ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปริญญานิพนธ์

ของ

กมลศรี ว่องเจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

กุมภาพันธ์ 2550

ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปริญญานิพนธ์

ของ

กมลศรี ว่องเจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

กุมภาพันธ์ 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ของ

กมลศรี ว่องเจริญ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

……..……คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2550

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

……..……ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ดุษฎี โยเหลา)

……..…….. กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจูกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

……..…… ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ดุษฎี โยเหลา)

……..…….. กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจูกุล)

……..…….. กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง)

……..…….. กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยดา สมบัติวัฒนา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี เป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ดุษฎี โยเหลา ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจูกุล กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ท่านทั้งสองได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการทำงานวิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ที่มีค่ายิ่งในการทำวิจัย และท่านทั้งสองยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อ.ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง และผศ. ปิยดา สมบัติวัฒนา กรรมการสอบปากเปล่าที่ได้รับแต่งตั้งเพิ่มเติม ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่มีประโยชน์ ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อ.ดร.พรรณี บุญประกอบ อ.ดร.จรัล อุ่นฐิติวัฒน์ อ.ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง คุณนันทวรรณ ไม้ไหว คุณถาวร ไชยเทพ และคุณเชิดศิริ กิจสนาโยธิน ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย รวมถึงให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีคุณภาพ

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน และผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่นที่ 1-11 ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ปี 2547 ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย และการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา นายสมพงษ์ ว่องเจริญ มารดา นางรัตนา ว่องเจริญ และทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจและคอยดูแลข้าพเจ้าเสมอมา ขอขอบคุณนางสาวพสชนัน นิรมิตไชยนนท์ นางสาว พิชญาภา อินทรนัฏ และนางสาวธรณ์ธันย์ อำภานุกิจ เพื่อนที่ให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ ประโยชน์อันใดที่ได้จากการทำปริญญานิพนธ์นี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณพ่อ แม่ ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในการอบรมสั่งสอนผู้วิจัยมาจนถึงปัจจุบัน

กมลศรี ว่องเจริญ

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ 1

ภูมิหลัง 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย 4

ความสำคัญของการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 5

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 5

ตัวแปรที่ศึกษา 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

นิยามปฏิบัติการ 6

กรอบแนวคิดของการวิจัย 10

สมมติฐานการวิจัย 12

2 เอกสารและงายวิจัยที่เกี่ยวข้อง 13

นโยบายการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ 14

แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 23

ตัวแปรเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 27

แนวคิดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 28

แนวคิดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง 31

ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น 36

แนวคิดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน 38

แนวคิดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (Work socialization) 41

ประสบการณ์ในการทำงาน 47

3 วิธีการดำเนินการวิจัย 49

การกำหนดและเลือกกลุ่มตัวอย่าง 49

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

3 (ต่อ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล 60

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล 61

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 62

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 62

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 63

5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ 74

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า 74

สรุปและอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า 77

ข้อเสนอแนะ 84

บรรณานุกรม 87

ภาคผนวก 92

ประวัติย่อผู้วิจัย 121

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงบทบาทเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CSO) 19

2 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 64

3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางจิตและสังคมกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 66

4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของความสามารถในการแก้ปัญหาการและปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาตาม เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน 67

5 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ในแต่ละกลุ่ม 68

6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตาม เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ 69

7 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ในแต่ละกลุ่ม 71

8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ ในการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 72

9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมกับคะแนนรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 111

10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมกับคะแนนรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามปัจจัยทางจิต 112

11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมกับคะแนนรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามปัจจัยทางสังคม 113

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดการศึกษาปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 11
2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร 15

ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

กมลศรี ว่องเจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ กุมภาพันธ์ 2550

กมลศรี ว่องเจริญ. (2550). *ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน).* **ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รศ ดร.ดุษฎี โยเหลา, อาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจูกุล.**

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

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

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

2. ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์แปรปรวนไปตามปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวแปรพร้อมกัน คือ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการ

ปฏิบัติงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ศึกษาตัวแปรอิสระสองตัวในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ พบว่า เจ้าหน้าที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหากาปฏิบัติงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

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

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

PSYCHOLOGICAL AND SOCIAL FACTORS RELATED TO OPERATIONAL PROBLEM-SOLVING ABILITY OF CUSTOMER SERVICE OFFICERS OF BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT

BY

KAMONSRI WONGCHAROEN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Master of Science degree in Behavioral Science Research

at Srinakharinwirot University

February 2007

Kamonsri Wongcharoen. (2006). *Psychological and Social Factors Related to Operational Problem-Solving Ability of Customer Service Officers of Bangkok Bank public company limited*. Master of Science, M.S. (Applied Behavioral Science Research). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Associated Prof. Dr. Dusadee Yolao, Dr. Yuttana Chaijukul.

This research on Psychological and Social Factors Related to Operational Problem-Solving Ability of Customer Service Officers of Bangkok Bank public company limited has 3 main purposes: 1. To study the relationships between Psychological factor, Social factor and Work Experience related to Operational Problem-Solving Ability; 2. To investigate interaction between Psychological factor and Social factor on Operational Problem-Solving Ability; 3. To discover the predictive variable of Operational Problem-Solving Ability.

The sample in this research consisted of 205 female Customer Service Officers who passed training on "Customer Service Officers (Metropolitan) Module 1" curriculum class 1-10 in 2004 at RAMAIII Training Computer Center of Bangkok Bank public company limited. There were three groups of independent variables, namely; three variables of psychological factor in the first group, i.e. Attitude toward Operational Problem-Solving Ability, Work Motivation and Basic Working Knowledge of Customer Services; two variables of Social factor in the second group, i.e. Work Social Support and Unofficial Professional Socialization; the last one of the third group, i.e. Work Experience. The dependent variable was Operational Problem-Solving Ability. The instruments were a one-part test for Operational Problem-Solving Ability and a four-part questionnaire. Data acquired from this study were analyzed by using Pearson Product Moment Correlation Coefficient, Two-Way ANOVA, Scheffe' and Multiple Regression Hierarchical. The research results found that:

1. Psychological factor, i.e. Attitude toward Operational Problem Solving Ability, Work Motivation and Basic Working Knowledge of Customer Services; Social factor, i.e. Work Social Support and Unofficial Professional Socialization, including Work Experience were positively correlated to Customer Service Officers' Operational Problem Solving Ability at the .01 and .05 level of statistical significance.

2. Customer Service Officers' Operational Problem Solving Ability varied according to the combined interaction between two independent variables of Attitude toward Operational Problem Solving Ability and Work Social Support. When considering Hypothesis no. 2 –which studies two independent variables in high and low groups, it was found that customer service officers with high Attitude toward Operational Problem Solving Ability and high Work Social Support had higher level of Operational Problem Solving Ability than those with low Attitude toward Operational Problem Solving Ability and low Work Social Support at the .001 level of statistical significance.

3. Customer Service Officers' Operational Problem Solving Ability varied according to the combined interaction between two independent variables of Attitude toward Operational Problem Solving Ability and Unofficial Professional Socialization. When considering Hypothesis no. 3 –which studies 2 independent variables in high and low groups, it was found that Customer Service Officers with high Attitude toward Operational Problem Solving Ability and high Unofficial Professional Socialization had higher level of Operational Problem Solving Ability than those with low Attitude toward Operational Problem Solving Ability and low Unofficial Professional Socialization at the .001 level of statistical significance.

4. When using Basic Working Knowledge of Customer Services; Psychological factor, i.e. Attitude toward Operational Problem-Solving Ability, Work Motivation; and Social factor, i.e. Work Social Support and Unofficial Professional Socialization, altogether to predict Customer Service Officers' s Operational Problem-Solving Ability, it was found that all 5 independent variables could predict the overall Customer Service Officers' s Operational Problem-Solving Ability by 46.7%, at the .001 level of statistical significance. In addition, it was revealed that the order of priority for three groups of independent variables, separately to predict Customer Service Officers's Operational Problem-Solving Ability was as follows; the factor with the most predictive power was Social factor, followed by Psychological factor, and Basic Working Knowledge of Customer Services, respectively.

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ภาคธุรกิจธนาคารในปัจจุบันโดยรวม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทั้งยังมีการแข่งขันที่รุนแรงกว่าเดิม ธนาคารจึงต้องการเร่งขยายสัดส่วนการตลาด พร้อมกับแสวงหารายได้ให้มากขึ้น ในสภาวการณ์ปัจจุบัน ธนาคารกรุงเทพได้นำคำขวัญ “เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน” มาเป็นหลักในการปฏิบัติในการทำงานอย่างจริงจัง เนื่องจากหลักปฏิบัตินี้ ทำให้ธนาคารของเราประสบความสำเร็จตลอดมา นอกจากจะให้บริการด้วยใจต่อลูกค้าแล้ว ยังต้องมอบบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าด้วย โดยใช้หลักกำกับการทำงาน 3 ประการ คือ ทำหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ธนาคารอย่างถูกต้องตามหลักวิชาชีพ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีความเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้ และคิดอย่างสร้างสรรค์ในการเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมที่สุด (สูตรแห่งความสำเร็จ 7 ประการ. 2547: 6)

เมื่อพิจารณาธุรกิจธนาคารในด้านการมอบคุณค่าให้กับลูกค้า กิจกรรมพื้นฐานคือ การให้บริการซึ่งกิจกรรมสนับสนุนให้การบริการมีคุณค่าในสายตาลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจก็คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พนักงานผู้ให้บริการจึงเปรียบเสมือนตัวแทนของธุรกิจ ที่จะส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าภายใต้การให้บริการที่ดี การพัฒนาบริการและการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนพร้อมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จึงเป็นความจำเป็นเพื่อรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจธนาคาร ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทางธนาคารจึงได้เริ่มกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานและพนักงานทุกหน่วยงาน (พนิดา ซื่อสัตย์สกุลชัย. 2546 : 2)

ในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรควรมีความรู้ ทักษะ และมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และสิ่งสำคัญในการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น นั่นก็คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เพราะความสามารถในการแก้ปัญหาเป็นทักษะที่จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นจุดเริ่มต้นให้บุคลากรแสดงออกในด้านความคิดที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงาน และสามารถที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆได้ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นบุคลากรจึงต้องรู้จักคิดเป็นและมีความสามารถในการแก้ปัญหาเป็น กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2528: 259) กล่าวว่าการแก้ปัญหา คือ การใช้ประสบการณ์เดิมจากการเรียนรู้ทั้งทางตรง (มีผู้อบรมสั่งสอน) และทางอ้อม (เรียนรู้ด้วยตนเอง) มาแก้ปัญหาใหม่ที่ประสบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเบญจวรรณ ศรีโยธิน

(2539: 53) กล่าวว่า การแก้ปัญหา เป็นกระบวนการนำความรู้ ความคิด ประสบการณ์ และวิธีการต่างๆ มาผสมผสานเพื่อใช้ในการแก้ไขสาเหตุของปัญหา ดังนั้นองค์กรจึงควรตระหนักถึงความสำคัญและสนใจเพื่อให้บุคลากรมีการเรียนรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้บุคลากรคิดเป็น ทำเป็นและสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เพราะการแก้ปัญหานั้นต้องรู้จักคิด พิจารณา คัดเลือกหาแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นคุณค่าของการบริการเพื่อมอบคุณค่าให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งเพื่อความอยู่รอดของธนาคาร อย่างไรก็ตามคุณภาพการบริการนั้นก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานเพราะงานธนาคารถือเป็นการขายสินค้าบริการ และการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้นั้น เจ้าหน้าที่ต้องมีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ได้ จึงเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ในการกลับมาใช้บริการในครั้งถัดไป และความเป็นผู้นำในธุรกิจธนาคาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยใช้ข้อมูล “สรุปจำนวนปัญหาในการปฏิบัติงาน” ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงธันวาคม 2548 ที่ทางหน่วยงานต่างๆ ของธนาคารมีการสอบถามเข้ามายังหน่วยงานกลุ่มเจ้าหน้าที่งานบริหารระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Service desk) ผลการสำรวจพบว่า มีการสอบถามปัญหาการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ สาขานครหลวง จำนวนปัญหา 10,193 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 35.24 สาขาต่างจังหวัด จำนวนปัญหา 7,505 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 25.95 สำนักธุรกิจนครหลวง จำนวนปัญหา 3,700 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 12.79 เจ้าหน้าที่สายงานอื่นๆ จำนวนปัญหา 2,290 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 7.92 สำนักธุรกิจต่างจังหวัด จำนวนปัญหา 2,048 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 7.08 สาขาย่อย (Micro branch) นครหลวง จำนวนปัญหา 1,906 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 6.59 และ สาขาย่อย (Micro branch) ต่างจังหวัด จำนวนปัญหา 1,280 คำถาม คิดเป็นร้อยละ 4.43 จากผลการสำรวจเบื้องต้นสรุปว่า สาขานครหลวง มีการสอบถามปัญหาในการปฏิบัติงาน มากกว่าหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สาขานครหลวง มีความจำเป็นที่จะต้องหาแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่สาขานครหลวง ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่การตลาด และเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งถือเป็นด่านแรกที่ต้องพบปะกับลูกค้าเสมอๆ มีลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นงานด้านบริการการรับ-จ่ายเงินลูกค้าด้านเงินฝาก และด้านอื่นๆ ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางธนาคาร ด้วยความรวดเร็ว และด้วยมารยาทที่ดีงาม และเมื่อพบลูกค้าที่พร้อมจะใช้บริการด้านอื่นจากธนาคาร ก็สามารถแนะนำลูกค้ารายนั้นให้พนักงานการตลาดหรือศูนย์ธุรกิจได้อย่างถูกต้องและราบรื่น

ในการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ผลสำเร็จของการแก้ปัญหาและประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาจะมีมากหรือน้อยเพียงใด ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่ส่งเสริมหรือขัดขวางความคิดในการแก้ปัญหาของแต่ละบุคคลอันควรมีลักษณะการคิดที่มุ่งแก้ปัญหาหรือคิดค้นหาคำตอบและวิธีการที่แปลกใหม่แตกต่างจากเดิมที่มีอยู่ มีความหลากหลาย เหมาะสมกับสภาพปัญหาแต่ละอย่างและมีคุณค่าเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม (ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. 2537: 18) การศึกษาปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มตัวแปรเชิงเหตุ 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยทางจิต ปัจจัยทางสังคม และประสบการณ์ในการทำงาน ที่ส่งผลต่อกลุ่มตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของ อัลบานีส (Albanese. 1981: 204) เป็นพื้นฐานในศึกษาพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งอัลบานีส ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน (Job Performance Behavior) มาจากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคล กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล โดยตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม แรงจูงใจ เป็นต้น และตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ทำ เป็นต้น และผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดกระบวนการแก้ปัญหาของเวียร์ (Weir. 1974: 16-18) เป็นพื้นฐานในการศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งเวียร์ได้เสนอขั้นตอนในการคิดแก้ปัญหา เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติที่ทำให้สามารถกำหนดระยะเวลาและวิธีการทำงานที่แน่นอนได้ดี ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการระบุปัญหา ขั้นวิเคราะห์ปัญหา ขั้นกำหนดวิธีการแก้ปัญหา และขั้นตรวจสอบผลลัพธ์

การแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ความรู้ ความคิดหรือความสามารถของบุคคลที่แตกต่างกันในการวิเคราะห์ประเด็นของปัญหา ความพร้อมในการที่จะแก้ปัญหาใหม่ๆ จากประสบการณ์ที่มีมาก่อน (Weir. 1974: 17; อ้างอิงจาก Robert M. Gagne'. 1966: 138) และจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหา ได้แก่ เจตคติ แรงจูงใจ ประสบการณ์ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษานโยบายการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ กล่าวได้ว่า ธนาคารได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานและการพัฒนาตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วย เป้าหมายของการพัฒนา นั่นก็คือ การสร้างความสามารถของพนักงาน ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการพัฒนา ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน, การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ การเรียนรู้ของทีม ซึ่งก็คือ การทำงานเป็นทีม ประกอบกับการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้กัน เป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วม โดยการมี

ปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะทำให้บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการได้พูดคุย การแสดงความคิดเห็น ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการถ่ายทอดทางสังคม (สมศักดิ์ สีดากุลฤทธิ์. 2545: 52; อ้างอิงจาก Staton & Hunt. 1992: 109-137) และจากการศึกษางานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน อาทิ งานวิจัยของ สมพงษ์ กระต่ายทอง (2544: 78-79) ศึกษาในกลุ่มครูวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษา พบว่า ครูวิทยาศาสตร์ที่มีประสบการณ์การสอนและความรู้ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่จากการศึกษางานวิจัยในประเทศไทย ผู้วิจัยยังไม่พบตัวแปรเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานโดยตรง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาว่าปัจจัยทางจิต ซึ่งประกอบด้วย เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น และปัจจัยทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ทำงาน มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์อย่างไร ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างศักยภาพ การเติบโตทางธุรกิจและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต ปัจจัยทางสังคม และประสบการณ์ในการทำงานกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
3. ค้นหาตัวแปรที่สำคัญในการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยทางจิตและสังคม และประสบการณ์ในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
2. สามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ให้มีสมรรถภาพที่พึงประสงค์ ตลอดจนเป็น

แนวทางในการกำหนดนโยบายและวางแผนเพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแก้ปัญหาและนโยบายการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการประมวลเอกสารและกำหนดตัวแปรเชิงเหตุในการอธิบายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ โดยแบ่งกลุ่มปัจจัยเชิงเหตุเป็น 3 กลุ่ม กล่าวคือ

1. ปัจจัยทางจิต หมายถึง ลักษณะจิตใจที่ผลักดันให้เกิดความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น

2. ปัจจัยทางสังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและเอื้อให้เกิดความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

3. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มปฏิบัติงานที่ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1 รุ่นที่ 1-10 ปี 2547 ที่ศูนย์ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์พระราม 3 จำนวน 205 คน เป็นหญิงทั้งหมด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
   - 1.1 ปัจจัยทางจิต มีดังนี้
     - 1.1.1 เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
     - 1.1.2 แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง
     - 1.1.3 ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น
   - 1.2 ปัจจัยทางสังคม มีดังนี้
     - 1.2.1 การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

1.2.2 การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการรับ-จ่ายเงินลูกค้า ด้านเงินฝาก และด้านอื่นๆ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่น 1-10 ปี 2547 ที่อาคารศูนย์ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ พระราม 3 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

นิยามปฏิบัติการ

1. **ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน** หมายถึง การใช้กระบวนการคิดในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

1.1 ขั้นระบุปัญหา เป็นการระบุสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้านการรับ-จ่ายเงินลูกค้า ด้านเงินฝาก และด้านอื่นๆ โดยกำหนดปัญหาให้ถูกต้องชัดเจน

1.2 ขั้นวิเคราะห์ปัญหา ความสามารถในการระบุหาสาเหตุที่เป็นไปได้ที่ทำให้เกิดปัญหา

1.3 ขั้นกำหนดวิธีการแก้ปัญหา เป็นขั้นตอนที่ต้องพิจารณาว่าจะแก้ปัญหาด้วยวิธีใด จะแก้ปัญหาอย่างไร ปัญหาที่กำหนดมามีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เคยมีประสบการณ์ในการแก้มาก่อนหรือไม่ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้แก้ปัญหาพิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ในปัญหา ผสมผสานกับประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่มีอยู่ กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ระบุไว้ได้อย่างเหมาะสม

1.4 ขั้นตรวจสอบผลลัพธ์ คือความสามารถในการอธิบายได้ว่าผลที่เกิดขึ้นจากการกำหนดวิธีการแก้ปัญหานั้นสอดคล้องกับปัญหาที่ระบุไว้หรือไม่ หรือผลที่ได้จะเป็นอย่างไร

สำหรับการวัดในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดจากแนวคิดกระบวนการแก้ปัญหาของเวียร์ (Weir. 1974: 16-18) ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 24 ข้อคำถาม เป็นจำนวน 6 งาน ๆ ละ 4 คำถาม โดยเป็นแบบชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก โดยให้ 1 คะแนนสำหรับข้อที่ตอบถูก และให้ 0 คะแนน สำหรับข้อที่ตอบผิดหรือไม่ตอบหรือตอบเกิน 1 คำตอบ มีพิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0 -24 คะแนน

2. **เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน** ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1 ความรู้เชิงประเมินค่า หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่รับรู้ว่าความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานดี มีประโยชน์ หรือเลว มีโทษมากน้อยเพียงใด

2.2 ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกหรือลบของเจ้าหน้าที่ เช่น ชอบหรือไม่ชอบ ต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

2.3 การมุ่งกระทำ หมายถึง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะกระทำต่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

ในการวัดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน จะวัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดเจตคติของแมคไกวร์ (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 7; อ้างอิงจาก Shaver. 1977: 168-170; อ้างอิงจาก McGuire. 1969: 155-156) ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 16 ข้อคำถาม ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง (6) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 16-96 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าแสดงว่ามีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่า ในกรณีที่ต้องแบ่งผู้ตอบออกเป็นผู้ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและผู้ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ ผู้วิจัยจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มรวมเป็นเกณฑ์แบ่งโดยผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง ผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ

3. **แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง** หมายถึง ภาวะที่เจ้าหน้าที่คาดหวังว่าการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนและผลตอบแทนนั้นมีคุณค่าต่อตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

3.1 ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (The Effort – Performance Expectancy: E → P) หมายถึง ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความเป็นไปได้ของความพยายามในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนจะนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน

3.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (The Performance – Outcome Expectancy: P → O) หมายถึง ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับโอกาสว่าผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่ง

3.3 การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (Valence) หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับตามความชอบหรือไม่ชอบ การให้ความสำคัญ พอใจหรือไม่พอใจของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคลที่มีต่อผลตอบแทนนั้น

ในการวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง จะวัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ของผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537: 146-150) จำนวน 26 ข้อคำถาม ประกอบด้วย องค์ประกอบที่หนึ่ง ประโยคคำถาม 6 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ เป็นไปได้มากที่สุด (6) จนถึง เป็นไปไม่ได้เลย (1) องค์ประกอบที่สอง ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ มีโอกาสมากที่สุด (6) จนถึงไม่มีโอกาสเลย (1) องค์ประกอบที่สาม ประโยคคำถาม 10 ข้อคำถาม โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ มีความสำคัญมากที่สุด (6) จนถึง ไม่มีความสำคัญเลย (1) พิสัยของคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 1- 216 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าแสดงว่าเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่า โดยนำค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่การปฏิบัติงาน (E→P) คูณกับผลรวมของผลคูณระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (P→O) กับค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V)

4. **ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น** หมายถึง คะแนนรวมที่คิดเป็น (%) ของคะแนนความรู้ในการปฏิบัติงานและทักษะการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ในการทดสอบด้านหมวดการรับ-จ่ายเงินลูกค้า และหมวดด้านเงินฝาก และด้านอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่น 1-10 ปี 2547 ที่อาคารศูนย์ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ พระราม 3 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

5. **การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ต่อพฤติกรรมของ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ด้วยการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ 3 ด้าน ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

5.1 การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่โดยการให้ความสนใจ เอาใจใส่และความห่วงใย

5.2 การสนับสนุนทางด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่โดยการทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่า มีคุณค่า มีความภูมิใจในตนเอง

5.3 การสนับสนุนทางด้านสังคม หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่โดยการทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายสังคม มีความผูกพันและแบ่งปันเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ

ในการวัดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน จะวัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ของทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า (2544: 351-352) ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 15 ข้อคำถาม ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก

จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงเลย (1) พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 15-90 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าแสดงว่าได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่า ในกรณีที่ต้องแบ่งผู้ตอบออกเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูงและผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ ผู้วิจัยจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มรวมเป็นเกณฑ์แบ่ง โดยผู้ที่คะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง ผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ

6. **การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ** หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยการสอน การแนะนำ ชี้แนะ หรือทำเป็นแบบอย่าง อันจะเป็นแบบอย่างต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้

ในการวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ จะวัดโดยแบบวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ของวิรัติ ปาน-ศิลา (2542: 174-179) ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 14 ข้อคำถาม ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า 6 ระดับ จาก จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงเลย (1) พิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 14-84 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าแสดงว่าได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่า ในกรณีที่ต้องแบ่งผู้ตอบออกเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงและผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ ผู้วิจัยจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มรวมเป็นเกณฑ์แบ่ง โดยผู้ที่คะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง ผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ

7. **ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มปฏิบัติงานที่ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยคิดระยะเวลาเป็นจำนวนเดือน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มตัวแปรเชิงเหตุ 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยทางจิต ปัจจัยทางสังคม และประสบการณ์ในการทำงาน ที่ส่งผลต่อกลุ่มตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

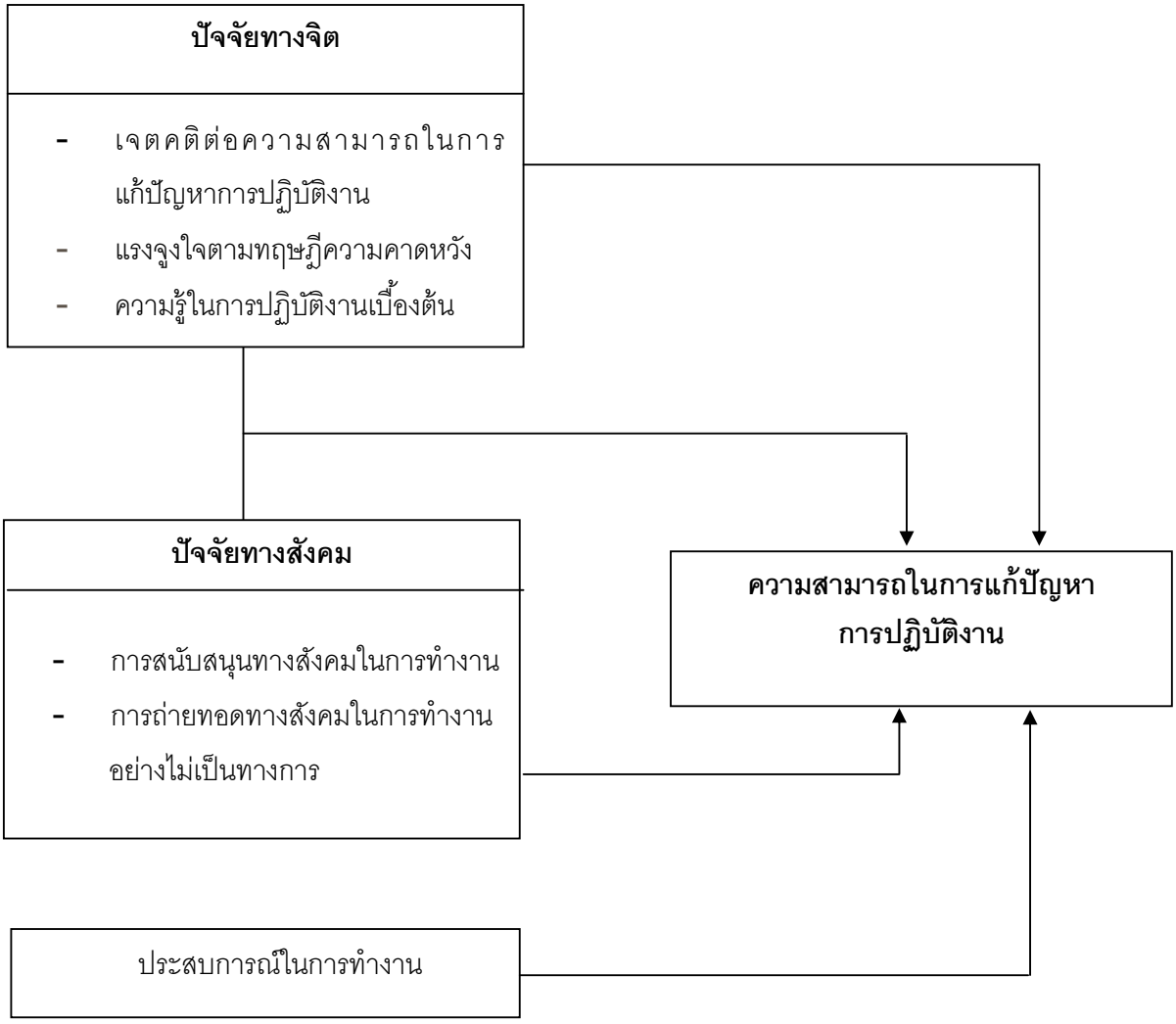
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของ อัลบานีส (Albanese. 1981: 204) เป็นพื้นฐานในศึกษาพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งอัลบานีส ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน (Job Performance Behavior) มาจากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคล กับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล โดยตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม แรงจูงใจ เป็นต้น และตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ทำ เป็นต้น

และผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดกระบวนการแก้ปัญหาของเวียร์ (Weir. 1974: 16-18) เป็นพื้นฐานในการศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งเวียร์ได้เสนอขั้นตอนในการคิดแก้ปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติที่ทำให้สามารถกำหนดระยะเวลาและวิธีการทำงานที่แน่นอนได้ดี ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการระบุปัญหา ขั้นวิเคราะห์ปัญหา ขั้นกำหนดวิธีการแก้ปัญหา และขั้นตรวจสอบผลลัพธ์

การแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ความรู้ ความคิดหรือความสามารถของบุคคลที่แตกต่างกันในการวิเคราะห์ประเด็นของปัญหา ความพร้อมในการที่จะแก้ปัญหาใหม่ๆ จากประสบการณ์ที่มีมาก่อน (Weir. 1974: 17; อ้างอิงจาก Robert M. Gagne'. 1966: 138) และจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหา ได้แก่ เจตคติ แรงจูงใจ ประสบการณ์ เป็นต้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษานโยบายการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ กล่าวได้ว่า ธนาคารได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานและการพัฒนาตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วย เป้าหมายของการพัฒนา นั่นก็คือ การสร้างความสามารถของพนักงาน ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการพัฒนา ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน, การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ การเรียนรู้ของทีม ซึ่งก็คือ การทำงานเป็นทีม ประกอบกับการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้กัน เป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วม โดยการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะทำให้บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการได้พูดคุย การแสดงความคิดเห็น ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการถ่ายทอดทางสังคม (สมศักดิ์ สีดากุลฤทธิ์. 2545: 52; อ้างอิงจาก Staton & Hunt. 1992: 109-137)

จากการศึกษาแนวคิดกระบวนการแก้ปัญหาของเวียร์ รวมถึงเอกสารและงานวิจัยที่ผ่านมา ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ตัวแปรทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ตัวแปรทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ

3. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ

4. ตัวแปรทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ตัวแปรทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อควบคุมตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นคงที่

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. นโยบายการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ
2. แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
3. ตัวแปรเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
    - 3.1 แนวคิดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
    - 3.2 แนวคิดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง
    - 3.3 ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น
    - 3.4 แนวคิดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน
    - 3.5 แนวคิดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (Work Socialization)
    - 3.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

1. นโยบายการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ

"ธนาคารให้ความสำคัญและสนับสนุนพนักงานทุกระดับในการพัฒนาอย่างมีเป้าหมายและวัดผลได้"

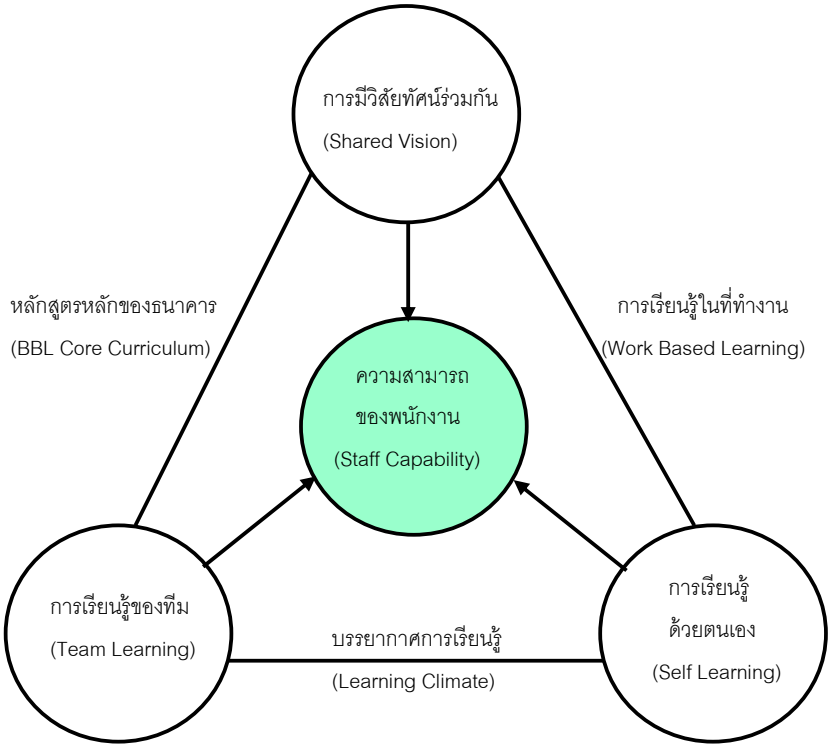
ธนาคารกรุงเทพ :

1. เชื่อมั่นว่าการแสวงหาความรู้อยู่เสมอเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จในการแข่งขัน
2. มุ่งมั่นที่จะลงทุนเพื่อพัฒนาพนักงาน
3. ต้องการความมั่นใจว่าการลงทุนในการพัฒนาพนักงานมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับกลยุทธ์ทางธุรกิจ
4. มุ่งหวังให้หัวหน้างานทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพตนเองของพนักงานในความรับผิดชอบ
5. คาดหวังให้พนักงานทุกคน เข้าใจ ยอมรับ และรับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง
6. ติดตามประสิทธิผลของการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

1.1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร

ธนาคารได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรของธนาคารนี้ขึ้น เพื่อให้ทุกหน่วยงานและทุกคน ใช้เป็นหลักในการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ของหน่วยงานและพัฒนาตนเองให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีทิศทางเดียวกันและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ธนาคารกรุงเทพเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็งด้วยการมีบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายของธนาคาร โดยแนวทางการพัฒนาบุคลากรของธนาคารมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของการพัฒนา (Development Goal)
2. ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการพัฒนา (Key Success Factors)
3. เครื่องมือหลักในการพัฒนา (Key Development Tools)



ภาพประกอบ 2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร

1.2 เป้าหมายของการพัฒนา(Development Goal)

การสร้าง “ความสามารถของพนักงาน” (Staff Capability) ในการปฏิบัติงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวตามกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคารและสายงาน เป็นเป้าหมายหลักสำคัญร่วมกันของสมาชิกทุกคนในธนาคาร เนื่องจากธนาคารของเราจะมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจและประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจอย่างยั่งยืนได้นั้น จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถอย่างเพียงพอ และสามารถใช้ประโยชน์จากความรู้และความสามารถมาพัฒนาธนาคารให้เจริญเติบโตไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นภารกิจที่สำคัญที่ทุกคนจะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

1.3 ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการพัฒนา (Key Success Factors)

ปัจจัยสำคัญที่จะนำมาซึ่งความสามารถของพนักงานที่เป้าหมายของพัฒนาประกอบด้วย

1. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision)

การสร้างปณิธานหรือวิสัยทัศน์ร่วมกันของทีมเป็นพื้นฐานสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ทีมจะก้าวเดินไปข้างหน้าได้ดี ทุกคนในทีมจะต้องร่วมพลังเดินไปในทิศทางเดียวกันไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และเป้าหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกันทั้งธนาคาร จึงจะเกิดพลังผลักดันให้ธนาคารได้พัฒนาและเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็วและมั่นคง

การสร้างปณิธานหรือวิสัยทัศน์ร่วมกันเป็นกิจกรรมที่ทำให้พนักงานเข้าใจและร่วมกันกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมายของหน่วยงานให้สอดคล้องและสนับสนุนเป้าหมายและ กลยุทธ์ของธนาคารได้ ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่มีรูปแบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและมีความผูกพันต่องานและหน่วยงานของตน

2. การเรียนรู้ของทีม (Team Learning)

การทำงานเป็นทีม ประกอบกับการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้กัน ทั้งในด้านความสำเร็จและความผิดพลาด จะทำให้ความรู้และความสามารถของบุคลากรในทีมได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการต่อยอดทางความคิด มีการร่วมพลังสร้างสรรค์ในการพัฒนางานของทีมได้มากยิ่งขึ้น นำความสำเร็จมาสู่ทีมและธนาคาร

การสร้างการเรียนรู้ของทีม มีดังนี้

2.1 การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ (Shared Knowledge) เป็นลักษณะที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ในการแบ่งปันความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน และมีการนำความรู้ที่มีอยู่ มาจัดรวบรวมอย่างเป็นระบบและเผยแพร่ เพื่อให้นำมาใช้ประโยชน์ต่อไปได้ เป็นการต่อยอดความรู้และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับความรู้นั้น รวมทั้งเป็นการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในหน่วยงาน และช่วยประสานความร่วมมือในการทำงานระหว่างพนักงานด้วยกันเองอีกด้วย

2.2 รายงานข้อมูลความรู้ (Collection of Reports) เป็นการจัดทำรายงานที่รวบรวมข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน, การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน, กรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จและผิดพลาดต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้นแล้วในหน่วยงาน ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และช่วยให้การปฏิบัติงานถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2.3 การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการระดมความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดใหม่ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน การแก้ปัญหาหรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ที่ได้มาจากมุมมองของผู้เข้าร่วมประชุมแต่ละคน โดยอาศัยเทคนิคและกฎเกณฑ์ที่

จะช่วยให้ผู้เข้าประชุมสามารถเสนอความคิดเห็นได้อย่างอิสระและเกิดความคิดที่หลากหลาย เป็นการพัฒนางาน พัฒนาทีม และพัฒนาบุคลากรไปในคราวเดียวกัน

3. การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning)

การที่พนักงานฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้ใฝ่รู้ตลอดเวลาและนำความรู้ที่ได้มาสรุปเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานผู้นั้นเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในกาที่จะพัฒนาตนเองของทีมและของธนาคารก้าวหน้าไปได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งเสริมให้พนักงานฝึกฝนและพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

การเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานจะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของทีมและธนาคารด้วย โดยมีการวางแผนการพัฒนาเป็นรายบุคคลและมีการพัฒนาตามแผนนั้นในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

3.1 การมอบหมายงานพิเศษ (Special Assignment) โดยการมอบหมายงานให้ช่วยทำหรือมอบหมายงานให้ทำเป็นโครงการ โดยหัวหน้างานจะต้องเลือกสรรงานหรือกิจกรรมที่ต้องการพัฒนาให้กับพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในด้านต่างๆ กับพนักงานในทางปฏิบัติ ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพของตนเองได้มากขึ้น

3.2 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) โดยการให้พนักงานมีการสับเปลี่ยนงานจากงานหนึ่งไปยังอีกงานหนึ่งที่พนักงานมีศักยภาพเพียงพอที่จะปฏิบัติได้ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างหลากหลาย มีความรอบรู้ในงานมากขึ้น เป็นการเพิ่มทักษะและศักยภาพในการทำงานด้านอื่นๆ ให้กับพนักงาน

1.4 เครื่องมือหลักในการพัฒนา (Key Development Tools)

1. บรรยากาศการเรียนรู้ (Learning Climate)

การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้เป็นพื้นฐานสำคัญที่ทุกทีม ทุกหน่วยงานในธนาคารจะต้องสร้างให้เกิดขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ของทีมและตัวพนักงาน ด้วยการจัดสรรเวลาสร้างกิจกรรม และสร้างเครื่องมือต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานและทีมเกิดการเรียนรู้ ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญของหัวหน้างานและสมาชิกภายในทีมต้องร่วมมือกัน โดยทีมจะขอการสนับสนุนจากบริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรในการคิดค้นเครื่องมือ หรือจะดำเนินการเองก็ได้ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ เช่น การศึกษาและดูงาน (Study Tour) เป็นการดูงานภายในองค์กรและการดูงานองค์กรอื่นเพื่อให้พนักงานที่ไปดูงานได้สังเกตกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรอื่นทั้งในด้าน นโยบาย การบริหารงาน การประสานงาน การจัดมาตรฐานของบริการ ซึ่งจะทำให้ได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อจะได้นำมาพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพงาน ทั้งยังเป็นการเปิดโลกทัศน์แก่ผู้ที่ไปดูงานด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดตั้งศูนย์ความรู้ (Resource Center) ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์

รวมความรู้ด้านต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้พนักงานสามารถมีโอกาสแสวงหาความรู้ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารได้มากขึ้น

2. การเรียนรู้ในที่ทำงาน (Work Based Learning)

ในระบบการเรียนรู้ใหม่ของธนาคาร การเรียนรู้ในที่ทำงานจะมีบทบาทสำคัญกว่าการเรียนรู้ในห้องเรียน เพราะเป็นเครื่องมือที่จะทำให้การพัฒนาบุคลากรสามารถทำได้รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการในการพัฒนาของทีม ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และได้ผลในทางปฏิบัติมาก ซึ่งหัวหน้างานจะต้องมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาตนของตนเอง โดยทีมจะขอการสนับสนุนจากบริการการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรในการคิดค้นเครื่องมือ หรือจะดำเนินการเองก็ได้ ซึ่งการเรียนรู้ในที่ทำงาน มีดังนี้

2.1 การสอนงานและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Coaching & Feedback) เป็นการพัฒนาบุคลากรโดยให้หัวหน้างานทำหน้าที่เป็นผู้สอนงาน ให้ข้อมูล ให้คำชี้แนะถึงแนวทางอย่างสร้างสรรค์ และสนับสนุนการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างผลงาน และปรับปรุงผลงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 การสอนงาน (On-The-Job-Training) เป็นรูปแบบการสอนงานอย่างมีโครงสร้างและเป็นระบบ โดยมีผู้ที่จะช่วยฝึกสอนที่มีประสบการณ์จริงจากการทำงานคอยให้คำแนะนำและแนวทาง พร้อมทั้งคอยติดตามผลงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย ทั้งนี้เพื่อสร้างทักษะ ความรู้และความสามารถให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

2.3 ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เป็นการจัดให้พนักงานที่เข้ามาร่วมงานกับองค์กรมีผู้คอยดูแลในด้านการปรับตัว การให้คำแนะนำ การสร้างความเข้าใจในองค์กรเพื่อที่จะได้สามารถทำงานในองค์กรด้วยความมั่นใจและมีกำลังใจ โดยการคัดเลือกพี่เลี้ยงจะพิจารณาจากพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ระบบพี่เลี้ยงเหมาะกับองค์กรขนาดใหญ่ที่ต้องการปลูกสร้างค่านิยมของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นให้ผู้ที่เข้ามาร่วมงานใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้พนักงานใหม่มีความมั่นใจ และมีความสุขในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีการเรียนรู้ทาง On-line หรือ E-Learning ที่ธนาคารจะเริ่มให้บริการในเร็วๆ นี้

3. หลักสูตรหลักของธนาคาร (BBL Core Curriculum)

ธนาคารได้สร้างหลักสูตรหลักของธนาคารขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือของการพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ ที่พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารหรือบางตำแหน่งงานหลักของธนาคารจะต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีระบบเส้นทางการพัฒนา (Learning Path) ซึ่งมีการจัดกลุ่มความรู้

หลักของธนาคารเป็น 3 ด้าน คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการขาย การตลาด และการบริการ และด้านสินเชื่อ ในแต่ละกลุ่มความรู้มีการแบ่งความรู้เป็นลักษณะขั้นบันไดตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับสายความก้าวหน้า รวมทั้งมีการกำหนดรายละเอียดของการฝึกอบรมของแต่ละตำแหน่งงานในแต่ละช่วงเวลาไว้อย่างชัดเจน

หลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (CSO) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ

1. เข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
2. รับ-จ่ายเงินสด เช็ค บริการอื่นๆ ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด
3. รับชำระคืนเงินกู้ในระบบงานได้ถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด
4. กระทบยอดเงินสด และยอดการทำรายการต่างๆ จากเครื่องกับ Slip ประจำวันได้ถูกต้อง
5. บันทึก และแก้ไขรายการ Encode Cheque ได้ถูกต้อง
6. แนะนำลูกค้าในการใช้เครื่อง Self Service และบริการต่างๆ ของธนาคารได้
7. ประสานงานกับศูนย์ปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น AMSC

1.5 บทบาทเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (Job Description)

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ คือ เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่หลักด้านปฏิบัติการฝาก-ถอนต่างๆ ให้แก่ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และด้วยมารยาทที่ดีงาม และเมื่อพบลูกค้าที่พร้อมจะใช้บริการด้านอื่นจากธนาคาร ก็สามารถแนะนำลูกค้ารายนั้นให้พนักงานการตลาดหรือศูนย์ธุรกิจได้อย่างถูกต้องและราบรื่น

ตาราง 1 แสดงบทบาทเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

ชื่องาน	หมายเหตุ
1. รับชำระภาษีเงินได้ ภาษีทะเบียนรถยนต์และจักรยานยนต์	
2. โอนเงินเข้าบัญชีบุคคลอื่น	
3. โอนย้ายบัญชีระหว่างสาขา	

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่องาน	หมายเหตุ
4. รับชำระหนี้สินเชื่อโดยระบบคอมพิวเตอร์ (สินเชื่อธุรกิจ)	NEW
5. รับชำระหนี้สินเชื่อโดยระบบคอมพิวเตอร์ (สินเชื่อบัวหลวงและปัจเจก)	ให้ CSO สามารถทำรายการชำระสินเชื่อผ่านหน้าจอ P-9000
6. รับชำระค่าสินค้าและบริการ	
7. รับชำระค่าสาธารณูปโภค	
8. อายัดเช็ค	
9. Encode Cheque	NEW ผลัดเปลี่ยนกันระหว่างCSO
10. รับฝากเช็ค B/C	
11. อายัดบัญชี	
12. รับซื้อใบชำระค่าสินค้า/ บริการบัตรเครดิต (รับ Sales Slip เข้าบัญชี)	
13. สอบถามยอดบัญชีเงินฝาก	
14. รับแลกเปลี่ยนเงินสดย่อย	
15. รับฝากเงินสด	
16. รับฝากเช็ค	
17. ปิดบัญชีเงินฝาก	
18. ถอนเงินสด, ถอน TR / Bill	
19. ขายตราสารการเงิน (C/O, G/C, C/C, DD)	
20. จ่ายเงินตามตราสารการเงิน (C/O, G/C, C/C, DD)	
21. ฝากเงินข้ามสาขา/ข้ามเขต, โอนเงินทาง Online (ไม่ทราบเลขที่บัญชี-Money Transfer)	
22. ขาย/ ให้คำแนะนำบริการ	
23. บันทึกรายการที่รับผ่านเครื่อง EDB	
24. จัดพิมพ์ Slip ชุดโอนเงินผ่านระบบ Baht Net ไปยัง สนญ.	
25. ถอนเงินสดจากเช็คของธนาคารกรุงเทพ	

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่องาน	หมายเหตุ
26. รับชำระค่าบริการด้านคำแนะนำ Trade Finance	NEW
27. ถอนเงินสดข้ามเขต (Inter Region)	
28. จัดทำรายงานส่ง สนญ.	
29. จัดทำงาน Sub Book ประจำวัน	NEW
30. จัดทำ Slip การตั้งบัญชี Suspense	สิ้นวันทำการ ผลัดเปลี่ยนกัน
31. บันทึกรายการล้างบัญชี Suspense	ระหว่าง CSO
32. ผ่านเช็ค CL / CB (การ Pay-No Pay)	
33. ควบคุมแบบฟอร์มและเครื่องใช้สำนักงาน	
34. จัดเก็บเอกสาร	
35. ตรวจรายงานประจำวัน	
36. ATM Balancing	
37. CDM Balancing	
38. กระทบยอดเงินสด (สิ้นวัน)	

1.6 บทบาทของผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร

ธนาคาร

1. กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาบุคลากร
2. สนับสนุนงบประมาณการเรียนรู้

