



ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการ
ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร



โดย
นางสาวปฤษฎิ์ สนธิเณร
นางสาวพัชรา นารีมนต์

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการ
ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและ
เจตคติการบริการของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขต
กรุงเทพมหานคร” เสนอ โดย นางสาวปฤษฎิ์ สนธิเนตร และนางสาวพัชรา นาริมนต์ มีคุณค่าเพียง
พอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตรศิลปศาสตร
บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....
(อาจารย์ ดร.ชนินทร์ฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่ เดือน พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.กฤษณา พ็ชรวานิช)

..... / /

..... กรรมการ

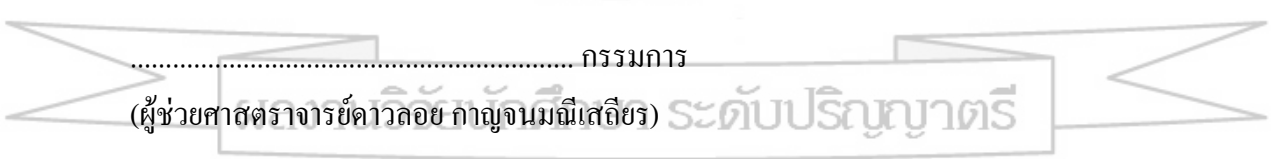
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

..... / /

..... กรรมการ

(อาจารย์จิตพนธ์ ชุมเกต)

..... / /



12490055, 12490473 : สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในงาน/ คุณภาพชีวิตในการทำงาน/ เจตคติการบริการ

ปฤษฎณี สนธิเนตร และพัชรานา रिมนต์ : การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ
ในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขต
กรุงเทพมหานคร (THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION , QUALITY
WORK OF LIFE AND SERVICE ATTITUDE : A CASE STUDY OF KRUNG THAI BANK
(PUBLIC COMPANY) IN BANGKOK) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร . 80
หน้า.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน
และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อ ศึกษาความ
สัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย
ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างสาขา แบบ
เฉพาะเจาะจงจำนวน 8 สาขา คือ สาขาพระปิ่นเกล้า สาขาราชดำเนิน สาขาสะพานขาว สาขาบางโพ
สาขาถนนข้าวสาร สาขาบางขุนนนท์ สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน และสาขาสี่แยกบ้านแขก ซึ่งมี
จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์
สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงาน
คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์
ระหว่างความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันใน
ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจต
คติการบริการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณภาพชีวิตในการทำงานมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติการบริการของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา

2552

ลายมือชื่อนักศึกษา 1..... 2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ
เจตคติการบริการของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 8 สาขาในเขต
กรุงเทพมหานคร สำเร็จไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก คุณวิดา นาริมนต์ (พนักงาน
ธนาคารกรุงไทย) ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความ
อนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ข้อคิดเห็นตลอดจนตรวจทานแก้ไขเป็น
อย่างดีเยี่ยม จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ประพล เปรมทองสุข ที่ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ข้อคิดเห็น
และการอนุเคราะห์ในการใช้โปรแกรม SPSS

ขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จไปได้ด้วยดี



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความพึงพอใจในงาน.....	9
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	9
คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	11
- ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	12
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	13
เจตคติการบริการ.....	14
- ความหมายเกี่ยวกับงานบริการ.....	14
- ความหมายของเจตคติ.....	15
- ความสำคัญของเจตคติ.....	16
- แนวคิดเกี่ยวและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ.....	16
- การวัดเจตคติ.....	18
- ความหมายของเจตคติการบริการ.....	19
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติการบริการ.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21

บทที่	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติการบริการ.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	27
ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในการวิจัย.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม.....	30
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
วิธีทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรศึกษา.....	33
ส่วนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ใช้ในการศึกษา.....	35
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมมติฐาน.....	44
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
สรุปการวิจัย.....	55
อภิปรายผลการวิจัย.....	56
สมมติฐาน.....	56
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้.....	61
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	68
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้เพื่อเก็บข้อมูล.....	69
ประวัติผู้วิจัย.....	80

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลของประชากรที่ศึกษา.....	33
2	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย.....	35
3	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิต ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย.....	39
4	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติการบริการ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย.....	41
5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในภาพรวม.....	44
6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับเจตคติการบริการ ในภาพรวม.....	44
7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ เจตคติการบริการ ในภาพรวม.....	45
8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยจำแนกเป็นรายด้านและในภาพรวม.....	46
9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและเจตคติการบริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย โดยจำแนกเป็นรายด้านและในภาพรวม.....	48
10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย โดยจำแนกเป็นรายด้านและในภาพรวม.....	51

ผลงานวิจัยนิตยภัทศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจของทางธนาคาร มีการแข่งขันในเรื่องของการบริการต่างๆมากมาย การบริการของพนักงานธนาคารเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อสร้างความประทับใจและให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของธนาคารอีก การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเกิดความประทับใจ ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ควรคำนึงถึงมากที่สุด หากพนักงานทำงานดี รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจและปรารถนาหันกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

การจะนำมาซึ่งการบริการที่ดีได้นั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับเจตคติของพนักงานแต่ละบุคคล ซึ่งเจตคติ นี้หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆรอบตัว และมีความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติตนไปในทางใดทางหนึ่งต่อสิ่งนั้น ดังนั้น เจตคติการบริการ จึงหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการบริการ อันส่งผลให้บุคคลนั้นมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ และให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความภาคภูมิใจในอาชีพ หากพนักงานธนาคารกรุงไทยในเขตกรุงเทพมหานครทุกคนเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน นำไปสู่ความพึงพอใจและเต็มที่จะสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นในการทำงานต่อไป

การบริการที่ดี มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมิได้หากปราศจากแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นจึงเห็นได้ว่านอกจากแรงจูงใจภายนอก อาทิเช่น รายได้ โบนัส ที่พนักงานคาดหวังแล้ว แรงจูงใจภายในที่เกิดจากตัวพนักงานเองเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้พนักงานทำงาน ได้ดีมี ประสิทธิภาพสูง และประสบความสำเร็จได้มากกว่าแรงจูงใจภายนอก (สุพานี สฤณภูวนิช 2549: 100 – 101) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยทางด้านงาน โดยประกอบด้วยลักษณะทั่วไปของงาน เช่น งานที่มีความท้าทาย และหลากหลาย ขอบเขตงานที่ชัดเจน ปัจจัยทางด้านกลุ่มและองค์กร เช่น เพื่อนร่วมงานที่ดี ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่ ปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้ นำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังพบว่า

ความพึงพอใจในงานยังสามารถลดอัตราการขาดงานได้อีกด้วย

Maher 1971; Myers 1970; Special Task Force (1973, อ้างถึงใน ภาวนา คำเจริญ 2545) ดังนั้นตัวแปรความพึงพอใจในงานจึงเป็นตัวแปรอีกตัวแปรหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา

นอกจากนั้น ความพึงพอใจในงาน ยังนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีด้วย สอดคล้องกับ Huse & Cumming (2001, อ้างถึงใน ศิริพร พันธุรี 2546) พบว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้ หากมีความพึงพอใจในงานที่ทำ จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่งนั่นก็คือ ความผาสุกด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานรวมถึงการมีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน หากพนักงานมีสภาพความเป็นอยู่หรือมีความสุขกับชีวิตโดยรวมที่เป็นอยู่ในที่ทำงาน อาทิ เช่น มีผลตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ มีสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ให้โอกาสพนักงานได้พัฒนาความสามารถจากงานที่ทำให้โอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ก็จะนำไปสู่พฤติกรรมบริการที่ดีและส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กรด้วย ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่ควรคำนึงถึงด้วยเช่นกัน

ธนาคารกรุงไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการแก่ประชาชนทางด้านการเงินและบริการทางด้านต่างๆอย่างครบวงจร ธนาคารกรุงไทย เริ่มเปิดดำเนินกิจการคือ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้นเป็น “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้ กว้างขวางและมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้น ตั้งแต่เริ่มแรกที่

ธนาคารกรุงไทยเปิดดำเนินการ ผลการดำเนินงานของธนาคารก็ได้ขยายตัวขึ้นตามปริมาณธุรกิจที่เพิ่มขึ้น จากการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศไทย เมื่อเล็งเห็นแล้วว่าพื้นที่สำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่บนถนนเยาวราช คับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานแล้ว วันที่ 26

พฤศจิกายน 2525 ธนาคารกรุงไทยจึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำกรสำนักงานใหญ่มาจนถึงจนกระทั่งปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทย เจริญเติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยายองค์กรงานใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง จนกระทั่งในเดือนมีนาคม 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมษา” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญครั้งหนึ่งของไทย จากนั้นเดือนสิงหาคมในปีเดียวกัน ตามนโยบายของกระทรวงการคลังธนาคารกรุงไทยได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัดที่กำลังมี

ปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้นมาบริหาร จากการรวบรวมครั้งนี้ ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank) ได้ ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทย ได้ขยายสาขาออกไปครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

เนื่องจากยังไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันหรือไม่และอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ผู้บริหารได้ทราบระดับความพึงพอใจในงาน ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม และทราบถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และเจตคติการบริการที่ดีซึ่งจะนำไปสู่การบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความสำเร็จแก่องค์กรในการสร้างความก้าวหน้าและความเป็นเลิศในด้านการบริการต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

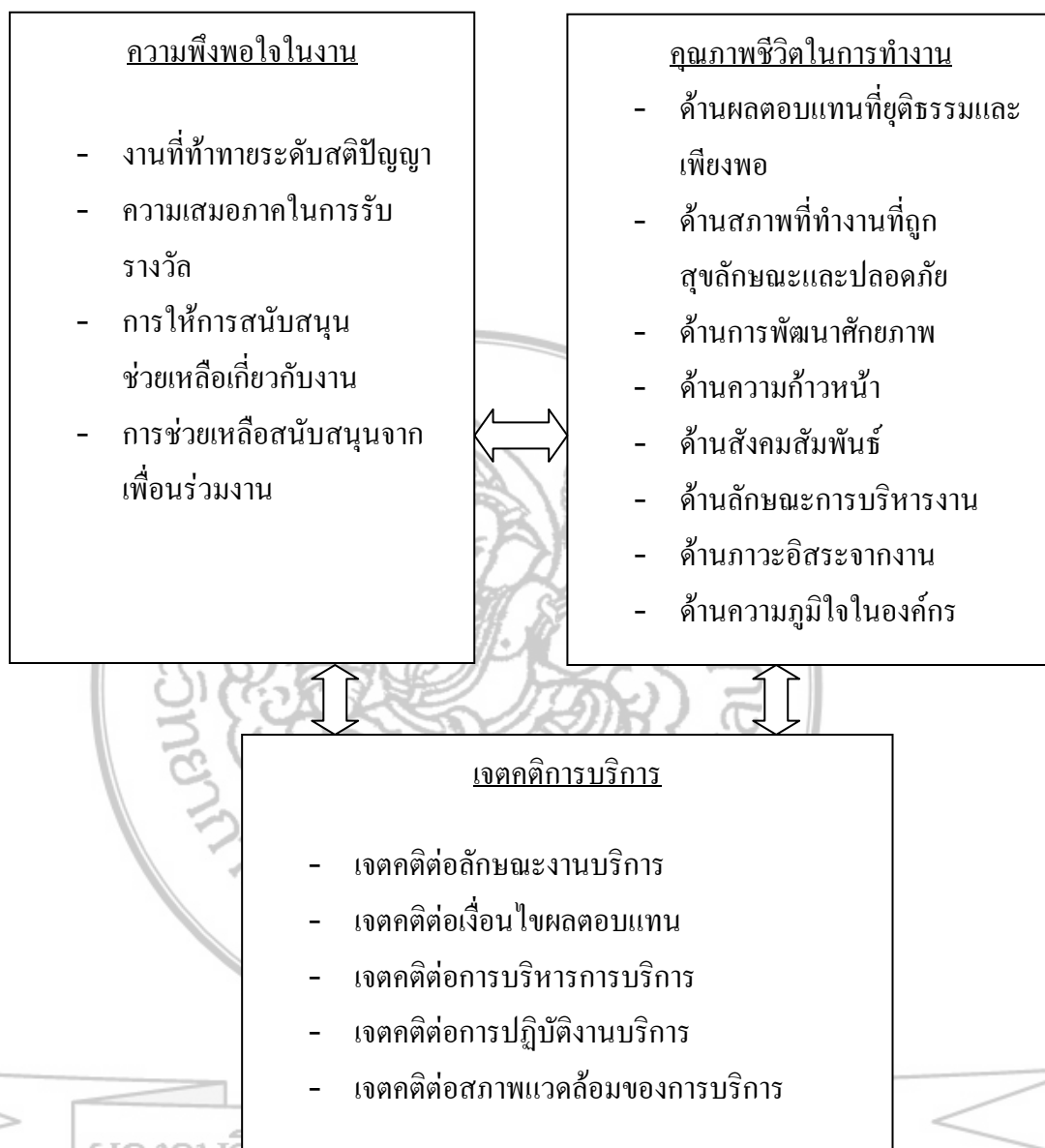
การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาประกอบกับผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจงานคุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยเสนอเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ ดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน โดยรวมและมีความสัมพันธ์กัน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 สาขา ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทย สาขาพระปิ่นเกล้า จำนวน 34 คน สาขาราชดำเนิน จำนวน 23 คน สาขาสะพานขาว จำนวน 35 คน สาขาบางโพ จำนวน 24 คน สาขา

