

ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางบุคลิกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ
ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ปริญาานิพนธ์
ของ
ณัฐยา ลือชาภิตติกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.120683

นบ 349 ล

ร.3

ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ
ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

ณัฐยา ลือชากิตติกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2546

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

การวิจัยเรื่องลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางจิต ลักษณะทางสังคม และลักษณะทางพุทธแตกต่างกันเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแตกต่างกันหรือไม่มากนักเพียงใด 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 การสนับสนุนจากองค์กร และความขัดแย้งในบทบาท ลักษณะทางพุทธ คือ การปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธ ส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญดังนี้ คือ

1. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรและวิถีชีวิตทางพุทธ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง และมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำและมีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ

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

3. เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ หรือ ความขัดแย้งในบทบาท ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยหลายกลุ่ม โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติต่อที่ตีการทำงานด้านบริการสูง หรือมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม

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

PSYCHOSOCIAL AND BUDDHIST CHARACTERISTICS AS RELATED TO
WORK BEHAVIOR OF SIAM COMMERCIAL BANK OFFICERS IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
NATTAYA LUECHAKITTIKUL

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Science degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University
October 2003

Nattaya Luechakittikul. (2003). *Psychosocial and Buddhist Characteristics as Related to Work Behavior of Siam Commercial Bank Officers in Bangkok*. Master Thesis, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisory Committee: Asst. Prof. Dr. Omduen Sodmanee, Miss Usa Srijindarat.

The purposes of this study were: to examine relationships among bank officers for psycho-social and Buddhist characteristics illustrating differences in work behavior; and to compare the predictive power of such factors on work behavior.

The sample in this research consisted of 280 bank officers; they were Buddhists who worked in the financial sector and were selected by simple random sampling technique. Six independent variables were assessed for psychological characteristics: future orientation and attitude towards working in service, social characteristics: organizational support and role conflict and for Buddhist characteristics: Buddhist practices and Buddhist way of life.

In data analysis, the two-way ANOVA and the step-wise Multiple Regression were utilized to test 5 established hypotheses. The analyses were conducted in the form of the whole group and individual subgroup. Research findings were as follows:

1) An interaction was ascertained between organizational support and Buddhist way of life in the male group. It was found that bank officers who possessed a high degree of organizational support and a Buddhist way of life showed higher work behaviors than those with a low degree of organizational support and Buddhist way of life.

2) Future orientation and organizational support affected work behaviors of the bank officers both as a whole and in individual subgroups. The bank officers with a high degree of future orientation or organizational support showed higher work behaviors than those with a low degree.

3) Attitude towards working in service and role conflict influenced behavior of the bank officers both as a whole and in individual subgroups. The bank officers with a high attitude towards working in service or role conflict showed higher work behaviors than those with a low degree.

4) In finding out the predictive variables, it was found that the following four predictors altogether yielded 55% predictive power: future orientation, attitude towards working in service, organizational support and Buddhist way of life. Furthermore, when individual subgroups were analyzed, it was revealed that future orientation and attitude towards working in service could predict the work behavior in every subgroup.

ปริญญาบัตร

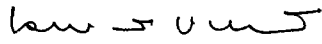
เรื่อง

ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ
ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร

ของ

นางสาว ณิชญา ลือชาภิตติกุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

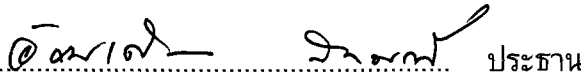


คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

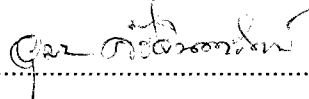
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)

วันที่ 7 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

คณะกรรมการสอบปริญญาบัตร

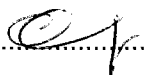
 ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อ้อมเดือน สดมณี)



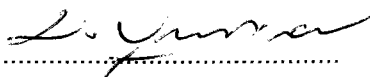
กรรมการ

(อาจารย์ อุษา ศรีจินดารัตน์)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ ดร. อรพินทร์ ชุชม)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ดร. มนัส บุญประกอบ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อ้อมเดือน สดมณี ประธานที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ อาจารย์ อุษา ศรีจินดารัตน์ กรรมการที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ที่ได้สละเวลาอย่างมากในการให้ความรู้ คำแนะนำอันมีค่ายิ่ง พร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำปริญญาานิพนธ์ ตลอดจนตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. พรรณี บุญประกอบ อาจารย์ ทศนา ทองภักดี ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม อาจารย์ ดร.มนัส บุญประกอบ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปริญญาานิพนธ์ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาอบรมสั่งสอนผู้วิจัยจนมีความรู้ ความสามารถในการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และนำมาใช้ในการทำปริญญาานิพนธ์

ขอขอบคุณ ผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารไทยพาณิชย์ และพนักงานทุกท่านที่สังกัดสาขาในกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ตลอดจนเพื่อนพนักงานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงานในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ คุณลักษมี ลูประสงค์ คุณเดือนใจ เทียนทอง และคุณบุญตา นันทะกุล ที่ให้คำปรึกษา และให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จนปริญญาานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี ตลอดจนเพื่อนทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีของปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ที่ให้ความรัก ความเข้าใจและห่วงใยแก่ผู้วิจัยเสมอมาและขอน้อมรำลึกพระคุณครู อาจารย์ ที่วางรากฐานการศึกษาให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความสามารถจนตราบทุกวันนี้

ณัฐยา ลือชากิตติกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย.....	6
ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์.....	8
พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร.....	11
รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม.....	19
ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ.....	21
ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	27
ลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	31
ลักษณะทางพุทธรกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	37
ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	41
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	43
นิยามปฏิบัติการ.....	44
สมมติฐานการวิจัย.....	47
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	48
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การสร้างเครื่องมือ.....	54
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	54

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3(ต่อ) การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง	59
รูปแบบที่หนึ่ง ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนและการสนับสนุน จากองค์การกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ.....	60
รูปแบบที่สอง วิธีชีวิตทางพุทธและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ	62
รูปแบบที่สาม เจตคติต่อการทำงานด้านบริการและความขัดแย้งใน บทบาทกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ	63
รูปแบบที่สี่ การสนับสนุนจากองค์การและวิธีชีวิตทางพุทธ กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ	65
การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น	69
5 การสรุปและอภิปรายผล	71
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน.....	71
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 1.....	71
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 2.....	73
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 3	74
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 4	76
การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 5	77
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	79
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป.....	80
ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ	80

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก.....	91
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	111

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขต.....	48
2 จำนวนร้อยละของพนักงานธนาคารจำแนกตามปัจจัยภูมิหลังทั้งใน กลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	57
3 ค่าสถิติพื้นฐานจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาของพนักงานธนาคาร	58
4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเมื่อพิจารณาตาม ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และการสนับสนุนจากองค์กรเป็น ตัวแปรอิสระ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	59
5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเมื่อพิจารณาตาม วิถีชีวิตทางพุทธ และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการเป็น ตัวแปรอิสระ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	61
6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเมื่อพิจารณาตาม เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความขัดแย้งในบทบาทเป็น ตัวแปรอิสระ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	63
7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเมื่อพิจารณาตาม การสนับสนุนจากองค์กร และวิถีชีวิตทางพุทธเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย.....	65
8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดย พิจารณาตามการสนับสนุนจากองค์กร และวิถีชีวิตทางพุทธ ในกลุ่มพนักงานที่เป็นเพศชาย	65
9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เมื่อพิจารณาตาม การสนับสนุนจากองค์กร และวิถีชีวิตทางพุทธ ในกลุ่มพนักงานธนาคาร ที่เป็นเพศชาย	66

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 10 ร้อยละการทำนายและลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่าง ๆ ของ
ตัวแปร 6 ตัวแปร ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการทั้งใน
กลุ่มรวมและกลุ่มย่อย..... 68

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม แสดงจิตลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจ
ของพฤติกรรมทางจริยธรรม..... 26
- 2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 43

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นับตั้งแต่ประเทศไทยเปิดเสรีทางการค้า ภาวะการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น องค์กรจากต่างประเทศที่ได้เปรียบทางเทคโนโลยี ต้นทุน และระบบการจัดการ เข้ามาตีตลาดในธุรกิจหลาย ๆ ด้าน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในเรื่องของเทคโนโลยี องค์กรต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เป็นกุญแจสำคัญในการแข่งขันเชิงกลยุทธ์ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการค้าและเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามการพัฒนาทางด้านนี้ แม้จะมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพียงไรก็ตามแต่ก็ยังไม่อาจเอาชนะหรือสร้างความได้เปรียบเหนือคู่ต่อสู้ได้อย่างแท้จริง เพราะความสามารถด้านนี้มีโอกาสที่จะก้าวตามทันได้อยู่เสมอและอาจมีโอกาสดำรงตำแหน่งได้ด้วย

ดังนั้น กิจการขององค์กรจะเจริญก้าวหน้าเพียงใดนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือ “คน” เพราะคนเป็นทรัพยากรชนิดหนึ่งขององค์กรที่มีค่าที่สุด คนจะเป็นผู้บริหารทรัพยากรทุกชนิดทางองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ซึ่งในการประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก และเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม ต่างก็มุ่งหวังให้ธุรกิจของตนเองประสบความสำเร็จเจริญเติบโตขึ้นไปเรื่อย ๆ สำหรับองค์กรที่เป็นธุรกิจประเภทบริการ กิจการของธุรกิจหรือองค์กรจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริการ เพราะการบริการที่ดีเปรียบเสมือนหน้าตาขององค์กร ธุรกิจประเภทบริการจึงต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับคือสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าโดยตรงธุรกิจหนึ่ง คือ ธนาคารพาณิชย์

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยในระยะเวลาที่ผ่านมา อาจกล่าวได้ว่าได้รับการคุ้มครองมาเป็นเวลานาน แต่ปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจการเงิน และเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ต่างชาติได้เข้ามาควบคุมกิจการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่ง ทำให้เกิดการแข่งกันสูงในธุรกิจท่ามกลางความเหมือนกันในเรื่องสถานที่ เช่น ธนาคารส่วนใหญ่มักจะเสนออัตราดอกเบี้ยและบริการที่เหมือนกัน ดังนั้นจะอย่างไรเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดท่ามกลางเงื่อนไขในการแข่งขันที่เหมือนกัน คำตอบคือ คุณภาพของพนักงานที่จะคอยให้บริการลูกค้า (นภดล ทองลิ้ม. ม.ป.ป.)

พนักงานธนาคาร คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า เพราะบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคาร คือการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าที่มาติดต่อ ได้แก่ การรับฝากเงิน การโอนเงิน การรับชำระค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์

มีวินัย สำคัญในหน้าที่การให้บริการ รู้จักใช้เหตุและผลด้วยความเป็นธรรม และผู้บริหารธนาคารต่างค้นพบว่า พนักงานที่ทำหน้าที่ด้านนี้มีอิทธิพลต่อการดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการธนาคารได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องพบปะลูกค้าอยู่เป็นประจำตลอดเวลาตลอดทั้งวัน อีกทั้งเป็นด่านหน้าในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และความประทับใจนี้เองทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้าและพนักงาน พนักงานเหล่านี้ก็ยิ่งต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้ามากขึ้นและกว้างขวางยิ่งขึ้น ณ จุดนี้เอง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในระดับบุคคล มีการทูลจริต ผิดวินัย และให้การบริการที่ไม่เป็นธรรม ยกตัวอย่างเช่น มีการโกงเงินจากบัญชีเงินฝากประจำของลูกค้า มีการยกยอกเงินจากการรับชำระหนี้เงินกู้ของลูกค้า และจากข้อมูลการร้องเรียนของลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการผ่านศูนย์ประชาสัมพันธ์ (Call Center) มากขึ้น ซึ่งธนาคารแห่งหนึ่งให้ความเห็นว่าอาจเป็นเพราะอยู่ในยุคของความโปร่งใสและความเป็นประชาธิปไตย ประชาชนมีการแสดงความคิดเห็น ดังนั้นมีวิธีแก้วิธีเดียว คือ ผู้บริหารต้องพยายามกวัดขั้นพนักงานในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ เช่น ควรมีธรรมาภิบาลที่ดี พุดจาไพเราะ พยายามให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เหล่านี้คือคุณภาพของบริการที่ลูกค้าสัมผัสได้และจดจำตลอดไป นอกจากนี้ยังมีข้อมูลอ้างอิงจากแหล่งข่าว ที่พบว่า พนักงานธนาคารลักลอบส่งเงินออกนอกประเทศมูลค่า 8.000 ล้านบาท (สำนักข่าวไทย. 2544) จากเหตุการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ามีการใช้บทบาทหน้าที่เป็นช่องทางในการทูลจริต ซึ่งจะทำลายภาพพจน์ที่ดีของธนาคาร ดังนั้นพนักงานธนาคารจำเป็นต้องมีจริยธรรมในการทำงาน

จริยธรรมในการทำงานเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งในการทำงาน จริยธรรมในการทำงานมีผลอย่างมากต่อความเชื่อถือ และเชื่อมั่นในการติดต่อสัมพันธ์และดำเนินการต่าง ๆ ร่วมกัน องค์การใดมีพนักงานที่มีจริยธรรมในการทำงานในองค์การมาก องค์การนั้นก็จะเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้าหรือองค์การอื่น ดังนั้นเราจึงควรทราบว่าจะอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานธนาคารมีจริยธรรมในการทำงาน จากการประมวลเอกสารงานวิจัยของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531) ที่พบว่า ลักษณะทางจิตของมนุษย์ อาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมจริยธรรมต่าง ๆ ได้ และพบจากงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่า ลักษณะทางจิต ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และเจตคติต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และยังพบอีกว่า ลักษณะทางจิตทั้ง 2 ตัว สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532 ; บุญกอบ วิสมิตะนันท์. 2527 ; ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532 ; เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต. 2534) องค์การที่เป็นธุรกิจประเภทธนาคาร พนักงานธนาคารต้องทำงานเกี่ยวข้องกับเงินอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นสิ่งล่อตาล่อใจ หากพนักงานคนใดมีหลักธรรมในการยึดเหนี่ยวจิตใจแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดการประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีศีลธรรม อีกทั้งยังพบว่า การทำงานของธุรกิจประเภทธนาคารนั้น พนักงานไม่สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยเพียงลำพัง ต้องมีการติดต่อประสานงานกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานด้วย ยกตัวอย่างเช่น ลูกค้าต้องการถอน

เงินจำนวนมากจากบัญชีเงินฝากของตน หัวหน้างานที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานเกี่ยวกับงานด้านการเงินจะต้องอนุมัติผ่านรายการจึงจะทำการถอนเงินได้ เมื่อเสร็จขั้นตอนการถอนเงิน จะต้องนำใบถอนเงินส่งมอบให้เพื่อนร่วมงานที่ทำงานในด้านบัญชีเป็นผู้ลงรายการ เพื่อทำงานบัญชีประจำวันต่อไป เป็นต้น การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้างานกับเพื่อนร่วมงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีงานวิจัยที่พบว่า การสนับสนุนจากแหล่งที่ทำงานหรือองค์กรนี้ที่สำคัญคือ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน (นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542 : 34 ; อ้างอิงจาก Ray & Miller. 1994 : 360) จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่าการทำงานของธุรกิจประเภทธนาคารนั้น มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีงานวิจัยที่พบว่า ผู้มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน (เชิดชาติ พุกพูน. 2535) พฤติกรรมในการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารจึงมีความสำคัญมาก ผู้บริหารจึงควรตระหนักและหาวิธีที่จะจัดการและพัฒนาให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานด้านบริการในสิ่งที่ถูกต้องและดีงามขึ้นมาก ๆ ดังนั้น ผู้บริหารควรที่จะต้องทราบว่ามีปัจจัยใดบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธรูปที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร โดยศึกษาลักษณะทางจิต คือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ เป็นลักษณะภายในบุคคล ลักษณะทางสังคม คือ การสนับสนุนจากองค์กร และความขัดแย้งในบทบาท ลักษณะทางพุทธรูป คือ การปฏิบัติทางพุทธรูป และวิถีชีวิตทางพุทธรูป เป็นลักษณะภายนอกบุคคล และศึกษาลักษณะทางจิตสังคมของพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการเพื่อใช้ในการแบ่งกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจน โดยลักษณะทางจิตสังคมในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะประกอบด้วย เพศ และอายุการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ได้ผลของการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้นและอาจทำให้พบผลสำคัญในกลุ่มตัวอย่างบางประเภท

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางจิต (ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ) ลักษณะทางสังคม (ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และความขัดแย้งในบทบาท) ลักษณะทางพุทธรูป (ได้แก่ การปฏิบัติทางพุทธรูป และวิถีชีวิตทางพุทธรูป) แตกต่างกันเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแตกต่างกันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางจิต ลักษณะทางสังคม และลักษณะทางพุทธรูป ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงลักษณะทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธในการทำงานของพนักงานธนาคารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประกอบการพิจารณาพัฒนาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและสร้างต้นแบบในชุดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานธนาคาร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานเกี่ยวกับด้านการเงิน และเป็นพุทธศาสนิกชน จำนวน 11 เขต 141 สาขา มีพนักงานธนาคาร รวมทั้งสิ้น 846 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานเกี่ยวกับด้านการเงิน และเป็นพุทธศาสนิกชน จำนวน 280 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ และอายุการทำงาน

1.2 ลักษณะทางจิต ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

1.3 ลักษณะทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และความขัดแย้งในบทบาท

1.4 ลักษณะทางพุทธ ได้แก่ การปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธ

2. ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร ที่ทำงานเกี่ยวกับด้านการเงิน ซึ่งอยู่ในขอบเขตของจรรยาบรรณธนาคาร ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรม สำนึกในหน้าที่การให้บริการลูกค้า ความมีวินัย และความเพียร

นียมศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานธนาคาร และปฏิบัติหน้าที่ให้บริการลูกค้าในด้านบริการต่าง ๆ
2. งานด้านบริการ หมายถึง งานเกี่ยวกับด้านการเงิน ได้แก่ การเปิดบัญชี และบริการประเภทต่าง ๆ การรับฝากเงิน การโอนเงินในประเทศ และการโอนเงินต่างประเทศ รับซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ดราฟ และเช็คเดินทาง การออกเช็คธนาคาร และเช็คของขวัญ บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และบริการรับชำระเงินกู้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธรที่ เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในการนำเสนอการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยนี้จะแยกกล่าวเป็นหัวข้อต่าง ๆ คือ ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ประวัติธนาคาร ไทยพาณิชย์ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร รูปแบบการวิเคราะห์ สาเหตุของพฤติกรรม ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงานด้าน บริการ ลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ลักษณะทางพุทธรกับพฤติกรรม การทำงานด้านบริการ และลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นระบบธนาคารสาขา ซึ่งระบบการธนาคาร สาขา คือ ระบบของธนาคารที่มีการดำเนินกิจการอย่างกว้างขวางเป็นธนาคารขนาดใหญ่ ตั้งดำเนินกิจการไม่ก็ราย แต่มีที่ทำการมากกว่า 1 แห่ง โดยเปิดเป็นสาขาในท้องถิ่นต่าง ๆ กระจายไปทั่วประเทศและอาจมีสาขาในต่างประเทศด้วย เป็นการสนองความต้องการของสังคม โดยเปิดสาขาในที่ต่าง ๆ ที่ธนาคารควรจะมีสาขา โดยระบบธนาคารสาขานี้ไทยได้รับอิทธิพลมาจากระบบธนาคารในประเทศอังกฤษ

วาริ หะวานนท์ (2539 : 14) กล่าวถึงการแบ่งหน้าที่ของสาขาธนาคารไว้ดังนี้ สาขาจะ แบ่งหน้าที่งานในลักษณะทำนองเดียวกับหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่สำนักงานใหญ่เพียงแต่มีขนาด เล็กกว่า แต่หน้าที่บางอย่าง เช่น หน้าที่ฝ่ายการพนักงาน ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายตรวจ สอบภายใน มีเฉพาะในสำนักงานใหญ่ การแบ่งหน้าที่งานในสาขาแบ่งเป็นหน้าที่งานที่สำคัญ ๆ 5 อย่าง ดังนี้

1. ด้านการเงิน มีหน้าที่ในการรับจ่ายและเก็บรักษาเงินสด หน่วยนี้จะต้องรับผิดชอบ ในการดำรงเงินสดให้มีจำนวนเงินเพียงพอเพื่อการรับจ่ายประจำวัน หากมีเงินสดเหลืออยู่เป็น จำนวนสูงกว่าที่กำหนดไว้จะต้องส่งส่วนเกินไปยังสำนักงานใหญ่ หรือสาขาใกล้เคียง หรือนำ ผ่าธนาคารแห่งประเทศไทยหรือคลังจังหวัดที่เป็นตัวแทนของธนาคารแห่งประเทศไทยและ

หากสาขามีเงินสดไม่เพียงพอที่จะจ่ายให้ลูกค้า ก็จะต้องถอนเงินจากธนาคารแห่งประเทศไทย หากมีเงินในบัญชีไม่เพียงพอก็ขอโอนเงินจากสำนักงานใหญ่

2. ด้านสินเชื่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้า ดำเนินการตั้งแต่รับคำขอกู้ยืมเงินและทำหลักฐานประกอบ วิเคราะห์และประเมินฐานะของลูกค้า เพื่อเสนอความเห็นให้ผู้จัดการหรือสำนักงานใหญ่พิจารณาอนุมัติตามอำนาจที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งคอยติดตามดูแลฐานะการเงินของลูกค้า ความเคลื่อนไหวทางบัญชี และการปฏิบัติตามสัญญาดำเนินการทวงถามลูกหนี้ให้ชำระหนี้เมื่อครบกำหนด และติดตามเร่งรัดหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน หรือส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายสำนักงานใหญ่ดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

3. ด้านบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี งบการเงิน และรายงานต่าง ๆ ทางการเงินที่ต้องส่งให้ผู้เกี่ยวข้องและสำนักงานใหญ่ หน่วยบัญชีอาจแบ่งหน้าที่ในการลงบัญชีย่อยรายตัว ลูกค้าตามประเภทบัญชี คือ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน ซึ่งรวมถึงบัญชีที่ลูกค้าเบิกเงินเกินบัญชีด้วย บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ นอกจากบัญชีย่อยดังกล่าวแล้วก็มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีแยกประเภทของสาขา

4. ด้านธุรกิจต่างประเทศ มีหน้าที่รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รับซื้อเช็คเดินทางรับโอนเงินไปต่างประเทศ หรือจ่ายเงินที่โอนจากต่างประเทศมาให้ลูกค้าของสาขา เปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต ฯลฯ จัดทำรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจต่างประเทศ เพื่อให้สำนักงานใหญ่จัดทำรายงานรวมส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาของบางธนาคารอาจไม่มีหน่วยนี้ นอกจากรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแล้วสาขาอาจเป็นผู้รับคำขอเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตจากลูกค้าแล้วส่งไปให้สำนักงานใหญ่เป็นผู้ดำเนินการ

5. ด้านธุรกิจสาขา มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดสถานที่ทำงาน จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ และการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ควบคุมดูแลทะเบียนทรัพย์สินของสาขา และบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดี เก็บรักษาเอกสาร และอาจกำหนดให้หน่วยนี้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลตู้নিরภัยให้ลูกค้าเข้าด้วยก็ได้

การจัดแบ่งหน้าที่งานในสาขามีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสาขาจะต้องใช้ความสามารถในการพิจารณา เพราะการปฏิบัติงานในสาขาเป็นการปฏิบัติงานที่จะต้องเกี่ยวข้องกับเงินตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติและความเหมาะสมเฉพาะตัวบุคคลแล้วยังจะต้องคำนึงถึงความรัดกุมในการควบคุมภายในสาขาด้วย เช่น มิให้พนักงานคนใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่งานเพียงคนเดียวโดยตลอด จะต้องมีการตรวจเช็คโดยผู้ที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และไม่ควรให้พนักงานการเงินทำหน้าที่ลงบัญชีด้วย นอกจากนี้ควรให้มีการปฏิบัติงานช่วยเหลือและทดแทนกันได้ในเวลาที่เป็น ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานสาขามีความคล่องตัวยิ่งขึ้น และเป็นการฝึกฝนให้พนักงานมีทักษะในงานด้านอื่น ๆ ของสาขาเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ธุรกิจและบริการของสาขาสามารถแบ่งบริการต่าง ๆ ออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ ดังนี้

1. บริการเงินฝาก ธนาคารมีบัญชีเงินฝากให้ลูกค้าเลือกหลายประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนี้ บัญชีออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากเดินสะพัด และบัญชีฝากพิเศษอื่น ๆ

2. บริการสินเชื่อ ธนาคารมีบริการสินเชื่อ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องใช้บริการที่แตกต่างกัน บริการสินเชื่อเคหะ สินเชื่อเพื่อธุรกิจรายย่อย สินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชี บัญชีเงินกู้ตามตัวสัญญาใช้เงิน การออกหนังสือค้ำประกันสัญญา

3. บริการอื่น ๆ เป็นบริการเสริมที่ธนาคารให้เพื่อความสะดวกและปลอดภัยแก่ลูกค้า โดยธนาคารได้ผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียม โดยมีบริการต่าง ๆ ให้เลือกใช้ ดังนี้ เช็คนาการ เช็คของขวัญ ดรีฟ บัตรเอทีเอ็ม ตู้นิรภัย บัตรเครดิต การโอนเงินในประเทศ และการโอนเงินต่างประเทศ บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค

ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทย เริ่มดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2447 (ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ “บุคคลลัภย์” โดยพระเจ้านั่งงยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มดำเนินการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคลลัภย์” (BOOK CLUB)

บุคคลลัภย์ได้ดำเนินการเรื่อยมา จนวันที่ 30 มกราคม 2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจล ทูณ จำกัด” นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยได้รับพระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคารด้วย ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงยกเลิกตราอาร์มแผ่นดินเปลี่ยนเป็นตราครุฑ ธนาคารจึงเปลี่ยนจากตราอาร์มมาเป็นตราครุฑ โดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” อยู่ในแถบแพรเป็นกรณีพิเศษตั้งแต่นั้นมา บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจล ทูณ จำกัด ได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับ และกิจการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

ในช่วงก่อนหน้าที่มีสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ. 2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อ “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่าง ๆ ที่เคยใช้ว่า “สยาม” ต้องมาปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและเหมาะสม บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทูณจำกัด จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์

และยุคสมัย นับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินกิจการรุดหน้าไปด้วยดี และเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี 2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเจริญเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่จาก ตำบลตลาดน้อย มาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในขณะนั้น

ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และ ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มิได้มุ่งเพียงดำเนินธุรกิจที่เป็นธนาคารไทยแห่งแรกเท่านั้น หากแต่ยังอุทิศตนเต็มความสามารถเพื่อสร้างความมั่นคง และความเจริญก้าวหน้าแก่ระบบการเงินการธนาคาร และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ดังปณิธานของธนาคาร 6 ประการ ที่ได้ยึดมั่นเสมอมาว่า

1. มุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. ยึดมั่นต่อการทำงานร่วมกัน
3. เชื่อมมั่นในคุณค่าของคน
4. ตั้งมั่นต่อการบริหารด้วย คุณภาพและความชอบธรรม
5. ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ซื่อตรง และมีวัฒนธรรมที่ดีงาม
6. ถือมั่นต่อการมีส่วนร่วมใน สังคมและประเทศชาติ

และเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพในการรับรู้และการปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ธนาคารจึงได้กำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมของจรรยาบรรณพนักงานขึ้น เพื่อให้คุณค่าแห่งการเป็นนักการธนาคารมืออาชีพของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ไม่เพียงเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนจะต้องร่วมกันรักษาให้คงอยู่เท่านั้น หากแต่ยังต้องส่งเสริมให้เป็นที่ประจักษ์และเป็นแบบอย่างต่อสังคมธุรกิจด้วยเพื่อให้สมกับความไว้วางใจของสังคมในบทบาทของธนาคาร และเพื่อเสริมเกียรติภูมิของสถาบันให้โดดเด่นยิ่งขึ้น

จรรยาบรรณของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

1. ความยึดมั่นในเกียรติภูมิของสถาบัน
ร่วมใจกันเสริมสร้างและจรรโลงรักษาไว้ ซึ่งเกียรติภูมิของธนาคารที่เพียบพร้อมได้ด้วย คุณภาพ คุณธรรม ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงและความเป็นเลิศสืบไป

2. ความซื่อสัตย์

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องและเป็นธรรม ไม่เรียกร้องหรือรับ
อามิสสินจ้างและผลประโยชน์จากลูกค้าหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ความมีคุณธรรม

การประพฤติปฏิบัติให้ถึงพร้อมซึ่งความมีคุณธรรม คือ การรู้จักใช้เหตุผล
ด้วยความเป็นธรรม มีความเมตตากรุณา ยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี ไม่กล่าวร้ายและไม่ทับถมผู้อื่น
ให้ความช่วยเหลือและทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่ลืมนอน มีความเสมอต้นเสมอปลาย

4. ความสำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้าและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

การบริการด้วยความเต็มใจ จริงใจทั้งในและนอกเวลา ยินดีและพร้อมให้
คำแนะนำช่วยเหลือลูกค้าเสมอเมื่อมีโอกาส แม้จะไม่ใช่งานในหน้าที่โดยตรง

5. ความมีวินัย

รักษาวินัยด้วยประพฤติปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ ตลอดจน
ประเพณีอันดีงามของธนาคาร

6. ความเพียรและความรอบรู้

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร อดทน เสียสละ มีความคิดสร้างสรรค์
ตลอดจนพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้ในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เป็นความรู้ในหน้าที่การงาน ความรู้ใน
เชิงธุรกิจการธนาคารและธุรกิจทั่วไป

7. การใช้และรักษาทรัพย์สินของธนาคาร

ใช้ทรัพย์สินของธนาคารไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร
มิใช่เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือบุคคลภายนอก ทะนุถนอมและบำรุงรักษา ให้ทรัพย์สินของ
ธนาคารอยู่ในสภาพดี เพื่อนำมาซึ่งประโยชน์ส่วนรวม

8. ข้อพึงหลีกเลี่ยงในการประพฤติปฏิบัติที่ขัดต่อผลประโยชน์ของธนาคาร

ไม่ประกอบกิจการ หรือลงทุนใด ๆ อันเป็นการแข่งขัน หรือเป็นเหตุให้มีการ
การขัดผลประโยชน์กับกิจการของธนาคาร (ธนาคารไทยพาณิชย์. 2545)

พระธรรมปิฎก (2537) ได้สรุปความสำคัญของจรรยาบรรณในการทำงานไว้ 5 ข้อ
ดังนี้

1. จรรยาบรรณเป็นกติกาสังคมที่กำหนดขึ้นไว้ให้ปฏิบัติร่วมกันจรรยาบรรณจึง
ช่วยให้เกิดการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในสังคม และเป็นการสร้างพฤติกรรมที่เคยชินที่ดี

2. การที่แต่ละคนซึ่งแตกต่างกัน มาปฏิบัติตามจรรยาบรรณร่วมกันจะทำให้
ความแตกต่างไม่เป็นความขัดแย้ง แต่จะกลายมาเป็นความประสาน เสริมกำลังแก่กัน

3. การที่แต่ละคนพร้อมใจกันปฏิบัติตามจรรยาบรรณ จะเพิ่มพลังความตั้งใจและความเจริญ เปรียบการเอาดอกไม้แต่ละดอกมารวมร้อยเป็นพวงมาลัยย่อมเกิดความงามกว่าอยู่ดอกเดียวโดด ๆ

4. ผู้มีจรรยาบรรณเป็นเครื่องหมายของผู้มีวัฒนธรรม เพราะวัฒนธรรมคือสิ่งที่เกิดขึ้นมาด้วยการที่มนุษย์มีความสามารถในการจัดสิ่งต่าง ๆ ประสานสอดคล้อง กลมกลืน เกิดเป็นวัฒนธรรม

5. ผู้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ เป็นการแสดงออกซึ่งการมีพฤติกรรมอันมีฐานมาจากคุณธรรมของผู้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณจึงเป็นผู้ที่มีคุณธรรมพอสมควรแก่การได้รับการยกย่อง

สรุป จรรยาบรรณเป็นตัวกำหนดทิศทางในการปฏิบัติร่วมกันในสังคม ถ้าพนักงานธนาคารแต่ละคนพร้อมใจกันปฏิบัติตามจรรยาบรรณของธนาคารแล้ว ย่อมแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารนั้น ๆ เป็นผู้ที่มีคุณธรรม และมีจริยธรรมในการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร

ในสังคมธุรกิจต้องการการบริการที่มีความเป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจ สนใจ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งจะเก็บความรู้สึก จดจำไปกับตัวเขาเมื่อแยกกันไปและก่อให้เกิดความศรัทธาต่อบริการและสามารถรักษาลูกค้าไว้ตลอดชีวิต ดังนั้นการทำงานด้านบริการถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของการประกอบธุรกิจทุกประเภท และมีผู้ให้ความหมายและความสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 11) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า “การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น”

กรอนรูส (Gronroos. 1990 : 27) ได้นิยามไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

การเป็นพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการนั้น จำเป็นต้องมีคุณลักษณะและทักษะบางประการในการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าทุกคนที่มาใช้บริการของธนาคาร สร้างความประทับใจและนิยมชมชอบในการบริการของธนาคาร ซึ่งนักบริการที่จะประสบผลสำเร็จในงานบริการ มีหลายคุณลักษณะ

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ (ม.ป.ป.) กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ความสุภาพอ่อนโยน คุณสมบัตินี้มีความสำคัญสูงสุดเป็นเบื้องต้นในการติดต่อกับลูกค้า สินค้าของธนาคารคือ เงิน ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นความสุภาพอ่อนโยน จึงเป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่ง ความสุภาพอ่อนโยน หมายถึง กิริยา ท่าทาง วาจา การแต่งกาย นอกจากนั้นพนักงานด้วยตนเองก็ควรมีความสุภาพต่อกัน เพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในที่ทำงานอีกประการหนึ่ง เป็นการแสดงความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน

2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ตื่นตัวจะรับใช้หรือต้อนรับลูกค้าอย่างจริงจัง กระตือรือร้นที่จะช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น หากพนักงานคนใดมีความกระตือรือร้นก็จะเป็แรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้พนักงานอื่น ๆ ปฏิบัติตาม

3. ความร่วมมือ เหตุที่ธุรกิจธนาคารมีปริมาณงานที่ไม่แน่นอน บางหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานเดียวกัน บางคนมีงานมาก บางคนมีงานน้อย เพราะฉะนั้นการแสดงความร่วมมืออันดีกับพนักงานอื่นด้วยการถามไถ่และช่วยทำงาน เป็นการแสดงความร่วมมือระหว่างกัน อันจะเป็นผลให้งานเสร็จสิ้นไปโดยเร็ว และยังเป็นการสร้างสามัคคีในหมู่คณะอีกด้วย

4. มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อธนาคารก็คือ ธนาคารจะต้องมีความไว้วางใจได้ เชื่อถือได้ รอบคอบ ทำงานถูกต้องหรือไม่มีข้อผิดพลาดเลย เพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างรวดเร็วและถูกต้อง อันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเชื่อถือได้

5. ความคิดริเริ่ม สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวกับการวางแผน งานรับผิดชอบต่าง ๆ หรืองานด้านอื่น ๆ พนักงานที่แสดงความคิดริเริ่มโดยออกมาในรูปการเสนอแนะ การให้ความคิดเห็น การเสนอโครงการใหม่ ๆ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาธนาคาร ต่อการเพิ่มรายได้หรือช่วยให้เกิดการประหยัด ลดค่าใช้จ่าย สร้างชื่อเสียงให้กับธนาคาร ฯลฯ

6. ความจงรักภักดี ซื่อสัตย์สุจริตและวางใจได้ เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจเรื่องเงิน พนักงานที่เข้ามาทำงานธนาคาร หากมีเจตนาไม่สุจริตอาจจะทำให้ทรัพย์สินของธนาคารประสบความเสียหายได้ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะจะเกี่ยวข้องไปถึงชื่อเสียงของธนาคารด้วย

7. การปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบของผู้บังคับบัญชา ฝ่ายบริหารพอใจที่จะเห็นพนักงานธนาคารได้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติตามไม่กระด้างกระเดื่อง หรือเพิกเฉยเสียหรือทำการข้ามผู้บังคับบัญชา

8. การรู้จักรักษาความลับ พนักงานธนาคารจะต้องไม่เปิดเผยเรื่องราวของลูกค้าของธนาคารเองในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายมาสู่ธนาคาร โดยเฉพาะเรื่องของลูกค้าถือเป็นความลับที่พนักงานจะนำไปเปิดเผยไม่ได้

9. มีความรอบรู้ในงานธนาคาร หรือพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ การเรียนรู้ในการทำงาน การศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้ว่าธนาคารมีบริการประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้าง สามารถที่จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจ หรือเห็นจุดเด่นของบริการแต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง หรือศึกษาหาความรู้อื่น ๆ เพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเอง

สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 42 - 43) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแลปกป้องคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียง
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
4. อุดม สนใจ คือ เป็นผู้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น
5. มีธรรมาจริยธรรม คือ เป็นผู้มีหัวใจใฝ่ดีในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้การบริการด้วยบรรยากาศที่ดีและมีความราบรื่น
7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการ ที่เราไม่คาดว่าจะเป็น
8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มีการประสานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคล จากแผนก หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน
9. เกิดความจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา
10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์การตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่น ยิ้มงาม ถามไถ่ ชูระสิ่งใด เต็มใจ เป็นต้น

ถ้าจะกล่าวถึงเรื่องการทำงานของพนักงานธนาคารแล้ว คงไม่พ้นเรื่องหน้าที่และความรับผิดชอบต่อลูกค้าเป็นหลัก ฉะนั้นถ้าพิจารณาในฝ่ายของ “ลูกค้า” เราคงจะต้องการที่จะ

ต้องรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร มีความพอใจอย่างไร มุ่งหวังอะไรจากพนักงานธนาคาร เป็นต้น โดยธรรมชาติของลูกค้า ลูกค้ามุ่งหวังที่จะได้รับการต้อนรับอย่างจริงใจ ต้องการเป็นคนสำคัญ เห็นว่าตนมีคุณค่า ต้องการได้รับความช่วยเหลือ ต้องการให้ผู้อื่นรับฟังความคิดเห็นของตน และต้องการได้รับการเชื่อเชียวให้กลับมาใช้บริการอีก (Willingham. 1992) ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการนั้น จะปฏิบัติแต่เพียงหน้าที่ในงานของเราเท่านั้น ย่อมไม่เพียงพอที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุดได้ ท่านจะต้องมีวิธีการเข้าถึงลูกค้าอย่างถูกต้อง การบริการที่มีประสิทธิภาพกับไม่มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับสาระสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relations) ซึ่งมีปัจจัยในการปฏิบัติอยู่ 4 ประการใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1. มีสติหรือมีความฉลาด (Sensitivity)

ความมีสติและมีความฉลาดในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างไร คำตอบคือ

- 1.1 สามารถควบคุมอารมณ์ได้ตลอดเวลาหรือไม่
- 1.2 สามารถที่จะสร้างความเป็นเพื่อนกับผู้อื่นที่มีลักษณะนิสัยแตกต่างกับเรา
- 1.3 มีความพอใจในการพบปะสังสรรค์กับผู้อื่นได้ทุกเมื่อ
- 1.4 มีความยินดีที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น
- 1.5 ไม่รังเกียจที่จะกล่าวคำขอโทษ ขออภัย เมื่อเราทำผิดหรือแม้ว่าจะไม่ผิด
- 1.6 มีความภูมิใจที่สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้ด้วยการใช้ถ้อยคำที่ถูกต้องตรง

ประเด็น

- 1.7 สามารถจำชื่อ-ใบหน้าของผู้อื่นได้ด้วยการทักทายอย่างแม่นยำ
- 1.8 ยิ้มได้อย่างเป็นธรรมชาติ
- 1.9 ชอบที่จะเห็นผู้อื่นมีความสุข
- 1.10 ทำตนให้สะอาดและน่าประทับใจ

2. มีความจริงใจ (Sincerity)

การแสดงออกซึ่งความจริงใจกับ “ลูกค้า” และ “เพื่อนร่วมงาน” สามารถอ่านออกว่ามีความจริงใจหรือไม่ จริงใจนั้นก็คือ การแสดงออกของเราที่ลักษณะท่าทาง สีหน้า แววตา ความต่อเนื่องของลักษณะนิสัย การกระทำ เป็นต้น ปัจจัยต่อไปนี้สามารถอ่านออกว่ามีความจริงใจหรือไม่

- 2.1 ความสนใจอย่างต่อเนื่อง
- 2.2 ความเอาใจใส่และคอยติดตามอยู่เสมอ
- 2.3 การทำความเข้าใจอย่างตรงไปตรงมา

2.4 การพูดจาปราศรัย และการตอบคำถามนั้นเป็นการแก้ปัญหาได้อย่างตรงประเด็น และสามารถนำไปปฏิบัติได้

2.5 ปิดบังความลับของผู้อื่นโดยไม่แพร่พราย และไม่ร่วมวิจารณ์กับผู้อื่น

2.6 ให้ความช่วยเหลือเมื่อเขามีทุกข์ และช่วยขจัดปัดเป่าความทุกข์ของเขาตามความสามารถเท่าที่ควร และเหมาะสม

2.7 มองคนในแง่ดี และรู้จักยกย่องผู้อื่นที่มีคุณค่า

2.8 ยินดีกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้อื่น เมื่อเขาประสบความสำเร็จในธุรกิจ และการปฏิบัติงานของเขา และประกาศคุณความดีของเขา

2.9 เปิดโอกาสให้เพื่อได้มีการแสดงออกในทางที่ถูกและที่ควร

2.10. ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานร่วมกันและช่วยเหลืองานผู้อื่นด้วยความเต็มใจ

3. มีเจตคติที่ดี

เจตคติเป็นการแสดงสภาวะทางจิตใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากความรู้สึก ความรู้สึกนึกคิด และมีแนวโน้มในการกระทำ การแสดงเจตคติออกไปจะมีผลทำให้เจตคตินั้นย้อนกลับมาหาเราอยู่เสมอ ๆ การแสดงออกให้เห็นถึงเจตคติเชิงบวกนั้นก็คือ

3.1 ท่วงทีและท่าทีของเรา ปรากฏการณ์ของลักษณะท่าทีของเราจะก่อให้เกิดความประทับใจ ครั้งแรกที่พบปะกัน เราจะไม่มีโอกาส “ครั้งที่สอง” ในการสร้างความประทับใจครั้งแรกเป็นบวก และไม่มีโอกาสเพื่อความประทับใจครั้งที่สอง ทั้งนี้ก็เพราะท่วงทีและท่าทีของเรา นั่นคือได้ว่าเป็น “การสื่อสารภาพพจน์ที่ดีที่สุด” ฉะนั้น การสร้างความประทับใจครั้งแรกจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความเข้าใจว่ามีการติดต่อโดยตรง ระหว่างเรามองดูตัวเราอย่างไร และมีเจตคติอย่างไร การสร้างภาพพจน์ในตัวของเราเป็นส่วนส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกว่าในทางบวก เช่น ทรงผมงามรับกับใบหน้า นิสัยส่วนตัวที่ชอบความสะอาดทั้งร่างกาย รวมทั้งมือ เล็บและฟัน เสื้อผ้า และเครื่องประดับเหมาะสมกับสภาวะ ท่วงทีและท่าทีเหมาะสมกับงานอาชีพที่ทำอยู่

3.2 ภาษากาย สามารถจัดได้ว่ามีคุณค่ามากกว่าครึ่งหนึ่งของการสื่อสารด้วยข้อความการแสดงออกซึ่งภาษากายนั้นสามารถกระทำได้โดย ใบหน้านั้นต้องดูผ่อนคลายและอยู่ภายใต้การควบคุม ยิ้มนั้นต้องเป็นธรรมชาติแต่สร้างความมั่นคง การสื่อด้วยสายตาจะต้องจับอยู่กับผู้ฟังเมื่อพูด หรือฟัง การเคลื่อนไหวร่างกายมีท่วงท่าผ่อนคลายสุขุม และได้รับการควบคุม

3.3 สำเนียงเสียงพูด การสร้างทักษะในการใช้สำเนียงเสียงพูดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักที่ควรจะต้องระวัง การพูดเสียงค่อยหรือเบา/หรือพูดเสียงดังจนเกินไป พูดเร็วเมื่อควบคุมอารมณ์ไม่ได้

4. มีมนุษยสัมพันธ์

การเรียนรู้เรื่องมนุษยสัมพันธ์นั้นมีมากมายหลายเรื่องที่น่าจะศึกษา แต่เรื่องที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นเรื่องที่ยกขึ้นเพื่อให้ทดลองปฏิบัติกับ “เพื่อนร่วมงาน” ว่าเรามีประสิทธิภาพในการสร้างมนุษยสัมพันธ์หรือไม่ ก่อนที่จะปฏิบัติต่อ “ลูกค้า” ฉะนั้นสิ่งที่จะเป็นที่จะทำให้เรามีมนุษยสัมพันธ์ก็คือ “การรู้เรา-รู้เขา” การรู้จักเขาหรือเพื่อนร่วมงานนั้นอยู่ที่เราจะพยายามค้นหาว่าเขาต้องการอะไร ฉะนั้นถ้าตอบคำถามเหล่านี้ได้ ก็เท่ากับเรารู้จักเขาเป็นอย่างดี ฉะนั้นในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับ “เพื่อนร่วมงาน” และ “ลูกค้า” นั้นพิสูจน์ได้จากการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะมีความสุข ผลตอบสนองมาถึงเรา เราก็จะมีความสุขในการทำงานนั้น ๆ ด้วยการฝึกปฏิบัติกับ “เพื่อนร่วมงาน” เช่นนี้ จะมีผลให้เรามีความชำนาญมีประสบการณ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อ “ลูกค้า” ด้วย ทั้งนี้ลูกค้าก็เหมือนกับเพื่อนร่วมงานที่มุ่งหวังให้เราให้บริการ (ธนาคารไทยพาณิชย์. 2542 : 25-26)

ในงานวิจัยครั้งนี้ ความหมายของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร ผู้วิจัยได้สรุปมาจากจรรยาบรรณของธนาคารไทยพาณิชย์ โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารโดยตรงและนำมาผสมผสานกับงานบริการ มีความหมายดังนี้

พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร หมายถึง การปฏิบัติตัวของพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการ เกี่ยวกับด้านการเงิน ได้แก่ การเปิดบัญชี และบริการประเภทต่าง ๆ การรับฝากเงิน การโอนเงินในประเทศ และการโอนเงินต่างประเทศ รับซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ดราฟ และเช็คเดินทาง การออกเช็คธนาคาร และเช็คของขวัญ บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และบริการรับชำระเงินกู้ ซึ่งอยู่ในขอบเขตของจรรยาบรรณธนาคาร ได้แก่

ความซื่อสัตย์ หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ไม่เรียกร้องหรือรับอามิสสินจ้างและผลประโยชน์จากผู้ให้บริการ

ความมีคุณธรรม หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพร้อมในการให้บริการอย่างเสมอภาค

สำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า หมายถึง บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ มีความสุภาพอ่อนโยน

ความเพียร หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร อุทิศเวลาให้กับงานและมีความเสียสละ

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากยังไม่พบบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารโดยตรง จึงได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านบริการต่าง ๆ ที่ใกล้เคียงและเกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถนำมาใช้อภิปรายผลในการวิจัยครั้งนี้ อย่างเช่นงานวิจัยของ ผอบเชียร วงศ์ภักดี (2537) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 15 แห่ง จำนวน 140 คน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อเจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง พบว่า ปัจจัยทางจิต สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ สูงกว่ากลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคม โดยทำนายได้ 15.3% เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ 41.2% และพบผลในงานวิจัยของ สุภาวดี ตรีพรหม (2541) ที่ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 934 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านจิตสำนึกในการบริการ และด้านความรับผิดชอบ กล่าวคือ จะต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ เก็บอารมณ์ได้ดี มีความอดทน แม้จะพบเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ต้องมีอริยาไยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเอาใจใส่ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว พร้อมให้คำแนะนำในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ คุชฤทธิ์ (2543) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคนครหลวง 3 จำนวน 78 คน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานในแต่ละด้าน มีผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ซึ่งองค์ประกอบของการปฏิบัติงานในแต่ละด้านล้วนอยู่ในระดับที่ดีทั้งสิ้น โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยดีสุด 3.91 รองลงมาคือ ปริมาณงานและคุณภาพงาน ความสามารถในการเรียนรู้งาน การวางแผนและการจัดระบบงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจการใช้เวลา การตรงต่อเวลา และความคิดริเริ่ม ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นระยะเวลา จำนวนปีการทำงาน และรายได้ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การสนับสนุนจากครอบครัว และแผนสิ้นสุดการทำงาน ในปีเดียวกัน ประวิทย์ รื่นบรรเทิง (2543) ศึกษาการพัฒนาจริยธรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไปจนถึงระดับ

ผู้บริหารในหลักสูตรนี้ รวมทั้งสิ้น 30 คน ผลจากการศึกษาได้ค้นพบรูปแบบของการพัฒนาจริยธรรมให้กับพนักงาน ธ.ก.ส. โดยใช้หลักสูตรเสริมสร้างอุดมการณ์สำหรับผู้บริหารยุคใหม่นี้ มุ่งเน้นพัฒนาร่างกายและพัฒนาจิตใจให้กับพนักงาน มีสัดส่วนของการบริหารร่างกายถึงร้อยละ 60 ของหลักสูตร อีกร้อยละ 40 เป็นการบริหารทางด้านจิตใจ ส่วนวิธีการนั้นใช้กิจกรรมการเรียนรู้จากการถ่ายทอดของวิทยากรที่มีชื่อเสียงในเรื่องต่าง ๆ ประกอบกับการปฏิบัติจริงในช่วงการฝึกอบรม ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหลักสูตรนี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนเองไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ของธนาคาร และในเวลาต่อมา กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์ (2545) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคารเอเชีย จำนวน 240 คน พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ ลักษณะของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคาร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งในพนักงานการตลาด พนักงานธนาคาร และพนักงานรวมทั้งหมด และยังพบอีกว่า น้ำหนักความสำคัญของเงินเดือน สวัสดิการ ลักษณะของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคาร ที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคาร พนักงานการตลาด และพนักงานรวมทั้งหมด