หัวหน้างาน

1. รับผิดชอบดูแลและพัฒนาพนักงานของตนเอง
2. สร้างวิสัยทัศน์ของทีมร่วมกัน โดยให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคาร
3. สอนงาน/ ให้คำแนะนำ/ คำปรึกษา/ ดำเนินการกิจกรรมเพื่อการพัฒนาอื่นๆ
4. สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้และแสดงศักยภาพของตนเอง
5. บอกความคาดหวังจากการเรียนรู้ให้พนักงานทราบ
6. ติดตามและวัดผลการเรียนรู้และการนำความรู้มาใช้กับงาน

พนักงาน

1. รับผิดชอบในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา

2. สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันกับทีม
3. แสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
4. แบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงาน
5. นำความรู้ที่ได้มาฝึกฝนให้เกิดทักษะและความชำนาญยิ่งขึ้น
6. ติดตามผลประเมินศักยภาพของตนเองตลอดเวลา

บริหารการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร

1. ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาพนักงาน
2. ออกแบบและสรรหาเครื่องมือการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพพนักงาน
3. สนับสนุนเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพพนักงานให้สายงาน

จากการศึกษานโยบายการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ กล่าวได้ว่า ธนาคารได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานและการพัฒนาตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วย เป้าหมายของการพัฒนา นั่นก็คือ การสร้างความสามารถของพนักงาน ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการพัฒนา ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน, การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ การเรียนรู้ของทีม ซึ่งก็คือ การทำงานเป็นทีม ประกอบกับการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้กัน เป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วม โดยการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะทำให้บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการได้พูดคุย การแสดงความคิดเห็น ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการถ่ายทอดทางสังคม (สมศักดิ์ สีดากุลฤทธิ์. 2545: 52; อ้างอิงจาก Staton & Hunt. 1992: 109-137) และเครื่องมือหลักในการพัฒนา ได้แก่ การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ โดยหัวหน้างานเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้, การเรียนรู้ในที่ทำงาน ซึ่งหัวหน้างานจะต้องมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนา เช่น เป็นผู้คอยดูแลในด้านการปรับตัว การให้คำแนะนำ การสร้างความเข้าใจในองค์กรเพื่อที่จะได้สามารถทำงานในองค์กรด้วยความมั่นใจและมีกำลังใจ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพนิดา ธนวัฒนา-กุล (2547: 31) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจาก หัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดระบบของการทำงาน เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยธนาคารได้ใช้ควบคู่กับหลักสูตร (BBL Core Curriculum) เพื่อเป็นเครื่องมือของการพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ ที่เป็นความรู้เบื้องต้นสำหรับพนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารหรือบางตำแหน่งงานหลักของธนาคารจะต้องมี ซึ่งก็ได้มีการจัดหลักสูตรการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ขึ้นด้วย เพื่อสามารถนำความรู้เบื้องต้นที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของความสามารถในการแก้ปัญหา

ตลอดชีวิตของมนุษย์จะต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่มนุษย์เผชิญนั้น มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและอาจจะไม่สอดคล้องกับความต้องการของมนุษย์ มนุษย์จึงจำเป็นที่ต้องปรับตนเองและสิ่งแวดล้อมให้มีความผสมกลมกลืนซึ่งกันและกัน โดยใช้กระบวนการคิดและแก้ปัญหาในทางปฏิบัติเพื่อให้ความไม่สอดคล้องดังกล่าวลดลงหรือหมดไป นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของคำว่า “การแก้ปัญหา” ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สวนา พรพัฒน์กุล (2522: 273) กล่าวว่า การแก้ปัญหาเป็นเรื่องสำคัญมาก มนุษย์ทุกคนเคยเผชิญกับสภาพปัญหาและจะต้องพบปัญหาต่างๆ อีกเป็นอันมากในชีวิต ปัญหาบางปัญหาก็ไม่ซับซ้อนมากมายไม่ยากแก่การที่จะแก้ปัญหาให้สำเร็จไปได้ การคิดเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการแก้ปัญหา ยิ่งปัญหาสลับซับซ้อนมากก็ยิ่งอาศัยการคิดมากและการแก้ปัญหาด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดและใหม่ที่สุด เป็นวิธีการที่เกี่ยวกับการรวบรวมข้อเท็จจริง การตั้งสมมติฐานเพื่อหาข้อยุติปัญหาของแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน และวิธีการให้เหตุผลก็อาจแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงที่รวบรวมมาได้หรือขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ตนมีอยู่

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2528: 259) กล่าวว่าการแก้ปัญหา คือ การใช้ประสบการณ์เดิมจากการเรียนรู้ทั้งทางตรง (มีผู้อบรมสั่งสอน) และทางอ้อม (เรียนรู้ด้วยตนเอง) มาแก้ปัญหาใหม่ที่ประสบ

ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ (2543: 103) กล่าวว่า การคิดแก้ปัญหา เป็นการคิดพิจารณาไตร่ตรองอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงสิ่งต่างๆ ที่เป็นปมประเด็นสำคัญของเรื่องราวสิ่งต่างๆ ที่คอยก่อกวนสร้างความรำคาญ ความยุ่งยากสับสนและความวิตกกังวล โดยพยายามหาทางคลี่คลายสิ่งเหล่านั้นให้ปรากฏ และหาหนทางขจัดปัดเป่าสิ่งที่เป็นปัญหาที่ก่อความรำคาญ ความยุ่งยาก สับสนให้หมดไปอย่างมีขั้นตอน

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความสามารถในการแก้ปัญหา จึงหมายถึง รูปแบบของการเรียนรู้ที่ต้องอาศัยความคิด โดยใช้ประสบการณ์เดิมที่ได้จากการเรียนรู้ จากการถูกอบรมสั่งสอนจากการฝึก และจากการเรียนรู้ด้วยตนเองมาแก้ปัญหาวิธีการต่างๆ มาผสมผสานเพื่อใช้ในการแก้ไขสาเหตุของปัญหาและหาหนทางขจัดสิ่งที่เป็นปัญหาที่ก่อความยุ่งยาก สับสนให้หมดไปอย่างมีขั้นตอน

2.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหา

ในการแก้ปัญหาของบุคคลนั้น ผลสำเร็จของการแก้ปัญหาและประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาจะมีมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการซึ่งนักจิตวิทยาหลายท่านมีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหาสอดคล้องกัน กล่าวคือ

สตอลเบริท. (กนกกรานต์ ฤกษ์ผ่องศรี. 2546: 45; อ้างอิงจาก Stollbert. 1965: 228) ได้ให้ความเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นและวิธีการแก้ปัญหานั้น ผู้แก้ปัญหาแต่ละคนย่อมมีลักษณะเฉพาะเป็นเอกัตบุคคล การแก้ปัญหาจึงไม่เหมือนกัน การแก้ปัญหาไม่มีขั้นตอนที่แน่นอน และไม่เป็นไปตามลำดับขั้นอาจสลับก่อนหลัง หรือบางขั้นตอนไม่มี นอกจากนั้น การแก้ปัญหายังขึ้นอยู่กับ

1. ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล
2. วุฒิภาวะทางสมอง
3. สภาพการณ์ที่แตกต่าง
4. กิจกรรมและความสนใจของแต่ละคนที่มีต่อปัญหานั้น

มอร์แกน. (Morgan. 1978: 154-155) ได้สรุปว่า วิธีการแก้ปัญหาของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ทำให้ความสามารถในการแก้ปัญหาแตกต่างกันด้วย ซึ่งขึ้นอยู่กับ

1. สติปัญญา (Intelligence) ผู้ที่มีสติปัญญาดีจะแก้ปัญหาได้ดี
2. แรงจูงใจในการที่จะทำให้เกิดแนวทางในการแก้ปัญหา
3. ความพร้อมในการที่จะแก้ปัญหาใหม่ๆ โดยทันทีทันใดจากประสบการณ์ที่มีมาก่อน
4. การเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ชม ภูมิภาค. (2516: 130-134) ได้เน้นให้เห็นว่าความสามารถในการแก้ปัญหานั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ แรงจูงใจและได้ให้ข้อสังเกตว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับประสบการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประสบการณ์ในการแก้ปัญหานั้น เพราะปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโอกาสต่างกัน โดยพื้นฐานจะไม่ผิดกันมากนัก จึงสามารถใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมจากหลักการใหม่ๆ มาใช้ได้

ในขณะเดียวกัน ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522: 130-134) ก็ได้กล่าวถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหาในการเรียนไว้ 3 ประการ คือ

ตัวผู้เรียน (Condition in learner) ซึ่งได้แก่ระดับเชาวน์ปัญญา ลักษณะทางอารมณ์ อายุ แรงจูงใจ ตลอดจนประสบการณ์ของผู้เรียน

สถานการณ์ที่เป็นปัญหา (Condition in learning situation) ถ้าเป็นปัญหาที่ผู้เรียนสนใจหรือมีผู้ชี้แนะ จะทำให้ผู้เรียนมองเห็นแนวทางแก้ปัญหาหรือปัญหาที่มีความต่อเนื่อง วิธีการคล้ายคลึงกับปัญหาที่เคยเรียนรู้ก็ย่อมแก้ปัญหาได้โดยง่าย

การแก้ปัญหาเป็นหมู่ (Problem solving in group) คือการอาศัยความร่วมมือของคนหลายๆ คนในการร่วมกันแก้ปัญหา

จากข้อคิดและความเห็นดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่สำคัญมีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหาของบุคคลได้แก่

1. ตัวบุคคล ได้แก่ ระดับเชาวน์ปัญญา ลักษณะอารมณ์ อายุ เจตคติ แรงจูงใจ ความพร้อม ประสบการณ์ และการเลือกวิธีการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม

2. สถานการณ์ภายนอก ได้แก่ ความน่าสนใจของปัญหา ความคล้ายคลึงและต่อเนื่องของปัญหา การให้ความร่วมมือของกลุ่มบุคคลเพื่อการแก้ปัญหา

2.3 วิธีการและกระบวนการแก้ปัญหา

การแก้ปัญหาช่วยให้บุคคลนำสิ่งที่เรียนรู้ไปแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยสติปัญญาและความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ตามหลักทางวิทยาศาสตร์ การคิดและการแก้ปัญหาจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแก้ปัญหาอย่างแท้จริง

เวียร์ (Weir. 1974: 16-18) ได้เสนอขั้นตอนในการคิดแก้ปัญหา ซึ่งผู้เขียนตำราทางวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ เห็นด้วยกับขั้นตอนหรือแนวทางในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติที่ทำให้สามารถกำหนดระยะเวลาและวิธีการทำงานที่แน่นอนได้ดี คือ

ขั้นที่ 1 ขั้นตั้งปัญหาหรือวิเคราะห์ประโยคที่เป็นปัญหา

ขั้นที่ 2 ขั้นนิยามสาเหตุของปัญหาโดยแยกแยะจากลักษณะที่สำคัญ

ขั้นที่ 3 ขั้นค้นหาแนวทางแก้ปัญหาและตั้งสมมติฐาน

ขั้นที่ 4 ขั้นพิสูจน์คำตอบหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการแก้ปัญหา

นอกจากนี้ เวียร์ ได้ให้หลักการแก้ปัญหา (Principle For Problem Solution) 6 ประการ ซึ่งจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้ สามข้อแรกนั้นเป็นการป้องกันและหลีกเลี่ยงไม่ให้มุ่งความสนใจในทิศทางที่ผิด ส่วนอีกสามข้อหลังคือ เพื่อหาวิธีการแก้ไขช่วยให้ไปในทิศทางที่ถูกต้อง ดังนี้

หลักการข้อที่ 1 เริ่มต้นการวิเคราะห์ว่าปัญหาคืออะไร ทบทวนสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหลายๆ ครั้งจนกระทั่งได้รูปแบบที่ครอบคลุมเรื่องทั้งหมด ต่อไปคือการแยกแยะปัญหาที่แท้จริงจากสิ่งที่เห็นได้ง่าย จากนั้นให้โยงปัญหาที่ใกล้ๆ ตัวเข้ากับปัญหาทั้งหมดบางครั้งอาจเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นที่แฝงอยู่ในปัญหา หลักการข้อนี้ คือการหาความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ย่อยๆ ต่างๆ และความเหมาะสมในกลุ่มของเหตุการณ์นั้น

หลักการข้อที่ 2 การตัดสินในการนิยามปัญหา (Suspend Judgment) ซึ่งหลักการข้อนี้จะช่วยคลี่คลายข้อสงสัยที่ติดอยู่ในใจ ซึ่งลักษณะของปัญหาส่วนใหญ่ คือ เรื่องของการให้ความหมาย

ของคำ (Semantic) บ่อยครั้งที่ใช้เวลามากกว่าครึ่งหนึ่งของการแก้ปัญหา คือ การให้ความหมายที่คำนึงถึงความเหมาะสมของข้อความมากกว่าความเป็นจริง ซึ่งสามารถหลีกเลี่ยงปัญหานี้ได้ โดยการสร้างนิสัยของการระมัดระวังการนิยามความหมายของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา

หลักการข้อที่ 3 การเรียบเรียงเหตุการณ์ต่างๆ ของปัญหา ผู้ศึกษาอาจจะพบว่ามีความยุ่งยากในการตัดสินใจในความสัมพันธ์ของปัญหา เช่น ปัญหา B และ C ว่าอะไรสูงกว่ากันเมื่อได้รับข้อมูลดังกล่าวว่า A สั้นกว่า B และ A สูงกว่า C จะเห็นว่าความยุ่งยากจะเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น หากนำปัญหานั้นๆ จัดรูปให้อยู่ในแบบของตรรกศาสตร์ ซึ่งเทียบได้กับ B สูงกว่า A และ A สูงกว่า C

หลักการข้อที่ 4 ถ้าพบว่าไม่มีทางหาคำตอบจากวิธีการเดิม ให้หาวิธีการใหม่ โดยการไตร่ตรองหนทางที่เป็นไปได้ และกำหนดตัวเลือกจากหนทางที่เป็นส่วนใหญ่ๆ ของปัญหาทั้งหมด ถ้ามีตัวเลือกมากก็จะสามารถหาหนทางแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้นได้

หลักการข้อที่ 5 ให้หยุดพักเมื่อติดขัดหรือพบอุปสรรค เวียร์ กล่าวถึง โคห์เลอร์ ที่ได้กล่าวถึงวิธีการแก้ไขปัญหา บ่อยครั้งปัญหาวิ่งมาหาเขาโดยที่เขาไม่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ เลย ความคิดใหม่อาจเกิดขึ้นในขณะที่กำลังอาบน้ำและโกนหนวดในตอนเช้า ซึ่งชาวอังกฤษเคยบอกเขาว่าเรามักพูดคุยกันเสมอๆ เรื่อง 3 Bs ซึ่งได้แก่ Bus, Bath, และ Bed ซึ่งเป็นสถานที่ที่เราจะค้นพบสิ่งที่ยิ่งใหญ่ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ก็ได้

หลักการข้อที่ 6 ปรึกษาปัญหากับผู้อื่น ควรมีการอภิปรายปัญหากับคนอื่นๆ ซึ่งจะทำให้เกิดแง่คิดต่างๆ ที่อาจมองข้ามไป ซึ่งการอภิปรายปัญหาตลอดจนวิธีการต่างๆ นี้จะช่วยในการแก้ปัญหาได้สำเร็จเป็นอย่างมาก

โดยทั่วไปหลักการเหล่านี้สามารถลดลงให้เหลือเพียง 2 ประการ คือ พิจารณา ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ และทดลองด้วยวิธีการอื่น ถ้าพบว่ากำลังติดอยู่ในอุปสรรคที่แก้ไขไม่ได้เพื่อปรับปรุงช่องทางในการแก้ปัญหา ควรเปิดใจกว้างเพื่อรับความคิดใหม่ๆ และอย่าเสียเวลากับการทำอะไรซ้ำๆ เมื่อสิ่งเหล่านั้นมองไม่เห็นทางสำเร็จ

จากวิธีการและกระบวนการในการแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการแก้ปัญหาของเวียร์ เป็นแนวทางในการสร้างแบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานซึ่งมี 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นระบุปัญหา เป็นการระบุสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้านการรับ-จ่ายเงินลูกค้า ด้านเงินฝาก และด้านอื่นๆ โดยกำหนดปัญหาให้ถูกต้องชัดเจน

2. ขั้นวิเคราะห์ปัญหา ความสามารถในการระบุหาสาเหตุที่เป็นไปได้ที่ทำให้เกิดปัญหา เช่น ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ณ สิ้นวัน ต้องทำการกระทบยอดรวมรายการประจำวันที่ได้บันทึกไว้ในรูปแบบของ CONTROL SHEET เพื่อนำมากระทบกับยอดรวมของแต่ละ

บัญชี แต่ถ้าเกิดยอดรวมไม่ตรงกัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ต้องทราบว่าเหตุที่ยอดรวมไม่ตรงกันเกิดจากสาเหตุใด

3. ขั้นกำหนดวิธีการแก้ปัญหา เป็นขั้นตอนที่ต้องพิจารณาว่าจะแก้ปัญหาด้วยวิธีใด จะแก้ปัญหาอย่างไร ปัญหาที่กำหนดมามีความสัมพันธ์กับปัญหาที่เคยมีประสบการณ์ในการแก้มาก่อนหรือไม่ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ผู้แก้ปัญหาพิจารณาความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ในปัญหา ผสมผสานกับประสบการณ์ในการแก้ปัญหาที่มีอยู่ กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ระบุไว้ได้อย่างเหมาะสม เช่น ในกรณีที่มีการบันทึกรายการ Bill Payment ผิด ก็ทราบว่าจะมีขั้นตอนแก้ไขอย่างไร

4. ขั้นตรวจสอบผลลัพธ์ คือความสามารถในการอธิบายได้ว่าผลที่เกิดขึ้นจากการกำหนดวิธีการแก้ปัญหานั้นสอดคล้องกับปัญหาที่ระบุไว้หรือไม่ หรือผลที่ได้จะเป็นอย่างไร

3. ตัวแปรเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของ อัลบานีส (Albanese. 1981: 204) เป็นพื้นฐานในศึกษาพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งอัลบานีส ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน (Job Performance Behavior) มาจากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคล กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล โดยตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม แรงจูงใจ เป็นต้น และตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานที่ทำ เป็นต้น

และผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดกระบวนการแก้ปัญหาของเวียร์ (Weir. 1974: 16 -18) เป็นพื้นฐานในการศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งเวียร์ได้เสนอขั้นตอนในการคิดแก้ปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติที่ทำให้สามารถกำหนดระยะเวลาและวิธีการทำงานที่แน่นอนได้ดี ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการระบุปัญหา ขั้นวิเคราะห์ปัญหา ขั้นกำหนดวิธีการแก้ปัญหา และขั้นตรวจสอบผลลัพธ์

การแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ความรู้ ความคิดหรือความสามารถของบุคคลที่แตกต่างกันในการวิเคราะห์ประเด็นของปัญหา ความพร้อมในการที่จะแก้ปัญหาใหม่ๆ จากประสบการณ์ที่มีมาก่อน (Weir. 1974: 17; อ้างอิงจาก Robert M. Gagne'. 1966 : 138) และจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหา ได้แก่ เจตคติ แรงจูงใจ ประสบการณ์ เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษานโยบายการเรียนรู้ของธนาคารกรุงเทพ กล่าวได้ว่า ธนาคารได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานและการพัฒนาตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วย เป้าหมายของการพัฒนา นั่นก็คือ การสร้างความสามารถของพนักงาน ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการพัฒนา ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน, การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ การเรียนรู้ของทีม ซึ่งก็คือ การทำงานเป็นทีม ประกอบกับการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้กันเป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วม โดยการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะทำให้บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการได้พูดคุย การแสดงความคิดเห็น ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการถ่ายทอดทางสังคม (สมศักดิ์ สีดากุลฤทธิ์. 2545: 52; อ้างอิงจาก Staton & Hunt. 1992: 109 -137) และเครื่องมือหลักในการพัฒนา ได้แก่ การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ โดยหัวหน้างานเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้, การเรียนรู้ในที่ทำงาน ซึ่งหัวหน้างานจะต้องมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนา เช่น เป็นผู้คอยดูแลในด้านการปรับตัว การให้คำแนะนำ การสร้างความเข้าใจในองค์กรเพื่อที่จะได้สามารถทำงานในองค์กรด้วยความมั่นใจและมีกำลังใจ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพนิดา ธนวัฒนา-กุล (2547: 31) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจาก หัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดระบบของการทำงาน เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยธนาคารได้ใช้ควบคู่กับหลักสูตร (BBL Core Curriculum) เพื่อเป็นเครื่องมือของการพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ ที่เป็นความรู้เบื้องต้นสำหรับพนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารหรือบางตำแหน่งงานหลักของธนาคารจะต้องมี ซึ่งก็ได้มีการจัดหลักสูตรการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ขึ้นด้วย เพื่อสามารถนำความรู้เบื้องต้นที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดรวมถึงเอกสารและงานวิจัยเพื่อกำหนดตัวแปรเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ กลุ่มปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มตัวแปรปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ในการทำงาน

ผู้วิจัยขอกล่าวรายละเอียดเป็นลำดับดังนี้

3.1 แนวคิดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

3.1.1 ความหมายของเจตคติ

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541: 366) กล่าวว่า เจตคติเป็นอัชฌาสัย (Disposition) หรือแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งคน วัตถุ สิ่งของหรือความคิด เจตคติอาจเป็นทางบวก หรือลบ ถ้าบุคคลมีเจตคติบวกต่อสิ่งใด ก็จะมีพฤติกรรม

ที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีเจตคติทางลบก็จะหลีกเลี่ยง เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ (2543: 54) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกเชื่อ ศรัทธา ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนเกิดความพร้อมที่จะแสดงการกระทำออกมา ซึ่งอาจจะไปในทางที่ดีหรือไม่ดี

วิรัติ ปานศิลา (2542: 70; อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1975: 336-339) มีความเห็นว่า เจตคติเป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อความรู้สึกและความเข้าใจ มีผู้เชื่อว่าเจตคติเป็นจิตลักษณะที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม ตั้งแต่วัยเยาว์ที่บุคคลได้กระทำพฤติกรรมใดแล้วได้ผลตอบแทน ต่อมาบุคคลนั้นก็จะคาดหวังและเชื่อว่าได้รับผลตอบแทนในลักษณะเดียวกันนั้น ถ้าเขากระทำพฤติกรรมนั้นหรือพฤติกรรมประเภทเดียวกันนั้นอีก แต่ถ้าบุคคลกระทำพฤติกรรมใดแล้วยังไม่ได้ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนโดยที่เขาไม่ได้กระทำพฤติกรรมใดเลย ก็จะทำให้เขารับรู้ว่าพฤติกรรมใดหรือสิ่งใดให้ประโยชน์และอะไรให้โทษซึ่งมีผลทำให้เขามีเจตคติที่ดีและไม่ดีต่อสิ่งนั้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ระดับของความรู้สึก หรือความคิดเห็นความเชื่อหรืออารมณ์ซึ่งเป็นสภาพทางจิตใจ และยังเป็นแนวโน้ม ในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อันเป็นผลมาจากประสบการณ์เรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น ที่อาจเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งนั้น

3.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

แมคไกวร์ (วิรัติ ปานศิลา. 2542 : 7 ; อ้างอิงจาก Shaver. 168-170 ; อ้างอิงจาก McGuire. 1969 : 155-156) กล่าวว่า องค์ประกอบของเจตคติมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของหรือเหตุการณ์ต่างๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งนั้นว่าดีมีประโยชน์หรือเลวมีโทษมากน้อยเพียงใด

2. ความรู้สึกพอใจ (Effective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประมาณค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ด้วย

3. การมุ่งกระทำ (Behavioral Intention Component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน

กฤติยา เดชทวิสุทธิ์ (2546: 33; อ้างอิงจาก Triandis. 1971: 3) กล่าวว่าองค์ประกอบพื้นฐานของเจตคติมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา (Cognitive Component) คือ ความคิดของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ เป็นการตอบสนองของบุคคล รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับ ทำให้เกิดเจตคติ ซึ่งแสดงออกมาในแนวคิดที่ว่า อะไรถูกอะไรผิด

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Effective Component) คือ สภาพอารมณ์ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ถ้าบุคคลมีความคิดในทางที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งใดบุคคลนั้นจะมีความรู้สึกยอมรับ หรือปฏิเสธต่อสิ่งเหล่านั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความพร้อมที่จะกระทำอันเป็นผลจากความคิด ความรู้สึกโน้มเอียงที่จะกระทำ ซึ่งอยู่ในรูปการยอมรับหรือปฏิเสธ

จากข้อความดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของเจตคติทั้ง 3 นี้ ต่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน โดยองค์ประกอบแรก คือ ความรู้เชิงประเมินค่า เป็นพื้นฐานของเจตคติเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สอง คือ ความรู้สึกของบุคคล และความรู้สึกจะมีผลกระทบต่อการแสดงออกหรือเป็นสิ่งกำหนดแนวทางพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งก็คือองค์ประกอบที่สามนั่นเอง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษา เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความรู้เชิงประเมินค่า หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่รับรู้ว่าความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานดี มีประโยชน์ หรือเลว มีโทษมากน้อยเพียงใด

2. ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกหรือลบของเจ้าหน้าที่ เช่น ชอบหรือไม่ชอบ ต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

3. การมุ่งกระทำ หมายถึง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะกระทำต่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานนั้น ยังไม่พบผู้ใดทำการวิจัยในกลุ่มผู้ใหญ่ แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในกลุ่มวัยเรียน ดังนี้

จันทร์เพ็ญ ธนาศุภกรกุล (2526: 32; อ้างอิงจาก Lindgren and Others 1964: 44-45) ได้ทำการวิจัยเรื่องเจตคติต่างๆ ที่มีผลต่อการแก้ปัญหาในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนโรงเรียนประถมศึกษาในบราซิล โดยมีสมมติฐานในการวิจัยไว้ว่า การแสดงออกซึ่งเจตคติของนักเรียนในขอบเขตที่เหมาะสมต่อกิจกรรม การแก้ปัญหาย่อมมีผลต่อความสำเร็จในการเรียนวิชาเลขคณิต กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 108 คน ผลการวิจัยพบว่า เจตคติ

ต่างๆ ที่มีต่อกิจกรรมการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสมจะมีผลต่อความสำเร็จในการเรียนเลขคณิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณัฐพล แย้มฉิม (2547: 64) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยบางประการกับความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2546 ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,535 คน ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากงานวิจัยดังกล่าว พบว่า เจตคติเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหา และจากการสังเคราะห์แนวคิดองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหา พบว่า เจตคติเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหาของบุคคล รวมทั้งดวงเดือน พันธุมนาวิน (2528 : 21) กล่าวว่า ผู้ที่มีเจตคติต่อการทำงานสูงย่อมจะสามารถปรับตัวหาทางแก้ปัญหาและสามารถปฏิบัติงานลุล่วงประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่าเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่สามารถอธิบายและทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้

3.1.4 การวัดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

วิธีการวัดเจตคตินั้นมีหลายวิธีด้วยกัน เช่น วิธีการสังเกต (Observation) วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) วิธีวัดทางอ้อม (Indirect Method) วิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามในการวัดเจตคติโดยเป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ เพื่อวัดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบตลอดจนความพร้อมที่จะกระทำหรือหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการรับ-จ่ายเงิน ลูกค้า ด้านเงินฝาก และด้านอื่นๆ โดยประกอบด้วยประโยค 16 ข้อความ ใช้มาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง (6) จนถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)

3.2 แนวคิดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง

3.2.1 ความหมายของการจูงใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534: 105) ให้ความหมายของการจูงใจเป็นภาวการณ์ที่อินทรีย์ (กายกับจิต: Organism) ถูกกระตุ้นเตือนให้วางเป้าหมาย (Goal) และแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นหรือกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ หรือกระตุ้นให้เปลี่ยนเป้าหมายเป็นเป้าหมายใหม่และกระทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายใหม่ต่อไป

สังคม ศุภรัตนกุล (2546: 30) แรงจูงใจ หมายถึง สภาวการณ์ใดๆ ที่เป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลพอใจในงาน และแสดงพฤติกรรม หรือทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการตอบสนองความต้องการของตนเอง

สรุปได้ว่าการจูงใจ หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำอันนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

3.2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังนี้เป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจในการทำงานในรูปของกระบวนการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจเพื่อจะทำงาน โดยมีความคิดเบื้องต้น (สมยศ นาวีการ. 2523: 222-223) คือ แรงจูงใจ (M) = การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) ความคาดหวัง (E) โดยแรงจูงใจเท่ากับผลคูณของการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทนกับความคาดหวัง

Victor Vroom ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ในหนังสือ “Work and motivation” โดยกล่าวถึงขั้นแรกของกระบวนการและความเข้าใจในสูตรของทฤษฎีความคาดหวังจากการกล่าวถึงนี้เองทำให้มีนักทฤษฎีหลายคนพยายามขยายและขัดเกลาทฤษฎีให้เข้าใจดียิ่งขึ้น จึงทำให้รูปแบบแตกต่างกันบ้างเล็กน้อยแต่เพียงพื้นฐานขององค์ประกอบแต่ละรูปเหมือนกัน (ผอบเธียร วงศ์ภักดี. 2537: 22; อ้างอิงจาก หลุย จำปาเทศ. 2533: 56; อ้างอิงจาก Vroom. 1964: 15-17)

ทฤษฎีความคาดหวังตั้งอยู่บนข้อตกลงที่เกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมในองค์การว่า

1. พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่ใช่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียว ลักษณะส่วนบุคคลนั้นเกิดมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา โลกทัศน์และความคาดหวังเกี่ยวกับองค์การ ในขณะที่สิ่งแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล ได้แก่ ระบบจ่ายค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2. บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในองค์การ การตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นมี 2 ประเภท คือ

2.1 พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นสมาชิก ได้แก่ การมาทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

2.2 การแสดงออกถึงความพยายามที่มีผลต่อการทำงาน ได้แก่ ทำงานหนักแค่ไหน มีผลผลิตมากน้อยอย่างไร คุณภาพเป็นอย่างไร เป็นต้น

3. บุคคลมีความต้องการและความปรารถนา เป้าหมายที่แตกต่างกัน

4. การตัดสินใจเลือกพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลนั้น ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นนำไปสู่ผลตอบแทนที่ตนต้องการ และหลีกเลี่ยงการทำงานที่ให้ผลตอบแทนที่ตนไม่ต้องการ (ผอบเธียร วงศ์ภักดี. 2537: 22; อ้างอิงจาก Kelly, Prince and Ashforth. 1991: 113-114; อ้างอิงจาก Nadler and Lawler. 1983)

3.2.3 องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังมีองค์ประกอบหลัก คือ ความคาดหวังซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (The Effort-Performance Expectancy: E → P) และความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (The Performance-Outcome Expectancy: P → O) องค์ประกอบสุดท้าย คือ การรับรู้คุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทน (Valence)

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (The Effort-Performance Expectancy: E→P) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลว่าความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็นอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าความน่าจะเป็นของ E–P = O แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของบุคคลว่าถ้าเขามีความพยายามสูงแต่ไม่มีโอกาสที่จะปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้ามค่าความน่าจะเป็นของ E→P = 1 แสดงว่าบุคคลมีความคาดหวังว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน ถ้าค่าความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่การปฏิบัติงาน (E→P) มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีค่าความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานสูงและบุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (The Performance-Outcome Expectancy: P→O) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสว่าผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์ประกอบนี้มีค่าความน่าจะเป็นตั้งแต่ 0 ถึง 1 ค่าความน่าจะเป็นเข้าใกล้ 1 แสดงว่าบุคคลนั้นมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนซึ่งผลตอบแทนมี 2 ประเภท คือ ผลตอบแทนภายในที่มาจากตัวของบุคคลนั้นเอง ซึ่งมาจากภายในบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับองค์การหรือบุคคลอื่น เช่น ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ส่วนผลตอบแทนอีกประเภทหนึ่ง คือ ผลตอบแทนภายนอกที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ จากบุคคลต่างๆในองค์การ สมาชิกในองค์การ เช่น หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ผลตอบแทน ภายในและภายนอกนั้นต่างมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลและมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคล

3. การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (Valence: V) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับตามความชอบหรือไม่ชอบ การให้ความสำคัญ พอใจ

หรือไม่พอใจของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่อผลตอบแทนนั้น ซึ่งแต่ละบุคคลอาจเห็นคุณค่าของผลตอบแทนต่างกัน การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทนมีค่าไปได้ทั้งทางบวกและลบ มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 บุคคลส่วนใหญ่มีความรู้สึกชอบ ให้ความสำคัญหรือพอใจกับผลตอบแทนทางบวก เช่น การได้รับเงินเดือนขึ้นในทางตรงกันข้ามบุคคลหลีกเลี่ยงผลตอบแทนที่มีค่าในทางลบ เช่น การถูกออกจากงานในบางครั้งบุคคลก็ไม่สนใจผลตอบแทนนั้นเลยว่ามีค่าต่อเขาอย่างไร ผลตอบแทนนั้นจะมีค่าเข้าใกล้ศูนย์

ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 3 ในทฤษฎีความคาดหวัง ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (E→P) ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (P→O) และการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) นั้น ความสัมพันธ์จะอยู่ในรูปของการคูณโดยแรงจูงใจของบุคคล (M) เป็นผลของความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่การปฏิบัติงาน (E→P) คูณกับผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (P →O) กับคะแนนการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) สรุปเป็นสมการ

$$M = (E \rightarrow P) \sum [(P \rightarrow O)(V)]$$

ทฤษฎีชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจ คือผลของ E→P คูณกับผลรวมของผลคูณระหว่าง P→O กับ V (ผอบเอียร วงศ์ภักดี. 2537: 24; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. 1985: 118-122)

จากทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่าแรงจูงใจเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) และความคาดหวัง (E) มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

ดังนั้นแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึง ภาวะที่บุคคลคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนและผลตอบแทนนั้นมีคุณค่าต่อตนเอง โดยวัดจากค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (E→P), ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (P→O), และค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) นำมาคูณกัน หากผลคูณอยู่ในระดับต่ำแสดงว่ามีความคาดหวังว่าการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนและผลตอบแทนมีคุณค่าต่อตนเองต่ำ หากผลคูณอยู่ในระดับสูงแสดงว่ามีความคาดหวังว่าการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน และผลตอบแทนมีคุณค่าต่อตนเองสูง

3.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง

ในการศึกษาแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังกับความสามารถในการแก้ปัญหานั้น ยังไม่มีผู้ทำการวิจัย แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่อ

การปฏิบัติงาน ซึ่ง สุนันทา พลโภชน์ (2547: 18) กล่าวว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย คนแต่ละคนจึงมีความสนใจที่จะปรับปรุงความสามารถในการแก้ปัญหา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ออร์ (Orr. 1991: 45) กลุ่มผู้อำนวยการโรงเรียนจำนวน 265 คน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนที่มีแรงจูงใจในการทำงานและความพยายามสูงจะมีการปฏิบัติงานที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับความเป็นไปได้ของผลตอบแทนที่ขึ้นกับองค์ประกอบของการปฏิบัติงาน กับความพยายามสูงจะทำให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และแรงจูงใจในการทำงาน บทบาทผู้นำ การควบคุมตนเองจะสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพยายามและระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับผลตอบแทนกับความพยายามอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจในการทำงาน บทบาทผู้นำสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ ยกเว้นการควบคุมตนเอง

วิลเลี่ยม (Williams. 1993: 2201) ได้ศึกษาผลโปรแกรมการพัฒนาอาชีพที่มีต่อแรงจูงใจของครูจำนวน 176 คน โดยสอบถามคุณค่าของผลตอบแทนและการรับรู้ของผลตอบแทน เครื่องมือที่ใช้ในการวัดแรงจูงใจใช้รูปแบบตามทฤษฎีความคาดหวังของวูม ผลการวิจัยพบว่า ครูที่เห็นคุณค่าของผลตอบแทนมากจะปรับปรุงการเรียนการสอนของตน และโปรแกรมการพัฒนาอาชีพช่วยเพิ่มพูนความคาดหวังให้สูงขึ้น นั่นคือ เงินเดือนที่จะสูงขึ้นและครูที่คาดหวังว่าเงินเดือนจะสูงนั้นจะสนใจการสอนของตนมากขึ้น เห็นว่าความคาดหวังที่สูงขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนและการพัฒนาการสอนของครู

ผอบเอียร วงศ์ภักดี (2537: 78) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 140 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากงานวิจัยดังกล่าว พบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ กับกลุ่มบุคคลวัยทำงานหลายอาชีพ เช่น ผู้อำนวยการโรงเรียน ครู เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูงจะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ

จากแนวคิดที่กล่าวมาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

3.2.5 แบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง

สำหรับแบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง มีผู้สร้างแบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของ ผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 15 แห่ง จำนวน 140 คน โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง 3 ด้าน จำนวน 30 ข้อ โดยแบบสอบถามจะมีข้อความเกี่ยวกับด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน และด้านการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน เป็นแบบสอบถาม มาตรประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่มีความเป็นไปได้มากที่สุด (5) จนถึงไม่มีความเป็นไปได้เลย (1)โดยความเชื่อมั่นในด้านแรกเท่ากับ .8732 ด้านที่สอง เท่ากับ .8735 และด้านที่สาม เท่ากับ .8941ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ในการวิจัยครั้งนี้ วัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากแบบวัดของ ผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537: 146-150) จำนวน 26 ข้อคำถาม ใช้วัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง 3 ด้าน คือ ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน 6 ข้อ โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ เป็นไปได้มากที่สุด (6) จนถึง เป็นไปไม่ได้เลย (1) ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน 10 ข้อ โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ มีโอกาสมากที่สุด (6) จนถึง ไม่มีโอกาสเลย (1) และด้านการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน 10 ข้อ โดยใช้วิธีวัดแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ มีความสำคัญมากที่สุด (6) จนถึง ไม่มีความสำคัญเลย (1)

3.3 ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น

ธนาคารกรุงเทพ ได้จัดหลักสูตร เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1 สำหรับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ระดับ 7 ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงาน ประมาณ 1-2 เดือน เพื่อก่อให้เกิดความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ดังนี้

1. บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของ CSO
2. วิธีการรับ-จ่ายเงินสด เช็ค ตราสารการเงิน
3. การบันทึก และแก้ไขรายการ Encode Cheque
4. การบันทึกรายการบัญชีประเภทต่างๆ
5. การโอนเงินข้ามเขต, B/C On-line, กองทุน, หุ้นกู้, การบันทึกรายการต่างๆ

6. การใช้เครื่อง Self Service

7. การประสานงานกับศูนย์ปฏิบัติงาน AMSC

8. การชำระคืนเงินกู้

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่พบผู้ใดทำการวิจัยศึกษาเกี่ยวการความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานโดยตรง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิจัยที่ใกล้เคียง นั่นคือ ความรู้พื้นฐานกับความสามารถในการแก้ปัญหาทางการเรียน ดังนี้

จิตอารีย์ ปัญญาแจ้งสกุล (2544 : 62) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์กับความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์สูงสุด คือ ความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .676

ขวัญจิรา อนันต์ (2546: 73) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์กับความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และผลงานวิจัยความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคคลในวัยทำงาน ดังเช่น งานวิจัยของสมพงษ์ กระต่ายทอง (2544: 78-79) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม กับพฤติกรรมในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อม ของครูวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษา สังกัด โรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ครูวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษา สังกัดโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร ปีการศึกษา 2542 จำนวน 30 โรงเรียน จำนวนทั้งหมด 155 คน เป็นครูชาย 52 คน ครูหญิง 103 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและความรู้เกี่ยวกับภาวะมลพิษกับพฤติกรรมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติร่อยหรอและพฤติกรรมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับภาวะมลพิษของครูวิทยาศาสตร์มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

จากงานวิจัยดังกล่าว พบว่า ความรู้เบื้องต้นเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคคลในวัยเรียน คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษา นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา และในวัยทำงาน คือ กลุ่มอาชีพครู

ดังนั้น ผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติเบื้องต้นงานน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

3.3.1 การวัดความรู้ในการปฏิบัติเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

ในการวัดความรู้ในการปฏิบัติเบื้องต้นจะใช้คะแนนรวมที่คิดเป็น (%) ของคะแนนความรู้ในการปฏิบัติงานและทักษะการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ในการทดสอบด้านหมวดการรับ-จ่ายเงินลูกค้า และหมวดด้านเงินฝาก และด้านอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่น 1-10 ปี 2547 ที่อาคารศูนย์ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ พระราม 3 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งการวัดความรู้ในการปฏิบัติเบื้องต้น แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในภารกิจการงานที่ตนเองมีบทบาทหน้าที่ต้องรับผิดชอบดำเนินงาน และสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางไว้ทำให้ภารกิจการปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าต่อไป โดยวัดจากการทำข้อสอบ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการตรวจนับและดูธนบัตร, ความรู้เกี่ยวกับเช็คและตราสารการเงิน, ด้านเงินฝากและด้านอื่นๆ และ ส่วนประกอบของเครื่อง P9000

2. ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและการใช้เครื่องมือทำงานให้ถูกต้องตามวิธีการ การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ได้แก่ ทักษะในการรับฝากเงิน-จ่ายเงิน, การต้อนรับลูกค้าและการใช้เครื่อง P9000 โดยวัดจากแบบทดสอบในการ key เครื่อง P9000 เพื่อบันทึกและแก้ไขรายการได้อย่างถูกต้อง

3.4 แนวคิดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

3.4.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

ผอบเอียร วงศ์ภักดี (2537: 32 ; อ้างอิงจาก Scaefer & others. 1981: 381-406) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งเกี่ยวกับการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในด้านวัตถุ และความมั่นคงทางอารมณ์รวมทั้งความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลอื่นด้วย

พนิดา ธนวัฒนากุล (2547: 31) การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจาก หัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดระบบของการทำงาน เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความมีระเบียบในการทำงานด้านต่างๆ

พิมพรรณ กิตติวงศ์ภักดี (2547: 39) การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับความรัก ความเอาใจใส่ และการได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ในด้านอารมณ์ ด้านวัตถุรวมทั้งความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลอื่นด้วย

3.4.2 ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

คอบบ์ (ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า. 2544: 12; อ้างอิงจาก Bloom . 1990: 635-637; อ้างอิงจาก Cobb. 1976) ที่ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ประการ คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) ได้แก่ ข้อมูลที่ทำให้บุคคลรับรู้ว่าได้รับความรักและการดูแล มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. การสนับสนุนด้านการยอมรับนับถือ (esteem support) ได้แก่ ข้อมูลที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่า มีคุณค่า มีความภูมิใจในตนเอง

3. การสนับสนุนด้านสังคม (Socially support) ได้แก่ ข้อมูลที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายสังคม มีความผูกพันและแบ่งปันเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ

พิมพรรณ กิตติวงศ์ภักดี (2547: 41; อ้างอิงจาก House. 1981: 15-26) ได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมในการให้แรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 รูปแบบ คือ

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional support) เช่น การให้ความพอใจ การยอมรับนับถือ ความห่วงใย การกระตุ้นเตือน

2. การสนับสนุนในการให้การประเมินผล (Appraisal support) เช่น การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การเห็นพ้อง การให้การรับรอง หรือการยอมรับในสิ่งที่คนอื่นได้แสดง ซึ่งอาจจะเป็นการช่วยเหลือโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้

3. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) เช่น การให้คำแนะนำ การตักเตือน การให้คำปรึกษา การให้ข่าวสาร

4. การสนับสนุนด้านเครื่องมือ (Instrumental support) เช่น เวลา เป็นต้น

จากการศึกษานโยบายของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบหลัก หนึ่งในนั้น ก็คือ ปัจจัยหลักของความสำเร็จในการพัฒนา ซึ่งได้เน้นในเรื่องของการเรียนรู้ของทีม นั่นก็คือ การทำงานเป็นทีม ได้แก่ การสอน การแนะนำ ชี้แนะ การแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้กันซึ่งกันและกัน โดยการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะทำให้บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการได้พูดคุย การแสดงความคิดเห็น ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการถ่ายทอดทางสังคม (สมศักดิ์ สีดากุลฤทธิ์. 2545: 52; อ้างอิงจาก Staton & Hunt. 1992: 109-137)

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ ด้านการช่วยเหลือในด้านต่างๆ 3 ด้าน ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่โดยการให้ความสนใจ เอาใจใส่และความห่วงใย

2. การสนับสนุนทางด้านการยอมรับนับถือ (Esteem support) หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่โดยการทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่า มีคุณค่า มีความภูมิใจในตนเอง

3. การสนับสนุนด้านสังคม (Socially support) ได้แก่ การแสดงออกของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่โดยการทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายสังคม มีความผูกพันและแบ่งปันเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ

3.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่พบผู้ใดทำการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาโดยตรง แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

อมิลตรา เพ็งคำปั้ง (2545 : 62-66) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะด้านการปรับตัวทางสังคม การแก้ปัญหา และการมุ่งมั่นพัฒนาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 588 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ซึ่งได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ เกี่ยวกับการได้รับความห่วงใย การเอาใจใส่และการยกย่องจากพ่อแม่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะด้านการแก้ปัญหา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากงานวิจัยดังกล่าว พบว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหากับกลุ่มบุคคล เช่น เด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษา โดยพบว่า ผู้ที่รู้สึกว่าตนได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูง ได้แก่ จากครอบครัว โรงเรียน เพื่อน และสื่อมวลชนจะมีความสามารถในการแก้ปัญหาสูง

นอกจากนี้ยังพบงานวิจัยการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่ง พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วย ความอดทนและตั้งใจ การศึกษาหาความรู้ที่จำเป็นต่องาน การแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาการทำงาน การปรึกษาปัญหากับผู้รู้เมื่อมีปัญหาในการทำงาน การรู้จักสังเกตและบันทึกสิ่งที่พบเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการ

ทำงาน (กมลรัตน์ ทองสว่าง. 2546: 46; อ้างอิงจาก บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532: 1-3) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

ลักษมี ลุประสงค์ (2546: 91) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร ซึ่งพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขการทำงานในด้านวิชาการ ครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร มากกว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีลักษณะตรงกันข้าม

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงคาดว่าการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน จากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จะเป็นตัวแปรหนึ่งที่อธิบายและมีอำนาจในการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

3.4.4 การวัดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า (2544: 351-352) ได้นำแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานที่สร้างขึ้นเองเพื่อวัดปริมาณการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน โดยประเมินการปฏิบัติของผู้ดูแลต่อผู้ติดเชื้อเอดส์ ประกอบด้วย ประโยคคำถาม 25 ข้อคำถาม มีมาตรส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ .94

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงแบบวัดของของทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยประกอบด้วยประโยค 15 ข้อความ วัดแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จาก จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงเลย (1) โดยถามแหล่งการสนับสนุน 2 แหล่งคือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

3.5 แนวคิดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (Work Socialization)

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (Work Socialization) เป็นกระบวนการของการถ่ายทอดความรู้ในวัยผู้ใหญ่ เพื่อให้สมาชิกเกิดความรู้ทักษะในอาชีพนั้นๆ รวมทั้งมีบุคลิกภาพตามบทบาทในการทำงาน มีเอกลักษณ์และความยึดมั่นผูกพันในอาชีพ กระบวนการนี้รวมถึงการที่บุคคลซึมซับวัฒนธรรมของอาชีพ ค่านิยม บรรทัดฐาน และจริยธรรมของอาชีพของตน รวมทั้งยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขามีอยู่และเกิดลักษณะบางอย่างทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในอาชีพนั้นๆ (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 13; อ้างอิงจาก Stryker. 1978: 326)

การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน มุ่งเน้นที่กระบวนการถ่ายทอดลักษณะทางสังคมในการทำงานซึ่งเป็นกระบวนการในวัยผู้ใหญ่ มีการถ่ายทอดความรู้ระดับสูง โดยมุ่งไปที่การสอนบทบาทในทักษะเฉพาะ (Role – specific skill) มากกว่าค่านิยมโดยทั่วๆ ไป มีการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ เอกลักษณ์ และความยึดมั่นผูกพันตามบทบาทในอาชีพของตน เพื่อจูงใจให้บุคคลได้ดำเนินไปตาม

เป้าหมายของอาชีพ กระบวนการนี้รวมไปถึงการถ่ายโอนความคิดหรือความรู้สึกในอุดมคติมาใช้ในความเป็นจริงอีกด้วย (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 13; อ้างอิงจากพงษ์สวัสดิ์ สวัสดิพงษ์. 2532: 8)

ดังนั้นการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เป็นกระบวนการซับซ้อนที่บุคคลได้มาซึ่งความรู้ทักษะและสำนึกแห่งเอกลักษณ์แห่งอาชีพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของสมาชิกในวิชาชีพนั้นๆ เข้าสู่พฤติกรรม ในกระบวนการนี้โดยบุคคลจะมีการยกเลิกลักษณะบางอย่างทางสังคมที่เขามีอยู่ในวัฒนธรรมและเกิดลักษณะทางสังคมที่ถูกยึดถือโดยสมาชิกในอาชีพ ผลผลิตสุดท้ายของการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน คือ บุคคลที่ผ่านกระบวนการนี้มีทั้งความสามารถทางความคิดและมีซึมซับเอาค่านิยมและทัศนคติที่เป็นสิ่งที่ต้องการในทางอาชีพและเป็นสิ่งที่คาดหวังของสาธารณะโดยรวม (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 14; อ้างอิงจาก Cohen. 1981: 14)

นอกจากนี้ยังมีการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่สอดรับต่อจากการถ่ายทอดทางสังคม ซึ่งเป็นการถ่ายทอดทางสังคมในระดับที่ผ่านขั้นตอนของสังคมครอบครัว สู่สังคมที่กว้างขึ้นและมีความหมายต่อการดำเนินชีวิตต่อไปจนตลอดอายุขัย การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมมักเกิดขึ้นในองค์การ พัทยา สายหู (2524: 92-99) กล่าวถึงกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ว่า การเป็นสมาชิกของสังคมหรือขององค์การจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อได้ผ่านกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมซึ่งมีตัวขัดเกลาเป็นตัวส่งผ่านแบบแผนทั้งหลายจนสามารถใช้ระบบสัญลักษณ์ที่องค์การนั้นกำหนดเป็นความหมายร่วมตามบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมถูกต้องและสั่งสมเอาประสบการณ์และความชำนิชำนาญเหล่านี้ไว้จนสามารถเป็นตัวแทนที่จะส่งผ่านไปสู่สมาชิกรุ่นต่อไปได้ กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จึงเป็นความสำคัญที่ทุกคนในองค์การจะต้องคำนึงถึง เพราะในการผลิตสมาชิกของสังคมในองค์การเพื่อทดแทนสมาชิกเดิมที่จะต้องสิ้นสภาพไปตามกาล เป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญของสมาชิกและองค์การจะต้องช่วยกันทำหน้าที่นี้ให้สมบูรณ์ กล่าวคือเมื่อสมาชิกใหม่เข้ามาทดแทนสมาชิกเดิม สมาชิกใหม่จะต้องได้รับการอบรมให้รู้จักเรียนรู้ความเป็นระเบียบทางสังคมหรือการถ่ายทอดทางสังคม หรืออีกนัยหนึ่งสมาชิกเก่ามีหน้าที่ถ่ายทอดระเบียบแบบแผน ขนบประเพณี และธรรมเนียมให้สมาชิกใหม่รู้จักและสามารถปรับปรุงพัฒนาตนเองเข้าสู่ความเป็นสมาชิกได้อย่างค่อนข้างสมบูรณ์คือผสมกลมกลืนกับแบบแผนที่มีอยู่ก่อนเป็นการต่อเนื่องทางสังคม ในองค์การทางสังคมและองค์การอื่นๆที่จัดตั้งขึ้นก็จะต้องมีกระบวนการผลิตสมาชิกใหม่เพื่อทดแทนสมาชิกเก่าที่หมดวาระหรือสิ้นอายุขัย องค์การนั้นจึงจะดำรงอยู่ต่อไปได้โดยมีสมาชิกสืบเนื่อง ทั้งนี้จะด้วยการผลิตขึ้นมาภายในหรือการรับเอาจากภายนอกแล้วนำมาถ่ายทอดความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงสมาชิกภาพขององค์การก็ตามที (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 14; อ้างอิงจาก ดุสิต น้ำฝน. 2529) ดังนั้น กระบวนการถ่ายทอดสังคมและวัฒนธรรมองค์การ จึงกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างมากที่ทำให้สมาชิกในสังคมเกิดภาวะผูกพันต่อสังคม ในแง่

การยึดถือคุณค่าของสังคมนั้น (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 14; อ้างอิงจาก Cuff & Payne. 1984: 46-47) และแสดงพฤติกรรมที่แสดงถึงการดำเนินบทบาทตามความคาดหวังของสังคม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของกระบวนการว่าจะสามารถถ่ายทอดและอบรมให้สมาชิกเรียนรู้และยอมรับต่อระบบจนถือเป็นความรับผิดชอบ ที่จะนำเอาคุณค่าและความคาดหวังต่อบทบาทนั้นมาเป็นแนวทางปฏิบัติที่ตนเองพึงพอใจเพียงใด

3.5.1 **การอบรมถ่ายทอดสังคมองค์การ** (Organizational Socialization)

การอบรมถ่ายทอดสังคมองค์การ คือ กระบวนการปลูกฝังวัฒนธรรมการทำงานในองค์การ อันได้แก่ ค่านิยม ทัศนคติ และประเพณี ปฏิบัติต่างๆ ให้กับบุคคลในองค์การซึ่งคล้ายกับการนำโปรแกรมเข้าไปในสมองเพื่อเรียกมาใช้ภายหลัง ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องและมีความหมายเดียวกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 47; อ้างอิงจาก บังอร โสฬส. 2537; อ้างอิงมาจาก Hofstede. 1980; อ้างอิงจาก Negandhi and Prasad. 1971) โดยการอบรมถ่ายทอดสังคมขององค์การ เป็นการช่วยส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมการทำงานขององค์การและให้มีค่านิยม ทัศนคติ การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกันที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การ การอบรมการถ่ายทอดสังคมขององค์การ จึงช่วยให้พนักงานใหม่เข้าใจจุดมุ่งหมาย โครงสร้างและระเบียบวิธีการปฏิบัติ สามารถปฏิบัติให้กับองค์การและปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ในองค์การได้เป็นอย่างดี ภายใต้กรอบวัฒนธรรมและค่านิยมแบบเดียวกันหรือสอดคล้องกันสำหรับพนักงานปัจจุบัน การอบรมถ่ายทอดสังคมขององค์การจะช่วยกระตุ้นเตือนให้คงความเข้าใจที่ถูกต้องและยึดปฏิบัติให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัฒนธรรมขององค์การรวมไปถึงการช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวไปตามความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สอดคล้องกับการทำงานแผนใหม่ นโยบายที่ปรับเปลี่ยนปฏิรูปใหม่รวมทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์การ การอบรมถ่ายทอดสังคมขององค์การ จึงเกิดขึ้นได้ทุกเวลา และเกิดขึ้นกับพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน พนักงานต่างระดับและต่างทักษะความรู้ (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 47; อ้างอิงจาก Schein. 1974)

ด๊วซ และไรท์แมน (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 47; อ้างอิงจาก บังอร โสฬส. 2538; อ้างอิงมาจาก Deaux and Wrightsman.1991) ได้แบ่งการอบรมถ่ายทอดสังคมขององค์การ ของกลุ่มหรือองค์การออกเป็น 9 ขั้น ซึ่งการจัดกระทำในแต่ละขั้นสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ขั้นแสวงหาและคัดเลือก (Investigation) เป็นระยะก่อนการเป็นสมาชิกขององค์การ (Prospective Member) คือเป็นระยะของการสืบเสาะแสวงหาเพื่อให้รู้จักและเข้าใจกันระหว่างองค์การกับบุคคล จากคำบอกเล่าเกี่ยวกับองค์การของครูอาจารย์ ผู้รู้ เพื่อน สื่อมวลชนและแหล่งข่าวอื่นๆ รวมทั้งบุคคลที่ทำงานในองค์การ เป็นขั้นที่บุคคลแสวงหากลุ่มหรือองค์การที่ตนปรารถนาจะเข้าเป็นสมาชิกด้วยโดยพิจารณาจากความรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การนั้นเท่าที่ตนจะหาได้

จัดเป็นการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การให้กับบุคคลที่สมัครเข้ารับการคัดเลือกเข้าทำงาน นอกจากนี้กระบวนการคัดเลือกซึ่งประกอบด้วย การพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัคร การทดสอบความสามารถ การสัมภาษณ์ ฯลฯ ล้วนมีส่วนในการอบรมถ่ายทอดระบบวัฒนธรรมและสังคมขององค์การให้ผู้สมัครได้เรียนรู้เกี่ยวกับองค์การ ซึ่งช่วยให้ผู้สมัครเกิดการเตรียมพร้อมที่จะยอมรับสังคมขององค์การอย่างเข้มข้นต่อไป ในขณะเดียวกัน องค์การก็มีการพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและคุณสมบัติเหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

2. ขั้นบรรจุเข้าทำงาน (Entry) ขั้นนี้เป็นช่วงอยู่ระหว่างระยะก่อนการเป็นสมาชิกกับการเป็นสมาชิกใหม่ ในขั้นนี้องค์การมักจัดให้มีการปฐมนิเทศและบางองค์การอาจมีงานเลี้ยงต้อนรับน้องใหม่ กิจกรรมดังกล่าวจัดว่าเป็นวาระแห่งการเปลี่ยนแปลงของบุคคลภายนอกเปลี่ยนมาเป็นสมาชิก ซึ่งอันที่จริงบุคคลได้รับการศึกษาข้อมูลพื้นฐานอย่างกว้างๆ เกี่ยวกับกลุ่มหรือองค์การมาก่อนแล้วจากสถานศึกษา ที่ได้ทำหน้าที่เตรียมคนให้มีคุณภาพเพื่อเข้ากลุ่มและทำงานในองค์การ ในขั้นนี้ แอดเลอร์ และชูวัล และฟิชเชอร์ (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 48; อ้างอิงจาก Feldman. 1989: 381; อ้างอิงจาก Adler & Shuval. 1978; อ้างอิงจาก Fisher. 1977) กล่าวว่า ทัศนคติและค่านิยมที่มีต่อองค์การเปลี่ยนในทันทีที่บรรจุเข้าทำงาน ซึ่งมีผลต่อความพร้อมในการที่จะเรียนรู้การทำงานเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามในขั้นนี้จะเป็นการอบรมถ่ายทอดทางสังคมแบบเป็นทางการ เพื่อชี้แจงระเบียบนโยบายสวัสดิการต่างๆ แนะนำบุคคลสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ รวมไปถึงการสร้างข้อผูกมัดและการแสดงความจริงใจและความพร้อมของสมาชิกใหม่ นอกจากนี้องค์การต่างๆ ยังมีการฝึกงานและมอบหมายงานด้วย หัวหน้าครูฝึกงานตลอดจนบุคคลต่างๆ ที่ทำหน้าที่ฝึกงาน มอบงานรวมทั้งปฐมนิเทศ เป็นตัวแทนสำคัญอย่างยิ่งในการอบรมถ่ายทอดสังคมขององค์การให้แก่สมาชิกบรรจุใหม่นับตั้งแต่สร้างภาพพจน์หรือความประทับใจครั้งแรก ปลูกฝังทัศนคติและค่านิยมเกี่ยวกับการทำงานในด้านต่างๆ ดังนั้น บุคคลจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานเฉพาะตำแหน่ง ทั้งยังได้รับการปฐมนิเทศและมอบหมายอธิบายเกี่ยวกับหน้าที่การงานเพื่อให้สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี

3. ขั้นเรียนรู้ (Socialization/ Learning) บุคคลเกิดการเรียนรู้จากคำชี้แนะ รวมทั้งคำปรึกษาเกี่ยวกับแนวปฏิบัติงานและปฏิบัติตนในที่ทำงาน ต่อ จากการฝึกอบรมในหน้าที่ซึ่งกระทำต่อเนื่องจากขั้นที่ 2 ในระยะการเรียนรู้นี้สมาชิกใหม่จะได้รับการอบรมถ่ายทอดสังคมขององค์การที่ไม่เป็นทางการจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) โดยทำหน้าที่ทั้งผู้สอน แนะนำ ให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องงานและเรื่องอื่นๆ ที่อาจสร้างปัญหาได้ และเป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการทดลองงานด้วย ขั้นนี้บุคคลจึงได้รับการกระตุ้นให้ซึมซาบวัฒนธรรมและระเบียบประเพณีขององค์การจากสื่อหรือบุคคลต่างๆ ที่กล่าวมา และเป็นขั้นของการปรับตัวเข้าสวมบทบาทใหม่ในองค์การด้วย

4. ขั้นยอมรับ (Acceptance) เป็นช่วงเปลี่ยนอีกช่วงหนึ่ง ซึ่งบุคคลที่เข้าทำงานในองค์การ หรือเป็นสมาชิกของกลุ่มเกิดการยอมรับและเปลี่ยนแปลง ค่านิยม ทัศนคติ และจิตลักษณ์ต่างๆ ให้สอดคล้องกับองค์การ มีความผูกพันแน่นแฟ้นกับองค์การและบุคคลอื่นๆ ในองค์การ โดยผ่านขั้นตอนจากการเป็นสมาชิกใหม่ไปเป็นสมาชิกโดยสมบูรณ์

5. ขั้นดำรงรักษา (Maintenance) องค์การซึ่งโดยส่วนใหญ่จะพยายามรักษาสมาชิกไว้ มีการให้การเสริมแรง โดยการให้รางวัล โบนัส เลื่อนขั้น หรือผลตอบแทนรูปแบบต่างๆ เท่าที่จะเป็นไปได้ รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาสมาชิกที่สมบูรณ์ขององค์การ

6. ขั้นหันเห (Divergence) การเจรจาต่อรองบางครั้งไม่ประสบความสำเร็จ กลุ่มหรือองค์การไม่อาจสนองตอบ ความต้องการของบุคคลได้ต่อไป บุคคลจะเริ่มหันหนีมองหาที่ทำงานใหม่ มีปัญหาและข้อคำถามต่างๆ เกิดขึ้นในใจ ความรู้สึกผูกพัน กับกลุ่ม หรือองค์การเดิมจะลดลงในขณะที่เริ่มหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับกลุ่มหรือองค์การใหม่

7. ขั้นการถ่ายทอดทางสังคมอีกครั้ง (Resocialization) เป็นความพยายามของกลุ่มหรือองค์การที่จะเรียกความสำนึกในสมาชิก เรียกความสำนึกในสมาชิกภาพกลับคืนมา องค์การอาจใช้แรงเสริม ประเภทสร้างความภูมิใจให้กับบุคคล ให้รางวัล โบนัส เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือตกลงกันด้วยดีให้เป็นที่พอใจทั้งแก่ฝ่ายบุคคลและองค์การ

8. ขั้นออกจากการเป็นสมาชิก (Exit) ในที่สุดความผูกพันระหว่างกลุ่มกับบุคคลก็สิ้นสุดลง อาจจะเป็นไปตามวาระ การเกษียณอายุหรือวาระฉุกเฉิน คือการลาออกหรือให้ออก ทั้งกลุ่มและองค์การต่างย่อมมีการเตรียมตัวเพื่อวาระนี้ สำหรับการเกษียณอายุ กลุ่ม หรือองค์การอาจจะมีการโยกย้าย บุคคล ไปอยู่ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือเกี่ยวข้องกับบุคคลน้อยลงและเมื่อถึงเวลา มีการจัดงานเกษียณอายุให้สำหรับการออกอย่างเร่งด่วน เป็นต้น

9. ขั้นจดจำความหลัง (Remembrance) แม้ว่าความผูกพันระหว่างกันจะลดลง แต่ความจดจำในความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับบุคคลทั้งที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจยังคงอยู่และสะท้อนถึงอนาคตขององค์การด้วย ความหลังที่ควรแก่การจดจำย่อมมีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นการออกจากสมาชิกแบบใดก็ตาม องค์การหลายๆ องค์การตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้และพยายามกล่าวถึงผู้ที่เกษียณออกไปในทิศทางที่ดีในทางที่เป็นตัวแบบแก่คนรุ่นใหม่ต่อไป

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยการฝึกอบรม การปฐมนิเทศ การสัมมนา การจัดประชุม การสอน การแนะนำ ชี้แนะ การเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือทำเป็นแบบอย่าง อันจะเป็นแบบอย่างต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1 รุ่นที่ 1-10 โดยทุกคนได้ผ่านการอบรมดังกล่าวมาแล้วในเบื้องต้น ซึ่งเป็นขั้นการบรรจุเข้าทำงาน ดังนั้น ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะมีอายุการทำงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี ซึ่งควรได้รับการอบรมถ่ายทอดสังคมขององค์การ อยู่ในขั้นที่ 3 คือ ขั้นเรียนรู้จนถึง ขั้นที่ 5 ขั้นดำรงรักษา ซึ่งประกอบไปด้วย การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่เนื่องจากในช่วงระยะเวลา 1 - 2 ปี ไม่มีการจัดหลักสูตรการอบรมภายในหรือภายนอกสถานที่ ซึ่งถือว่าเป็นการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการ ให้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเฉพาะการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยการสอน การแนะนำ ชี้แนะ หรือทำเป็นแบบอย่าง อันจะเป็นแบบอย่างต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้

3.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่พบผู้ใดทำการวิจัยศึกษาเกี่ยวกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาโดยตรง แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่ง กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546: 46; อ้างอิงจาก บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532: 1-3) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ การทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วย ความอดทนและตั้งใจ การศึกษาหาความรู้ที่จำเป็นต่องาน การแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาการทำงาน การปรึกษาปัญหากับผู้รู้เมื่อมีปัญหาในการทำงาน การรู้จักสังเกตและบันทึกสิ่งที่พบเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาสนับสนุนในการทำวิจัยดังนี้

วิรัติ ปานศิลา (2542: 132) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขตำบล ซึ่งการวิเคราะห์สภาพปัญหาและหาวิธีการแก้ปัญหาสาธารณสุข เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขตำบล ผลการวิจัยพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญเป็นอันดับแรกในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านปฏิบัติงานสนับสนุนสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชนบทของบุคลากรสาธารณสุขตำบล

ลักษมี ลุประสงค์ (2546: 93) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร ซึ่งพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร หมายถึง

การสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขการทำงานในด้านวิชาการ ครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานสูงและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร มากกว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีลักษณะตรงกันข้าม

จากงานวิจัยดังกล่าว พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงคาดว่าการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จะเป็นตัวแปรหนึ่งที่อธิบายและมีอำนาจในการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

3.5.3 การวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

วิรัติ ปานศิลา (2542: 174 -179) ได้นำแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน ที่สร้างขึ้นเองเพื่อวัดปริมาณการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างเป็นทางการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จำนวน 36 ข้อ และไม่เป็นทางการ จำนวน 43 ข้อ มีมาตรส่วนประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด ถึงไม่เคยเลย ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ .95 ในการวิจัยครั้งนี้วัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากแบบวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการของวิรัติ ปานศิลา มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยประกอบด้วยประโยค 14 ข้อความ วัดแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงเลย (1)

3.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ประสบการณ์ทำงานน่าจะส่งผลความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนี้

สรวิทย์ พุกะทรัพย์ (2543: 79-82) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานหน้าที่พนักงานสอบสวนที่เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อม ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี และระยองกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานสอบสวน จำนวน 201 คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในสถานีตำรวจภูธรสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี และระยอง ปี พ.ศ. 2542 ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทำให้พนักงานสอบสวนมีความรู้ความเข้าใจความคิดเห็นกรณีกฎหมายสิ่งแวดล้อมที่มีความเกี่ยวพันกับการปฏิบัติงาน ตลอดทั้งประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหามลพิษทางอากาศ น้ำ เสียง การช่วยเหลือหรือได้ใช้กฎหมายสิ่งแวดล้อมเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ และปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน

สมพงษ์ กระต่ายทอง (2544: 78-79) ศึกษาในกลุ่มครูวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษา สังกัดโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร ปีการศึกษา 2542 จำนวน 30

โรงเรียน จำนวนทั้งหมด 155 คน เป็นครูชาย 52 คน ครูหญิง 103 คน พบว่า ครูวิทยาศาสตร์ที่มีประสบการณ์การสอนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติร่อยหรอและด้านภาวะมลพิษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยดังกล่าว พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรประสบการณ์ทำงานน่าจะเป็นตัวแปรหนึ่งในการอธิบายและทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

3.6.1 การวัดประสบการณ์ในการทำงาน

ผู้วิจัยวัดประสบการณ์ในการทำงานจากระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่เจ้าหน้าที่เริ่มปฏิบัติงานที่ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยคิดระยะเวลาเป็นจำนวนเดือน

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่นที่ 1-10 ปี 2547 ที่อาคารศูนย์ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ พระราม 3 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 205 คน เป็นหญิงทั้งหมด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

ตอนที่ 1 แบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 24 ข้อคำถาม เป็นแบบทดสอบแบบชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก โดยให้ 1 คะแนนสำหรับข้อที่ตอบถูก และให้ 0 คะแนนสำหรับข้อที่ตอบผิดหรือไม่ตอบหรือตอบเกิน 1 คำตอบ ใช้วัดความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการระบุปัญหา ขั้นวิเคราะห์ปัญหา ขั้นกำหนดวิธีการแก้ปัญหา และขั้นตรวจสอบผลลัพธ์ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหา

2. เขียนนิยามปฏิบัติการของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

3. ทำการติดต่อขอข้อมูล “ปัญหาในการปฏิบัติงาน” จากหน่วยงานกลุ่มเจ้าหน้าที่งานบริหารระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Service Desk) ศูนย์คอมพิวเตอร์พระราม 3 โดยเลือกเฉพาะงานที่พบปัญหาในการปฏิบัติงานสูงสุดตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึงธันวาคม ปี 2548 จำนวน 6 งาน ๆ ละ 4 คำถาม ที่เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) สอบถามเข้ามายังหน่วยงานกลุ่มเจ้าหน้าที่งานบริหารระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Service Desk)

4. สร้างข้อคำถามวัดความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ด้านการตรวจสอบ คือ การระบุปัญหา หาสาเหตุของปัญหา ด้านการดำเนินการแก้ปัญหา คือ กำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา เลือกวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้องและเหมาะสม ดำเนินการแก้ปัญหา

5. นำแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาความรู้งานคอมพิวเตอร์ (End Users Training) ระดับอาวุโส จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา

6. นำแบบวัดที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่นที่ 11 ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ปี 2548 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างแบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

งาน BILL PAYMENT

Case : เจ้าหน้าที่บันทึกรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ปรากฏ Message “ERROR PAY BY” ในระบบงาน

ข้อ (0) จาก Message ดังกล่าว หมายความว่าอย่างไร

ก. รหัสธนาคาร ไม่ถูกต้อง

ข. วันที่รับชำระ ไม่ถูกต้อง

ค. รหัสประเภทการรับชำระ ไม่ถูกต้อง

ง. รหัสบริการ ไม่ถูกต้อง

เฉลยข้อ ค.

ข้อ (00) จาก Message ข้างต้น เกิดจากสาเหตุใด

ก. ไม่ระบุรหัสประเภทการรับชำระ หรือระบุรหัสประเภทการรับชำระที่ไม่มีในระบบงาน

ข. ระบุวันที่เกินวันที่ปัจจุบัน

ค. ระบุรหัสธนาคารที่ไม่มีในระบบงาน

ง. ระบุ รหัสบริการ ไม่ตรงกับใบแจ้งชำระเงิน

เฉลยข้อ ก.