สรุปได้ว่า งานด้านบริการของธนาคารเป็นงานของพนักงานที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบบริหารด้านรับ-จ่าย รวมถึงผู้ขายและผู้ให้บริการ ซึ่งจะต้องมีคุณลักษณะ คือ มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม สำนึกในหน้าที่การให้บริการลูกค้า ความมีวินัย และมีความเพียร คุณลักษณะที่กล่าวมานั้นล้วนเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร ที่เน้นการทำงานอย่างมีจริยธรรม

การวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร

สุภาวดี ศรพรม (2541 : 103) ได้สร้างแบบวัดคุณลักษณะของการบริการชนิดข้อความที่สร้างขึ้นครอบคลุมคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน คือ 1) ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านการควบคุมอารมณ์ 3) ด้านความรับผิดชอบ 4) ด้านการสื่อความ 5) ด้านความสามารถในงาน 6) ด้านจิตสำนึกในการบริการ รวมทั้งหมด 65 ข้อ มีมาตรวัด 4 อันดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 1.96 ถึง 5.67 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่สร้างขึ้นเอง เพื่อให้ครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการ และให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดยมีลักษณะข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการลูกค้า ซึ่งอยู่ในขอบเขตของจรรยาบรรณธนาคาร ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรม สำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า ความมีวินัย และมีความเพียร ลักษณะข้อความที่เป็นประโยคประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด”

ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่เหมาะสมอยู่ในระดับต่ำ

รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม

การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ เป็นความพยายามของนักวิจัยทางสังคมที่จะศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะพฤติกรรมประเภทที่พัฒนาจากการมีความสัมพันธ์กับมนุษย์อื่น ๆ การศึกษาค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ต้องอาศัยความรู้จากเนื้อหาวิชาหลายด้านรวมกัน เพื่อนำไปสู่การเข้าใจ ทำนายและพัฒนาพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาหลักในศาสตร์ทางพฤติกรรมหรือพฤติกรรมศาสตร์ประกอบด้วย 3 สาขาวิชาในสังคมศาสตร์ ได้แก่ สังคมวิทยา มานุษยวิทยาและจิตวิทยา และบางส่วนของเนื้อหาวิชาอื่น ๆ ที่ให้ความสนใจศึกษาทางด้านพฤติกรรม เช่น ชีววิทยา เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ กฎหมาย และจิตเวชศาสตร์ ในการวิจัยจะใช้ความรู้จากสาขาวิชาใดบ้างขึ้นอยู่กับปัญหาและพฤติกรรมที่นักวิจัยต้องการศึกษา กล่าวได้ว่าการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์เป็นการศึกษาในแนวสหวิทยาการ คือ เป็นการรวบรวมเอาเนื้อหา หลักการของศาสตร์ต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์มาผสมผสานกันอย่างมีหลักเกณฑ์ เหตุที่ต้องอาศัยศาสตร์มากกว่าหนึ่งสาขาวิชาในการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ เพราะไม่มีสาขาวิชาใดในโลกที่สามารถอธิบายสาเหตุและผลของพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ของมนุษย์ได้อย่างครอบคลุมครบถ้วน ความรู้จากสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เลือกมาใช้นั้นมีความสำคัญไม่เท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับปัญหาและพฤติกรรมที่ต้องการวิจัย

ในการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์นั้น สามารถศึกษาได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สาเหตุภายนอกตัวมนุษย์ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และสาเหตุภายในตัวมนุษย์เอง ได้แก่ ลักษณะทางจิตใจของมนุษย์ เช่น ทศนคติ บุคลิกภาพ แรงจูงใจและการรับรู้ด้านต่าง ๆ

โดยทั่วไป การวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์จะใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งใน 4 รูปแบบดังต่อไปนี้เป็นหลัก

1. รูปแบบที่เน้นจิตลักษณะ (Trait Model) คือ เน้นลักษณะภายในตัวบุคคลเป็นสาเหตุของพฤติกรรม ได้แก่ การศึกษาบุคลิกภาพของบุคคลซึ่งประกอบขึ้นด้วยลักษณะทางจิตใจย่อย ๆ หลายลักษณะที่คงสภาพอยู่ภายในตัวบุคคล
2. รูปแบบการวิเคราะห์พลวัตทางจิต (Psychodynamic Model) มุ่งศึกษาโครงสร้างทางจิตที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม ประกอบด้วยอิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้

(Superego) โครงสร้างทางจิตทั้ง 3 ด้านนี้ จะมีความขัดแย้งกันตลอดเวลา และแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม

3. รูปแบบสถานการณ์นิยม (Situational Model) รูปแบบที่สามนี้เน้นว่าสถานการณ์ภายนอกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ พฤติกรรมของมนุษย์อาจแก้ไขปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้โดยอาศัยสถานการณ์แวดล้อมภายนอก เงื่อนไขทางสังคมและสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะต่าง ๆ กัน

4. รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactional Model) เน้นความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ ที่เน้นถึงความสัมพันธ์หลายทิศทางระหว่างบุคคลกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นมีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องซึ่งกันและกัน ปัจจัยด้านบุคคลหรือปัจจัยด้านสถานการณ์เพียงด้านใดด้านหนึ่งไม่สามารถเป็นตัวบังคับพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลได้ โดยปัจเจกบุคคลเป็นอินทรีย์ที่มีความตั้งใจและมีความกระฉับกระเฉง (An Active Agent) ซึ่งมีตัวบังคับที่สำคัญของพฤติกรรม คือ ปัจจัยด้านพุทธิปัญญาและปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่วนปัจจัยด้านสถานการณ์มีตัวบังคับที่สำคัญของพฤติกรรม คือ การให้ความหมายต่อสถานการณ์ของบุคคล พฤติกรรมที่แท้จริงของปัจเจกบุคคลเป็นผลจากการกระทำของกระบวนการต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์หลายทิศทาง หรือเป็นผลสะท้อนกลับระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญอยู่ (Magnusson & Endler. 1977 : 3-4)

กระบวนการปฏิสัมพันธ์เป็นกระบวนการที่เป็นพลวัตและมีความต่อเนื่อง (Dynamic Interaction) กล่าวคือ เป็นกระบวนการร่วมกันระหว่างตัวแปรแทรกซ้อนของบุคคล ตัวแปรปฏิกริยาของบุคคล และสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมบุคคลที่อยู่ในโครงสร้างนั้น เพื่ออธิบายพัฒนาการของพฤติกรรมของบุคคล ตลอดจนการคงไว้ซึ่งพฤติกรรมนั้นด้วย กระบวนการดังกล่าวอาจเกิดภายในสถานการณ์หรือเกิดในสถานการณ์หลาย ๆ สถานการณ์ที่แตกต่างกันก็ได้เมื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ภายในสถานการณ์ การกระทำตามสถานการณ์จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันการกระทำตามสถานการณ์จะโน้มน้าปัจเจกบุคคลให้มีการเลือกแปรผล และโต้ตอบข้อมูลที่เขาได้รับ ปัจเจกบุคคลจะถ่ายโอนสิ่งเหล่านี้ไปสู่การแสดงพฤติกรรมของเขา และส่งผลต่อไปถึงกระบวนการในสถานการณ์ที่จะเป็นข้อมูลแก่บุคคลต่อไป ในทำนองเดียวกันก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมของคนอื่น ๆ นั่นคือ บุคคลกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมมีปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นพลวัต และมีความต่อเนื่องกัน ปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 2 ร่วมกันส่งผลอย่างแยกกันไม่ได้ต่อพฤติกรรมของบุคคลในโครงสร้างนั้น (Magnusson & Endler. 1977 : 18-21) รูปแบบปฏิสัมพันธ์ (Interaction Model) มุ่งเน้นความสำคัญของปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตใจของบุคคล (สาเหตุภายใน) กับสถานการณ์ที่เขาประสบอยู่ (สาเหตุภายนอก) จัดเป็นรูปแบบที่พยายามจะอธิบายสาเหตุของพฤติกรรมมนุษย์อย่างครอบคลุมมากที่สุด ในปัจจุบันของวิชาการทางจิตวิทยา โดยมีการศึกษา ปฏิสัมพันธ์ใน 2 ลักษณะ ลักษณะแรก

ศึกษาปฏิสัมพันธ์เชิงสถิติวิเคราะห์ (Mechanical Interaction) แบบ Two-way ANOVA ซึ่งเป็น การศึกษาอิทธิพลร่วมระหว่างลักษณะทางจิตใจของผู้กระทำ 1 ตัวแปรกับสถานการณ์ที่จะ กระทำ 1 ตัวแปร ซึ่งส่งผลต่อความแปรเปลี่ยนของคะแนนพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งในบุคคล ลักษณะที่สอง ศึกษาปฏิสัมพันธ์เชิงจิตลักษณะตามสถานการณ์ (Organismic Interaction) หมายถึง การศึกษาลักษณะทางจิตใจของบุคคลที่แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์หรือมีความไว ต่อสถานการณ์ที่บุคคลเผชิญ เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะจิตใจเดิมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ปฏิสัมพันธ์นี้เกิดภายในจิตใจของบุคคล ตัวอย่างเช่น การที่ประชาชนมีเจตคติที่ดีต่อการรักษา ความสะอาดท้องถนน อาจเกิดจากการรณรงค์ไม่ทิ้งขยะในท้องถนนของฝ่ายเทศบาล นักเรียน เกิดความวิตกกังวลสูงในสถานการณ์สอบวัดผลการเรียน หรือนักธุรกิจเกิดความรู้สึกเสี่ยงต่อ การลงทุนเมื่ออยู่ในภาวะทางเศรษฐกิจตกต่ำ เป็นต้น (งามตา วณิชานนท์. 2540 : 5-6)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม ปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เป็นแนวทางเบื้องต้นในการประมวลเอกสารเพื่อกำหนดตัวแปรเชิงเหตุ ในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ จากการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมตามแนว ดังกล่าว แบ่งสาเหตุที่สำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมไว้ 3 ประเภท คือ 1) สภาพแวดล้อมทาง สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรือพนักงานธนาคาร เป็นสิ่งที่ เอื้อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ 2) จิตลักษณะของพนักงานธนาคาร หมายถึง ลักษณะทางจิตใจที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เป็นลักษณะที่สะสมในตัว บุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน 3) จิตลักษณะร่วมกับสภาพแวดล้อมหรือเรียกว่าปฏิสัมพันธ์แบบ กลไก (Mechanical Interaction) เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติร่วมกันระหว่างลักษณะของสภาพ แวดล้อม และจิตลักษณะเดิมของผู้กระทำ ซึ่งส่งผลต่อความแปรเปลี่ยนของพฤติกรรมในบุคคล

ทฤษฎีต้นไม้อัจริยธรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531) ได้สร้างทฤษฎีต้นไม้อัจริยธรรมสำหรับคนไทยขึ้น โดยมี พื้นฐานทางความคิดของทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก และจากการประมวลผล ข้อมูลทางการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมจริยธรรมประเภทต่าง ๆ ของคนไทย มากกว่า 30 เรื่อง ซึ่งได้ทำการวิจัยคนไทยช่วงอายุที่แตกต่างกัน ตั้งแต่ 6 ปีจนถึง 60 ปี ทั้งเป็น นักเรียน นิสิต นักศึกษา ข้าราชการ ครูอาจารย์ นักธุรกิจ กรรมกรและเกษตรกร จำนวนกว่า หมื่นคนทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาสาเหตุทางจิตใจของผู้ที่มี พฤติกรรมจริยธรรมต่าง ๆ ด้วยการเปรียบเทียบกับผู้ที่มีพฤติกรรมเหล่านั้นน้อยทั้ง ๆ ที่อยู่ใน ระบบงานเดียวกันหรืออยู่ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน จากการศึกษา ประมวลผลการวิจัย ดังกล่าว ทำให้พบลักษณะทางจิต 8 ประการ ที่เกี่ยวข้องและอาจจะเป็นสาเหตุของพฤติกรรม

จริยธรรมดังกล่าว และนำเสนอทฤษฎีนี้ในรูปของต้นไม้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนประกอบที่สำคัญและประกอบย่อยดังนี้

1. ส่วนที่เป็นดอกและผลไม้ และใบ ก็คือ พฤติกรรมจริยธรรมต่าง ๆ เป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของคนไทย ได้แก่

- 1.1 พฤติกรรมการรับผิดชอบต่อ ตนเอง ครอบครัว ต่อหน้าที่ ต่อสังคม
- 1.2 พฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง
- 1.3 พฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง ผู้อื่น พัฒนาผลงาน พัฒนากลุ่ม องค์กร และประเทศชาติ
- 1.4 พฤติกรรมการเป็นพลเมืองดี มีศีลธรรม และจริยธรรมสูง

2. ส่วนที่เป็นลำต้น ซึ่งเป็นส่วนที่ต้องค้ำจุนใบ ดอก และผล จึงต้องเป็นส่วนที่แข็งแกร่งส่วนที่เป็นลำต้น ประกอบด้วยจิตลักษณะ 5 ด้าน คือ

- 2.1 เหตุผลเชิงจริยธรรม
- 2.2 ลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตน
- 2.3 ความเชื่ออำนาจในตนเอง
- 2.4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 2.5 ทศนคติ คุณธรรมและค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้นหรือสถานการณ์นั้น

ถ้าต้องการที่จะเข้าใจ อธิบาย ทำนาย และพัฒนาพฤติกรรมชนิดใด จะต้องใช้จิตลักษณะบางด้าน หรือทั้ง 5 ด้านนี้ประกอบกันจึงจะได้ผลดีที่สุด

3. ส่วนที่เป็นราก ซึ่งเป็นฐานล่างที่สำคัญ ที่จะดูดซับอาหารเปรียบได้ว่าเป็นประสบการณ์ของชีวิตที่สำคัญ ประกอบด้วย

- 3.1 สถิติปัญญา ความเฉลียวฉลาดที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นต้นทุนเป็นอาหารของต้นไม้
- 3.2 ประสบการณ์สังคม
- 3.3 สุขภาพจิตที่จะปะทะกับความกดดันของสังคม

ลักษณะของจิตทั้งสามนี้ อาจใช้เป็นสาเหตุของการพัฒนาจิตลักษณะทั้ง 5 ด้านที่ลำต้นของต้นไม้ก็ได้ กล่าวคือ บุคคลจะต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจทั้ง 3 ด้าน ในปริมาณที่สูงเหมาะสมกับอายุ จึงจะเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะพัฒนาจิตลักษณะทั้ง 5 ด้าน ที่ลำต้นของต้นไม้ โดยที่จิตลักษณะทั้ง 5 ด้านนี้จะพัฒนาไปเองโดยอัตโนมัติ ถ้าบุคคลมีความพร้อมทางจิตใจ 3 ด้านดังกล่าวและอยู่ในสภาพแวดล้อมทางบ้าน ทางโรงเรียน และทางสังคมที่เหมาะสม

ดังนั้นในการศึกษาสาเหตุการเกิดพฤติกรรมเพื่อใช้ทำนายหรือพัฒนาพฤติกรรม สามารถที่จะศึกษาได้จากลักษณะทางจิตบางประการ หรือศึกษาทั้ง 8 ด้านร่วมกัน ก็ได้เช่นกัน

องค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมจริยธรรมประกอบด้วยลักษณะทางจิตดังนี้

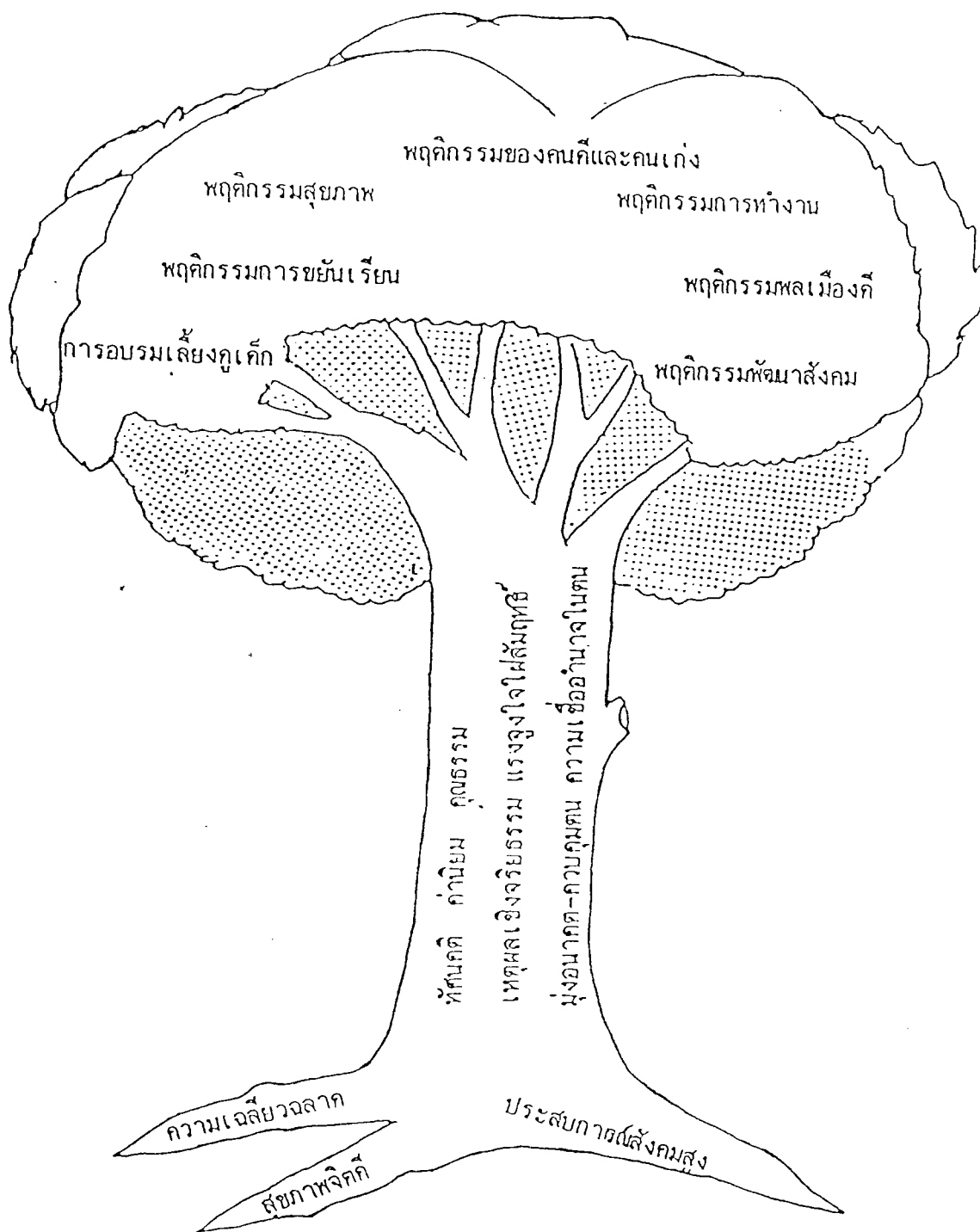
1. การเป็นคนที่จะเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าที่จะเห็นแก่ตัวหรือพวกพ้อง (มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง)
2. การเป็นคนที่สามารถคาดการณ์ไกล และรู้จักบังคับตนเองให้อดได้รอได้ (มุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง)
3. เป็นผู้ที่เชื่อว่าทำดีได้ดี (ความเชื่ออำนาจในตน)
4. มีความวิริยะอุตสาหะ ฝ่าฟันอุปสรรค จนเกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์)
5. มีความพอใจและเห็นความสำคัญของความดีงาม เห็นโทษของความชั่วร้ายต่าง ๆ (ทัศนคติ คุณธรรม ค่านิยม ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น และสถานการณ์นั้น)
6. ความเฉลียวฉลาด สามารถเข้าใจ และคิดในระดับนามธรรม
7. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีประสบการณ์ทางสังคมสูง
8. มีสุขภาพจิตดี มีความวิตกกังวลน้อยหรือในปริมาณที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม ช่วยให้เราเข้าใจถึงแนวทางในการพัฒนาจริยธรรม ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด สุขภาพจิต ทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ ความเชื่อมั่นในตนเอง และที่สำคัญก็คือ เหตุผลเชิงจริยธรรม ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมจริยธรรม พฤติกรรมจริยธรรมเป็นสิ่งที่สังคมให้ความสำคัญมากกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการกระทำในทางที่ดีและเลวของบุคคลนั้น ส่งผลโดยตรงต่อความผาสุกและความทุกข์ของสังคม การศึกษาด้านอื่น ๆ ของจริยธรรมจึงเป็นเพียงเพื่อให้เข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในสถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคล

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า มีจิตลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับการทำงาน ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน โดยพบว่า ผู้ที่มีตัวแปรด้านนี้สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ในกลุ่มข้าราชการ (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532) ในกลุ่มระดับผู้นำ (เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต. 2534) เจตคติต่อการทำงาน โดยพบว่า ผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน จะมีความรัก ความสนใจ ความกระตือรือร้น มีความสุขในการทำงานอันจะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานสูง ในกลุ่มข้าราชการ ระดับผู้นำ และพนักงานธนาคาร (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532 ; เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต. 2534 ; ผอบเขียว วงศ์ภักดี. 2537 ; นุชนารถ ธาตุทอง. 2539 ; ญัฐสุดา สุจินันท์กุล. 2541 ; เรวัต สดมณี. 2544) นอกจากนี้ยังพบอีกว่าลักษณะทางจิตทั้ง 2 ตัว สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงาน (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532 : 46 ; บุญกอบ วิสมิตะนันท์. 2527 : 35 ; ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532 : 1-2 ; เจ็ดหล้า

สุนทรวิภาต. 2534 : 181-188) ผู้วิจัยจึงคาดว่าลักษณะจิตดังกล่าวน่าจะมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ของพนักงานธนาคาร ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร ซึ่งได้ใช้รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interaction Model) ในการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม รูปแบบนี้เน้นถึงความสัมพันธ์หลายทิศทางระหว่างบุคคลกับสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นมีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องซึ่งกันและกัน รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมแบบปฏิสัมพันธ์นิยม มุ่งศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมทั้งภายใน (ลักษณะทางจิต) และสาเหตุภายนอก ถ้าหากจะศึกษาโดยมุ่งเน้นลักษณะภายนอกหรือลักษณะภายในเพียงด้านเดียวนั้น เป็นการศึกษาที่ไม่สามารถชี้ถึงพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างครอบคลุม (งามตา วรินทร์านนท์. 2536 : 8-11) สำหรับพฤติกรรมการทำงานนั้น ตัวแปรทางสังคมที่เป็นตัวแปรภายนอกตัวบุคคลก็เป็นสาเหตุหนึ่ง ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท โดยพบว่า ผู้ที่มีความขัดแย้งในบทบาทจะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่ำลงในกลุ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีการศึกษา นักวิชาการศึกษา และบุคลากรสาธารณสุข (เชิดชาติ พุกพูน. 2535 ; นุชนารถ ธาดุทอง. 2539 : 92-96 ; วิritti ปานศิลา. 2542 : 133-134) นอกจากนี้ยังพบอีกว่าความขัดแย้งในบทบาท สามารถเป็นตัวทำนายความท้อแท้ได้ดีที่สุด โดยเฉพาะความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความพึงพอใจด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงาน (ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. 2533 ; เชิดชาติ พุกพูน. 2535) การสนับสนุนจากองค์กรในการวิจัยของประเทศไทยที่ศึกษาพฤติกรรม และประสิทธิผลใน การทำงานของคนไทยในอาชีพต่าง ๆ เช่น ข้าราชการ ครูอาจารย์ นักธุรกิจที่เป็นหัวหน้าและลูกน้องในหน่วยงาน (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532 ; รุ่งทิพย์ สมานรักษ์. 2536 ; ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์. 2543) และในงานวิจัยของกลุ่มพนักงานธนาคาร (ผอบเขียว วงศ์ภักดี. 2537 ; กมลลักษณ์ ทองสมศรี. 2541 ; นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542) และในงานวิจัยของกลุ่มพยาบาล (อภิัญญา โพธิ์ศรีทอง. 2536 ; ปริญญา ณ วันจันทร์. 2536 ; อนิสรา จรัสศรี. 2541 ; ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า. 2544) พบว่า ผู้ที่รู้สึกว่าได้ตนได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานที่สูง ขึ้นไปและจากเพื่อน จะมีความพอใจในการทำงานของตน ผู้วิจัยจึงคาดว่าตัวแปรทางสังคมดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร และเพื่อชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางพุทธ เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีพุทธศาสนาตั้งมั่น ประชาชนส่วนใหญ่นับถือพุทธศาสนาถึงร้อยละ 95 มีหลักธรรมเป็นหลักในการดำเนินชีวิต จึงควรที่จะนำหลักธรรมในพุทธศาสนามาเป็นแนวทางในการพัฒนาจริยธรรม ถ้าพิจารณาในกรอบของพฤติกรรมการทำงานลักษณะด้านความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ของบุคคลกล่าวได้ว่าเป็นผลมาจากลักษณะทางพุทธนั้นเองและลักษณะทางพุทธมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะทางจิตด้านจริยธรรม ซึ่งลักษณะทางจิตด้านจริยธรรมจะทำให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในการทำงานของแต่ละบุคคล (ดวงเดือน