ข้อ (000) เจ้าหน้าที่บันทึกรายการแก้ไขอย่างไร

ก. ระบุข้อมูลเหมือนเดิมที่ผิด จากนั้น กด <F3> CORRECT

ข. ระบุประเภทของการรับชำระที่ถูกต้องที่ Field : PAY BY จากนั้นกด <F1> PROCESS

ค. ระบุเวลาที่เครื่องรับรายการ และหมายเลขเครื่อง ที่บันทึกรายการเพิ่มเข้ามาในช่อง SERIAL NO. + TERM NO. ด้วย จากนั้นกด <F1> PROCESS

ง. ระบุข้อมูลเหมือนเดิมที่ผิดและระบุเวลาที่เครื่องรับรายการและหมายเลขเครื่องที่บันทึกรายการเพิ่มเข้ามาในช่อง SERIAL NO. + TERM NO. จากนั้น กด <F3> CORRECT

เฉลยข้อ ข.

ข้อ (0000) เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกรายการแก้ไขถูกต้อง เสร็จเรียบร้อยแล้ว ที่จอภาพจะแสดงข้อความอย่างไร

ก. Press Print Key

ข. Recode Found

ค. Input Data Correct

ง. No More Data

เฉลยข้อ ก.

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้กำหนดให้คะแนนแบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานใช้เกณฑ์ในการตรวจให้ 1 คะแนนถ้าตอบคำถามข้อนั้นถูกต้อง และให้ 0 คะแนน ถ้าตอบคำถามผิดหรือเว้นไว้ไม่ตอบหรือตอบเกิน 1 คำตอบ ในข้อนั้นๆ

พิสัยคะแนนของแบบทดสอบทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0 – 24 คะแนน และจากการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พบว่าแบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .118 - .463 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .784

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จำนวน 16 ข้อคำถาม ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว จาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง (6) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ตลอดจนความพร้อมที่จะกระทำต่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

2. เขียนนิยามปฏิบัติการเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

3. สร้างข้อคำถามวัดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดเจตคติของแมคไกวร์ (วิรัติ ปานศิลา. 2542: 7; อ้างอิงจาก Shaver. 1977: 168-170; อ้างอิงจาก McGuire. 1969: 155-156) ซึ่งได้แก่ ด้านความรู้เชิงประเมินค่า ด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และด้านความพร้อมที่จะกระทำต่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการรับ-จ่ายเงินลูกค้า ด้านเงินฝาก และด้านอื่นๆ

4. นำแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบทางด้านเนื้อหาว่าเป็นไปตามนิยามปฏิบัติการที่กำหนดไว้หรือไม่

5. นำแบบวัดที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่นที่ 11 ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ปี 2548 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างแบบสอบถามวัดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. ด้านความรู้เชิงประเมินค่า

ข้อ 0 ข้าพเจ้าคิดว่าการระบุปัญหาในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เป็นสิ่งจำเป็นต่อการกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป

[….]	[….]	[….]	[….]	[….]	[….]
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ด้านความรู้สึก

ข้อ 0 ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่สามารถหาสาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้องเสมอ

[....] [....] [....] [....] [....] [....]

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ด้านการมุ่งกระทำ

ข้อ 0 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานข้าพเจ้าพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง

[....] [....] [....] [....] [....] [....]

เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้กำหนดให้คะแนนแบบสอบถามวัดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ข้อความที่มีความหมายทางบวก ให้คะแนนดังต่อไปนี้

  เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 6 คะแนน
  เห็นด้วย ให้ 5 คะแนน
  ค่อนข้างเห็นด้วย ให้ 4 คะแนน
  ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ให้ 3 คะแนน
  ไม่เห็นด้วย ให้ 2 คะแนน
  ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน

- ข้อความที่มีความหมายทางลบจะให้คะแนนตรงกันข้าม

การให้คะแนนนั้น ผู้วิจัยจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มรวมเป็นเกณฑ์แบ่ง โดยผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง ผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่มีเจตคติต่อความสามารถในกาแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ

พิสัยคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 16-96 คะแนน และจากการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พบว่าแบบสอบถามวัดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .096 - .664 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .822

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จำนวน 26 ข้อคำถาม ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ใช้วัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง 3 ด้าน คือ

1. แบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน 6 ข้อคำถาม ตั้งแต่ เป็นไปได้มากที่สุด (6) จนถึง เป็นไปไม่ได้เลย (1)

2. แบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังด้านความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน 10 ข้อคำถาม ตั้งแต่ มีโอกาสมากที่สุด (6) จนถึง ไม่มีโอกาสเลย (1)

3. แบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังด้านการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน 10 ข้อคำถาม ตั้งแต่ มีความสำคัญมากที่สุด (6) จนถึง ไม่มีความสำคัญเลย (1)

ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง

2. เขียนนิยามปฏิบัติการแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน และด้านการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน

3. สร้างข้อคำถามวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งได้ดัดแปลงมาจาก แบบวัดของผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537: 146 -150) จำนวน 26 ข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยนำมาปรับปรุงภาษาของข้อความและใช้แนวความคิดมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

4. นำแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบทางด้านเนื้อหาว่าเป็นไปตามนิยามปฏิบัติการที่กำหนดไว้หรือไม่

5. นำแบบวัดที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่นที่ 11 ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ปี 2548 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างแบบสอบถามวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ดังตัวอย่าง ต่อไปนี้

1. **ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน**

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วคิดว่า ถ้าท่านทำตามนี้อย่างเต็มที่แล้วมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดที่จะเกิดผลสำเร็จของงาน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 0 การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ของข้าพเจ้าอย่างสม่ำเสมอ เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาได้ดี

[….] [….] [….] [….] [….] [….]

เป็นไปได้มากที่สุด เป็นไปได้มาก เป็นไปได้ค่อนข้างมาก เป็นไปได้ค่อนข้างน้อย เป็นไปได้น้อย เป็นไปไม่ได้เลย

2. **ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน นำมาสู่ผลตอบแทน**

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วคิดว่า **ในการทำงานของท่าน ท่านมีโอกาสมากน้อยเพียงใดหรือไม่มีเลยที่ท่านจะได้รับผลตอบแทน** แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 0 ได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน

[….] [….] [….] [….] [….] [….]

มีโอกาสมากที่สุด มีโอกาสมาก มีโอกาสค่อนข้างมาก มีโอกาสค่อนข้างน้อย มีโอกาสน้อย ไม่มีโอกาสเลย

3. **การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน**

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วคิดว่า **ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการทำงานมีความสำคัญต่อท่านมากน้อยเพียงใด** แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ 0 มีโอกาสที่จะพัฒนางานของตนเอง

[….] [….] [….] [….] [….] [….]

มีความสำคัญมากที่สุด | มีความสำคัญมาก | มีความสำคัญค่อนข้างมาก | มีความสำคัญค่อนข้างน้อย | มีความสำคัญน้อย | ไม่มีความสำคัญเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้กำหนดให้คะแนนแบบสอบถามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ข้อความที่มีความหมายทางบวก ให้คะแนนดังต่อไปนี้

มากที่สุด	ให้	6 คะแนน
มาก	ให้	5 คะแนน
ค่อนข้างมาก	ให้	4 คะแนน
ค่อนข้างน้อย	ให้	3 คะแนน
น้อย	ให้	2 คะแนน
ไม่เคยเลย	ให้	1 คะแนน

- ข้อความที่มีความหมายทางลบจะให้คะแนนตรงกันข้าม

สำหรับการคำนวณหาคะแนนของแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังนั้น ทำได้โดยใช้สูตร

$$M = (E \rightarrow P)\sum [(P \rightarrow O)(V)]$$

โดยที่ M = แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง

$(E \rightarrow P)$ = ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน

$\sum [(P \rightarrow O)(V)]$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน $(P \rightarrow O)$ กับค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V)

การให้คะแนนนั้น หากผลคูณอยู่ในระดับต่ำแสดงว่ามีความคาดหวังว่าการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนและผลตอบแทนมีคุณค่าต่อตนเองต่ำ หากผลคูณอยู่ในระดับสูงแสดงว่ามีความคาดหวังว่าการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน และผลตอบแทนมีคุณค่าต่อตนเองสูง

พิสัยคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 1- 216 คะแนน และจากการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พบว่าแบบสอบถามวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .284 - .633 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .913

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นสอบถามมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จำนวน 15 ข้อคำถาม ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว จาก จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริงเลย (1) ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณการรับรู้ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจาก หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ในด้านอารมณ์ด้านการยอมรับนับถือ และด้านสังคม ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

2. เขียนนิยามปฏิบัติการการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

3. สร้างข้อคำถามวัดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ซึ่งได้ดัดแปลงมาจาก แบบวัดของ ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า (2544: 351-352) จำนวน 15 ข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยนำมาปรับปรุงภาษาของข้อความและใช้แนวความคิดมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

4. นำแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบทางด้านเนื้อหาว่าเป็นไปตามนิยามปฏิบัติการที่กำหนดไว้หรือไม่

5. นำแบบวัดที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่นที่ 11 ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ปี 2548 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ดังตัวอย่าง ต่อไปนี้

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์

ข้อ 0 หัวหน้างานให้คำแนะนำแก่ข้าพเจ้า ทำให้คลายกังวลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

[….] [….] [….] [….] [….] [….]

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2. การสนับสนุนทางด้านการยอมรับนับถือ

ข้อ 0 เพื่อนร่วมงานทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน

[….] [….] [….] [….] [….] [….]

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

3. การสนับสนุนทางด้านสังคม

ข้อ 0 หัวหน้างานส่งเสริมให้ข้าพเจ้าแสดงความคิดเห็นเมื่อเกิดปัญหาของกลุ่มงาน

[….] [….] [….] [….] [….] [….]

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้กำหนดให้คะแนนแบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ข้อความที่มีความหมายทางบวก ให้คะแนนดังต่อไปนี้

จริงที่สุด ให้ 6 คะแนน

จริง ให้ 5 คะแนน

ค่อนข้างจริง ให้ 4 คะแนน

ค่อนข้างไม่จริง ให้ 3 คะแนน

ไม่จริง ให้ 2 คะแนน

ไม่จริงเลย ให้ 1 คะแนน

- ข้อความที่มีความหมายทางลบจะให้คะแนนตรงกันข้าม

การให้คะแนนนั้น ผู้วิจัยจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มรวมเป็นเกณฑ์แบ่ง โดยผู้ที่คะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง ผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ

พิสัยคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 15-90 คะแนน และจากการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พบว่าแบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .575 - .800 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .937

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นสอบถามมาตรประเมินค่า 6 ระดับ จำนวน 14 ข้อคำถาม ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว จาก จริงที่สุด (6) ถึง ไม่จริง (1) ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดปริมาณการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์เกี่ยวกับการได้รับการถ่ายทอดความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยการสอน การแนะนำ ชี้แนะ หรือทำเป็นแบบอย่าง อันจะเป็นแบบอย่างต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน
2. เขียนนิยามปฏิบัติการการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ
3. สร้างข้อคำถามวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งได้ดัดแปลงมาจาก แบบวัดของ วิรัติ ปานศิลา (2542: 174 -179) จำนวน 14 ข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยนำมาปรับปรุงภาษาของข้อความและใช้แนวความคิดมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้
4. นำแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบทางด้านเนื้อหาว่าเป็นไปตามนิยามปฏิบัติการที่กำหนดไว้หรือไม่
5. นำแบบวัดที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่นที่ 11 ที่อาคารสำนักงานพระราม 3 ปี 2548 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างแบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ข้อ 0 เพื่อนร่วมงานมักให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงานแก่ข้าพเจ้า

[….] [….] [….] [….] [….] [….]

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ข้อ 00 ข้าพเจ้าสามารถปรับปรุงแก้ไขงานได้ดีขึ้นเพราะได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน

[….] [….] [….] [….] [….] [….]

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้กำหนดให้คะแนนแบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ข้อความที่มีความหมายทางบวก ให้คะแนนดังต่อไปนี้

จริงที่สุด ให้ 6 คะแนน

จริง ให้ 5 คะแนน

ค่อนข้างจริง ให้ 4 คะแนน

ค่อนข้างไม่จริง ให้ 3 คะแนน

ไม่จริง ให้ 2 คะแนน

ไม่จริงเลย ให้ 1 คะแนน

- ข้อความที่มีความหมายทางลบจะให้คะแนนตรงกันข้าม

การให้คะแนนนั้น ผู้วิจัยจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มรวมเป็นเกณฑ์แบ่ง โดยผู้ที่คะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง ผู้ที่ได้คะแนนรวมต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยแสดงว่าเป็นผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในกาทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ

พิสัยคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 14-84 คะแนน และจากการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พบว่าแบบสอบถามวัดการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็น มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .675 - .866 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .960

การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือของการวิจัยครั้งนี้ ได้นำแบบวัดไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแต่ละฉบับ ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง มีรายละเอียดดังนี้

1. หาค่าความเที่ยงตรง (Validity)

ในการหาความเที่ยงตรงของแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจอย่างดีในเรื่องเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัดเป็นผู้พิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการเพื่อให้สามารถวัดได้เที่ยงตรงกับเรื่องที่ศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

2. หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination)

ผู้วิจัยได้นำแบบวัดแต่ละฉบับที่ได้หาความเที่ยงตรงแล้ว ไปทดลองใช้กับบุคลากรที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยการหาความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item total correlation) แล้ว พิจารณาคัดเลือกข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกสูงไว้ใช้ในการวิจัย โดยมีการปรับปรุงข้อคำถามและเลือกตัดข้อที่มีความสัมพันธ์บวกต่ำหรือมีความสัมพันธ์ทางลบทิ้งไป

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่ใช้ จะหาภายหลังที่ได้วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแล้ว จากนั้นเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญและได้รับการปรับปรุงจนมีเนื้อหาครอบคลุมสิ่งที่จะวัด นำมาหาค่าความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์นั้น ผู้วิจัยดำเนินงานเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง เพื่อเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเองในทุกหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำแบบทดสอบและสอบถามที่ผู้วิจัยจัดเตรียมไว้ไปให้กลุ่มตัวอย่างข้างต้นตอบ

3. ตรวจให้คะแนน โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

4. นำผลที่ได้จากการทดสอบมาหาค่าสถิติ และทดสอบสมมติฐาน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามตัวแบ่งกลุ่ม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ศึกษาคุณสมบัติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน อาทิ ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น

2. ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

3. ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two – Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) เพื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทีละคู่เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3

4. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ (Multiple Regression Hierarchical) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต ปัจจัยทางสังคมและประสบการณ์ในการทำงาน กับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน 3. ค้นหาตัวแปรที่สำคัญในการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยแบ่งตัวแปรที่ศึกษาเป็น 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows 11.5 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาค่าความ สัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคมกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two – Way ANOVA) ในการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe) เมื่อพบว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีนัยสำคัญทางสถิติ และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ (Multiple Regression Hierarchical) เพื่อค้นหาตัวแปรปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคมที่สามารถทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เพื่อให้การแปลความหมายในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
%CV	แทน	ค่าร้อยละของสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variance)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Min	แทน	คะแนนต่ำสุด

Max	แทน	คะแนนสูงสุด
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
F	แทน	ค่าอัตราส่วนความแปรปรวน
p	แทน	ค่าที่น้อยที่สุดของระดับนัยสำคัญ (α) ที่จะทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 (p-Value)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าอำนาจในการทำนาย
R^2_{change}	แทน	ค่าอำนาจในการทำนายที่เพิ่มขึ้นเมื่อเพิ่มตัวทำนายทีละตัว
$R^2{}_{adjusted}$	แทน	ค่าอำนาจในการทำนายเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่น

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การคำนวณช่วงคะแนนของแบบสอบถาม คะแนนสูงสุดและต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ทำงาน กับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคม คือ เจตคติ

ต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับเพื่อทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การคำนวณช่วงคะแนนของแบบสอบถาม คะแนนสูงสุดและต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ได้ผลปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	n	Min	Max	$\overline{X}$	SD	%CV
ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน	205	5.00	24.00	19.454	3.683	18.932
เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน	205	53.00	92.00	73.810	7.596	10.291
แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง	205	24.69	191.40	103.555	29.351	28.343
ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น	205	65.85	93.53	84.753	5.421	6.396
การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน	205	46.00	87.00	63.654	8.582	13.482
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ	205	30.00	82.00	64.259	11.325	17.624
ประสบการณ์ทำงาน	205	16	56	26.200	5.117	19.531

ในการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 205 คน จากตาราง 2 พบว่า มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เท่ากับ 19.454 ส่วนตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) เท่ากับ 73.810 103.555 และ 84.753 ตามลำดับ ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) เท่ากับ 63.654 และ 64.259 และประสบการณ์ทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) เท่ากับ 26.200

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 205 คน มีค่าร้อยละของสัมประสิทธิ์การกระจาย (%CV) ของตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เท่ากับ 18.932 ส่วนตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น มีค่าร้อยละของสัมประสิทธิ์การกระจาย (%CV) เท่ากับ 10.291 28.343 และ 6.396 ตามลำดับ ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ มีค่าร้อยละของสัมประสิทธิ์การกระจาย (%CV) เท่ากับ 13.482 และ 17.624 และประสบการณ์ทำงาน มีค่าร้อยละของสัมประสิทธิ์การกระจาย (%CV) เท่ากับ 19.531

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ทำงาน กับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ได้ผลปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางจิตและสังคมกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	SOLVE	ATT	MOT	KNW	SUP	COM	EXP
ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (SOLVE)	1.000						
เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (ATT)	.275**	1.000					
แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง (MOT)	.260**	.614**	1.000				
ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น (KNW)	.150*	.030	-.016	1.000			
การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน (SUP)	.560**	.184**	.207**	-.020	1.000		
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (COM)	.532**	.327**	.394**	-.083	.401**	1.000	
ประสบการณ์ทำงาน (EXP)	.181**	.017	-.040	.185**	.087	.116	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง .150 – .560 โดยการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (r = .560) รองลงมาคือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (r = .532) เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (r = .275) แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง (r = .260) ประสบการณ์ทำงาน (r = .181) และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น (r = .150) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง (r = .614) รองลงมาคือ การสนับสนุนทางสังคม

ในการทำงานกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (r = .401) แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (r = .394) เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (r = .327) แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน (r = .207) ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นกับประสบการณ์ทำงาน (r = .185) และเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน (r = .184) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคม คือ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานกับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ โดยแบ่งตัวแปรอิสระออกเป็นสองระดับด้วยค่าเฉลี่ยเป็นสูงและต่ำ ได้ผลปรากฏดังตาราง 4-7

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตาม เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (ก)	106.234	1	106.234	11.039***	.001
การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน (ข)	490.788	1	490.788	50.998 ***	.000
(ก) X (ข)	37.541	1	37.541	3.901*	.050
ส่วนที่เหลือ	1934.367	201	9.624		
รวม	2766.810	204			

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาตาม เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 3.901, p = .050) และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ตัวแปรเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน แสดงว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานแตกต่างกัน มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (F = 11.039, 50.998 และ p = .001, .000 ตามลำดับ)

เมื่อพบความแตกต่างของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน จึงทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานใน แต่ละกลุ่มตัวแปร ได้แก่ กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและกาสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง และกลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe') ได้ผลปรากฏดังตาราง 5

ตาราง 5 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ในแต่ละกลุ่ม

กลุ่ม		N	$\overline{X}$	รหัส	00	10	01	11
เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน xการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน					16.841	19.229	20.950	21.557
สูง	สูง	61	21.557	11	4.176***	2.328**	0.607	-
ต่ำ	สูง	40	20.950	01	4.109***	1.721	-	-
สูง	ต่ำ	35	19.229	10	2.388**	-	-	-
ต่ำ	ต่ำ	69	16.841	00	-	-	-	-

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ

10 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง และได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ

01 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง

11 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง และได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง

จากตาราง 5 พบว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ และพบว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูงด้วยกัน ถ้ามีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงเป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ และในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำด้วยกัน ถ้ามีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงเป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาตาม เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (ก)	78.264	1	78.264	7.245**	.008
การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ (ข)	174.519	1	174.519	16.155***	.000
(ก) X (ข)	74.692	1	74.692	6.914**	.009
ส่วนที่เหลือ	2171.306	201	10.803		
รวม	2766.810	204			

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาตาม เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 6.914, p = .009) และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ตัวแปรเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ แสดงว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกันมีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ (F = 7.245, 16.155 และ p = .008, .000 ตามลำดับ)

เมื่อพบความแตกต่างของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาตามตัวแปรเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ จึงทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานใน แต่ละกลุ่มตัวแปร ได้แก่ กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง และกลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe') ได้ผลปรากฏดังตาราง 7

ตาราง 7 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ในแต่ละกลุ่ม

กลุ่ม		N	$\overline{X}$	รหัส	00	10	01	11
เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน xการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ					17.227	20.105	20.826	20.857
สูง	สูง	77	20.857	11	3.630***	0.752	0.031	-
ต่ำ	สูง	19	20.826	01	3.599***	0.721	-	-
สูง	ต่ำ	34	20.105	10	2.878**	-	-	-
ต่ำ	ต่ำ	75	17.227	00	-	-	-	-

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ

10 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ

01 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง

11 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง

จากตาราง 7 พบว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ และพบว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงด้วยกัน ถ้ามีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงเป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติ

ต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ และในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้รับกา ถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำด้วยกัน ถ้ามีเจตคติต่อความสามารถในกา แก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงเป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าในกลุ่ม เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ

<u>ตอนที่ 4</u> ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับเพื่อทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีถดถอยพหูคูณแบบมีลำดับ โดยกำหนดตัวแปรอิสระที่จะเข้าทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ตามลำดับดังนี้ ลำดับที่หนึ่ง คือ ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ลำดับที่สอง คือ ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ลำดับที่สาม คือ ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ได้ผลปรากฏดังตาราง 8

ตาราง 8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ ในการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	R	R^2	$R^2_{adjusted}$	SE_b	R^2_{change}	F	F_{change}
ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น	.150	.022	.018	3.65029	.022	4.646*	4.646*
ปัจจัยทางจิต	.332	.110	.097	3.49919	.088	8.322***	9.955***
ปัจจัยทางสังคม	.684	.467	.454	2.72101	.357	34.939***	66.704***

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่า เมื่อใช้ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 2.20 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นและกลุ่มปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง เข้าร่วมทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยให้ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นเข้าสู่สมการก่อนกลุ่มปัจจัยทางจิต พบว่า ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นและกลุ่มปัจจัยทางจิต สามารถร่วมกันทำนาย

ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 11 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของกลุ่มปัจจัยทางจิตที่เพิ่มขึ้น หลังจากควบคุมความแปรปรวนของตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นแล้ว พบว่า กลุ่มปัจจัยทางจิตสามารถทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.8 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อนำตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และกลุ่มปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ เข้าร่วมทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยให้ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มปัจจัยทางจิต เข้าสู่สมการเป็นลำดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ และให้กลุ่มปัจจัยทางสังคม เข้าสมการเป็นลำดับสุดท้าย พบว่า ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มปัจจัยทางจิต และกลุ่มปัจจัยทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 46.7 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของกลุ่มปัจจัยทางสังคมที่เพิ่มขึ้น หลังจากควบคุมความแปรปรวนของตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น และกลุ่มปัจจัยทางจิตแล้ว พบว่า กลุ่มปัจจัยทางสังคมสามารถทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 35.7 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละลำดับขั้น หลังจากที่ควบคุมตัวแปรในลำดับก่อนหน้าแล้ว พบว่า กลุ่มปัจจัยทางสังคมเป็นกลุ่มที่เพิ่มปริมาณการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้มากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มปัจจัยทางจิต และตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยบรรยายเชิงอธิบาย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของ อัลบานีส (Albanese. 1981: 204) เป็นพื้นฐานในศึกษาพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งอัลบานีส ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน (Job Performance Behavior) มาจากองค์ประกอบ 2 อย่าง คือ ลักษณะส่วนบุคคล กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล และแนวคิดกระบวนการแก้ปัญหาของเวียร์เป็นพื้นฐานในการศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งเวียร์เสนอขั้นตอนในการคิดแก้ปัญหา เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติที่ทำให้สามารถกำหนดระยะเวลาและวิธีการทำงานที่แน่นอนได้ดี ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการระบุปัญหา ขั้นวิเคราะห์ปัญหา ขั้นกำหนดวิธีการแก้ปัญหา และขั้นตรวจสอบผลลัพธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐานและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต ปัจจัยทางสังคมและประสบการณ์ในการทำงานกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน
3. ค้นหาตัวแปรที่สำคัญในการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ตัวแปรทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ตัวแปรทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง และได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ

3. เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง และได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ และได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ

4. ตัวแปรทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ตัวแปรทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อควบคุมตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นคงที่

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ (นครหลวง) Module 1” รุ่น 1-10 ปี 2547 ที่อาคารศูนย์ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ พระราม 3 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน จำนวน 24 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .118 - .463 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .784

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .096 - .664 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .822

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง จำนวน 26 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .284 - .633 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .913

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .575 - .800 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .937

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ จำนวน 14 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .675 - .866 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .960

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้ตอบแบบทดสอบและแบบสอบถาม ซึ่งการดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยจัดส่งแบบทดสอบและแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาดำเนินการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน จากนั้นทำการคัดเลือกแบบทดสอบและแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows 11.5 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคมกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two – way ANOVA) ในการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe') เมื่อพบว่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนมีนัยสำคัญทางสถิติ และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีลำดับ (Multiple Regression Hierarchical) เพื่อค้นหาตัวแปรปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคมที่สามารถทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

สรุปและอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต ปัจจัยทางสังคมและประสบการณ์ในการทำงานกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน สมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งหมายข้อนี้ คือ สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมุติฐานข้อที่ 1 กล่าวว่า ตัวแปรทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ตัวแปรทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมุติฐานนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยทางจิตและปัจจัยทางสังคม รวมทั้งประสบการณ์ในการทำงานกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ รวมทั้งประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ($r = .560$) รองลงมาคือ การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ($r = .532$) เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ($r = .275$) แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ($r = .260$) ประสบการณ์ทำงาน ($r = .181$) และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ($r = .150$) ตามลำดับ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นสูง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง และประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีความความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง

ซึ่งผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ที่พบผลเช่นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ เวียร์ (Weir. 1974: 17) ที่กล่าวว่า การแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ความรู้ ความคิดหรือความสามารถของบุคคลที่แตกต่างกันในการวิเคราะห์ประเด็นของปัญหาความพร้อมในการที่จะแก้ปัญหาใหม่ๆ จากประสบการณ์ที่มีมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชม ภูมิภาค. (2516: 130-134) ที่ได้เน้นให้เห็นว่าความสามารถในการแก้ปัญหานั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ แรงจูงใจ เป็นต้น รวมทั้งดวงเดือน พันธุมนาวิน (2528: 21) ได้กล่าวว่า ผู้ที่มี

เจตคติต่อการทำงานสูงย่อมจะสามารถปรับตัวหาทางแก้ปัญหาและสามารถปฏิบัติงานลุล่วงประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดีนอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่สนับสนุนข้อค้นพบนี้ได้แก่ งานวิจัยของณัฐพล แย้มฉิม (2547: 64) ศึกษาพบว่า เจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ และงานวิจัยของอมิลตรา เพ็งคำปั้ง (2545: 62-66) ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ซึ่งได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ เกี่ยวกับการได้รับความห่วงใยการเอาใจใส่และการยกย่องจากพ่อแม่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะด้านการแก้ปัญหา นอกจากนี้วิรัติ ปานศิลา (2542: 132) ศึกษาพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขตำบล ซึ่งการวิเคราะห์สภาพปัญหาและหาวิธีการแก้ปัญหาสาธารณสุข เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขตำบล

สรุปได้ว่า ตัวแปรทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ตัวแปรทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานโดยการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานให้ความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านการยอมรับนับถือ และการสนับสนุนทางด้านสังคม อันจะมีผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เจ้าหน้าลูกค้าสัมพันธ์มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ควรส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยตัวอื่นๆควบคู่กันไปด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัยที่ 2 ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน สมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งหมายข้อนี้ คือ สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 และสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3

สมมุติฐานข้อที่ 2 กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง และได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อ

ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมุติฐานนี้ ได้วิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาตาม เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.901$, $p = .050$) และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ตัวแปรเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน แสดงว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานแตกต่างกันมีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 11.039$, 50.998 และ $p = .001$, .000 ตามลำดับ)

จึงทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มตัวแปร ได้แก่ กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง และกลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ พบว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง ($\overline{X} = 21.557$) จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำ ($\overline{X} = 16.841$) และพบว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูงด้วยกัน ถ้ามีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง ($\overline{X} = 21.557$) เป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ ($\overline{X} = 20.950$) และในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานต่ำด้วยกัน ถ้ามีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง ($\overline{X} = 19.229$) เป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ ($\overline{X} = 16.841$)

ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนข้อค้นพบนี้ ได้แก่ งานวิจัยของลักษมี ลุประสงค์ (2546: 91) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร ซึ่งพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขการทำงานในด้านวิชาการ ครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานสูงและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร มากกว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีลักษณะตรงกันข้าม

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูง เป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน มากกว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีลักษณะตรงกันข้าม จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงควรส่งเสริมมีการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหา และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์รู้สึกว่าตนเองได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เมื่อมีความต้องการหรือพบปัญหาทำให้รู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ผู้นั้นสามารถแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

สมมุติฐานข้อที่ 3 กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง และได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ และได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมุติฐานนี้ ได้วิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ ที่ส่งผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาตามเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 6.914$, $p = .009$) และพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ตัวแปรเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ แสดงว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกันมีความสามารถในการแก้ปัญหาการ

ปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ (F = 7.245, 16.155 และ p = .008, .000 ตามลำดับ)

จึงทำการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มตัวแปร ได้แก่ กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ กลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง และกลุ่มเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ พบว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง ($\overline{X}$ =20.857) จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำ ($\overline{X}$ =17.227) และพบว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูงด้วยกัน ถ้ามีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง ($\overline{X}$ =20.857) เป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ ($\overline{X}$ =20.826) และในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการต่ำด้วยกัน ถ้ามีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง ($\overline{X}$ =20.105) เป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ ($\overline{X}$ =17.227)

ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนข้อค้นพบนี้ ได้แก่ งานวิจัยของลักษมี ลุประสงค์ (2546: 93) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร ซึ่งพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขการทำงานในด้านวิชาการ ครั้งต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มี เจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานสูงและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูง จะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร มากกว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีลักษณะตรงกันข้าม

สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานและได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการสูง เป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน มากกว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีลักษณะตรงกันข้าม

จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงควรมีการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหา และเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้รับการถ่ายทอดความรู้ทักษะการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยการสอน การแนะนำ ชี้แนะ หรือทำเป็นแบบอย่าง ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ผู้นั้นสามารถแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัยที่ 3 เพื่อค้นหาตัวแปรที่สำคัญในการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน สมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งหมายข้อนี้ คือ สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4

สมมุติฐานข้อที่ 4 กล่าวว่า ตัวแปรทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ตัวแปรทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เมื่อควบคุมตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นคงที่ สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมุติฐานนี้ ได้วิเคราะห์ได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นมีลำดับ พบว่า เมื่อใช้ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 2.20 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นและกลุ่มปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง เข้าร่วมทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยให้ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นเข้าสู่สมการก่อนกลุ่มปัจจัยทางจิต พบว่า ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นและกลุ่มปัจจัยทางจิต สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 11 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของกลุ่มปัจจัยทางจิตที่เพิ่มขึ้นหลังจากควบคุมความแปรปรวนของตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นแล้ว พบว่า กลุ่มปัจจัยทางจิตสามารถทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 8.8

เมื่อนำตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และกลุ่มปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ เข้าร่วมทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยให้ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มปัจจัยทางจิต เข้าสู่สมการเป็นลำดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ และให้กลุ่ม

ปัจจัยทางสังคม เข้าสมการเป็นลำดับสุดท้าย พบว่า ตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น กลุ่มปัจจัยทางจิต และกลุ่มปัจจัยทางสังคม สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 46.7 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของกลุ่มปัจจัยทางสังคมที่เพิ่มขึ้น หลังจากควบคุมความแปรปรวนของตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น และกลุ่มปัจจัยทางจิตแล้ว พบว่า กลุ่มปัจจัยทางสังคมสามารถทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 35.7

เมื่อพิจารณาปริมาณการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละลำดับขั้น หลังจากที่ควบคุมตัวแปรในลำดับก่อนหน้าแล้ว พบว่า กลุ่มปัจจัยทางสังคมเป็นกลุ่มที่เพิ่มปริมาณการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้มากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มปัจจัยทางจิต และตัวแปรความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้นตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอมิลตรา เพ็งคำปั้ง (2545: 62-66) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะด้านการปรับตัวทางสังคม การแก้ปัญหา และการมุ่งมั่นพัฒนาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 588 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ซึ่งได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ เกี่ยวกับการได้รับความห่วงใย การเอาใจใส่และการยกย่องจากพ่อแม่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะด้านการแก้ปัญหา นอกจากนี้งานวิจัยของวิรัติ ปานศิลา (2542: 132) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขตำบล ซึ่งการวิเคราะห์สภาพปัญหาและหาวิธีการแก้ปัญหาสาธารณสุข เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขตำบล ผลการวิจัยพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญเป็นอันดับแรกในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านปฏิบัติงานสนับสนุนสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชนบทของบุคลากรสาธารณสุขตำบล และสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา ธนวัฒนากุล (2547: 63) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญเป็นอันดับแรกในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงาน

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นตัวแปรที่สำคัญต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงควรส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์รู้สึกว่าตนเองได้รับความช่วยเหลือในด้านต่างๆ 3 ด้าน ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหา

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านการยอมรับนับถือ และการสนับสนุนทางด้านสังคม ในขณะเดียวกันก็ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้รับการถ่ายทอดความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน โดยการสอน การแนะนำ ชี้แนะ หรือทำเป็นแบบอย่าง อันจะเป็นแบบอย่างต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ดังนั้นธนาคารจึงต้องมุ่งส่งเสริมและพัฒนาเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เชิงประเมินค่า ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม แก่เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุดกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานควรให้ความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ 3 ด้าน ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านการยอมรับนับถือ และการสนับสนุนทางด้านสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็ควรส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยตัวอื่นๆควบคู่กันไปด้วย

3. จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบอย่างเด่นชัดว่า เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูง คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการ

ถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูง ซึ่งพบผลว่าในการค้นหาตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในการอธิบายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ผลพบว่า กลุ่มปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน เป็นกลุ่มที่เพิ่มปริมาณการทำนายความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้มากที่สุด และยังพบผลในส่วนของการศึกษาเปรียบเทียบอีกว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ ถ้ามีการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานสูง จะมีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานต่ำ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทางธนาคารจึงควรส่งเสริม และกำหนแนวทางการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานได้แก่ การทำงานเป็นทีม ประกอบกับการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้กัน เป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วม โดยการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะทำให้บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการได้พูดคุย การแสดงความคิดเห็น ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการถ่ายทอดทางสังคม และการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ โดยหัวหน้างานเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานได้เรียนรู้ การเรียนรู้ในที่ทำงาน ซึ่งหัวหน้างานจะต้องมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนา เช่น เป็นผู้คอยดูแลในด้านการปรับตัว การให้คำแนะนำ การสร้างความเข้าใจในองค์กรเพื่อที่จะได้สามารถทำงานในองค์กรด้วยความมั่นใจและมีกำลังใจ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาวิจัยเชิงทดลองเพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษากระบวนการแก้ปัญหา 4 ขั้นตอน ตามแนวคิดของเวียร์ (Weir. 1974: 16 - 18) ผู้ทำวิจัยครั้งต่อไปสามารถนำไปพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคคลทีละขั้นตอน โดยเริ่มจากขั้นการระบุปัญหา ขั้นวิเคราะห์ปัญหา ขั้นกำหนดวิธีการแก้ปัญหา และขั้นตรวจสอบผลลัพธ์ และจากการวิจัยทำให้ทราบว่า ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสูงจะมีตัวแปรทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ความรู้ในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ตัวแปรทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ สูงกว่าในกลุ่มเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่ำ ดังนั้น จึงควรมีการทำวิจัยเชิงทดลอง เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการฝึกอบรมลักษณะต่างๆ เหล่านี้ โดมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินต้นแบบการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาเป็นคู่มือการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธนาคารอย่างดีต่อไป

2. ในการศึกษาครั้งนี้วัดปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน โดยให้กลุ่มตัวอย่างรายงานตนเอง (Self – Report) เพียงวิธีเดียว ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป อาจใช้วิธีการวัดตัวแปรโดยให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้นๆโดยตรงเป็นผู้รายงาน เช่น หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ควบคู่ไปกับการให้กลุ่มตัวอย่างรายงานตนเอง เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นไปใช้ในงานวิจัย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กนกกรานต์ ฤกษ์ผ่องศรี. (2546). *ผลของการเรียนรู้แบบร่วมมือที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กมลรัตน์ ทองสว่าง. (2546). *ปัจจัยทางชีวสังคม และจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา-พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กฤติยา เดชทวิสุทธิ์. (2546). *การศึกษาความรู้ตามการรับรู้ เจตคติ และพฤติกรรมการสอนของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (ประถมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กิติวรรณ พรรณวดี. (2547). *การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ขวัญจิรา อนันต์. (2546). *การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3* . ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จันทร์เพ็ญ ธนาศุภกรกุล. (2526). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์ ความคิดสร้างสรรค์ เจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

จิตอารีย์ ปัญญาแจ้งสกุล. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคณิตศาสตร์ สมรรถภาพทางจำนวน สมรรถภาพทางภาษา เจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความรู้พื้นฐานทางคณิตศาสตร์กับความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดนครราชสีมา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

ชม ภูมิภาค. (2516). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ณัฐพล แย้มฉิม. (2547). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2528). *"การพัฒนาจิตใจของข้าราชการ: หลักและแนวทางปฏิบัติทางวิชาการ"*. วารสารข้าราชการ. 30 (2): 21

ทิพย์สุดา จันทร์แจ่มหล้า. (2544). *ปัจจัยด้านจิตสังคมของผู้ดูแลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมให้การสนับสนุนทางสังคมแก่ผู้ติดเชื้อเอดส์*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เบญจวรรณ ศรีโยธิน. (2539). *ผลของการสอนภาคทฤษฎีทางพยาบาลศาสตร์ที่เน้นการคิดอย่างมีวิจารณญาณต่อความรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาทางการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การพยาบาลศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ. (2543). *คิดเก่ง สมองไว*. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2537). *กรอบแนวคิดของการคิดแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ด้วยกระบวนการฝึก*. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ผอบเธียร วงศ์ภักดี. (2537). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พนิดา ซื่อสัตย์สกุลชัย. (2546). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานเคาร์เตอร์ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พนิดา ธนวัฒนากุล. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานบริการอย่างมีความรับผิดชอบของพนักงานช่างในกลุ่มบริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พิมพรรณ กิตติวงศ์ภักดี. (2524). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อด้านสุขภาพการสนับสนุนทางสังคม กับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคหลอดหัวใจที่มารับบริการในคลินิกโรคหัวใจ ในโรงพยาบาลนครปฐม*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พัทยา สายหู. (2524). *กลไกของสังคม*. พิมพ์ครั้งที่6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ลักษมี ลุประสงค์. (2546). *ปัจจัยทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102 : ระบบการสื่อสาร) ของบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิรัติ ปานศิลา. (2542). *การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณ์ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย*. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมพงษ์ กระต่ายทอง. (2544). *ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมของครูวิทยาศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษา สังกัดโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การศึกษาวิทยาศาสตร์-ชีววิทยา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.

สมยศ นาวีการ. (2523). *การบริหารตามสถานการณ์*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สมศักดิ์ สีดากุลฤทธิ์. (2545). *ปัจจัยการถ่ายทอดทางสังคมเชิงวิชาชีพครูที่ส่งผลต่อเอกลักษณ์วิชาชีพและพฤติกรรมการปฏิบัติตามหน้าที่ตามบทบาทของครูแนะแนว*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัย-พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สรวิทย์ พุกะทรัพย์. (2543). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานหน้าที่พนักงานสอบสวนที่เกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อม ศึกษาเฉพาะกรณี: ตำรวจภูธรสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี*. ปริญญานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

สวนา พรพัฒน์กุล. (2522). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สังคม ศุภรัตนกุล. (2546). *การรับรู้บทบาทและแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับการปฏิบัติงาน ในการให้บริการหลัก ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู*. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (การบริหารสาธารณสุข). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

สุนันทา พลโภชน์. (2541). *ผลของการฝึกการคิดแบบมวกหกใบที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์-มหาวิทยาลัย.

สูตรแห่งความสำเร็จ 7 ประการ. (2547, มกราคม). *ข่าวสารของธนาคารกรุงเทพ*. 30 (1311): 6

อมิลตรา เพ็งคำปั้ง. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะด้านการปรับตัวทางสังคม การแก้ปัญหาและการมุ่งมั่นพัฒนาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6*. ปริญญานิพนธ์ ศษ.ม. (การวัดและประเมินผลการศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2549, จาก http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2545/eme0845ap_abs.pdf

Albanese, Robert. (1981). *Public Administration ; or Gonineation, People and Public Policy*. New York: Harper and Row.

Morgan, C.T. (1978). *Thinking and Problem Solving*; *A Brief Introduction to Psychology*. 2nd ed., New Delhi: Tata McGrew.

Orr, Dawson Dandolph. (1991). *An Expectancy Theory Investigation of School Superintendent Job Performance*. Dissertation, PhD. University of Taxas-Austin. Retrieved February 11,2006, from UMI Proquest Digital Dissertation

Weir, John Joseph. (1974, April). *Problem Solving is Everybody's Problem*. The Science Teacher. 4 (30): 16-18.

Williams, Michael Forrest. (1993). *The Effects of a Career Development Program on Teacher Motivation*. Dissertation, EhD. University of Carolina-Chapel Hill. Retrieved February 11,2006, from UMI Proquest Digital Dissertation

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบทดสอบและแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบทดสอบและแบบสอบถาม

1. อ.ดร.พรรณี บุญประกอบ
   อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อ.ดร.จรัล อุ่นฐิติวัฒน์
   อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. อ.ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง
   อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
   มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4. คุณนันทวรรณ ไม้ไหว
   END USER TRAINING อาวุโส
   ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

5. คุณถาวร ไชยเทพ
   END USER TRAINING อาวุโส
   ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

6. คุณเชิดศิริ กิจสนาโยธิน
   END USER TRAINING อาวุโส
   ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก ข

แบบทดสอบและแบบสอบถามสำหรับการวิจัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

วันที่ 1 สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบทดสอบและแบบสอบถาม

เรียน เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ข้าพเจ้า นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ นิสิตปริญญาโท สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” ซึ่งในขณะนี้กำลังอยู่ในขั้นเก็บข้อมูล ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกว่าเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการตอบแบบทดสอบและแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยแบบทดสอบ 1 ชุด และแบบสอบถาม 4 ชุด **ขอให้ท่านตอบแบบทดสอบและแบบสอบถามด้วยตนเองและตอบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าอย่างยิ่งและถือว่าเป็นความลับของท่าน ผู้วิจัยจะไม่นำมาเปิดเผยให้บุคคลใดก็ตามทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน** ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ

เรื่อง ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ

ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี.....เดือน

แบบทดสอบชุดที่ 1

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย X ลงในตัวเลือกที่คิดว่าถูกที่สุดเพียงตัวเลือกเดียว

งาน BILL PAYMENT

Case : เจ้าหน้าที่บันทึกรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ปรากฏ Message **"ERROR PAY BY"** ในระบบงาน

ข้อ 1 จาก Message ดังกล่าว หมายความว่าอย่างไร

ก. รหัสธนาคาร ไม่ถูกต้อง

ข. วันที่รับชำระ ไม่ถูกต้อง

ค. รหัสประเภทการรับชำระ ไม่ถูกต้อง

ง. รหัสบริการ ไม่ถูกต้อง

ข้อ 2 จาก Message ข้างต้น เกิดจากสาเหตุใด

ก. ไม่ระบุรหัสประเภทการรับชำระ หรือระบุรหัสประเภทการรับชำระที่ไม่มีในระบบงาน

ข. ระบุวันที่เกินวันที่ปัจจุบัน

ค. ระบุรหัสธนาคารที่ไม่มีในระบบงาน

ง. ระบุ รหัสบริการ ไม่ตรงกับใบแจ้งชำระเงิน

ข้อ 3 เจ้าหน้าที่บันทึกรายการแก้ไขอย่างไร

ก. ระบุข้อมูลเหมือนเดิมที่ผิด จากนั้น กด <F3> CORRECT

ข. ระบุประเภทของการรับชำระที่ถูกต้องที่ Field : PAY BY จากนั้นกด <F1> PROCESS

ค. ระบุเวลาที่เครื่องรับรายการ และหมายเลขเครื่อง ที่บันทึกรายการเพิ่มเข้ามาในช่อง SERIAL NO. + TERM NO. ด้วย จากนั้นกด <F1> PROCESS

ง. ระบุข้อมูลเหมือนเดิมที่ผิดและระบุเวลาที่เครื่องรับรายการและหมายเลขเครื่องที่บันทึกรายการเพิ่มเข้ามาในช่อง SERIAL NO. + TERM NO. จากนั้น กด <F3> CORRECT

ข้อ 4 เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกรายการแก้ไขถูกต้อง เสร็จเรียบร้อยแล้ว ที่จอภาพจะแสดงข้อความอย่างไร

ก. Press Print Key

ข. Recode Found

ค. Input Data Correct

ง. No More Data

งานด้านเงินฝาก

Case : ลูกค้าขอปิดบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ สาขาบันทึกรายการ ด้วย T/C 420 ปรากฏว่าระบบงานแสดง Message "ADJUST INT BEFORE CLOSE" ในระบบงาน

ข้อ 1 จาก Message ดังกล่าว หมายความว่าอย่างไร

ก. สถานะของบัญชี ไม่ถูกต้อง

ข. ปรับปรุงดอกเบี้ยก่อนปิดบัญชี

ค. เงื่อนไขการสั่งจ่าย ไม่ถูกต้อง

ง. ปรับปรุงรายการอายัดก่อนปิดบัญชี

ข้อ 2 จาก Message ข้างต้น เกิดจากสาเหตุใด

ก. บัญชีมีสถานะเป็น Closed แล้ว

ข. ระบุจำนวนเงินที่บันทึกรายการถอนมากกว่าจำนวนเงินที่สามารถถอนได้

ค. ยังไม่ได้ทำรายการปรับปรุงดอกเบี้ยก่อนปิดบัญชี

ง. ยังไม่ได้ทำการถอนอายัดก่อนปิดบัญชี

ข้อ 3 เจ้าหน้าที่สาขาจะมีแนวทางในการปฏิบัติอย่างไร

ก. ให้ Cancel รายการปิดบัญชี และทำการปรับปรุงเพิ่ม หรือ ลด ดอกเบี้ย ด้วย T/C 904 หรือ 204 ก่อนปิดบัญชี จากนั้นจึงปรับปรุงคืนด้วย T/C 204 หรือ 904

ข. ให้ Supervisor ทำการ Override รายการปิดบัญชี

ค. ให้ทำการถอนอายัดก่อนปิดบัญชี

ง. ระบุจำนวนเงินที่ถอนไม่ให้เกิน Available Balance

ข้อ 4 เมื่อเจ้าหน้าที่ทำรายการเสร็จเรียบร้อยแล้ว บัญชีที่ทำการแก้ไขจะมีสภาพบัญชีอย่างไร

ก. Closed Account (CLS)

ข. Terminate Account (TER)

ค. Inactive Account (INA)

ง. Frozen Account (FRZ)

งานการชำระเงินกู้

Case: กรณีที่เจ้าหน้าที่ทำรายการบันทึกชำระเงินกู้ เกิด MESSAGE "PAYMENT BY AUTO-DEBIT, PLEASE CONFIRM CUSTOMER" ในระบบงาน

ข้อ 1 จาก Message ดังกล่าว หมายความว่าอย่างไร

ก. เงื่อนไขในการชำระของลูกค้าเป็นแบบตัดบัญชีเงินฝากโดยอัตโนมัติ ให้ทำการสอบถามความต้องการของลูกค้า

ข. จำนวนเงิน ไม่ถูกต้อง

ค. วันที่รับชำระ ไม่ถูกต้อง

ง. ประเภทของการรับชำระ ไม่ถูกต้อง

ข้อ 2 จาก Message ข้างต้น เกิดจากสาเหตุใด

ก. เงื่อนไขในการชำระของลูกค้าเป็นบัญชีที่มีสัญญาตัดบัญชีเงินฝากชำระหนี้สินเชื่อ

ข. ระบุวันที่ชำระย้อนหลังเกินวันที่ ระบบงาน CONVERT บัญชีสินเชื่อเข้าระบบ ALS

ค. ระบุจำนวนเงินที่ชำระมากกว่าจำนวนเงินรวมที่ต้องชำระ

ง. ระบุประเภทการชำระที่ไม่ใช่ CSH – เงินสด, TRF – ตัดบัญชีเงินฝาก, CHQ – เช็ค หรือ OTH – อื่น ๆ

ข้อ 3 เจ้าหน้าที่สาขาจะมีแนวทางการปฏิบัติอย่างไร

ก. ระบุวันที่ในการชำระที่ถูกต้อง กด <F1> - SEND TO HOST เพื่อให้ระบบรับรายการ

ข. ให้เจ้าหน้าที่สาขาสอบถามความประสงค์ของลูกค้าว่าต้องการให้ระบบตัดบัญชีเงินฝากเพื่อชำระสินเชื่อโดยอัตโนมัติตามปกติด้วยหรือไม่ ถ้าต้องการ กด <Y>เพื่อผ่านรายการ กรณีไม่ต้องการ ให้เจ้าหน้าที่กดปุ่มใด ๆ เพื่อเป็นการยกเลิกรายการรับชำระ

ค. กด<ENTER> เพื่อเป็นการยกเลิกรายการรับชำระ

ง. กด<Y>เพื่อผ่านรายการ แล้วให้เจ้าหน้าที่สาขาแจ้งศูนย์ปฏิบัติการเพื่อพิจารณาแก้ไข INSTALLMENT OVERDUE

ข้อ 4 เมื่อเจ้าหน้าที่ทำรายการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ระบบงานจะแสดงข้อความอย่างไร

ก. Transaction Complete

ข. Reverse Transaction

ค. Please slide authorized card or press cancel

ง. โปรดใส่กระดาษ - รายละเอียดเงินกู้

Press any key ….