พันธุมนาวิน. 2529 : 18 - 21) จากการประมวลเอกสาร พบว่า ลักษณะทางพุทธมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นงานวิจัยเกี่ยวกับพยาบาล (อ้อมเดือน สดมณี. 2536 ; ปริญญา ณ วันจันทร์. 2536 : 76 ; อภิญา โพธิ์ศรีทอง. 2536 ; ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. 2541 ; อนิสรา จรัสศรี. 2541 ; ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า. 2544 ; เรวัต สดมณี. 2544) และจากการวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางพุทธ คือ การปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธ โดยพบผลที่น่าสนใจจากงานวิจัยของ ดุษฎี โยเหลา (2538) ประการหนึ่งในกลุ่มพยาบาล คือ จากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น พบว่าการปฏิบัติทางพุทธ ความเชื่อทางพุทธ ส่งผลต่อวิถีชีวิตทางพุทธที่ส่งผลทางตรง โดยมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาล และตัวแปรชุดลักษณะทางพุทธ ได้แก่ การปฏิบัติทางพุทธ ความเชื่อทางพุทธ ส่งผลต่อวิถีชีวิตทางพุทธ อธิบายผลการปฏิบัติได้สูงกว่าตัวแปรลักษณะทางจิต (เจตคติต่ออาชีพ เหตุผลเชิงจริยธรรม สุขภาพจิต) นอกจากลักษณะทางจิต ลักษณะทางสังคม และลักษณะทางพุทธที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ และอายุการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร จากการประมวลเอกสารพบงานวิจัยสนับสนุน (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2531 ; อภิญา โพธิ์ศรีทอง. 2536 ; ผอบเชียร วงศ์ภักดี. 2537 ; นุชนารถ ธาดูทอง. 2539 ; วิริตี ปานศิลา. 2542 ; นงลักษณ์ คชฤทธิ์. 2543 ; ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์. 2543) ที่พบว่า ลักษณะทางชีวสังคมมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม แสดงจิตลักษณะพื้นฐาน และองค์ประกอบทางจิตใจ
ของพฤติกรรมทางจริยธรรม

ลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

บุณฺยรับ ศักดิ์มณี (2532 : 6) ได้ให้ความหมายของการมุ่งอนาคต-ควบคุมตนว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะคาดการณ์ไกลและสามารถบังคับตัวเองให้รู้จักอดได้รอได้ สามารถวางแผนการปฏิบัติเพื่อผลดีหรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

มิสเชล (เรวัต สดมณี. 2544 : 62 ; อ้างอิงจาก Mischel. 1975 : 287) ได้กล่าวถึง ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน (Future Orientation) ว่าเป็น “การรู้จักคิดถึงอนาคตที่ยาวไกลออกไปทุกที เล็งเห็นผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกลอันจะเกิดกับตนและสังคมในอนาคต ฉะนั้นบุคคลสามารถบังคับตนเองให้อดได้รอได้หรือควบคุมตนเอง การควบคุมตนเองจึงหมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะกระทำหรืองดเว้นการกระทำบางชนิดที่ต้องใช้ความอดทนหรือเสียสละ และสามารถกระทำพฤติกรรมนั้นได้อย่างมีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมเป็นเวลานานพอที่จะนำไปสู่ผลที่ต้องการในอนาคตได้” การมุ่งอนาคตนี้ เกิดจากการสะสมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์เกี่ยวกับลักษณะความมั่นคงของสภาพแวดล้อมตั้งแต่อดีตของบุคคล ดังนั้นถ้าสังคมนั้นมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมสูงไม่ต้องพึ่งพาธรรมชาติ บุคคลในสังคมสามารถคาดสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างแม่นยำพอสมควรแล้วบุคคลในสังคมนั้นก็จะมีลักษณะมุ่งอนาคตสูงด้วย สำหรับบุคคลที่มีการมุ่งอนาคตสูงและสามารถควบคุมตนเองได้จะต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือ 1) สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม 2) หาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินงานเพื่อเป้าหมายในอนาคต 3) รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม 4) สามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองได้อย่างเหมาะสม

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บุณฺยรับ ศักดิ์มณี (2532) ได้ศึกษาการเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ ของข้าราชการบรรจุใหม่ 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ราชการที่ได้รับการฝึกลักษณะการมุ่งอนาคต-ควบคุมตน มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงกว่า ผู้ที่ไม่ได้รับการฝึก และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างเด่นชัด กลุ่มที่ได้รับการฝึกทั้งสองด้านให้ผลเท่าเทียมกับกลุ่มที่ได้รับการฝึกด้านเดียว การฝึกลักษณะมุ่งอนาคตส่งผลต่อเจตคติ ต่อการปฏิบัติงานราชการเพื่ออนาคต และพฤติกรรมการปฏิบัติงานมากกว่าการฝึกการควบคุมตนเอง ต่อมา วิรัตน์ ปานศิลา (2542) ได้ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณะสุขระดับตำบล ที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัย เขตภาคเหนือในประเทศไทย จำนวน 634 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและมีความเชื่ออำนาจในตนมาก และมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าในกลุ่มอื่น ๆ และพบอีกว่า ลักษณะ

มุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านรวม พฤติกรรมการทำงาน ด้านบริหารและด้านบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัต สดมณี (2544) ที่ศึกษาปัจจัย ทางจิต-สังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ศึกษาเฉพาะกรณีกำลังพลในสายงาน ปลัดบัญชี สังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด จำนวน 482 คน ผลการศึกษาพบว่า กำลังพลใน สายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) ที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมาก จะมีพฤติกรรม การทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่า กำลังพลที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนน้อย เมื่อแยก พิจารณาแต่ละหน่วยงานได้ผลสอดคล้องกันทุกหน่วย และในปัจจุบันจากงานวิจัยของ สุวรรณ พินิตานนท์ (2545) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาค กลาง กลุ่มตัวอย่างเป็นประธานกรรมการบริหาร จำนวน 665 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะ มุ่งอนาคต-ควบคุมตน ของประธานกรรมการบริหารเป็นตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางตรงให้ ประธานกรรมการบริหารกระทำพฤติกรรมจริยธรรมการทำงาน

จากการประมวลเอกสารงานวิจัย แสดงให้เห็นว่าลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็น สาเหตุการอดได้รอดได้ ซึ่งลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในโอกาสที่ เหมาะสมเป็นประโยชน์ในระยะยาว นอกจากนี้บุคคลยังสามารถควบคุมให้กระทำในสิ่งที่ควร กระทำได้ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองจะมีผลต่อบุคคล จึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงเลือกตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายความแตกต่าง หรือความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานด้าน บริการของพนักงานธนาคาร ซึ่งต้องมีความอดทน มีความเสียสละ และมีความซื่อสัตย์ เป็นต้น

การวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

ในการวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ใช้ข้อคำถามที่วัดความสามารถใน การคาดการณ์ไกล และวางแผนเพื่อรอรับผลดี หรือป้องกันผลเสียที่เกิดในอนาคต และรู้จัก บังคับตนเองให้อดได้รอดได้ได้อย่างเหมาะสมในการใช้ชีวิตและการทำงาน การวัดลักษณะ มุ่งอนาคต-ควบคุมตน ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบวัดของ วิริติ ปานศิลา (2542) ที่ใช้วัดลักษณะ มุ่งอนาคต-ควบคุมตน ของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล เนื่องจากเป็นการศึกษาพฤติกรรม การทำงานเช่นเดียวกัน แต่ละแบบวัดมีจำนวน 10 ข้อ รวม 20 ข้อ แบบวัดมุ่งอนาคต มีค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ .61 และแบบวัดควบคุมตน มีค่าความเชื่อมั่น .57 ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัด ของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) แต่ละฉบับมี 10 ข้อ รวม 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .78 และ .81 มาดัดแปลงรวมเป็นฉบับเดียว และให้มีความเหมาะสมกับพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการ โดยมีลักษณะเป็นประโยคข้อความ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่า มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ

เจตคติต่อการทำงานด้านบริการกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

“เจตคติ” หรือ “เจตคติ” ดวงเดือน พันธมนาวิน (2527 : 125) ได้นิยามเจตคติไว้ว่าเป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลอยู่ในรูปของความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากความรู้อิงประเมินค่าของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งว่า สิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทางที่สอดคล้องกับความชอบหรือไม่ชอบของตนต่อสิ่งนั้น มีผู้ใช้คำอื่นในความหมายเดียวกันว่า “ทัศนคติ” งามตา วณิชานนท์ (2535 : 215) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ คือ จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลเกิดจากการรู้สึกเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งทำนองประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปทางชอบ พอใจมากน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ หรือกล่าวได้ว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบรวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง

ทัศนคติของบุคคล มีองค์ประกอบที่แสดงถึงความหมายที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอยู่ 3 องค์ประกอบ (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 70 ; อ้างอิงจาก McGuire. 1969 : 155-156 ; Shaver. 1977 : 168-170) คือ (1) ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive Component) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้นว่าดีหรือเลว มีประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีความรู้เชิงประเมินค่าในสิ่งของต่าง ๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริง เป็นผลทำให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้ และเนื่องจากความรู้เชิงประเมินค่านี้เป็นต้นกำเนิดของทัศนคติของบุคคล ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่สำคัญประการหนึ่งคือการปรับองค์ประกอบความรู้เชิงประเมินค่าด้วยการให้ความรู้ที่ตรงกับความเป็นจริงแก่บุคคลนั้น ๆ (2) ความรู้สึกทางอารมณ์ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น การที่บุคคลรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น และตรงกันข้ามถ้ารู้สึกว่สิ่งใดมีโทษบุคคลจะไม่ชอบหรือเกลียดสิ่งนั้น ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งถ้าเกิดขึ้นโดยตรงต่อตนเอง บุคคลยิ่งรู้สึกพอใจมาก แต่ถ้าเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นที่ตนเองไม่รู้จักหรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยที่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมาก ทั้ง ๆ ที่สิ่งนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองน้อยหรือไม่มีเลยแต่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม ประเทศชาติและมนุษยชาติก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นต้องเป็นผู้มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง ฉะนั้น ทัศนคติจึงเกี่ยวข้องกับเหตุผลเชิงจริยธรรมโดยผ่านองค์ประกอบนี้ (3) การมุ่งกระทำหรือความพร้อมที่จะกระทำ (Behavioral Intention Component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนเอง ซึ่งความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมนี้เป็นไปแบบกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมได้อย่างเฉพาะเจาะจงขึ้นอยู่กับจิตลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลและสถานการณ์ บุคคลจะกระทำพฤติกรรมตามทัศนคติของตนเองก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมี

ลักษณะเป็นตัวของตัวเอง คือ มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง มีความสามารถในการควบคุมตนเอง ส่วนบุคคลที่ขาดความเป็นตัวของตัวเองต้องพึ่งการควบคุมจากภายนอก เช่นการให้รางวัลและการลงโทษจากผู้อื่นหรือสังคมจะกระทำไปตามการชักจูงหรือบังคับจากผู้อื่นมากกว่าจะทำตามทัศนคติของตนเองต่อสิ่งนั้น ฟิชบายน์ และอัจเซน (วีรติ ปานศิลา. 2542 : 71 ; อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1975) อธิบายว่า ทัศนคติของบุคคลต่อพฤติกรรมนั้นเป็นผลจากการคาดหวังผลของพฤติกรรมและคุณค่าหรือความสำคัญของผลนั้น

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นครูโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 425 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทัศนคติต่อสภาพการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนได้ 30% พฤติกรรมการอบรมจริยธรรมได้ 26% และพฤติกรรมทำงานตามคำรายงานของหัวหน้าได้ 11% ต่อมา เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต (2534) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้นำและประสิทธิผลของงานในภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยไทย จำนวน 99 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านจิตลักษณะ (ความเชื่ออำนาจในตน ลักษณะมุ่งอนาคต เหตุผลเชิงจริยธรรม สุขภาพจิต ทัศนคติต่องาน) สามารถทำนายประสิทธิผลของงานภาควิชาได้มากกว่าตัวแปรอื่น ๆ ส่วนงานวิจัยของ ผอบเขียว วงศ์ภักดี (2537) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีทัศนคติต่อการทำงานด้านการฝึกอบรมสูง จะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ สอดคล้องกับการวิจัยของ นุชนารถ ธาตุทอง (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษา ในส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างเป็นนักวิชาการศึกษาที่ปฏิบัติงานแผนงานและพัฒนาชนบท จำนวน 256 คน ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อสภาพการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอได้ ต่อมาไม่นาน ณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ศึกษาปัจจัยด้านครอบครัว การทำงานและลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพหญิงที่สมรสแล้ว จำนวน 299 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมพยาบาลมากมีพฤติกรรมพยาบาลอย่างเหมาะสมมากกว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมพยาบาลน้อย และจากงานวิจัยของ เรวัต สดมณี (2544) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิต-สังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ศึกษาเฉพาะกรณี กำลังพลในสายปลัดบัญชี สังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด จำนวน 482 คน ผลการศึกษาพบว่า กำลังพลในสายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานสูงมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม

มากกว่ากำลังพลที่มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานต่ำ เมื่อแยกพิจารณาพบว่าทุกกลุ่ม สอดคล้องกับกลุ่มรวม

จากการประมวลผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าเจตคติต่อการทำงานมีผลต่อพฤติกรรม การทำงานของบุคคลในแต่ละอาชีพ ทำให้คาดว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการน่าจะ เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเหมาะสมในระดับมาก โดยแสดงออกให้เห็นถึงเจตคติ ต่อการทำงานด้านบริการเชิงบวกนั้นก็คือ “บุคลิกภาพ” ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความ ประทับใจให้กับลูกค้า ในงานของธนาคาร

การวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

เป็นการวัดความเชื่อเกี่ยวกับการประเมินค่า ความรู้สึก และความพร้อมที่จะกระทำ ของผู้ตอบ ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ในการวัดทัศนคติต่อการทำงาน ผอบเรียร วงศ์ภักดี (2537) ใช้วัดทัศนคติต่อการทำงานด้านการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมใน ธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก -.38 ถึง 3.87 ที่ค่าความเชื่อมั่น .77 ซึ่ง พัฒนามาจากแบบวัดของ จินตนา บิลมาศ (2529) มีจำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก 3.81- 7.17 มีค่าความเชื่อมั่น $P < .01$ และแบบวัดของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ที่ใช้วัดทัศนคติต่อ สภาพการทำงานของครู แบ่งเป็น 2 ด้าน ด้านแรก หมายถึง ความรู้และความรู้สึกพอใจของครู ที่มีต่อการทำงาน ส่วนด้านที่สอง หมายถึง แนวโน้มของการกระทำพฤติกรรมการสอนและ อบรมนักเรียนมีจำนวน 20 ข้อ มีความเชื่อมั่นของแบบวัด .56 และ .58

การวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นเอง เพื่อให้ครอบคลุม ทุกองค์ประกอบ ทั้งด้านการรับรู้ประโยชน์โทษ ด้านความรู้สึก และด้านความพร้อมที่จะกระทำ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ลักษณะเป็นประโยคข้อความ ประกอบ ด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจาก แบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง ผู้ ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อ การทำงานด้านบริการต่ำ

ลักษณะทางสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับองค์การในเรื่องการให้ การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การสนับสนุนในเรื่องของโอกาสที่จะได้รับ การพัฒนาใน

องค์การ ตลอดจนการใส่ใจขององค์การเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และการที่องค์การเห็นคุณค่าของผลงานที่พนักงานทำ (นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542 : 34 ; อ้างอิงจาก Eisenberger, et al. 1986 : 501) ฟิลิสก์ (เรวัต สดมณี. 2544 : 55 ; อ้างอิงจาก Pilisuk.

1982 : 20) ได้ให้ความหมายการสนับสนุนทางสังคมว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งเกี่ยวกับการช่วยเหลือกันทั้งในด้านวัตถุ และความมั่นคงทางอารมณ์รวมทั้งความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลอื่นด้วยนอกจากนี้ เซเฟอร์ และ คนอื่น ๆ (ผอบเชียร วงศ์ภักดี. 2537 : 32 ; อ้างอิงจาก Scafer, et al. 1981 : 381-406) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ประเภท คือ 1) การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ซึ่งหมายถึงการได้รับความสนิทสนมคุ้นเคย หรือยืนยันความมั่นใจ 2) การสนับสนุนที่ชัดเจน (Tangible Support) คือ การให้ความช่วยเหลือโดยตรงตามความต้องการต้องการอย่างไรจะช่วยเหลือแบบนั้นเลย 3) การสนับสนุนด้านข้อมูล (Information Support) คือ การช่วยเหลือด้านข้อมูลและข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับการสนับสนุน

สรุปได้ว่า การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ในด้านอารมณ์ ด้านการช่วยเหลือเมื่อต้องการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษากรุงเทพฯ จำนวน 425 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนจากสังคมและทัศนคติต่อสภาพการทำงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญ เช่นเดียวกับ ปริญา ณ วันจันทร์ (2536) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษาจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของครูมีความสัมพันธ์กันทางบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ สมานรักษ์ (2536) ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมกับความพึงพอใจในการทำงานของครู ผลการศึกษาพบว่า ครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีความรู้สึกต่องานตามสภาพความเป็นจริงสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำ และในปีเดียวกัน อภิญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคม เป็นตัวทำนายที่เข้าสู่การทำนายในทุกกลุ่ม ทั้งในลำดับที่ 1 และที่ 2 ส่วนกลุ่มรวมตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ คือ การปฏิบัติทางพุทธ การรับรู้การสนับสนุนทางสังคม และเหตุผลเชิงจริยธรรม โดยทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และในงานวิจัยของ ณัฐสุดา สุจินท์กุล (2541) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม จากสมาชิกในครอบครัว และจากบุคคลในหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว

และจากบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมให้การพยาบาลในทางอ้อม โดยส่งผลต่อจิตใจของพยาบาล ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการพยาบาล และผลที่เกิดขึ้นกับจิตใจนี้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมพยาบาลอย่างเด่นชัด และพบในงานของ ชวีญฤทัย พรรณวิจารณ์ (2543) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมือง ผลการศึกษาพบว่า ด้านบริการ ได้แก่ ปัจจัยความสามารถในการบริหารงาน ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร โดยสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 57.1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผอบเรียม วงศ์ภักดี (2537) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางจิต (แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม และ การสนับสนุนทางสังคม) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้สูงกว่ากลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคม โดยทำนายได้ 15.3% ต่อมาไม่นาน กมลลักษณ์ ทองสมัคร (2541) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรบรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในปีถัดมา นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสตรีที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 581 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความสำเร็จในอาชีพด้านการเงิน และความสำเร็จในด้านอาชีพด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง คือ การสนับสนุนจากองค์กร และในงานวิจัยของ เรวัต สดมณี (2544) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิต-สังคม กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม เฉพาะกรณี กำลังพลในสายงานปลัดบัญชี สังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด จำนวน 482 คน ผลการศึกษาพบว่า กำลังพลในสายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากจะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากำลังพลในสายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย และพบอีกว่า กำลังพลกรมการเงินทหารที่มีการสนับสนุนทางสังคมมากมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากำลังพลกรมการเงินทหารที่มีการสนับสนุนทางสังคมน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการประมวลผลการวิจัยจะเห็นว่า การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวแปรที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานกับกลุ่มบุคคลหลายอาชีพ เช่น ครู พยาบาล หัวหน้างานสุขาภิบาล พนักงานบริษัท และทหาร โดยพบว่า ผู้ที่รู้สึกว่าจะตนได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าที่สูงขึ้นไปและจากเพื่อน จะมีความพอใจในการทำงานของตน ผู้วิจัยจึงคาดว่าการสนับสนุนจากองค์กรน่าจะสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มธนาคาร เพราะการทำงานด้านบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการประสานงานกันเป็นทีม เพื่อสัมฤทธิ์ผล

ในการบริการ จะเห็นได้ว่าพนักงานแต่ละคนจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันตลอดเวลา และใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในที่ทำงาน ซึ่งในส่วนของการทำงานนั้น เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน นับว่ามีอิทธิพลต่อพนักงานมาก โดยพบว่า การสนับสนุนจากแหล่งที่ทำงานหรือองค์กรนี้ ที่สำคัญคือ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน (นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542 : 34 ; อ้างอิงจาก Ray & Miller. 1994 : 360) ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรการสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

การวัดการสนับสนุนจากองค์กร

เป็นการวัดการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดของ ผอบเชียร วงศ์ภักดี (2537) ที่ใช้วัดการสนับสนุนทางสังคมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ มีจำนวน 28 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก 1.90-5.70 มีค่าความเชื่อมั่น .91 ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดของ ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี (2532) มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ 2.19-8.76 มีค่าความเชื่อมั่น .87 มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการ โดยการรับรู้ความช่วยเหลือจากบุคคลในที่ทำงาน คือ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ในด้านอารมณ์ ด้านการช่วยเหลือเมื่อต้องการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ลักษณะเป็นประโยคข้อความ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ

ความขัดแย้งในบทบาทกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง การที่บุคคลได้ปฏิบัติตามหน้าที่ โดยได้รับการคาดหวังให้แสดงบทบาทเกี่ยวข้องกัน แต่เป็นบทบาทที่ตรงกันข้ามหรือเป็นบทบาทที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ หรือเป็นลักษณะของการคาดหวังต่อบทบาทหนึ่งของบุคคลกลุ่มเดียวกัน และต่างกลุ่มกัน แตกต่างกัน (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 57 ; อ้างอิงจาก Schwab & Iwanicki. 1982 : 61 ; Mitchell & Larson. 1987 : 198) ริชโซ่ และ คณะ (ศุภันนทา โมตกุล. 2540 ; อ้างอิงจาก Rizzo, et al. 1970) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ว่า ความขัดแย้งเป็นมิติของความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ความขัดแย้งหรือไม่ขัดแย้งกัน ในความต้องการของบทบาทซึ่งตัดสินโดยเงื่อนไขที่กำหนดหรือเป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ เกทเซลล์ และกูบา (นุชนารถ ธาตุทอง. 2539 : 27-28 ; อ้างอิงจาก Getzels & Guba. 1968 : 113) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในแต่ละตำแหน่ง เกิดจากการแสดงบทบาท ความคาดหวังหลาย ๆ ความคาดหวังในเวลาเดียวกัน และความคาดหวังดังกล่าวจะแตกต่างกัน

การแสดงบทบาทที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังทำให้เกิดความขัดแย้งในระบบสังคม ซึ่งความขัดแย้งในลักษณะนี้เกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ

1. ความขัดแย้งภายในกลุ่มเกี่ยวกับบทบาทที่กำหนดให้กับตำแหน่ง เป็นความขัดแย้งในความหวังของบุคคลในกลุ่มอาชีพเดียวกันหรือพวกเดียวกัน คาดหวังต่อบทบาทของตำแหน่งเดียวกันแตกต่างกัน ทำให้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งนั้นเกิดความขัดแย้งในบทบาทขึ้นได้
2. ความขัดแย้งในหลาย ๆ กลุ่มเกี่ยวกับความคาดหวังในบทบาทหนึ่ง ๆ ที่แตกต่างกัน เป็นความขัดแย้งในบทบาทที่เกิดจากกลุ่มบุคคลหลายกลุ่มคาดหวังต่อบทบาทในตำแหน่งหน้าที่หนึ่ง ๆ ต่างกัน
3. ความขัดแย้งระหว่างความคาดหวังในบทบาทหรือมากกว่าขึ้นไป ซึ่งบุคคลคนเดียวต้องแสดงในเวลาเดียวกัน ความขัดแย้งลักษณะนี้เกิดจากการที่บุคคลต้องแสดงบทบาทสองบทบาทหรือมากกว่าในเวลาเดียวกันและบทบาทนั้น ๆ ไม่สามารถปฏิบัติได้ในเวลาเดียวกัน

สรุป ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความแตกต่างระหว่างบทบาทที่ปฏิบัติอยู่ และบทบาทที่ปรารถนา โดยแบ่งความขัดแย้งในบทบาทออกเป็นความขัดแย้งในหน้าที่ และความขัดแย้งในสิทธิ

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533) ศึกษาความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทของครูมัธยมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจในการทำนาย หรือพยากรณ์ความเหนื่อยหน่ายได้ดีที่สุด ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของ เชิดชาติ พุกพูน (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคคลด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและยังพบว่าความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชนารถ ธาดทอง (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการ กับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาแปรปรวนตามความขัดแย้งในบทบาท ใน 5 กลุ่มย่อย โดยนักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูง และจากงานวิจัยของ วิรัตน์ ปานศิลา (2542) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีอายุการทำงานมากร่วมกับมีความคลุมเครือในบทบาทการทำงานน้อย หรือมีความขัดแย้งในบทบาทการทำงานน้อย มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าในกลุ่มอื่น ๆ

จากการประมวลผลการวิจัย พบว่า บุคคลที่มีความขัดแย้งในบทบาท จะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่ำลง นอกจากนี้ยังพบอีกว่าความขัดแย้งในบทบาท สามารถเป็นตัวทำนายความท้อแท้ได้ดีที่สุด โดยเฉพาะความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความพึงพอใจ ด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงาน ความขัดแย้งในบทบาทจึงสามารถเป็นตัวแปรในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของบุคคลได้ ผู้วิจัยจึงคาดว่าความขัดแย้งในบทบาทน่าจะเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มธนาคาร เพราะในการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารนั้น จะมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของธนาคารอย่างเป็นระบบระเบียบ และยังทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตน ดังนั้นบทบาทหน้าที่จึงมีความสำคัญกับการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารหากพนักงานมีความขัดแย้งในบทบาทที่ได้รับ ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรความขัดแย้งในบทบาทมาเป็นตัวแปรหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