<u>งาน</u> <u>Credit Card Sale Slip</u>

Case : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการรับซื้อ Sale Slip จากร้านค้า แล้วระบบงาน ฟ้อง MESSAGE **“Invalid Card Type”** ในระบบงาน

ข้อ 1 จาก Message ดังกล่าว หมายความว่าอย่างไร

ก. หมายเลขร้านค้า ไม่ถูกต้อง

ข. เลขที่ชุดสรุปยอดขายบัตรเครดิต ไม่ถูกต้อง

ค. สถานะของบัตร ไม่ถูกต้อง

ง. ประเภทของบัตร ไม่ถูกต้อง

ข้อ 2 จาก Message ข้างต้น เกิดจากสาเหตุใด

ก. ระบุเลขที่ชุดสรุปยอดขายบัตรเครดิตซ้ำกับที่มีอยู่แล้วในระบบงาน

ข. ไม่ได้ระบุ Y หรือ N

ค. ไม่ได้ระบุประเภทของบัตร หรือระบุประเภทของบัตรที่ไม่ใช่ 02, 04, 05 หรือ 06

ง. ไม่ได้ระบุ สถานะของบัตรเครดิต

ข้อ 3 เจ้าหน้าที่สาขาจะมีแนวทางการปฏิบัติอย่างไร

ก. บันทึกรหัสประเภทบัตรเครดิตที่ถูกต้อง ในหน้าจอ CAPTURE CREDIT CARD SALE SLIP และกด <F1>-PRINT CHARGE

ข. บันทึกสถานะของบัตรเครดิตที่ถูกต้อง ในหน้าจอ CAPTURE CREDIT CARD SALE SLIP และกด <F1>-PRINT CHARGE

ค. บันทึกเลขที่ชุดสรุปยอดขายบัตรเครดิตที่ถูกต้อง ในหน้าจอ CAPTURE CREDIT CARD SALE SLIP และกด <F9>-เข้าบัญชี

ง. บันทึกเลขที่ชุดสรุปยอดขายบัตรเครดิตที่ถูกต้อง ในหน้าจอ CAPTURE CREDIT CARD SALE SLIP และกด <F5>-VERIFY AUTH

ข้อ 4 เมื่อระบบงานรับรายการดังกล่าว จะแสดงข้อความอย่างไร

ก. Transaction Complete

ข. Enter Line No.

ค. กรุณาใส่ชุดสรุปยอดขายบัตรเครดิต

ง. Please slide authorized card or press cancel

งาน CARD PAYMENT

Case : เจ้าหน้าที่บันทึกรายการรับชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ ที่ไม่ใช้เครื่อง Scan Barcode ปรากฏ Message **"ERROR CARD NUMBER"** ในระบบงาน

ข้อ 1 จาก Message ดังกล่าว หมายความว่าอย่างไร

ก. รหัสธนาคาร ไม่ถูกต้อง

ข. วันที่รับชำระ ไม่ถูกต้อง

ค. เลขที่บัตร ไม่ถูกต้อง

ง. เลขที่เช็ค ไม่ถูกต้อง

ข้อ 2 จาก Message ข้างต้น เกิดจากสาเหตุใด

ก. ระบุเลขที่เช็คผิด

ข. ระบุวันที่เกินวันที่ปัจจุบัน

ค. ระบุรหัสธนาคารที่ไม่มีในระบบงาน

ง. ระบุเลขที่บัตรผิด

ข้อ 3 เจ้าหน้าที่บันทึกรายการแก้ไขอย่างไร

ก. ระบุเวลาที่เครื่องรับรายการ และหมายเลขเครื่อง ที่บันทึกรายการเพิ่มเข้ามาในช่อง SERIAL NO. + TERM NO. ด้วย จากนั้นกด <F1> PROCESS

ข. ระบุเลขที่บัตรที่ถูกต้อง จากนั้นกด <F1> PROCESS

ค. ระบุข้อมูลเหมือนเดิมที่ผิด จากนั้น กด <F3>CORRECT

ง. ระบุข้อมูลเหมือนเดิมที่ผิดและระบุเวลาที่เครื่องรับรายการและหมายเลขเครื่องที่บันทึกรายการเพิ่มเข้ามาในช่อง SERIAL NO. + TERM NO. จากนั้น กด <F3> CORRECT

ข้อ 4 เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกรายการแก้ไขถูกต้อง เสร็จเรียบร้อยแล้ว ที่จอภาพจะแสดงข้อความอย่างไร

ก. Input Data Correct

ข. Recode Found

ค. Press Print Key

ง. Transaction Complete

งานตราสารการเงิน

Case: เจ้าหน้าที่บันทึกรายการจ่ายเงินตามตราสารในระบบ ON – LINE ปรากฏ Message "NO. OF CHQ MISSING – R" ในระบบงาน

ข้อ 1 จาก Message ดังกล่าว หมายความว่าอย่างไร

ก. ประเภทตราสาร ไม่ถูกต้อง

ข. เลขที่อ้างอิง ไม่ถูกต้อง

ค. เลขที่บัตร ไม่ถูกต้อง

ง. เลขที่เช็ค ไม่ถูกต้อง

ข้อ 2 จาก Message ข้างต้น เกิดจากสาเหตุใด

ก. ระบุประเภทตราสารซึ่งไม่มีอยู่ในระบบงานหรือระบุผิด

ข. ระบุเลขที่บัตรผิด

ค. ระบุเลขที่เช็คซึ่งไม่มีอยู่ในระบบงานหรือระบุผิด

ง. ระบุเลขที่อ้างอิงผิด

ข้อ 3 เจ้าหน้าที่บันทึกรายการแก้ไขอย่างไร

ก. ระบุข้อมูลเหมือนเดิมที่ผิด จากนั้น กด <DELETE> และบันทึกรายการที่ถูกต้องอีกครั้ง

ข. ระบุข้อมูลที่ถูกต้อง จากนั้น กด <ENTER>

ค. ระบุข้อมูลเหมือนเดิมที่ผิด จากนั้น กด <RESET> และบันทึกรายการที่ถูกต้องอีกครั้ง

ง. กด <Cancel>ระบบงานจะยกเลิกรายการ ทำการตรวจสอบข้อมูลที่ผิดและบันทึกรายการที่ถูกต้องอีกครั้ง

ข้อ 4 เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกรายการแก้ไขถูกต้อง เสร็จเรียบร้อยแล้ว ที่จอภาพจะแสดงข้อความอย่างไร

ก. Data Correct

ข. Enter Line No

ค. Press Print Key

ง. Please Insert Paper

แบบสอบถามชุดที่ 1

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึกหรือพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ข้าพเจ้าคิดว่าการระบุปัญหาในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องเป็นสิ่งจำเป็นต่อการกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาต่อไป						
2	ข้าพเจ้าคิดว่าการระบุสาเหตุของปัญหาได้ถูกต้อง มีความสำคัญที่จะนำไปสู่การกำหนดวิธีการแก้ปัญหาได้ดี						
3	ข้าพเจ้าคิดว่าไม่จำเป็นต้องรู้สาเหตุของปัญหา ก็สามารถที่จะแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างถูกต้อง						
4	ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้ถูกต้อง จะทำให้การแก้ปัญหานั้นได้อย่างเหมาะสมด้วย						
5	ข้าพเจ้าคิดว่าการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง ไม่มีความสำคัญที่จะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้มีประสิทธิภาพ						
6	ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่สามารถหาสาเหตุของปัญหาได้อย่างถูกต้องเสมอ						
7	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายตนเอง ที่ไม่เข้าใจความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน						
8	ข้าพเจ้าไม่ชอบวิธีการในการแก้ปัญหาของตนเองที่ทำอยู่เมื่อเกิดปัญหาของกลุ่มงาน						
9	ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่สามารถตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการแก้ปัญหาของตนเองทุกครั้ง						
10	ข้าพเจ้าชอบแสวงหาวิธีการแก้ปัญหาหลายๆ วิธี เพื่อนำไปสู่การดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม						
11	ข้าพเจ้ายินดีที่จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคในการทำงานและพร้อมที่จะแก้ไข						
12	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานข้าพเจ้าพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง						

ข้อ	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
13	ข้าพเจ้าพยายามหาสาเหตุของปัญหาเสมอเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน						
14	ข้าพเจ้าจะตรวจสอบผลลัพธ์จากการแก้ไขปัญหาทุกครั้ง						
15	ข้าพเจ้าจะพยายามหาทางเลือกหลายทางในการแก้ปัญหา						
16	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้า เมื่อลูกค้ามีปัญหา						

แบบสอบถามชุดที่ 2

ตอนที่ 1 ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วคิดว่า ถ้าท่านทำตามนี้อย่างเต็มที่แล้วมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดที่จะเกิดผลสำเร็จของงาน แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ถ้าข้าพเจ้าพยายามทำสิ่งต่อไปนี้อย่างเต็มที่	ความเป็นไปได้ที่เกิดผลสำเร็จของงาน					
		เป็นไปได้มากที่สุด	เป็นไปได้มาก	เป็นไปได้ค่อนข้างมาก	เป็นไปได้ค่อนข้างน้อย	เป็นไปได้น้อย	เป็นไปไม่ได้เลย
1	การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ของข้าพเจ้าอย่างสม่ำเสมอ เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาได้ดี						
2	การพบปะกับบุคคลในฝ่ายงานอื่นๆ ของข้าพเจ้า จะช่วยให้ข้าพเจ้าเกิดแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น						
3	การทำงานอย่างเต็มความสามารถของข้าพเจ้า ทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้						
4	การศึกษาขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง						
5	การประสานงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้ข้าพเจ้าได้รับความร่วมมือในด้านข้อมูลที่จะช่วยในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานได้						
6	ความเอาใจใส่ต่อการทำงานเป็นอย่างดีของข้าพเจ้า ทำให้ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาได้ทันทีหากเกิดขึ้น						

ตอนที่ 2 ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน นำมาสู่ผลตอบแทน

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วคิดว่า **ในการทำงานของท่าน ท่านมีโอกาสมากน้อยเพียงใด หรือไม่มีเลยที่ท่านจะได้รับผลตอบแทน** แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับจากการปฏิบัติงาน	โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน					
		มีโอกาสมากที่สุด	มีโอกาสมาก	มีโอกาสค่อนข้างมาก	มีโอกาสค่อนข้างน้อย	มีโอกาสน้อย	ไม่มีโอกาสเลย
1	ได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน						
2	มีโอกาสที่จะพัฒนางานของตนเอง						
3	ประสบความสำเร็จในการทำงาน						
4	ได้รับประสบการณ์ในการทำงานใหม่ๆ						
5	เห็นคุณค่าในงานของตนเอง						
6	ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน						
7	ทำให้รู้สึกมีความภูมิใจในตนเอง						
8	ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น						
9	ได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งงานสูงขึ้น						
10	ได้รับโบนัสเพิ่มขึ้น						

ตอนที่ 3 การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วคิดว่า **ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการทำงานมีความสำคัญต่อท่านมากน้อยเพียงใด** แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ผลตอบแทนที่ได้รับ	ความสำคัญของผลตอบแทนที่ได้รับ					
		มีความสำคัญมากที่สุด	มีความสำคัญมาก	มีความสำคัญค่อนข้างมาก	มีความสำคัญค่อนข้างน้อย	มีความสำคัญน้อย	ไม่มีความสำคัญเลย
1	มีโอกาสที่จะพัฒนางานของตนเอง						
2	ได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน						
3	ประสบความสำเร็จในการทำงาน						
4	ได้รับประสบการณ์ในการทำงานใหม่ๆ						
5	เห็นคุณค่าในงานของตนเอง						
6	ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน						
7	ทำให้รู้สึกมีความภูมิใจในตนเอง						
8	ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น						
9	ได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งงานสูงขึ้น						
10	ได้รับโบนัสเพิ่มขึ้น						

แบบสอบถามชุดที่ 3

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึกหรือพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1	หัวหน้างานให้คำแนะนำแก่ข้าพเจ้า ทำให้คลายกังวลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงาน						
2	เพื่อนร่วมงานเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อข้าพเจ้าต้องการระบายความในใจ						
3	หัวหน้างานปลอบโยนข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้ามีความกลัดกลุ้มใจในการทำงาน						
4	เพื่อนร่วมงานมักให้กำลังใจข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้ารู้สึกท้อแท้ในการทำงาน						
5	หัวหน้างานไม่สนใจข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้าต้องการปรึกษาปัญหาต่างๆ ในการทำงาน						
6	เพื่อนร่วมงานทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกมีคุณค่าในการทำงาน						
7	หัวหน้างานจะให้การยกย่องข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้าริเริ่มทำการสิ่งใดก็ตามที่เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางาน						
8	เพื่อนร่วมงานทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกมีความภูมิใจในตนเอง						
9	หัวหน้างานทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกมีคุณค่าต่อหน่วยงาน						
10	หัวหน้างานทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ให้บริการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ						
11	หัวหน้างานส่งเสริมให้ข้าพเจ้าแสดงความคิดเห็นเมื่อเกิดปัญหาของกลุ่มงาน						
12	เพื่อนร่วมงานมักปรึกษาปัญหาในการทำงานร่วมกับข้าพเจ้าเสมอ						
13	หัวหน้างานมักขอความคิดเห็นจากข้าพเจ้าเกี่ยวกับแนวทางในการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนางาน						
14	เพื่อนร่วมงานกับข้าพเจ้ามักร่วมมือกันแก้ปัญหาในการทำงาน						
15	หัวหน้างานมักให้ข้อมูลกับข้าพเจ้าเสมอ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบขั้นตอนในการทำงาน						

แบบสอบถามชุดที่ 4

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึกหรือพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
1	เพื่อนร่วมงานมักให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงานแก่ข้าพเจ้า						
2	ข้าพเจ้ารู้ขั้นตอนในการแก้ปัญหาการทำงานต่างๆ ได้เพราะเลียนแบบอย่างเพื่อนร่วมงาน						
3	ข้าพเจ้าเรียนรู้ขั้นตอนวิธีการรับ-จ่ายเงินสด เช็ค ตราสารการเงินที่ถูกต้อง จากการสอนของเพื่อนร่วมงาน						
4	เมื่อข้าพเจ้าพบปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะให้คำแนะนำแนวทางในการแก้ปัญหา						
5	ข้าพเจ้าสามารถปรับปรุงแก้ไขงานได้ดีขึ้นเพราะได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน						
6	ข้าพเจ้าสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่มารับบริการได้เพราะการชี้แนะจากเพื่อนร่วมงาน						
7	ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขรายการ Encode Cheque ในระบบงานได้อย่างถูกต้องโดยการสอนงานจากเพื่อนร่วมงาน						
8	ข้าพเจ้าเรียนรู้การปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลในงานด้านเงินฝากจากการชี้แนะของหัวหน้างาน						
9	ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขรายการบัญชีประเภทต่างๆ ได้อย่างถูกต้องโดยการสอนจากหัวหน้างาน						
10	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้าสามารถดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง จากการชี้แนะจากเพื่อนร่วมงาน						
11	ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขรายการรับชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ได้ จากการสอนของเพื่อนร่วมงาน						

ข้อ	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
		จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
12	ข้าพเจ้าเรียนรู้ขั้นตอนการรับชำระสินเชื่อได้อย่างถูกต้องเพราะทำตามแบบอย่างที่เพื่อนร่วมงานเคยทำให้ดู						
13	เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ทำแบบอย่างให้ข้าพเจ้าเห็นวิธีการจัดเก็บเอกสารสัญญาอย่างถูกต้อง						
14	ข้าพเจ้าสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจาก Sale-Slip ได้อย่างถูกต้องเพราะทำตามแบบอย่างที่เพื่อนร่วมงานเคยทำให้ดู						

ภาคผนวก ค

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมกับคะแนนรายข้อ (r)
และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมกับคะแนนรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ข้อที่	r	ข้อที่	r
งาน BILL PAYMENT		งาน Credit Card Sale Slip	
1.	.300	1.	.177
2.	.361	2.	.123
3.	.461	3.	.256
4.	.297	4.	.330
งานด้านเงินฝาก		งาน CARD PAYMENT	
1.	.416	1.	.335
2.	.434	2.	.434
3.	.377	3.	.322
4.	.168	4.	.463
งานการชำระเงินกู้		งานตราสารการเงิน	
1.	.340	1.	.396
2.	.415	2.	.393
3.	.118	3.	.166
4.	.396	4.	.430
α = .784			

งาน BILL PAYMENT ข้อคำถามที่ 1
งานด้านเงินฝาก ข้อคำถามที่ 4
งานการชำระเงินกู้ ข้อคำถามที่ 4
งานตราสารการเงิน ข้อคำถามที่ 1

} ผู้วิจัยนำข้อคำถามมาปรับปรุงแก้ไขภาษาที่ใช้ในข้อความ เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมกับคะแนนรายข้อ (r)
และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามปัจจัยทางจิต

ตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมกับคะแนนรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามปัจจัยทางจิต

เจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน		แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง			
ข้อที่	r	ข้อที่	r	ข้อที่	r
1.	.353	ด้าน E→P		9.	.525
2.	.450	1.	.284	10.	.509
3.	.561	2.	.568	ด้าน V	
4.	.578	3.	.305	1.	.593
5.	.386	4.	.317	2.	.516
6.	.521	5.	.478	3.	.633
7.	.096	6.	.525	4.	.593
8.	.396	ด้าน P→O		5.	.583
9.	.549	1.	.592	6.	.540
10.	.498	2.	.426	7.	.589
11.	.559	3.	.574	8.	.588
12.	.497	4.	.533	9.	.610
13.	.664	5.	.506	10.	.555
14.	.229	6.	.529		
15.	.373	7.	.572		
16.	.552	8.	.467		
α = .822		α = .913			

แบบวัดเจตคติต่อความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ข้อคำถามที่ 7, 14, 15 และแบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ข้อคำถามที่ 1 ผู้วิจัยนำข้อคำถามมาปรับปรุงแก้ไขภาษาที่ใช้ในข้อความเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมกับคะแนนรายข้อ (r)
และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามปัจจัยทางสังคม

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมกับคะแนนรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามปัจจัยทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน		การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ	
ข้อที่	r	ข้อที่	r
1.	.627	1.	.736
2.	.584	2.	.675
3.	.692	3.	.730
4.	.654	4.	.756
5.	.575	5.	.766
6.	.750	6.	.739
7.	.763	7.	.850
8.	.763	8.	.801
9.	.800	9.	.768
10.	.773	10.	.829
11.	.632	11.	.866
12.	.757	12.	.798
13.	.673	13.	.805
14.	.679	14.	.794
15.	.597		
α = .937		α = .960	

แบบวัดการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ข้อคำถามที่ 11 ผู้วิจัยนำข้อคำถามมาปรับปรุงแก้ไขภาษาที่ใช้ในข้อความเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้

ภาคผนวก จ

หนังสือราชการ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศธ 0519.12/ 4336 **วันที่** 6 มิถุนายน 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" โดยมี รองศาสตราจารย์ดุษฎี โยเหลา และ อาจารย์ยุทธนา ไชยจูกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์จรัล อุ่นฐิติวัฒน์ อาจารย์พรรณี บุญประกอบ และ อาจารย์อังศินันท์ อินทรกำแหง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/4.372

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

6 มิถุนายน 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คุณนันทวรรณ ไม้ไหว END USER TRAINING อาวุโส

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบทดสอบ

เนื่องด้วย นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" โดยมี รองศาสตราจารย์ดุษฎี โยเหลา และ อาจารย์ยุทธนา ไชยจูกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-685-7536 **มือถือ** 06-551-6755

ที่ ศธ 0519.12/4.371

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

6 มิถุนายน 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คุณถาวร ไชยเทพ END USER TRAINING อาวุโส

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบทดสอบ

เนื่องด้วย นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" โดยมี รองศาสตราจารย์ดุษฎี โยเหลา และ อาจารย์ยุทธนา ไชยจูกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-685-7536 มือถือ 06-551-6755

ที่ ศธ 0519.12/๔๓๖๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖ มิถุนายน 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คุณเชิดศิริ กิจสนาโยธิน END USER TRAINING อาวุโส

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบทดสอบ

เนื่องด้วย นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" โดยมี รองศาสตราจารย์ดุษฎี โยเหลา และ อาจารย์ยุทธนา ไชยฤกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-685-7536 มือถือ 06-551-6755

ที่ ศธ 0519.12/4374

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

6 มิถุนายน 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขานครหลวง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบทดสอบ และแบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" โดยมี รองศาสตราจารย์ดุษฎี โยเหลา และ อาจารย์ยุทธนา ไชยจูกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2549

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-685-7536 มือถือ 06-551-6755

ที่ ศธ 0519.12/ 5191

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

25 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขานครหลวง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบทดสอบ และแบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" โดยมี รองศาสตราจารย์ดุษฎี โยเหลา และ อาจารย์ยุทธนา ไชยจูกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทำแบบทดสอบความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามปัจจัยทางจิตและสังคมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2549

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกมลศรี ว่องเจริญ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-685-7536 มือถือ 06-551-6755

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อสกุล	กมลศรี ว่องเจริญ
วันเดือนปีเกิด	4 ธันวาคม 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	21/160 ถนนบางนา-ตราด แขวงบางนา เขตบางนา กทม. 10260
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	End User Training ระดับ 8
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	2222 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ถนนพระราม3 แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กทม. 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก การศึกษานอกโรงเรียน
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2550	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