การวัดความขัดแย้งในบทบาท

เนื่องจากการทำงานธนาคาร เป็นงานที่มีความหลากหลายและซับซ้อน ผู้วิจัยเชื่อว่าพนักงานธนาคารจะมีความขัดแย้งในบทบาทที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแบบวัดที่ใช้วัดตัวแปรดังกล่าว โดยได้แนวคิดและแบบวัดของ ริซโซ และคนอื่น ๆ (Rizzo, et al. 1970) และแบบวัดของ ชวาบ และอิวานิกกี (Schwab & Iwanicki. 1982) และได้ใช้ในงานของ เชิดชาติ พุกพูน (2535) และอารมณ จินดาพันธ์ (2536) มีจำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ .29 - .63 มีค่าความเชื่อมั่น .78 ต่อมา วิริติ ปานศิลา (2542) ได้นำมาพัฒนาเพื่อใช้เป็นแบบวัดความขัดแย้งในบทบาทของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย มีจำนวน 14 ข้อ

สำหรับการวัดความขัดแย้งในบทบาทครั้งนี้ เป็นการศึกษาความขัดแย้งในบทบาทที่มีต่อการทำงานด้านบริการ ซึ่งเป็นงานเฉพาะและมีความหลากหลาย ผู้วิจัยจึงสร้างแบบวัดขึ้นเอง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่เหมาะสม ลักษณะเป็นประโยคข้อความ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีความขัดแย้งในบทบาทสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่ม แสดงว่ามีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ

ลักษณะทางพุทธกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การปฏิบัติทางพุทธกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การปฏิบัติทางพุทธ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบแบบแผน การกระทำเพื่อก่อให้เกิดความชำนาญ การประพฤติตามหลักธรรมคำสั่งสอนของพุทธศาสนา

หลักธรรมคำสั่งสอนในพุทธศาสนามีเนื้อหากว้างขวาง ครอบคลุม บุคคลทุกประเภท ทุกระดับชั้น คือครอบคลุมทั้งบรรพชิต และคฤหัสถ์ เป็นคำสอนที่มนุษย์ทุกคนไม่ว่าอยู่ในสถานภาพหรือระดับชีวิตใด ก็สามารถเข้าใจและนำไปใช้เป็นประโยชน์ได้ตามสถานภาพและระดับชีวิตนั้น ๆ (พระธรรมปิฎก. 2538 : 6) หลักการปฏิบัติทางพุทธศาสนา ซึ่งถือเป็นหลักธรรมพื้นฐานที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตของพุทธศาสนิกชนที่เป็นคฤหัสถ์หรือชาวบ้านทั่วไปมี 3 ประการ หรือเรียกอีกชื่อว่า บุญกิริยา หรือบุญกิริยาวัตถุ 3 ประการมี

ทาน หมายถึง การให้ การสละ การเผื่อแผ่ แบ่งปัน เป็นการให้เพื่ออนุเคราะห์ ทานมีหลายประเภท ตั้งแต่การให้ทานที่เป็นวัตถุ สิ่งของ เงินทอง การกระทำทางกายที่เป็น การช่วยเหลือ การให้ทานทางวาจา ด้วยการพูด แนะนำ สั่งสอน ให้ธรรมเป็นทาน และการให้ทานทางใจ คือ การไม่คิดใจเอาผิด กล่าวโทษแก่ผู้ที่ทำร้ายตน หรือล่วงละเมิดตนซึ่งเรียกว่า อภัยทาน

ศีล หมายถึง การงดเว้นที่จะกระทำการอันจะเป็นการเบียดเบียนผู้อื่น และตนเองในขั้นต้นของผู้ครองเรือน ศีลมี 5 ข้อ คือ 1) การไม่ประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกายของสิ่งมีชีวิตทุกประเภท 2) การไม่ลักขโมย หรือละเมิดกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของผู้อื่น 3) การไม่ละเมิดต่อของรักของหวงของผู้อื่นโดยเฉพาะทางด้านเพศสัมพันธ์ เป็นสำคัญ 4) การไม่กล่าวเท็จ ไม่ประทุษร้ายผู้อื่นด้วยวาจาเพื่อประโยชน์ของตน และ 5) การละเว้นจากการดื่มสุรา ยาเสพติดที่จะทำให้ขาดสติสัมปชัญญะ ประพฤติชั่วไปได้โดยง่าย

ภาวนา หมายถึง การฝึกปรือจิต และปัญญา ให้หนักแน่น เข้มแข็ง เจริญด้วยคุณธรรมต่าง ๆ การภาวนา สวดมนต์ หรือสัจธรรมจิต คือการทำสมาธินั่นเอง ซึ่งจะเป็นทางให้เกิดปัญญา รู้เท่าทันโลก และชีวิต สามารถควบคุมขัดเกลากิเลสของตนได้อย่างดี

หลักธรรมทั้ง 3 ประการนี้เน้นการปฏิบัติเบื้องต้นที่เกี่ยวกับการแสดงออกทางกาย วาจา การปฏิบัติต่อกันระหว่างเพื่อนมนุษย์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมที่ปรากฏเป็นรูปร่างมองเห็นชัดเจน (ณัฐสุตา สุจินันท์กุล. 2541 : 58 ; อ้างอิงจาก พระธรรมปิฎก. 2532 : 596 -598)

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางพุทธศาสนากับพฤติกรรม โดยมีลักษณะทางพุทธด้านการปฏิบัติทางพุทธศาสนาเป็นเนื้อหาของ การให้ทาน การรักษาศีล การอบรมภาวนา ดังจะพบในการวิจัยของ อ้อมเดือน สดมณี (2536) ศึกษาผล

การฝึกอบรมทางพุทธพฤติกรรมศาสตร์ต่อจิตลักษณะและประสิทธิผลของครู โดยเนื้อหาด้านที่ใช้อบรมทางพุทธเป็นการฝึกสมาธิและการอบรมธรรมด้านทาน ศีล ภาวนา ผลของการศึกษาถึงแม้จะมีได้แสดงผลโดยตรงของลักษณะทางพุทธศาสนาที่มีต่อประสิทธิผลการทำงาน แต่พบผลที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ กลุ่มครูที่ได้รับการฝึกทางพุทธมีความเชื่ออำนาจในตนภายหลังการได้รับการฝึกอบรมสูงกว่าระยะก่อนได้รับการฝึกอบรม จึงอาจคาดได้ว่าการฝึกอบรมทางพุทธส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลการทำงาน เนื่องจากครูมีความเชื่ออำนาจในตนสูง เช่นเดียวกับ ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536) ศึกษาลักษณะทางพุทธศาสนาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของครูเช่นกัน ลักษณะทางพุทธที่ศึกษาได้แก่ ความเชื่อทางพุทธ การปฏิบัติทางพุทธ อิทธิบาท 4 กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษา จำนวน 400 คน พบว่า ลักษณะทางพุทธ ทั้ง 3 ตัวแปร เจตคติต่อวิชาชีพครู ความเชื่ออำนาจในตน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของครูที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อย สูงกว่าครูที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานสูง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้อื่นที่เป็นลักษณะของงานพยาบาล ซึ่งใกล้เคียงกับงานด้านบริการของธนาคารในส่วนที่ต้องคอยดูแลเอาใจใส่ผู้ที่มาใช้บริการ ดังงานวิจัยของ อภิญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้สูงอายุของโรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 293 คน พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการให้การพยาบาล ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยได้มากที่สุด คือ การปฏิบัติทางพุทธศาสนา และเมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยตามความใกล้ชิดธรรมชาติ พบว่า ในกลุ่มพยาบาลที่มีความใกล้ชิดธรรมชาติมาก ตัวทำนายพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้สูงอายุที่สำคัญที่สุดคือการปฏิบัติทางพุทธศาสนา โดยทำนายได้ร้อยละ 11

จากการประมวลผลการวิจัย สรุปได้ว่าการปฏิบัติทางพุทธศาสนามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการพยาบาล หรือพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน บุคคลที่ดำเนินชีวิตประจำวันตามหลักคำสอนทางพุทธศาสนาด้านการให้ทาน การรักษาศีล และการเจริญภาวนา จะเป็นบุคคลที่มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมในอาชีพและมีจิตลักษณะที่เอื้อต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงคาดว่า การปฏิบัติทางพุทธน่าจะเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร ตามหลักธรรมทั้ง 3 ที่กล่าวมา ทาน คือ การให้ หรือความช่วยเหลือ หรือให้ความรู้ด้วยน้ำใจเอื้ออารีโดยไม่หวังผลตอบแทน พนักงานที่มีคุณธรรมข้อนี้จะเป็นผู้อุทิศเวลาให้แก่ธนาคาร ไม่ใช่เวลาธนาคารไปหาประโยชน์ส่วนตัว ดอนรับ ให้ความสะดวก แก่ลูกค้าที่มาติดต่อธนาคาร ศีล คือ การประพฤติในทางดีงาม พนักงานที่มีคุณธรรมในข้อนี้จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ภาวนา คือ การฝึกปรือจิต ให้เกิดปัญญา รู้เท่าทันโลก พนักงานที่มีคุณธรรมในข้อนี้จะสามารถ

ควบคุมจิตใจไม่ให้กระทำการที่เสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของธนาการ ผู้วิจัยจึงได้ใช้ตัวแปรการปฏิบัติทางพุทธเป็นตัวแปรหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

วิถีชีวิตทางพุทธกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

วิถีชีวิต หมายถึง การที่บุคคลเลือกดำเนินชีวิตประจำวันตามความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม หรือแบบแผนพฤติกรรมอันเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของกลุ่มสังคมที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ (งามตา วณิชานนท์. 2536 : 27) วิถีชีวิตของคนไทยผูกพันอยู่อย่างแนบแน่นกับพระพุทธศาสนา ความเชื่อ และหลักปฏิบัติในพระพุทธศาสนา ซึมแทรกผสมผสานอยู่ในแนวความคิด จิตใจ และตัวกรรมแทบทุกด้านของชีวิตโดยตลอดเวลายาวนาน โดยยังคงเนื้อหาสาระเดิมที่บริสุทธิ์ไว้ได้ก็มี ถูกดัดแปลงเสริมแต่งตลอดจนปนเปกกับความเชื่อถือและข้อปฏิบัติสายอื่นหรือผันแปรไปด้วยเหตุอื่น ๆ จนผิดเพี้ยนไปจากเดิมก็มาก ประเพณีพิธีการต่าง ๆ ในวงจรชีวิตของแต่ละบุคคล หรือวงจรเวลา หรือฤดูกาลของสังคม หรือชุมชนที่มีความเกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนาโดยตลอด ถ้าไม่เป็นเรื่องของศาสนาโดยตรงก็ต้องมีกิจกรรมตามคติความเชื่อหรือแนวปฏิบัติในพระพุทธศาสนาแทรกอยู่ด้วย สำหรับวงจรชีวิตของบุคคลจะพบได้จากการตั้งชื่อ การแต่งงาน การทำบุญอายุ พิธีศพ เป็นต้น สำหรับวงจรเวลาหรือฤดูกาลของสังคม หรือชุมชนที่มีงานประเพณีและเทศกาลประจำปี ทั้งที่เป็นเรื่องทางพระพุทธศาสนาโดยตรง เช่น มาฆบูชา วิสาขบูชา เข้าพรรษา ออกพรรษา ทอดกฐิน เป็นต้น และที่จัดให้เข้าในคติของพระพุทธศาสนา เช่น ตรุษ สงกรานต์ สารท ลอยกระทง เป็นต้น ตลอดงานนมัสการปูชนียวัตถุสถานประจำปีของวัดต่าง ๆ ดังนั้นวิถีชีวิตของคนไทยและสังคมไทยจึงผูกพันแนบสนิทเป็นอันเดียวกับพุทธศาสนา (พระธรรมปิฎก. 2537 : 18-20)

ด้วยเหตุที่พระพุทธศาสนาเกี่ยวข้องกับพุทธศาสนิกชนตั้งแต่เกิดจนตาย จึงคาดได้ว่าพุทธศาสนิกชนที่มีความเชื่อถือศรัทธาในหลักธรรมทางพุทธ และมีปริมาณการปฏิบัติตามหลักธรรมต่างกัน จะมีวิถีชีวิตทางพุทธที่ต่างกัน

ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตทางพุทธ ส่วนมากเป็นลักษณะของการพยาบาล ดังเช่นงานวิจัยของ ดุษฎี โยเหลา และคณะ (2538) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างลักษณะทางพุทธ ลักษณะทางจิต และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของครู และพยาบาลที่พบว่า ตัวแปรความเชื่อทางพุทธ และการปฏิบัติตามแนวพุทธ เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางบวกต่อวิถีชีวิตทางพุทธ และมีอิทธิพลทางบวกไปสู่การปฏิบัติงานของพยาบาล นอกจากนี้ในการวิเคราะห์หัตถดถอยพหุคูณเปรียบเทียบตัวทำนายลักษณะทางพุทธศาสนา (ได้แก่ ความเชื่อทางพุทธ การปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธ) และลักษณะทางจิต (ได้แก่ ทศนคติต่อวิชาชีพ และกาารรับรู้การสนับสนุนทางสังคม) ในกลุ่มพยาบาลพบว่า ตัวแปรชุดลักษณะทางพุทธศาสนาอธิบายผลการพยาบาลผู้สูงอายุได้สูงกว่าตัวแปรชุดลักษณะทางจิต

ในงานวิจัยของ ฌ็องส์ดา สุจินันท์กุล (2541) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และ ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 299 คน ลักษณะทางพุทธที่ศึกษาประกอบด้วย การปฏิบัติทางพุทธศาสนา และวิถีชีวิตทางพุทธ พบว่า พยาบาลที่มีการปฏิบัติทางพุทธ หรือมีวิถีชีวิตทางพุทธมาก จะมีพฤติกรรมให้การพยาบาล ได้เหมาะสมมากกว่าในกลุ่มพยาบาลที่มีการปฏิบัติทางพุทธ หรือมีวิถีชีวิตทางพุทธน้อย ในกลุ่มรวม และพบผลที่น่าสนใจว่า พยาบาลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการพยาบาลมาก และมีวิถีชีวิตทางพุทธมากด้วย จะมีพฤติกรรมให้การพยาบาลที่เหมาะสมมากที่สุด ในทุกกลุ่มเปรียบเทียบ และพบผลในงานของ เรวัต สดมณี (2544) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิต-สังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมี จริยธรรม ศึกษาเฉพาะกรณี กำลังพลในสายปลัดบัญชี พบว่า กำลังพลในสายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) ที่มีวิถีชีวิตทางพุทธมาก มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากำลังพลที่มี วิถีชีวิตทางพุทธน้อย เมื่อแยกพิจารณาแต่ละหน่วย พบว่า ทุกหน่วยสอดคล้องตามกลุ่มรวม

จากการประมวลผลการวิจัย สรุปได้ว่าวิถีชีวิตทางพุทธมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมให้การพยาบาลหรือการทำงาน ในกลุ่มพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งลักษณะงานเป็น การให้บริการเช่นเดียวกับงานธนาคาร ผู้วิจัยจึงใช้เป็นตัวแปรหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ ยังพบว่า พยาบาลที่มีวิถีชีวิตทางพุทธมาก และมีทัศนคติที่ดีต่อการพยาบาลมากจะมีพฤติกรรม การพยาบาลที่เหมาะสม (ฌ็องส์ดา สุจินันท์กุล, 2541) ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงคาดว่า พนักงาน ธนาคารที่วิถีชีวิตทางพุทธสูง และมีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง จะมีพฤติกรรม การทำงานด้านบริการต่างจากกลุ่มอื่น

การวัดการปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธ

การวัดลักษณะทางพุทธในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดการปฏิบัติทางพุทธและ แบบวัดวิถีชีวิตทางพุทธ ที่สร้างขึ้นโดย ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ (2540) ในงานวิจัย “ความเชื่อและการปฏิบัติทางพุทธศาสนาของคนไทย: การปลูกฝังอบรมและคุณภาพชีวิต” โดย แบบวัดการปฏิบัติทางพุทธมีเนื้อหาเกี่ยวกับการกระทำ หรือละเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลตามหลักพุทธศาสนาที่สำคัญ ในด้าน ทาน ศีล และ ภาวนา ส่วนแบบวัดวิถีชีวิตทางพุทธมีเนื้อหาเกี่ยวกับปริมาณความเป็นไปได้ที่บุคคลจะเลือก ประพฤติปฏิบัติในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างสอดคล้องกับคำสอนและหลักธรรมของ พุทธศาสนาในเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่การเลือกอาชีพ การใช้เวลาว่าง การคบเพื่อน และวิธีพักผ่อน หย่อนใจรวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบชาวพุทธ ในแต่ละแบบวัด มีจำนวน 10 ข้อ มีค่า อำนาจจำแนกรายข้อ 3.48-10.84 และ 6.41-10.87 มีค่าความเชื่อมั่น .78 และ .85 เป็น ประโยคข้อความ ประกอบด้วยมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่าเป็นผู้ที่มี

การปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่าเป็นผู้ที่มีการปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ

ลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า มิงงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าตัวแปรด้านชีวสังคม มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางจิตและพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ประมวลผลการวิจัยต่าง ๆ สรุปได้ว่าตัวแปรที่เป็นลักษณะทางชีวสังคม ที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางจิตและพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุการทำงาน รายละเอียดมีดังนี้

เพศกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

เพศที่ต่างกันเป็นปัจจัยทางชีวสังคมที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน มิงงานวิจัยจำนวนมากที่แสดงถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านเพศที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2531 : 59 ; อ้างอิงจาก Krasne & Ullman. 1974 : 342) แม้ว่าปัจจุบัน ความแตกต่างในแง่ของความสามารถในการทำงานระหว่างเพศจะลดน้อยลงทุกที แต่ ความแตกต่างระหว่างเพศก็ยังเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อจิตลักษณะและพฤติกรรมของบุคคล และ จากงานวิจัยของ ทรงฤทธิ์ เสือประเสริฐ (2544) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมจริยธรรมในการทำงาน พบผลเช่นเดียวกันว่า ตัวแปรเพศส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และยังพบอีกว่า ตัวแปรเพศร่วมกับตัวแปรอื่น เช่น ร่วมกับการศึกษาสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้พิจารณานำตัวแปรด้านเพศเข้าร่วม ศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารในครั้งนี ตามผลการวิจัยที่ได้ประมวลมาเชื่อว่า เพศจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร ทั้งในฐานะตัวแปรเดี่ยวและร่วมกับตัวแปรด้านลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังอื่น ๆ ในการอธิบาย และทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร

อายุการทำงานกับพฤติกรรมทำงานด้านบริการ

อายุการทำงานทำให้บุคคลมีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน (พิชญารักษ์ อิงคามระชร. 2532) และทำให้มีความสามารถในการเลือกที่จะปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็วกว่า อายุการทำงานที่มากกว่าจะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานได้ดีกว่า (วิริติ ปานศิลา. 2542 : 33 ; อ้างอิงจาก William. 1993 : 3633) และมีงานวิจัยที่พบว่าอายุการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532)

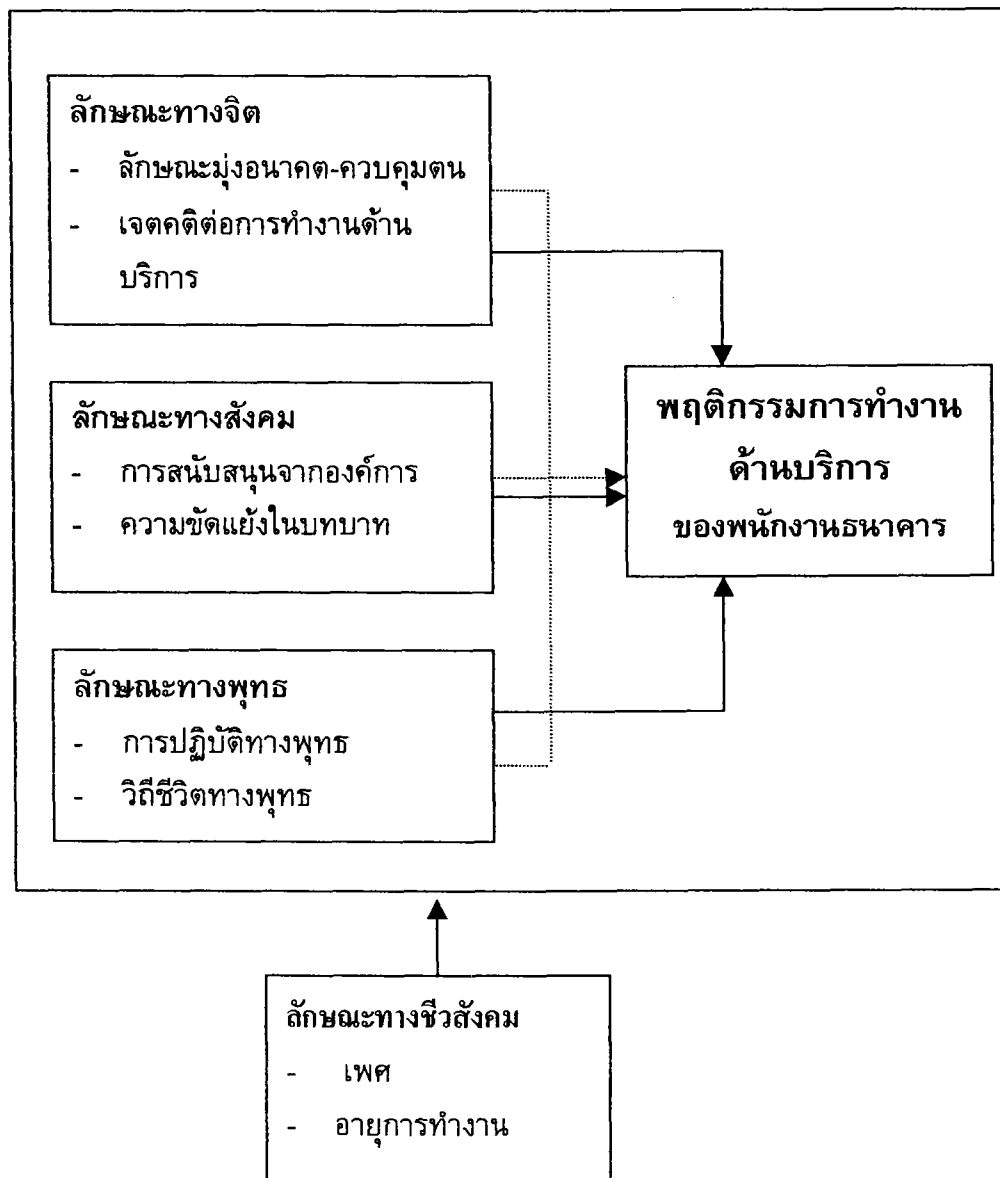
พบว่า ประสิทธิภาพในการสอนของครูสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนของครูได้ถึงร้อยละ 30 ในครูที่สอนมานานกว่า 20 ปี และจากงานของ อภิญา โปธีศรีทอง (2536) พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพยาบาลมีผลต่อพฤติกรรมพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุโดยพยาบาลที่มีระยะเวลาในการทำงานมากจะมีพฤติกรรมพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ดีกว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย และยังพบในงานวิจัยของ ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์ (2543) พบว่า การปฏิบัติงานโดยรวมของหัวหน้างานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับอายุและอายุราชการ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า อายุการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางชีวสังคมที่สัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงาน พอจะสรุปได้ว่า ตัวแปรเหล่านี้อาจจะนำมาพิจารณาใช้เป็นตัวแปรแบ่ง กลุ่มเพื่อเป็นการอธิบายคุณสมบัติของบุคคลในกลุ่มย่อยต่าง ๆ ได้

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยมในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรคือ 1) ลักษณะทางจิต มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ 2) ลักษณะทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และความขัดแย้งในบทบาท 3) ลักษณะทางพุทธ มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การปฏิบัติทางพุทธ และ วิถีชีวิตทางพุทธ 4) ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ และอายุการทำงาน 5) ตัวแปรพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร โดยเสนอ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

นิยามปฏิบัติการ

พฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร หมายถึง การปฏิบัติตัวของพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการ เกี่ยวกับด้านการเงิน ได้แก่ การเปิดบัญชี และบริการประเภทต่าง ๆ การรับฝากเงิน การโอนเงินในประเทศ และการโอนเงินต่างประเทศ รับซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ดราฟ และเช็คเดินทาง การออกเช็คธนาคาร และเช็คของขวัญ บริการจ่ายเงินเดือนอัตโนมัติ บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และบริการรับชำระเงินกู้ ซึ่งอยู่ในขอบเขตของจรรยาบรรณธนาคาร ได้แก่

ความซื่อสัตย์ หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม ไม่เรียกร้องหรือรับอามิสสินจ้างและผลประโยชน์จากผู้ให้บริการ

ความมีคุณธรรม หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพร้อมในการให้บริการอย่างเสมอภาค

สำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า หมายถึง มีการบริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ มีความสุภาพอ่อนโยน

ความมีวินัย หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและเอาใจใส่ ตามระเบียบข้อบังคับของธนาคาร

ความเพียร หมายถึง มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียร อุทิศเวลาให้กับงานและมีความเสียสละ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่สร้างขึ้นเอง มีลักษณะข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคาร ที่ทำงานเกี่ยวกับด้านการเงิน ซึ่งอยู่ในขอบเขตของจรรยาบรรณธนาคาร ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรม สำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า ความมีวินัย และมีความเพียร ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 15-90 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีพฤติกรรมในการทำงานด้านบริการสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะคาดการณ์ไกลและสามารถบังคับตัวเองให้รู้จักอดได้รอได้อย่างเหมาะสมในการใช้ชีวิตและการทำงาน สามารถวางแผนการปฏิบัติเพื่อผลดีหรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้แบบวัดของวิริตี ปานศิลา (2542) แบบวัดมุ่งอนาคต มีค่าความเชื่อมั่น .61 และแบบวัดควบคุมตน มีค่า

ความเชื่อมั่น .57 มาดัดแปลงใช้รวมเป็นฉบับเดียว ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 9-54 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจในงานด้านบริการ ความรู้สึกนี้เกิดจากความรู้เชิงประเมินค่าของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับงานด้านบริการว่างานนั้นเป็นประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ และมีความพร้อมที่จะให้บริการไปในทางที่สอดคล้องกับความชอบหรือไม่ชอบของตนต่องานด้านบริการ วัดด้วยแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มแสดงว่ามีเจตคติที่ต่ำต่อการทำงานด้านบริการต่ำ

การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง สัมพันธะระหว่างคน ซึ่งเกี่ยวกับการช่วยเหลือกันทั้งในด้านวัตถุ และความมั่นคงทางอารมณ์รวมทั้งความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลอื่นด้วย โดยใช้แบบวัดของ ผอบเรียร์ วงศ์ภักดี (2537) มีค่าความเชื่อมั่น .90 ที่ใช้วัดการสนับสนุนจากองค์กรของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทยจากบุคคลในที่ทำงาน คือ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน มาดัดแปลงให้เหมาะสมกับพนักงานธนาคารที่ทำงานด้านบริการ ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 11-66 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง การที่บุคคลได้ปฏิบัติตามหน้าที่โดยได้รับการคาดหวังให้แสดงบทบาทเกี่ยวข้องกัน แต่เป็นบทบาทที่ตรงกันข้ามหรือเป็นบทบาทที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ หรือเป็นลักษณะของการคาดหวังต่อบทบาทหนึ่ง ๆ ของบุคคลกลุ่มเดียวกัน และต่างกลุ่มกัน แตกต่างกัน วัดด้วยแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูง

กว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไปจะมีความขัดแย้งในบทบาทสูงกว่าผู้ที่ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

การปฏิบัติทางพุทธ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบแบบแผน การกระทำเพื่อก่อให้เกิดความชำนาญ การประพฤติตามหลักธรรมคำสั่งสอนของพุทธศาสนา โดยใช้แบบวัดของ ดวงเดือน พันธุมนาวิณ และคณะ (2540) มีค่าความเชื่อมั่น .78 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการกระทำหรือละเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลตามหลักพุทธศาสนาที่สำคัญในด้าน ทาน ศีล และภาวนา ลักษณะเป็นประโยคข้อความ โดยคัดเลือกข้อความมาเพียง 9 ข้อ ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 9-54 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงแสดงว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไปเป็นผู้ที่มีการปฏิบัติทางพุทธสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

วิถีชีวิตทางพุทธ หมายถึง ปริมาณความเป็นไปได้ที่ผู้ตอบจะเลือกประพฤติปฏิบัติในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างสอดคล้องกับคำสอน และหลักธรรมทางพุทธศาสนาในเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่ การเลือกอาชีพ การใช้เวลาว่าง การคบเพื่อน และวิธีพักผ่อนหย่อนใจรวมถึงความรู้สึกรู้สึกคิด โดยจะใช้แบบวัดของ ดวงเดือน พันธุมนาวิณ และคณะ (2540) มีค่าความเชื่อมั่น .85 ลักษณะเป็นประโยคข้อความ โดยคัดเลือกข้อความมาเพียง 7 ข้อ ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” มีพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 7-42 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่าเป็นผู้ที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง และมีการสนับสนุนจากองค์กรสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะตรงข้าม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย
2. พนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูง และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะตรงข้าม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย
3. พนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง และมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะตรงข้าม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย
4. พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูง และมีวิถีชีวิตทางพุทธสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะตรงข้าม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย
5. ลักษณะทางจิต (ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ) ลักษณะทางสังคม (ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และความขัดแย้งในบทบาท) และลักษณะทางพุทธ (ได้แก่ การปฏิบัติทางพุทธ และ วิถีชีวิตทางพุทธ) สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร มีการสร้างแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลในการวิจัย มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรแล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามภายใต้คำแนะนำของผู้วิจัยเอง หลังจากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ ในส่วนนี้จะกล่าวถึงลักษณะกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การหาคุณภาพเครื่องมือ การเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานเกี่ยวกับด้านการเงิน และเป็นพุทธศาสนิกชน จำนวน 11 เขต 141 สาขา มีพนักงานธนาคารรวมทั้งสิ้น 846 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานเกี่ยวกับด้านการเงิน และเป็นพุทธศาสนิกชน จำนวน 280 คน

ขั้นที่ 1 ประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คำนวณจากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ยามาเน่ (นุชนารถ ชาติทอง, 2539 : 42 ; อ้างอิงจาก Yamane, 1973 : 725) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% ปรากฏว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน

ขั้นที่ 2 สุ่มสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา ในกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 11 เขต มา 25 % จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับฉลากได้มา 3 เขต 37 สาขา ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 280 คน ดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเขต

เขตสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา	จำนวนสาขา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	16	114
5	9	67
7	12	102
รวม	37	280

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัดตัวแปร ได้แก่ แบบวัดมุ่งอนาคต-ควบคุมตน แบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ แบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร แบบวัดความขัดแย้งในบทบาท แบบวัดการปฏิบัติทางพุทธ แบบวัดวิถีชีวิตทางพุทธ และแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

ในการวัดลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน ใช้ข้อคำถามที่วัดความสามารถในการคาดการณ์ไกล และวางแผนเพื่อรองรับผลดี หรือป้องกันผลเสียที่เกิดในอนาคต และรู้จักบังคับตนเองให้อดได้รอได้อย่างเหมาะสม โดยผู้วิจัยได้นำแบบวัดของ วิริติ ปานศิลา (2542) แบบวัดมุ่งอนาคต มีค่าความเชื่อมั่น .61 และแบบวัดควบคุมตน มีค่าความเชื่อมั่น .57 มาดัดแปลงรวมเป็นฉบับเดียว ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด”

ตัวอย่าง แบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

(0) ฉันมักจะทำงานไม่เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องจากจากรับงานมากจนล้นมือ

จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อความในแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ พิสัย

ของคะแนนอยู่ระหว่าง 9-54 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองสูง ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองต่ำ ในการวัดครั้งนี้คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 31.71 คะแนน ข้อคำถามมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) อยู่ระหว่าง .24 ถึง .63 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75

แบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

เป็นการวัดความรู้เชิงประเมินค่าของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับงานด้านบริการ ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อการทำงานด้านบริการ และความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงานธนาคาร โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นเอง ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด”

ตัวอย่าง แบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

(0) การทำงานบริการลูกค้า ทำให้ฉันเครียด

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อความในแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน ผู้ตอบที่คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง ถ้าผู้ตอบได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ ในการวัดครั้งนี้คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 46.78 คะแนน ข้อคำถามมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) อยู่ระหว่าง .35 ถึง .83 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86

แบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร

แบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมากจากแบบวัดของ ผอบเชียร วงศ์ภักดี (2537) มีค่าความเชื่อมั่น .91 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานธนาคารเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น คือ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ในด้านอารมณ์

ด้านการช่วยเหลือเมื่อต้องการ และด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วยมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด”

ตัวอย่าง แบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร

(0) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อฉันต้องการระบายความในใจ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อความในแบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 11-66 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง ถ้าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ ในการวัดครั้งนี้คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 44.73 คะแนน ข้อคำถามมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) อยู่ระหว่าง .45 ถึง .89 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

แบบวัดความขัดแย้งในบทบาท

เป็นการวัดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างบทบาทที่ปฏิบัติอยู่และบทบาทที่ปรารถนา โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นเอง ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด”

ตัวอย่าง แบบวัดความขัดแย้งในบทบาท

(0) ฉันต้องทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ในแต่ละวัน จนทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมายไม่ทัน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อความในแบบวัดความขัดแย้งในบทบาท เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 10-60 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของ

กลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีความขัดแย้งในบทบาทสูง ถ้าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ ในการวัดครั้งนี้คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 33.25 คะแนน ข้อคำถามมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) อยู่ระหว่าง .36 ถึง .79 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82

แบบวัดการปฏิบัติทางพุทธ

โดยการศึกษาคำนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดของ ดวงเดือน พันธมนาวิน และคณะ (2540) มีค่าความเชื่อมั่น .78 มีเนื้อหาเกี่ยวกับการกระทำ หรือละเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลตามหลักพุทธศาสนาที่สำคัญในด้าน ทาน ศีล และภาวนา ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 10 ข้อ คัดเลือกมาเพียง 9 ข้อ ประกอบด้วยมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด”

ตัวอย่าง แบบวัดการปฏิบัติทางพุทธ

(0) ฉันพร้อมที่จะพูดปด ถ้าคำพูดนั้นจะช่วยให้ฉันได้รับประโยชน์

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อความในแบบวัดการปฏิบัติทางพุทธ เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 9-54 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีการปฏิบัติทางพุทธสูง ถ้าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีการปฏิบัติทางพุทธต่ำ ในการวัดครั้งนี้คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 42.11 คะแนน ข้อคำถามมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) อยู่ระหว่าง .25 ถึง .77 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83

แบบวัดวิถีชีวิตทางพุทธ

การวัดวิถีชีวิตทางพุทธที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบวัดในงานวิจัยของ ดวงเดือน พันธมนาวิน และคณะ (2540) มีค่าความเชื่อมั่น .85 มีเนื้อหาเกี่ยวกับปริมาณความเป็นไปได้ที่บุคคลจะเลือกประพฤติปฏิบัติในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างสอดคล้องกับคำสอนและหลักธรรมทางพุทธศาสนาในเรื่องต่าง ๆ ตั้งแต่การเลือกอาชีพ การคบเพื่อน การใช้เวลารว่าง และวิธีการพักผ่อนหย่อนใจ ลักษณะเป็นประโยคข้อความ มีจำนวน 10 ข้อ คัดเลือกมาเพียง 7 ข้อ ประกอบด้วยมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด”

ลักษณะข้อความเป็นประโยค มีจำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 6 ระดับ จาก “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด”

ตัวอย่าง แบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ (ความเพียร)

(0) เมื่อมีงานเร่งด่วน ฉันพร้อมที่จะทำเสมอ แม้จะต้องสละเวลาของตนเอง

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน ข้อความในแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากคำตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” แต่ถ้าเป็นข้อความทางลบ ผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 15-90 คะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มขึ้นไป แสดงว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ถ้าผู้ที่ตอบที่ได้คะแนนรวมจากแบบวัดต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการต่ำ ในการวัดครั้งนี้คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 69.27 คะแนน ข้อคำถามมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) อยู่ระหว่าง .42 ถึง .86 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

แบบสอบถามปัจจัยภูมิหลัง

เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และ อายุการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุการทำงานที่ธนาคารแห่งนี้ ปี

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการวัดตัวแปร 3 ฉบับ คือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ความขัดแย้งในบทบาท ส่วนแบบวัดอื่น ๆ คือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยเพียงแต่นำมาปรับปรุงภาษาข้อความให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดที่สร้างขึ้นเอง นำมาจากผู้อื่น และปรับปรุงมาจากผู้อื่น ไปหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัดเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจอย่างดีในเรื่องเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัดตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดว่ามีเนื้อหาครบถ้วนตามนิยามปฏิบัติการหรือไม่ ภาษาและสำนวนของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบวัดสมบูรณ์มากที่สุดก่อนที่จะนำไปทดลองใช้

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination)

ผู้วิจัยนำแบบวัดแต่ละฉบับที่ได้หาค่าความเที่ยงตรงแล้ว ไปทดลองใช้พนักงานธนาคารที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง นอกเหนือไปจากพนักงานธนาคารที่เลือกศึกษาครั้งนี้ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) เลือกข้อที่มีความสัมพันธ์ตั้งแต่ .20 ขึ้นไปไว้ใช้เป็นแบบสอบถาม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 131-132)

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดในการวิจัยครั้งนี้ โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 125-126)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อติดต่อขอหนังสืออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากผู้จัดการสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยนำหนังสืออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากผู้จัดการสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อติดต่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยได้ชี้แจงแนวทางและรายละเอียดของการเก็บข้อมูลตามเครื่องมือในการวิจัยให้กับพนักงานธนาคารที่เป็นผู้ประสานงานพร้อมจัดส่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเพื่อนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงานธนาคารตอบแบบสอบถาม แล้วรวบรวมตรวจสอบขั้นต้นส่งคืนผู้วิจัย

4. ในกรณีที่การเก็บรวบรวมข้อมูลมีความล่าช้า ผู้วิจัยได้ติดตามด้วยตนเองร่วมกับพนักงานธนาคารที่เป็นผู้ประสานงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ สำหรับการบรรยายลักษณะพื้นฐานของข้อมูลโดยทั่วไป

2. วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1,2,3,4 ถ้าพบผลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องลักษณะทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ 1) เพื่อศึกษาว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางจิต ลักษณะทางสังคม ลักษณะทางพุทธ แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแตกต่างกันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2) เพื่อค้นหาตัวแปรที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร โดยแบ่งตัวแปรที่ศึกษาออกเป็นลักษณะทางจิต มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ลักษณะทางสังคม มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และความขัดแย้งในบทบาท ลักษณะทางพุทธ มี 2 ตัวแปร ได้แก่ การปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธ ส่วนตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ในบทนี้จะได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น เพื่อตอบสนองมติฐานที่ตั้งไว้โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มแยกย่อยตามปัจจัยภูมิหลังของผู้ตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น แต่ก่อนจะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะได้เสนอข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างนี้ก่อน โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ เพื่อช่วยให้เข้าใจการแบ่งประเภทของผู้ตอบออกเป็นกลุ่มย่อยในการวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการตีความผลการวิจัย และกำหนดขอบเขตการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ด้วย

ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคาร จำแนกตามปัจจัยภูมิหลังทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	109	38.90
หญิง	171	61.10
รวม	280	100.00
อายุการทำงาน		
น้อย (1-8 ปี)	79	28.20
มาก (9-16 ปี)	201	71.80
รวม	280	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภูมิหลัง สามารถอธิบายได้ดังนี้ คือ

1. เพศ เมื่อพิจารณาพนักงานธนาคารตามเพศพบว่า เป็นเพศชาย มีจำนวน 109 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.90) เป็นเพศหญิง มีจำนวน 171 คน (คิดเป็นร้อยละ 61.10)

2. อายุการทำงาน เมื่อจำแนกพนักงานธนาคารตามอายุการทำงานสามารถแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานน้อยมีอยู่ในช่วงระหว่าง 1-8 ปี มีจำนวน 79 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.20) และกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานมากมีอยู่ในระหว่าง 9-16 ปี มีจำนวน 201 คน (คิดเป็นร้อยละ 71.80)

ตาราง 3 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาของพนักงานธนาคาร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	พิสัย
ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน	37.71	4.43	22-49
เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ	46.78	5.51	28-60
การสนับสนุนจากองค์กร	44.73	8.04	19-66
ความขัดแย้งในบทบาท	33.25	6.58	19-85
การปฏิบัติทางพุทธ	42.11	5.36	20-54
วิถีชีวิตทางพุทธ	26.61	4.63	15-40

จากตาราง 3 พบว่าลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนมีค่าเฉลี่ย 37.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.43 เจตคติต่อการทำงานด้านบริการมีค่าเฉลี่ย 46.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.51 การสนับสนุนทางจากองค์กรมีค่าเฉลี่ย 44.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.04 ความขัดแย้งในบทบาทมีค่าเฉลี่ย 33.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 6.58 การปฏิบัติทางพุทธมีค่าเฉลี่ย 42.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.36 วิถีชีวิตทางพุทธมีค่าเฉลี่ย 26.61 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.63

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ แบ่งตามวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง ซึ่งต้องการทดสอบค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่ละสองตัว และส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น คือการรวมตัวแปรอิสระหลายตัวไว้ในสมการถดถอยเพื่อทำนายตัวแปรตามตัวเดียว ซึ่งทำให้ทราบถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ดังนั้นการรายงานผลการวิเคราะห์ที่จะเสนอต่อไปนี้จะเสนอตามลำดับ คือ จะได้เสนอในส่วนของการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางก่อน ตามด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง

สำหรับการวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัว ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานข้อ 1,2,3,4 แบ่งเป็น 4 รูปแบบ คือ รูปแบบที่หนึ่ง โดยใช้

ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัวคือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และการสนับสนุนจากองค์กรการ **รูปแบบที่สอง** โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัวคือ วิธีชีวิตทางพุทธ และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ **รูปแบบที่สาม** โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัวคือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ และความขัดแย้งในบทบาท **รูปแบบที่สี่** โดยใช้ตัวแปรอิสระพร้อมกันที่ละสองตัวคือ การสนับสนุนจากองค์กรการ และวิธีชีวิตทางพุทธ ทั้ง 4 รูปแบบใช้ตัวแปรตามตัวเดียว คือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ และเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์และสามารถตอบปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การวิเคราะห์ดังกล่าวนี้จะทำในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม ที่แบ่งตามปัจจัยภูมิหลัง 2 ตัวแปร โดยมีตัวแปรละสองระดับ การเสนอผลการวิเคราะห์จะเรียงตามรูปแบบทั้ง 4 รูปแบบดังต่อไปนี้

รูปแบบที่หนึ่ง ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนและการสนับสนุนจากองค์กรการกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนและการสนับสนุนจากองค์กรการ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำ มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งการวิเคราะห์ผลแสดงไว้ในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางเมื่อพิจารณาตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และการสนับสนุนจากองค์กรการเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตามในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	ลักษณะมุ่งอนาคต- ควบคุมตน	การสนับสนุน จากองค์กรการ	ปฏิสัมพันธ์ สองทาง
กลุ่มรวม	280	69.27	36.14*	12.99*	1.21
เพศชาย	109	69.41	8.41*	6.49*	<1
เพศหญิง	171	69.18	26.52*	6.69*	<1
อายุการทำงานน้อย	79	67.87	20.13*	6.02*	<1
อายุการทำงานมาก	201	69.82	7.73*	1.25*	<1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนและการสนับสนุนจากองค์กร โดยที่พฤติกรรมกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่า ในกลุ่มรวมคะแนนพฤติกรรมกรรมการทำงานด้านบริการ ไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละสองตัวแต่ประการใด

เพื่อจะได้พิจารณาผลการวิจัยในส่วนนี้ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่แยกย่อยตามปัจจัยภูมิหลัง 2 ตัวแปร โดยมีตัวแปรละสองระดับรวมเป็นกลุ่มพนักงานธนาคาร 4 ประเภท พบว่าคะแนนพฤติกรรมกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละสองตัวในกลุ่มย่อยแต่ประการใด

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว พบว่าคะแนนพฤติกรรมกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่างกัน พบว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ พบผลในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 71.41 และ 66.41) และในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 70.89 และ 66.52) กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 71.60 และ 66.35) กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ย 70.92 และ 65.03) และกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ย 71.62 และ 67.07) /

นอกจากนี้ยังพบว่าคะแนนพฤติกรรมกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามการสนับสนุนจากองค์กร เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ พบผลในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 70.41 และ 67.41) และในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 70.62 และ 66.78) กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 70.29 และ 67.65) กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ย 69.59 และ 66.36) กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ย 70.81 และ 67.88)

สรุป คะแนนพฤติกรรมกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนและการสนับสนุนจากองค์กรพร้อมกันทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย พนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงหรือมีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะตรงข้าม พบผลในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม

รูปแบบที่สอง วิธีชีวิตทางพุทธและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการกับ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ วิธีชีวิตทางพุทธ และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการโดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำ มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งการวิเคราะห์ผลแสดงไว้ในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางเมื่อพิจารณาตามวิธีชีวิตทางพุทธ และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตามในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	วิธีชีวิต ทางพุทธ	เจตคติต่อ การทำงาน ด้านบริการ	ปฏิสัมพันธ์ สองทาง
กลุ่มรวม	280	69.27	<1	85.87*	<1
เพศชาย	109	69.41	8.69*	41.35*	<1
เพศหญิง	171	69.18	1.40	42.58*	1.53
อายุการทำงานน้อย	79	67.89	<1	22.93*	1.59
อายุการทำงานมาก	201	69.82	<1	56.93*	<1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ วิธีชีวิตทางพุทธ และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่า ในกลุ่มรวมคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละสองตัวแต่ประการใด

เพื่อจะได้พิจารณาผลการวิจัยส่วนนี้ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่แยกย่อยตามปัจจัยภูมิหลัง 2 ตัวแปร โดยมีตัวแปรละสองระดับรวมเป็นกลุ่มพนักงานธนาคาร 4 ประเภท พบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวในกลุ่มย่อยแต่ประการใด

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัวพบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามวิถีชีวิตทางพุทธเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธต่างกัน พบว่าพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ พบผลในกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียว คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 70.85 และ 67.10)

นอกจากนี้ยังพบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมต่อการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ พบผลในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 72.61 และ 65.28) และในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 73.07 และ 64.88) กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 72.27 และ 65.77) กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ย 68.90 และ 67.71) และกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ย 72.88 และ 65.40)

สรุป คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามวิถีชีวิตทางพุทธและเจตคติต่อการทำงานด้านบริการพร้อมกันทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย พนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงหรือมีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม พบผลในกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียว จากกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม กับกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม ตามลำดับ

รูปแบบที่สาม เจตคติต่อการทำงานด้านบริการและความขัดแย้งในบทบาทกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการและความขัดแย้งในบทบาทโดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำ มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งการวิเคราะห์ผลแสดงไว้ในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง เมื่อพิจารณาตามเจตคติต่อการทำงาน
ด้านบริการ และความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้าน
บริการเป็นตัวแปรตามในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	เจตคติต่อ การทำงาน ด้านบริการ	ความขัดแย้ง ในบทบาท	ปฏิสัมพันธ์ สองทาง
กลุ่มรวม	280	69.27	82.08*	5.77*	2.17
เพศชาย	109	69.41	48.25*	<1	1.08
เพศหญิง	171	69.18	37.33*	7.74*	1.86
อายุการทำงานน้อย	79	67.89	18.87*	2.05	2.49
อายุการทำงานมาก	201	69.82	52.65*	4.72*	<1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์
ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการและความขัดแย้งในบทบาท โดย
มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่า ในกลุ่มรวมคะแนนพฤติกรรม
การทำงานด้านบริการ ไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละสองตัวแต่ประการใด

เพื่อจะได้พิจารณาผลการวิจัยส่วนนี้ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่แยกย่อยตามปัจจัย
ภูมิหลัง 2 ตัวแปร โดยมีตัวแปรละสองระดับรวมเป็นกลุ่มพนักงานธนาคาร 4 ประเภท พบว่า
คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัว
ในกลุ่มย่อยแต่ประการใด

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ละตัว พบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ
แปรปรวนไปตามเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานธนาคาร
ที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการต่างกัน พบว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน
ด้านบริการสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อ
การทำงานด้านบริการต่ำ พบผลในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 72.41 และ 65.32) และในกลุ่มย่อยอีก 4
กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 73.03 และ 63.93) กลุ่มพนักงาน
ธนาคารที่เป็นเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 71.95 และ 65.96) กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงาน

น้อย (ค่าเฉลี่ย 71.05 และ 65.14) และกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ย 72.74 และ 65.54)

นอกจากนี้ยังพบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามความขัดแย้งในบทบาท เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่างกัน พบว่าพนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูง พบผลในกลุ่มรวม (ค่าเฉลี่ย 69.80 และ 67.93) และในกลุ่มย่อยอีก 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 70.32 และ 67.59) และกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ย 70.21 และ 68.07)

สรุป คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามเจตคติต่อการทำงานด้านบริการและความขัดแย้งในบทบาทพร้อมกันทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย พนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง หรือมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม พบผลในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม กับกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม จากกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ตามลำดับ

รูปแบบที่สี่ การสนับสนุนจากองค์การและวิถีชีวิตทางพุทธกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การสนับสนุนจากองค์การและวิถีชีวิตทางพุทธโดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำ มีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งการวิเคราะห์ผลแสดงไว้ในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง เมื่อพิจารณาตามการสนับสนุนจากองค์กร และวิถีชีวิตทางพุทธเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตามในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ย	การสนับสนุน จากองค์กร	วิถีชีวิต ทางพุทธ	ปฏิสัมพันธ์ สองทาง
กลุ่มรวม	280	69.27	14.47*	2.48	<1
เพศชาย	109	69.41	8.38*	6.59*	5.65*
เพศหญิง	171	69.18	5.81*	<1	3.43
อายุการทำงานน้อย	79	67.89	4.08*	<1	1.41
อายุการทำงานมาก	201	69.82	9.53*	2.07	<1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางเพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวคือ การสนับสนุนจากองค์กรและวิถีชีวิตทางพุทธ โดยมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการเป็นตัวแปรตาม ปรากฏว่า ในกลุ่มรวมคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระที่ละสองตัวแต่ประการใด ต่อมาได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มย่อย พบผลดังตาราง 8 ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ โดยพิจารณาตามการสนับสนุนจากองค์กร และวิถีชีวิตทางพุทธ ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย

แหล่งความแปรปรวน	df	MS	F
การสนับสนุนจากองค์กร (ก)	1	413.74	8.38*
วิถีชีวิตทางพุทธ (ข)	1	818.88	6.59*
ก x ข	1	278.62	5.65*
ส่วนที่เหลือ	105	49.34	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เมื่อพิจารณาตาม การสนับสนุนและวิถีชีวิตทางพุทธ ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย

กลุ่ม		(11)	(12)	(21)			
การสนับสนุนจากองค์กร x วิถีชีวิตทางพุทธ รหัส		จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	66.93	67.96	69.92	
สูง	สูง	(22)	78	71.65	4.72*	3.69*	1.73
สูง	ต่ำ	(21)	77	69.92	2.99*	1.96*	-
ต่ำ	สูง	(12)	55	67.96	1.03	-	-
ต่ำ	ต่ำ	(11)	70	66.93	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาผลการวิจัยส่วนนี้ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่แยกย่อยตาม ปัจจัยภูมิหลัง 2 ตัวแปร โดยมีตัวแปรละสองระดับรวมเป็นกลุ่มพนักงานธนาคาร 4 ประเภท พบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสอง ตัวในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาตามระดับ ตัวแปรอิสระทั้งสองโดยทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ในกลุ่มผู้ตอบ 4 ประเภท ด้วยวิธีการ เชฟเฟอพบว่า ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงและมีวิถีชีวิตทางพุทธสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจาก องค์กรต่ำและมีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ และพบอีกว่าในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธ สูงด้วยกัน ถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าใน กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิต ทางพุทธต่ำด้วยกันถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง กว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ

เมื่อพิจารณาตัวแปรที่ละตัวพบว่า คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวน ไปตามการสนับสนุนจากองค์กร เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุน จากองค์กรต่างกัน พบว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรม การทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ พบผลในกลุ่ม รวม (ค่าเฉลี่ย 70.79 และ 67.45) และในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็น เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 71.28 และ 67.19) กลุ่มพนักงานธนาคารเป็นเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 70.41 และ

67.79) กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานน้อย (ค่าเฉลี่ย 69.22 และ 66.24) และกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ย 71.29 และ 67.96)

นอกจากนี้ยังพบว่าคะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามวิถีชีวิตทางพุทธ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธต่างกัน พบว่าพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ พบผลในกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียว คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 72.12 และ 66.35)

สรุป คะแนนพฤติกรรมการทำงานด้านบริการแปรปรวนไปตามการสนับสนุนจากองค์กรและวิถีชีวิตทางพุทธในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย โดยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงและมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำและมีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ และพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงหรือต่ำด้วยกัน ถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และส่วนพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงหรือมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม พบผลในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม กับกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียว จากกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางทั้ง 4 รูปแบบ สามารถสรุปรวม ได้ว่า (1) พนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองสูง หรือมีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม พบผลในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม (2) พนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูง หรือมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม พบผลในกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียว จากกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม กับกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม ตามลำดับ (3) พนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง หรือมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม พบผลในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม กับกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม จากกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ตามลำดับ (4) ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชายที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงและมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำและมีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ และในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชายที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงหรือต่ำด้วยกัน ถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ (5) พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงหรือมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

สูงกว่าพนักงานธนาคารกลุ่มตรงข้าม พบผลในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม กับกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียว จากกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ตามลำดับ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น

การเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์โดยรวมตัวแปรอิสระหลายตัวไว้ในสมการถดถอยเพื่อทำนายตัวแปรตามตัวเดียวซึ่งทำให้ทราบถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ตามสมมติฐานข้อ 5 ตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้มี 6 ตัว ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การสนับสนุนจากองค์กร ความขัดแย้งในบทบาท การปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธ โดยมีตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ เพื่อให้ผล การวิจัยสมบูรณ์และสามารถตอบปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และอาจเป็นข้อมูลในการนำไปตั้งสมมติฐานในการวิจัยอื่น ๆ ต่อไป การวิเคราะห์ดังกล่าวนี้จะทำในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่มที่แบ่งตามปัจจัยภูมิหลัง 2 ตัวแปร ตัวแปรสองระดับ ดังตาราง 10

ตาราง 10 ร้อยละการทำนายและลำดับความสำคัญของตัวทำนายต่าง ๆ ของตัวแปร 6 ตัวแปร ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

กลุ่ม	จำนวน คน	ร้อยละ การทำนาย รวม (R^2)	ตัวทำนาย	ร้อยละ การทำนาย ของตัวแปรตัวแรก (R^2)	ค่าอาร์ (r)
กลุ่มรวม	280	55	2,1,3,6	43	.74
เพศชาย	109	57	2,1,6	42	.75
เพศหญิง	171	56	2,1,3	44	.75
อายุการทำงานน้อย	79	59	2,1,3,6	36	.77
อายุการทำงานมาก	201	54	2,1,3,5	44	.74

- | | |
|--------------------------------|-----------------------|
| 1. ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน | 4. ความขัดแย้งในบทบาท |
| 2. เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ | 5. การปฏิบัติทางพุทธ |
| 3. การสนับสนุนจากองค์กร | 6. วิถีชีวิตทางพุทธ |

จากตาราง 10 เมื่อใช้ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการนั้น จากการวิเคราะห์ตัวแปรตามแบบถดถอยพหุคูณในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย ในกลุ่มรวมตัวแปรอิสระร่วมกันสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ร้อยละ 55 โดยมีตัวแปรที่ร่วมทำนาย คือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน การสนับสนุนจากองค์กร และการใช้ชีวิตทางพุทธ โดยมีตัวทำนายตัวแรก คือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวถูกทำนาย คือ ถ้าพนักงานธนาคารมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง

ส่วนในกลุ่มที่แยกย่อย 4 กลุ่ม พบว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ระหว่างร้อยละ 54 ถึง 59 กลุ่มที่ตัวทำนาย ทำนายได้สูงที่สุด คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานน้อย สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ ร้อยละ 59 และมีตัวทำนายตัวแรก คือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวถูกทำนาย นอกจากนี้ยังพบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการเข้าทำนายในกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม และเป็นตัวทำนายตัวแรก ส่วนลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเข้าทำนายในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อยทุกกลุ่มเช่นกัน การสนับสนุนจากองค์กรทำนายได้ในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศหญิง กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานน้อย และกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานมาก วิธีชีวิตทางพุทธเข้าทำนายในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย และกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานน้อย ส่วนการปฏิบัติทางพุทธทำนายได้ในกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียว คือ กลุ่มพนักงานธนาคารที่มีอายุการทำงานมาก จึงอาจกล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงมากเท่าใด ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงมากเท่าใดเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงมากเท่านั้น

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปได้ดังนี้คือ ตัวแปรเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการทำนายเป็นลำดับแรกในพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ทั้งในกลุ่มรวมและในกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในบทที่ผ่านมาได้เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการขอให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 280 คน ตอบแบบวัดชุดต่าง ๆ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้จัดได้เป็น 4 ประเภทคือ (1) ลักษณะทางทางจิตมี 2 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ (2) ลักษณะทางสังคมมี 2 ตัวแปร ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และความขัดแย้งในบทบาท (3) ลักษณะทางพุทธิมี 2 ตัวแปร ได้แก่ การปฏิบัติทางพุทธิ และวิถีชีวิตทางพุทธิ (4) ปัจจัยภูมิหลังมี 2 ตัวแปร ได้แก่ เพศ และอายุการทำงาน ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้ใน 3 ลักษณะคือ การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มแยกย่อยเป็นการขยายผลตามสมมติฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะสังเกตได้ว่าในบทที่ 4 ได้มีการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับของตัวแปรอิสระเป็นหลักแล้วแยกหัวข้อย่อยตามตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรที่สำคัญในการวิจัยนี้คือ พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ในบทสรุปและอภิปรายผลนี้ จะได้ประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแนวที่แตกต่างจากที่ได้เสนอมาในบทก่อน ทั้งนี้เพื่อจะได้ตีความและอภิปรายผลในแง่มุมต่าง ๆ ได้ โดยจะมีการสรุปอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพื่อจะได้ทราบว่าข้อมูลจากการวิจัยนี้ให้การสนับสนุนการคาดหมายหรือทำนายที่ตั้งไว้ล่วงหน้ามากน้อยเพียงใด ต่อจากนั้นจะได้นำผลการวิจัยไปประสานกับผลการวิจัยอื่น ๆ เพื่อให้เกิดภาพที่กว้างและละเอียดขึ้นจนสามารถที่จะนำมาใช้ในการเสนอแนะแนวทางการวิจัยต่อไป มองเห็นข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ได้ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติซึ่งจะเป็นหัวข้อสุดท้ายในบทนี้

การสรุปผลและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

จากการประมวลทฤษฎีและผลการวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศในบทที่ 2 ทำให้ได้ข้อสรุปที่สามารถนำมาใช้เป็นรากฐานในการตั้งสมมติฐานได้ 5 ข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 1 สมมติฐาน 1 กล่าวว่า “พนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง และมีการสนับสนุนจากองค์กรสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะตรงข้าม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” สมมติฐานนี้ได้คาดหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-

ควบคุมตน และการสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในปริมาณที่แตกต่างไปอย่างเด่นชัด โดยคาดว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงและมีการสนับสนุนจากองค์การสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอีก 3 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำและมีการสนับสนุนจากองค์การต่ำ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานนี้ได้นำมาวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ละสองด้านและที่ละด้านตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงไว้ในตาราง 4

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละสองด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ละสองตัวพร้อมกันในระดับที่ยอมรับได้ในกลุ่มรวม ต่อมาได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม ก็พบผลเช่นเดียวกัน

สมมติฐาน 1 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละด้านพบว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม เนื่องจากงานด้านบริการของธนาคารเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้มาใช้บริการ บริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมที่ผสมผสานความรู้ ประสบการณ์ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของผู้ให้บริการ จนมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเกิดจากการสะสมผลการเรียนรู้จากประสบการณ์เกี่ยวกับลักษณะความมั่นคงของสภาพแวดล้อมตั้งแต่อดีตของบุคคล บุคคลในสังคมสามารถคาดสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตได้แม่นยำพอสมควรแล้วบุคคลนั้นจะมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง ดังเช่น เรวัต สดมณี (2544) พบว่า กำลังพลที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากำลังพลที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนต่ำ

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละด้านต่อมาพบว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์การสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม (ดูตาราง 4) เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจากองค์การคือการที่พนักงานธนาคารผู้นั้นรู้สึกว่าเขาได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เมื่อมีความต้องการหรือพบปัญหา เช่น การได้รับการสนับสนุน การได้รับกำลังใจ ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนมีคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมส่งผลให้พนักงานธนาคารผู้นั้นสามารถปฏิบัติตนได้บรรลุถึงความต้องการของตัวเองของบุคคลอื่นและของสังคมในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานธนาคารที่ทำงานเกี่ยวกับด้านการเงิน ซึ่งต้องมีความอดทนและเสียสละ เพื่อที่

จะให้บริการผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลลักษณ์ ทองสมัคร (2541) ที่พบว่าตัวแปรบรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด และจากงานวิจัยของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความสำเร็จในอาชีพด้านการเงิน และความสำเร็จในด้านอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง คือ การสนับสนุนจากองค์กร

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเองต่ำ และพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้จึงควรส่งเสริมปลูกฝังและพัฒนาให้พนักงานธนาคารที่มีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง และธนาคารควรตระหนักถึงบทบาทของธนาคารในการจัดระเบียบให้การสนับสนุนจากองค์กรแก่พนักงานอย่างเหมาะสม และเอื้อต่อประสิทธิภาพการทำงานเพื่อจะได้พัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่สูงต่อไป

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 2 สมมติฐาน 2 กล่าวว่า “พนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูง และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะตรงข้าม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” สมมติฐานนี้ได้คาดหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธ และมีเจตคติดีต่อการทำงานด้านบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในปริมาณที่แตกต่างไปอย่างเด่นชัด โดยคาดว่าพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงและมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอีก 3 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำและมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานนี้ได้นำมาวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ละสองด้านและที่ละด้านตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงไว้ในตาราง 5

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละสองด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ละสองตัวพร้อมกันในระดับที่ยอมรับได้ในกลุ่มรวม ต่อมาได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม ก็พบผลเช่นเดียวกัน

สมมติฐาน 2 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ระดับพบว่า พนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ซึ่งพบผลในกลุ่มย่อยเพียงกลุ่มเดียว (ดูตาราง 5) เนื่องจากการเป็นพุทธศาสนิกชนทำให้พนักงานธนาคารได้นำแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักธรรมคำสอนของพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในงานธนาคาร ซึ่งเป็นงานที่ให้บริการเกี่ยวกับด้านการเงินและต้องมีความซื่อสัตย์ อุทิศเวลาให้กับงานเต็มที่ เพื่อสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงจึงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง สอดคล้องกับการวิจัยของ ดุษฎี โยเหลา และคณะ (2538) พบว่าในกลุ่มพยาบาลตัวแปรวิถีชีวิตทางพุทธส่งผลทางตรงโดยมีอิทธิพลเป็นบวกต่อการปฏิบัติงานพยาบาล และจากงานวิจัยของ เรวัต สดมณี (2544) พบว่ากำลังพลในสายงานปลัดบัญชี (กลุ่มรวม) ที่มีวิถีชีวิตทางพุทธมาก มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมสูงกว่ากำลังพลที่มีวิถีชีวิตทางพุทธน้อย

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ระดับต่อมาพบว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม (ดูตาราง 5) การที่พนักงานธนาคารมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงจะทำให้เกิดความคล่องแคล่วในการที่จะนำความรู้มาประยุกต์ใช้ การตัดสินใจและพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผอบเชียร วงศ์ภักดี (2537) พบว่าบุคคลที่มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานสูง มีการปฏิบัติงานที่สูงกว่าบุคคลที่มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานต่ำ และจากงานวิจัยของ ธีรสุดา สุจินันท์กุล (2541) พบว่า พยาบาลที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมพยาบาลมากมีพฤติกรรมพยาบาลอย่างเหมาะสมมากกว่าพยาบาลที่มีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมพยาบาลน้อย

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ และพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้จึงควรส่งเสริมปลูกฝังและพัฒนาให้พนักงานธนาคารมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงและมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่สูงต่อไป

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 3 สมมติฐาน 3 กล่าวว่า “พนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง และมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะตรงข้าม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” สมมติฐานนี้ได้คาดหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการและมีความขัดแย้งในบทบาทที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในปริมาณ

ที่แตกต่างกันไปอย่างเด่นชัด โดยคาดว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงและมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอีก 3 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ และมีความขัดแย้งในบทบาทสูง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานนี้ได้นำมาวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ละสองด้านและที่ละด้านตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงไว้ในตาราง 6

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละสองด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ละสองตัวพร้อมกันในระดับที่ยอมรับได้ในกลุ่มรวม ต่อมาได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม ก็พบผลเช่นเดียวกัน

สมมติฐาน 3 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละด้านพบว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม (ดูตาราง 6) ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่เคยได้กล่าวไว้ในสมมติฐาน 2 ข้างต้น

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละด้านต่อมาพบว่า พนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม (ดูตาราง 6) เนื่องจากเมื่อเกิดความขัดแย้งในบทบาทจะทำให้สภาพอารมณ์ถูกรบกวน เกิดความตึงเครียด หงุดหงิด เกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ตัวเองกระทำลงไป เป็นเหตุให้ขาดความพึงพอใจในงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพต่ำลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชนารถ ธาดุทอง (2539) ที่พบว่านักวิชาการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูง และจากงานวิจัยของ วิริติ ปานศิลา (2542) พบว่า กลุ่มที่มีอายุการทำงานมากร่วมกับมีความขัดแย้งในบทบาทการทำงานน้อย มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่าในกลุ่มอื่น ๆ

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการต่ำ และพนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูง ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้จึงควรส่งเสริมปลูกฝังและพัฒนาให้พนักงานธนาคารมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการ นอกจากนี้ธนาคารควร ตระหนักถึงบทบาทของธนาคารในการจัดระเบียบกำหนดสถานภาพและบทบาทของพนักงานอย่างเหมาะสม และเอื้อต่อประสิทธิภาพการทำงานเพื่อจะได้พัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่สูงต่อไป

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 4 สมมติฐาน 4 กล่าวว่า “พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรการสูง และมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะตรงข้าม ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” สมมติฐานนี้ได้คาดหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรและมีวิถีชีวิตทางพุทธที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในปริมาณที่แตกต่างไปอย่างเด่นชัด โดยคาดว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงและมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอีก 3 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และมีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐานนี้ได้นำมาวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ละสองด้านและที่ละด้านตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงไว้ในตาราง 7

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละสองด้านพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านบริการไม่ได้แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ละสองตัวพร้อมกันในระดับที่ยอมรับได้ในกลุ่มรวม ต่อมาได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม พบผลสนับสนุนสมมติฐาน 4 บางส่วน จากตาราง 9 คือ ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย พบว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงและมีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำและมีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำ และพบอีกว่า ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชายที่มีวิถีชีวิตทางพุทธต่ำหรือสูงด้วยกัน ถ้ามีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ เนื่องจากปัจจุบันมีพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชายประมาณร้อยละ 57.78 เมื่อเทียบกับในอดีตซึ่งมีพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชายเกือบร้อยละ 90 หัวพนักงานปัจจุบันส่วนใหญ่จึงเป็นเพศชาย ทำให้พนักงานธนาคารที่เป็นเพศชายมีการรับการสนับสนุนจากองค์กรที่สูง อาจเป็นเพราะการเป็นเพศเดียวกันทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งทั้งเพศชายเป็นเพศที่จะต้องมีการบวชเรียนทำให้มีความเข้าใจในแนวทางการดำเนินชีวิตตามหลักคำสอนของพุทธศาสนาและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานธนาคารได้ดีกว่า

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละด้านพบว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม (ดูตาราง 7) ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่เคยได้กล่าวไว้ในสมมติฐาน 1 ข้างต้น

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ละด้านต่อมาพบว่า พนักงานธนาคารที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูงเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ซึ่งพบผลในกลุ่มย่อยเพียง

กลุ่มเดียว (ดูตาราง 7) ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยที่เคยได้กล่าวไว้ใน
 สมมติฐาน 2 ข้างต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้สนับสนุนสมมติฐาน 4 บางส่วน

สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรการสูง และมีวิถีชีวิตทางพุทธสูง
 เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง พบผลในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย
 ดังนั้นจากผลการวิจัยนี้ ธนาคารควรตระหนักถึงบทบาทของธนาคารในการจัดระเบียบให้
 การสนับสนุนจากองค์กรแก่พนักงานอย่างเหมาะสม นอกจากนี้จึงควรส่งเสริมปลูกฝังและ
 พัฒนาให้พนักงานธนาคารมีวิถีชีวิตทางพุทธสูง เพื่อจะได้พัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรม
 การทำงานด้านบริการที่สูงต่อไป

การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน 5 สมมติฐาน 5 กล่าวว่า “ ลักษณะทางจิต
 (ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน และเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ) ลักษณะทางสังคม
 (ได้แก่การสนับสนุนจากองค์กร และความขัดแย้งในบทบาท) และลักษณะทางพุทธ (ได้แก่
 การปฏิบัติทางพุทธ และวิถีชีวิตทางพุทธ) สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงาน
 ด้านบริการ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย” สมมติฐานนี้เป็นการคาดหมายถึงอำนาจการทำนาย
 พฤติกรรมการทำงานด้านบริการโดยตัวแปรต่าง ๆ ดังกล่าว

ในการตรวจสอบสมมติฐานครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้น โดย
 ตัวแปรทำนายที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงสุดจะถูกคัดเลือกสู่
 สมการทำนายเป็นลำดับที่ 1 และตัวแปรทำนายที่สำคัญรองลงมาเข้าสู่สมการทำนายเป็นลำดับ
 ต่อมาพบว่า ในกลุ่มรวมตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ คือ เจตคติ
 ต่อการทำงานงานด้านบริการ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน การสนับสนุนจากองค์กร และ
 วิถีชีวิตทางพุทธ ตัวแปรทั้ง 4 ตัวเข้าสู่สมการทำนายตามลำดับ สามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ
 55 เมื่อพิจารณาในกลุ่มย่อยอีก 4 กลุ่ม พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน
 ด้านบริการในกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เจตคติต่อการทำงานงานด้านบริการ
 ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน การสนับสนุนจากองค์กร วิถีชีวิตทางพุทธ และการปฏิบัติ
 ทางพุทธยกเว้นความขัดแย้งในบทบาทเท่านั้นที่ไม่เข้าสู่สมการทำนายในพนักงานธนาคารทุก
 กลุ่ม สามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 54 ถึง 59 ดังนี้ ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายพฤติกรรม
 การทำงานด้านบริการในกลุ่มพนักงานธนาคารที่อายุการทำงานมาก คือ เจตคติต่อการทำงาน
 งานด้านบริการ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน การสนับสนุนจากองค์กร การปฏิบัติทางพุทธ
 สามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 55 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ
 ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศหญิง คือ เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ ลักษณะมุ่ง
 อนาคต-ควบคุมตน การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 56 ตัวแปรที่เข้าสู่

สมการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย คือ เจตคติต่อการทำงานงานด้านบริการ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน วิธีชีวิตทางพุทธ สามารถทำนายได้ร้อยละ 57 ตัวแปรที่เข้าสู่สมการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มพนักงานธนาคารที่อายุการทำงานน้อย คือ เจตคติต่อการทำงานงานด้านบริการ ลักษณะมุ่งอนาคต- ควบคุมตน การสนับสนุนจากองค์กร วิธีชีวิตทางพุทธ สามารถทำนายได้ร้อยละ 59

งานวิจัยที่ศึกษากับพนักงานธนาคารในลักษณะเดียวกับงานวิจัยนี้ในเมืองไทยยังไม่พบแต่มีงานวิจัยที่ศึกษากับพยาบาลในลักษณะเดียวกันกันได้แก่ อนิสรา จรัสศรี (2541) ได้ศึกษาลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื่อเอ็ดส์ โดยใช้ตัวแปร 7 ตัว ได้แก่ การปฏิบัติตนอย่างมีพรหมวิหาร 4 วิธีชีวิตทางพุทธ เหตุผลเชิงจริยธรรม ความเชื่ออำนาจในตน ทักษะคิดต่องานพยาบาล การสนับสนุนทางสังคม และความขัดแย้งในบทบาท พบว่าตัวแปรดังกล่าวยกเว้น ความเชื่ออำนาจในตน สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื่อเอ็ดส์ ทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 10 กลุ่มได้ร้อยละ 31 ถึง 42

จากผลการวิจัยในส่วนนี้แสดงให้เห็นว่า เจตคติต่อการทำงานงานด้านบริการ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน การสนับสนุนจากองค์กร วิธีชีวิตทางพุทธ และการปฏิบัติทางพุทธ เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคาร โดยพบว่า เจตคติต่อการทำงานงานด้านบริการ เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแรกของการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ และตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่สำคัญรองลงมาคือ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เรวัต สดมณี (2544) ที่พบว่า ทักษะคิดต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุดของพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม และ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เป็นตัวทำนายลำดับที่สองของพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม

ลำดับต่อมาการสนับสนุนจากองค์กร เป็นตัวทำนายตัวที่ 3 ของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุที่สำคัญ ส่วนงานวิจัยของ กมลลักษณ์ ทองสมัคร (2541) พบว่า ตัวแปรบรรยากาศในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้อแท้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด และจากงานวิจัยของ ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์ (2543) พบว่า ด้านบริการ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร สามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 57.1

ลำดับต่อมาวิธีชีวิตทางพุทธ เป็นตัวทำนายตัวที่ 4 และการปฏิบัติทางพุทธเป็นตัวทำนายตัวที่ 5 ของพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ผลนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุษฎี

โยเหลา และคณะ (2538) ที่ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิต และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของครูและพยาบาล ผลการวิเคราะห์ในกลุ่มพยาบาลพบว่า วิถีชีวิตทางพุทธส่งผลทางตรงโดยมีอิทธิพลเป็นบวกต่อการปฏิบัติงานพยาบาล มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐานเป็น .31 นอกจากนี้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เปรียบเทียบตัวทำนายชุดลักษณะทางพุทธศาสนา (ได้แก่ ความเชื่อทางพุทธศาสนา การปฏิบัติทางพุทธศาสนา วิถีชีวิตแบบพุทธ) และลักษณะทางจิต (ได้แก่ ทศนคติต่ออาชีพ การรับรู้ การสนับสนุนทางสังคม) ในกลุ่มพยาบาล พบว่า ตัวแปรชุดลักษณะทางพุทธศาสนาอธิบายผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าตัวแปรชุดลักษณะทางจิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา โพธิ์ศรีทอง (2536) ที่พบว่าการปฏิบัติทางพุทธศาสนาเป็นตัวทำนายที่สำคัญที่สุดของ พฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ เมื่อพิจารณาแนวคิดทางพุทธศาสนาที่กล่าวว่า วิถีชีวิตของคนไทยผูกพันอยู่อย่างแนบแน่นกับพระพุทธศาสนา ความเชื่อและหลักปฏิบัติทางพุทธศาสนาซึมแทรกผสมผสานอยู่ในแนวคิดจิตใจและการกระทำทุกด้านของชีวิตโดยตลอดเวลา ยาวนาน และการปฏิบัติตนตามคำสอนของพุทธศาสนาจะช่วยพัฒนาบุคคลนั้นให้เป็นผู้มี จริยธรรมมีพฤติกรรมดี เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพุทธศาสนิกชนทั้งหมดจึงให้ ผลการวิจัยสอดคล้องดังกล่าว

ส่วนความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรที่ไม่เข้าสู่สมการทำนายพฤติกรรมการทำงาน ด้านบริการในทุกกลุ่มนั้น อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันธนาคารเริ่มมีการปรับโครงสร้าง และ พัฒนาระบบงานให้มีความเหมาะสม โดยมีการกำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในแต่ละ หน่วยงาน ทำให้พนักงานมีความชัดเจนในงานมากขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานเป็น อย่างมาก ด้วยเหตุดังกล่าวจึงอาจเป็นผลทำให้ความขัดแย้งในบทบาทไม่เข้าสู่สมการทำนาย พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

อาจกล่าวได้ว่าสมมติฐาน 5 ได้รับการสนับสนุนส่วนใหญ่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมา สรุปได้ว่า สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็น ส่วนใหญ่จำนวน 1 ข้อ คือสมมติฐาน 5 สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วนจำนวน 1 ข้อ คือ สมมติฐานที่ 4 และไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้เลยจำนวน 3 ข้อ คือสมมติฐาน 1,2 และ 3

ข้อจำกัดของการวิจัยนี้

1. การวิจัยนี้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ จากข้อมูลที่ได้รับตอบจาก พนักงานธนาคารเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งควรมีการวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการจากฝ่ายอื่น ๆ เช่น จากรายงานของผู้มาใช้บริการ จากรายงานของผู้ร่วมงาน หรือจากรายงานของหัวหน้า ร่วมด้วย เป็นต้น

2. การวิจัยนี้ได้ศึกษาพนักงานธนาคารเป็นกลุ่มย่อย ๆ หลายกลุ่ม แต่กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 280 คน ทำให้กลุ่มย่อยบางกลุ่มมีจำนวนน้อยอาจทำให้ขาดประสิทธิภาพไปบ้าง ควรใช้กลุ่มตัวอย่างที่มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไปนี้ได้มาจากผลการวิจัย และเพื่อให้ได้ความรู้เพิ่มเติมขึ้นสำหรับส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่สูงต่อไป สามารถเสนอแนะได้ดังนี้

1. จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงจะมีลักษณะทางจิต ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน กับเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ สูงกว่าในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการต่ำ ดังนั้น จึงควรมีการทำงานวิจัยเชิงทดลอง เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการฝึกอบรมลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินต้นแบบการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาเป็นคู่มือการฝึกอบรมแก่พนักงานธนาคารให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธนาคารอย่างดีต่อไป

2. จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ในกลุ่มพนักงานธนาคารมีพฤติกรรมการทำงานสูง มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่าในกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการต่ำ แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้ทราบในรายละเอียดที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ดังนั้นการวิจัยต่อไปที่จะใช้ตัวแปรนี้จึงควรศึกษาให้ลึกลงไปในเรื่องรายละเอียด เช่น ด้านการรับรู้สภาพกดดันในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในคุณค่า ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านการได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนา

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1. จากการวิจัยทำให้ทราบว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางจิต ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ดังนั้นธนาคารจึงควรจัดฝึกอบรมเสริมสร้างให้พนักงานมีลักษณะมุ่งอนาคต- ควบคุมตนสูงและมีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง

2. จากการวิจัยทำให้ทราบว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กรสูง กับความขัดแย้งในบทบาทต่ำ ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการโดยตรง ดังนั้น จึงควรมีการนำเสนอข้อมูลด้วยบทความ เอกสาร เพื่อเผยแพร่ในวารสารที่เกี่ยวกับธนาคาร หรือนำเสนอผลการวิจัยในที่ประชุมผู้บริหารในการสัมมนาหรือการฝึกอบรมของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารตระหนักถึงบทบาทของธนาคารเองในการจัดระเบียบ กำหนดสถานภาพและบทบาทของพนักงานอย่างเหมาะสมและเอื้อต่อประสิทธิภาพการทำงาน

3. จากการวิจัยทำให้ทราบว่าพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชายที่มีวิถีชีวิตทางพุทธสูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูง ดังนั้นธนาคารจึงควรจัดฝึกอบรมเสริมสร้างให้พนักงานธนาคารมีวิถีชีวิตทางพุทธสูง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ดัฒนพันธ์. (2541). ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม
การให้การพยาบาลตามบทบาทเชิงวิชาชีพ. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กมลลักษณ์ ทองสมัคร. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจทางธนาคาร สังกัดสำนักงานใหญ่.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการ
ของพนักงานธนาคารเอเชีย. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ขวัญฤทัย พรรณวิจารณ์. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสุขาภิบาล
และอนามัยสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมือง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- งามตา วรินทร์านนท์. (2535). เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาสังคม (สค. 311). กรุงเทพฯ :
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- (2536). ลักษณะทางพุทธศาสนาและพฤติกรรมศาสตร์ของบิดามารดาที่เกี่ยวข้องกับ
การอบรมเลี้ยงดูบุตร. รายงานการวิจัย ฉบับที่ 50 กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- (2540). "เทคนิคการประมวลเอกสารเพื่อการวิจัย," เอกสารประกอบคำบรรยายในการ
ประชุมเชิงปฏิบัติการ (รุ่นที่ 2 ครั้งที่ 2) เรื่อง "การวิจัยและพัฒนาระบบพฤติกรรมไทย :
การพัฒนาเค้าโครงการวิจัยและเทคนิคการวิจัย". กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรม
ศาสตร์.
- จินตนา บิลมาศ และคณะ. (2529). รายงานการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของข้าราชการ. กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต. (2534). *คุณลักษณะของผู้นำและประสิทธิผลของงานในภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยไทย*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เชิดชาติ พุกพูน. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรม พฤติกรรมจริยธรรมและความเครียดในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. (2541). *ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาล ของพยาบาลวิชาชีพ*. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2527). *ชุดฝึกอบรมการสร้างคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน*. สถาบันข้าราชการพลเรือน. สำนักงาน ก.พ.
- (2529). "การพัฒนาจิตใจของข้าราชการ : หลักและแนวปฏิบัติทางวิชาการ," ใน *การประมวลบทความวิชาการตอน 2*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- (2531). "ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมสำหรับคนไทย : การวิจัยและประยุกต์," ใน *เอกสารฉบับพิเศษในวันครบรอบปีที่ 33*. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- (2541). "รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เพื่อการวิจัยสาเหตุของพฤติกรรม และพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์," (*วารสารทันตภิบาล*). 10(2) : 105-108.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ. (2540). *ความเชื่อและการปฏิบัติทางพุทธศาสนาของคนไทย : การปลูกฝังอบรมและคุณภาพชีวิต*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ดุขฎฐิ โยเหลลา, อภิญญา โพธิ์ศรีทอง และปริญญา ณ วันจันทร์. (2538). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างลักษณะทางพุทธศาสนา ลักษณะทางจิต และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของครูและพยาบาล*. รายงานการวิจัยฉบับที่ 58. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทรงฤทธิ์ เสือประเสริฐ. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานเรือนจำ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ สส.ม. (การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า. (2544). *ปัจจัยด้านจิตสังคมของผู้ดูแลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้ติดเชื้อเอดส์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2542, มีนาคม). "การบริการที่มีประสิทธิภาพ," *วารสารร่วมโพธิ์*. 25(96) : 25-26.
- . (2545). *ประวัติธนาคาร*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : eagle.scb.co.th/~tn/ วันที่สืบค้น 14 มีนาคม 2545.
- นงลักษณ์ คชฤทธิ์. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคนครหลวง 3*. ภาคนิพนธ์ปริญญา ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นภดล ทองลิ้ม. (ม.ป.ป.). *พลังธุรกิจ 2020* กรุงเทพฯ : นวดสาร
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2543). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย*. วิทยานิพนธ์. วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุชนารถ ธาตุทอง. (2539). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- บุญกอบ วิสมิตะนันท์. (2527). *จริยธรรมของครูไทย*. รายงานผลการวิจัย. ฉบับที่ 30 กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). *การเสริมจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประวิทย์ รื่นบรรเทิง. (2543). *การศึกษาการพัฒนาจริยธรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. ภาคนิพนธ์ปริญญา ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญญา ณ วันจันทร์. (2536). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผอบเชียร วงศ์ภักดี. (2537). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต). (2537). *ความสำคัญของพระพุทธศาสนาในฐานะศาสนาประจำชาติ*. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทสหธรรมิกจำกัด.
- . (2538). “จรรยาบรรณเสริมสร้างประสิทธิภาพข้าราชการอย่างไร,” ตามรอยพระยุคลบาล แนวทางการประพฤติตามกรอบแห่งจรรยาบรรณข้าราชการ การพลเรือน. สำนักงาน ก.พ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดอกเบญจ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เพ็ญวรรณ ทองดีแท้. (ม.ป.ป.). “พนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพ,” (เอกสารประกอบการบรรยายวิชาปฏิบัติการธนาคาร). กรุงเทพฯ : สถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). *ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทของครูมัธยมศึกษา*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- รุ่งทิพย์ สมานรักษ์. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะชีวสังคม และจิตวิทยากับความพึงพอใจในการทำงานของครูประถมศึกษาที่สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันในจังหวัดสุรินทร์. ปรินญาณีพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ โฉมยา. (2543). รายงานการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาท วัฒนธรรมองค์การและจิตลักษณะบางประการ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจริยธรรมในการพยาบาลของ พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ : กรณีศึกษาจังหวัดหนองคาย. การศึกษาก่อนนำเสนอปรินญาณีพนธ์ (วท.ด. พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เรวัต สดมณี. (2544). ปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม ศึกษาเฉพาะกรณี กำลังพลในสายงานปลัดบัญชี. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
- วารี หะวานนท์. (2539). การบัญชีธนาคารการปฏิบัติงานธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์
- วิรัตน์ ปานศิลา. (2542). การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย. ปรินญาณีพนธ์ วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภนันตา โมคกุล. (2540). ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเคลือในบทบาทที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบุคลากรฝ่ายบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ศักดิ์ชัย นิรัญทิวี. (2532). ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ปรินญาณีพนธ์ กศ.ด. (พัฒนบริหารศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สำนักข่าวไทย. (2544). สุสานข่าว. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : news.mweb.co.th/netnews/netnews_33242.html. วันที่สืบค้น 14 มีนาคม 2545

- สุพิชญา อารยะกุลชัย. (2543). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานสาขา ตามทัศนะของผู้บริหารสาขาและพนักงานสาขา ธนาคารรัตนสิน*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวรรณ พิณตานนท์. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคกลาง*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนิสรา จรัสศรี. (2541). *ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานครและสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภิญา โปศรีศรีทอง. (2536). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อ้อมเดือน สอดมณี. (2536). *ผลของการฝึกอบรมทางพุทธพฤติกรรมศาสตร์ต่อจิตลักษณะและประสิทธิผลของครู*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารมณ จินดาพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครูสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อำนวย ลียาทิพย์กุล. (2536). *การธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Gronroos, Christain. (1990). *Service Management and Marketing*. p.27. (Managing the Moment of Truth in Service Competition), Massachusetts : Lexington Books.

Magnusson, David and Endler, Norman S. (1977). *Personality at the Crossroad : Current Lssues in Interactional Psycholoty*. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associated Publishers.

Rizzo, John R., House, Robert J. and Lirtzman, Sidney L. (1970). " Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations," *Administrative Science Quarterly*. 15(2) : 150 –163.

Willingham, Ron. (1992). In *Hey, I'm the customer*. New Jersey : Prentice Hall.

Schwab, Richard L. and Iwanicki, Edward F. (1982,Summer). " Who are Over Burn Out ?." *Educational Research Quarterly*. 7 (2) : 5 – 16.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

-แบบสอบถาม

-ค่าความสัมพันธ์รายข้อของแบบสอบถาม

สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวณัฐยา ลือชาภิตติกุล เป็นนิสิตปริญญาโท สาขาการวิจัย
พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำการวิจัยเรื่อง “ลักษณะ
ทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ของ
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร”

ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม คำตอบจากแบบ
สอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบกระเทือนใดๆ ต่อหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบ
สอบถาม และจะไม่นำไปเปิดเผยเป็นรายบุคคล

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวณัฐยา ลือชาภิตติกุล)

แบบสอบถามปัจจัยภูมิหลัง

คำแนะนำในการตอบ

โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) หรือเติมคำในช่องว่างตามเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุการทำงานที่ธนาคารแห่งนี้ ปี

แบบวัดชุดที่ 1

ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาให้ทำอ่านข้อความแล้วใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ฉันมักจะทำงานไม่เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ เนื่องมาจากปริมาณงานมากจนล้นมือ

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

2. ฉันคาดหวังผลดีในอนาคตที่เกิดจากการทำงานด้วยความขยันขันแข็งอย่างเต็มความสามารถในขณะนี้

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

3. ฉันทำความดีในปัจจุบันโดยไม่เคยหวังผลตอบแทนจากผู้อื่นในอนาคต

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

4. ฉันอดใจไม่ได้ เมื่อเห็นของที่ถูกใจจะรีบซื้อไปเก็บไว้ก่อน แม้จะไม่ได้ใช้ในขณะนี้

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

5. ฉันกำหนดขั้นตอนและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดกับการทำงานไว้ล่วงหน้า

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

6. ฉันจะทำอะไรก็ได้เมื่ออยู่ในที่ไม่มีคนรู้จัก

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

7. ฉันระมัดระวังการทำงานของฉัน เฉพาะเมื่อมีคนคอยสังเกตเท่านั้น

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

8. ถ้าฉันอยากได้สิ่งใด แต่ต้องรอคอยนาน ฉันมักจะทนรอไม่ได้

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

9. ฉันอดทนที่จะทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา แม้จะเหนื่อยหรือบางครั้งต้องทำล่วงเวลางาน

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

แบบวัดชุดที่ 2
เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาให้ทำอ่านข้อความแล้วใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. การทำงานบริการลูกค้า ทำให้ฉันเครียด

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

2. งานบริการลูกค้าช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับธนาคารได้มาก

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

3. ฉันยินดีที่จะสละเวลาให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

4. ฉันรู้สึกน้อยใจที่ต้องมาทำงานด้านบริการลูกค้า

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

5. ฉันรู้สึกท้อใจที่จะต้องให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

6. ฉันยังรู้สึกกระตือรือร้นทุกครั้งที่ได้บริการลูกค้ารายใหม่ ๆ

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

7. ฉันพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการ

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

8. ฉันเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้าทุกคน

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

9. ฉันมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

10. ฉันพยายามปรับปรุงการทำงานให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

.....
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด

แบบวัดชุดที่ 3
การสนับสนุนจากองค์การ

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาให้ทำอ่านข้อความแล้วใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อฉันต้องการระบายความในใจ

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

2. ผู้บังคับบัญชาแสดงความเอื้ออาทรต่อฉันในยามเจ็บไข้ได้ป่วย

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

3. เพื่อร่วมงานไม่มีความเข้าใจในตัวฉัน

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

4. ผู้บังคับบัญชาทำให้ฉันรู้สึกท้อแท้สิ้นหวังในการทำงาน

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

5. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ช่วยแก้ไขปัญหาดังๆ ในการทำงานของฉันอย่างเต็มความสามารถ

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

6. ถ้าฉันทำสิ่งใดที่ถูกต้องตามหน้าที่ของฉัน เพื่อนร่วมงานจะให้การสนับสนุน

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

7. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากร

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

8. เพื่อนร่วมงานแต่ละคนไม่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกัน

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

แบบวัดชุดที่ 4

ความขัดแย้งในบทบาท

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาให้ทำอ่านข้อความแล้วใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ฉันต้องทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ในแต่ละวัน จนทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมายไม่ทัน

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

2. ฉันได้รับมอบหมายภาระหน้าที่ โดยไม่มีกำลังคนเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จ

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

3. ฉันต้องทำงานหลายอย่างไม่ซ้ำกัน ทำให้ฉันรู้สึกลำบากและยุ่งยากใจ

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

4. ปริมาณงานที่ฉันได้รับมอบหมายยุติธรรมอยู่แล้ว แม้จะมีขั้นตอนของงานที่ยุ่งยาก

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

5. ฉันอึดอัดใจที่ต้องทำงานบางอย่างที่ไม่ใช่งานในระดับความรับผิดชอบของฉัน

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

6. ฉันท้อแท้ใจในการพยายามทำงานอย่างทุ่มเทที่สุด แต่ไม่เกิดผลอย่างที่ต้องการ

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

7. ฉันทำงานหลายอย่างในขณะเดียวกัน จนทำให้งานเสร็จไม่ทันตามกำหนด

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

8. การทำให้ลูกค้าพอใจก็เพียงพอที่จะให้ฉันทำงานอย่างไรก็ได้

.....
 จริงที่สุด จริง ก่อนข้างจริง ก่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

9. การทำงานปัจจุบันที่มีลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติมาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน
 ของฉัน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

10. ฉันพร้อมที่ปรับเปลี่ยนการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบใหม่ ๆ

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด

แบบวัดที่ 5
การปฏิบัติทางพุทธ

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาให้ทำอ่านข้อความแล้วใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ฉันพร้อมที่จะพูดปด ถ้าคำพูดนั้นจะช่วยให้ฉันได้ประโยชน์

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

2. ฉันเห็นว่าการสวดมนต์ไหว้พระก่อนเข้านอน เป็นการกระทำที่ไร้สาระ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

3. คงต้องรอให้ร่ำรวยกว่านี้ก่อน ฉันจึงจะทำบุญให้ทานแก่ผู้อื่น

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

4. ฉันดื่มสุราและ/หรือเบียร์ โดยไม่สนใจว่าจะผิดศีลหรือไม่

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

5. ฉันไม่คิดว่าการทำสมาธิจะให้ประโยชน์อะไรแก่ฉันได้

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

6. การแอบหยิบของราคาเพียงเล็กน้อยจากร้านค้า ไม่น่าจะเป็นความผิด เพราะเจ้าของร้านได้กำไรจากสินค้าอื่น ๆ มากอยู่แล้ว

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

7. ฉันชอบแนะนำให้คนอื่นอ่านหนังสือเกี่ยวกับพุทธศาสนา

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

8. การตกปลาเป็นเกมกีฬาที่น่าตื่นเต้น

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

9. ฉันจะคำนึงถึงเรื่องบาปบุญก่อนตัดสินใจกระทำการหนึ่งสิ่งใดเสมอ

.....
จริงที่สุด

.....
จริง

.....
ค่อนข้างจริง

.....
ค่อนข้างไม่จริง

.....
ไม่จริง

.....
ไม่จริงที่สุด

แบบวัดชุดที่ 6
วิถีชีวิตทางพุทธ

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาให้ทำอ่านข้อความแล้วใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ฉันชอบที่จะไปเที่ยวตามวัดวาอารามมากกว่าสถานที่อื่น ๆ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

2. ฉันมักระลึกถึงพระพุทธ พระธรรม หรือพระสงฆ์ เมื่อผ่านสถานที่ทางศาสนา

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

3. อาชีพของฉันไม่ว่าในปัจจุบันหรืออนาคต ต้องเป็นอาชีพที่ไม่ทำให้ฉันผิดศีล เช่น ต้องไม่ฆ่าสัตว์ ต้องไม่โกหก

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

4. ฉันใช้เวลาส่วนใหญ่ในชีวิตไปในการทำความดีและทำบุญสุนทาน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

5. ฉันมักใช้เวลาว่างไปในการศึกษาธรรมะหรือปฏิบัติธรรม

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

6. ฉันเคยคุยทางด้านธรรมะกับผู้อื่น

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

7. ฉันช่วยเหลือคนอื่นและสังคมอยู่เสมอเพื่อสร้างกุศล

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

แบบวัดชุดที่ 7
แบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

คำแนะนำในการตอบ

กรุณาให้ทำอ่านข้อความแล้วใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. ฉันไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากลูกค้าที่ขอความช่วยเหลือจากฉันเป็นประจำ

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

2. ฉันอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจทั้งผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้น

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

3. ฉันคิดว่าลูกค้าบางคน ควรมีค่าตอบแทนเป็นสินน้ำใจแก่พนักงานธนาคารบ้าง

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

4. ฉันจะอธิบายให้ลูกค้าทุกคนเข้าใจอย่างชัดเจน ถ้าลูกค้าไม่เข้าใจในบริการนั้น ๆ

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

5. ลูกค้าที่มีการศึกษาน้อยมักจะไม่ทราบขั้นตอนในการติดต่องาน ฉันจึงต้องคอยให้บริการลูกค้าเหล่านี้

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

6. ฉันจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน โดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือการศึกษาของลูกค้า

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

7. ฉันให้บริการลูกค้าอย่างสุดความสามารถ แม้จะรู้สึกเหนื่อย

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

8. ฉันไม่ยอมยกให้บริการลูกค้า นอกเวลาบริการ

..... จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงที่สุด
---------------------	---------------	-----------------------	--------------------------	------------------	------------------------

9. ฉันพูดจาสุภาพอ่อนโยนกับลูกค้าทุกคนเสมอ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

10. เมื่อฉันได้รับมอบหมายให้ทำงานชิ้นใด ฉันจะรีบทำให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

11. ฉันปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานธนาคารอย่างเคร่งครัด

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

12. เมื่อมีงานเร่งด่วน ฉันพร้อมที่จะทำเสมอ แม้จะต้องสละเวลาของตนเอง

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

13. เวลาไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ฉันมักจะหางานอื่นที่ได้รับมอบหมายมาทำแทน

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

14. ฉันมาทำงานตรงเวลา และอาจจะกลับหลังเวลางานเป็นประจำ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

15. ฉันมีภาระอื่นๆ ที่ต้องทำนอกเหนืองานประจำนี้ จึงไม่สามารถรับงานเพิ่มได้อีก

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
------------	------	--------------	-----------------	---------	---------------

ตาราง 11 แสดงค่าความสัมพันธ์ของแบบวัดลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน

ข้อ	ค่าอาร์ (r)
1	.24*
2	.49*
3	.25*
4	.56*
5	.34*
6	.58*
7	.39*
8	.63*
9	.36*

ค่าความเชื่อมั่น = .75

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 12 แสดงค่าความสัมพันธ์ของแบบวัดเจตคติต่อการทำงานด้านบริการ

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.35*
2	.63*
3	.46*
4	.61*
5	.60*
6	.59*
7	.71*
8	.83*
9	.62*
10	.66*

มีค่าความเชื่อมั่น = .86

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 13 แสดงค่าความสัมพันธ์ของแบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร

ข้อ	ค่าอาร์ (r)
1	.83*
2	.87*
3	.45*
4	.73*
5	.89*
6	.70*
7	.68*
8	.69*
9	.86*
10	.66*
11	.71*

ค่าความเชื่อมั่น = .93

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 14 แสดงค่าความสัมพันธ์ของแบบวัดความขัดแย้งในบทบาท

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.41*
2	.79*
3	.36*
4	.44*
5	.59*
6	.51*
7	.51*
8	.44*
9	.47*
10	.47*

ค่าความเชื่อมั่น = .82

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 15 แสดงค่าความสัมพันธ์ของแบบวัดการปฏิบัติทางพุทธ

ข้อ	ค่าอาร์ (r)
1	.56*
2	.63*
3	.61*
4	.66*
5	.77*
6	.50*
7	.25*
8	.61*
9	.40*

ค่าความเชื่อมั่น = .83

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 16 แสดงค่าความสัมพันธ์ของแบบวัดวิถีชีวิตทางพุทธ

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.55*
2	.27*
3	.50*
4	.61*
5	.57*
6	.56*
7	.29*

ค่าความเชื่อมั่น = .76

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 17 แสดงค่าความสัมพันธ์ของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.54*
2	.75*
3	.71*
4	.69*
5	.62*
6	.82*
7	.86*
8	.42*
9	.73*
10	.50*
11	.65*
12	.48*
13	.50*
14	.47*
15	.51*

ค่าความเชื่อมั่น = .91

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวณัฐยา ลือชากิตติกุล
เกิดวันที่	15 กรกฎาคม 2514
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	20/22 ซ.แมนศรี 2 ถ.บำรุงเมือง แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบฯ กรุงเทพมหานคร 10100
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พนักงานธนาคาร (ระดับช่วยบริหาร)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาเฉลิมนคร 269 ถนนเจริญกรุง เขตป้อมปราบฯ กรุงเทพมหานคร 10100
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนสายปัญญา
พ.ศ. 2536	จบประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการบัญชี จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ
พ.ศ. 2539	จบปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป (บริหารงานบุคคล) จากสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2546	จบปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