ถนนข้าวสาร จำนวน 27 คน สาขาบางขุนนนท์ จำนวน 33 คน สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน จำนวน 26 คน สาขาสี่แยกบ้านแขก จำนวน 28 คน รวมพนักงานทั้งหมด 230 คน

ขอบเขตทางด้านเนื้อหา คือ การศึกษาตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของงานวิจัยให้ตรงกัน จึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1.ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เป็นสภาพความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือทัศนคติของพนักงานที่เอื้อประโยชน์ต่องานของเขา โดยแบ่งสิ่งที่ช่วยตัดสินใจด้านความพึงพอใจในงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1.1 งานที่ทำทายระดับสติปัญญา หมายถึง พนักงานมีแนวโน้มเพียงที่จะชอบงานที่ให้โอกาสเขาในการใช้ทักษะและความสามารถ ตลอดจนงานที่ทำนั้นมีความหลากหลาย มีอิสระในงานและมีการป้อนกลับในงานที่เขาทำ ลักษณะเหล่านี้ทำให้เกิดการทำทนายในสติปัญญา สภาวะที่ทนายระดับปานกลางพนักงานทุกคนจะพอใจและมีความสุขในการทำงานเพราะงานซึ่งมีความท้าทาย เพียงเล็กน้อยสร้างความน่าเบื่อ

1.2 ความเสมอภาคในการรับรางวัล หมายถึง พนักงานต้องการระบุการให้รางวัลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม ตลอดจนอยู่ในแนวทางที่เขาคาดหวังไว้

1.3 การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน หมายถึง พนักงานจะรู้สึกว่างานที่เขาทำเป็นงานที่ดี มีความสะดวกส่วนตัวและมีความสะดวกในการทำงาน

1.4 การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พนักงานมีความต้องการปฏิภิกิริยาโต้ตอบต่อกันทางสังคม ฉะนั้นมิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะเพิ่มความพึงพอใจให้พนักงานมากขึ้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้ และผลตอบแทนที่เพียงพอ สอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น

2.2 ด้านสภาพทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง การปฏิบัติ งานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงภัยอันตราย

2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การรับรู้ถึงโอกาสที่สามารถพัฒนาขีด ความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะ และความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านความก้าวหน้า หมายถึงความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และตำแหน่ง และทำให้มีความมั่นคงในชีวิต

2.5 ด้านสังคมสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้ถึงการเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงาน มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและการยกย่อง และมีโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.6 ด้านลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การบริหารงานมีความยุติธรรม มี การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและ ยุติธรรม

2.7 ด้านภาวะอิสระจากงาน หมายถึง การรับรู้ต่อความสมดุลของช่วง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงระยะเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากงานที่รับผิดชอบมีความเป็น ส่วนตัวและสามารถตัดความกังวลใจหรือความเครียดในงานออกไปได้

2.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความภาคภูมิใจที่ได้ ทำงาน ในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

3. การบริการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆที่เกิดจากพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขต กรุงเทพมหานคร ที่พึงกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและพึงพอใจ

4. เจตคติการบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการประเมินการบริการอัน ส่งผลให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อบริการที่มีความโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่งด้วยการ แสดงออกในทางบวกหรือลบก็ได้ ทั้งนี้การทำความเข้าใจเกี่ยวกับเจตคติในการบริการมี ความสำคัญต่อ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในกระบวนการจัดการระบบการบริการเป็นอย่างมาก เพราะความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งการจัดการระบบการบริการได้อย่างถูกต้องและมี ประสิทธิภาพ เป็นที่ทราบกันว่าเจตคติเป็นตัวการสำคัญที่ชักจูงผู้บริโภคเข้าสู่ระบบการบริการทำ ให้สามารถเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด ของผู้บริโภคต่อการบริการทั้งในด้านความต้องการ และลักษณะ

ของการบริการที่ลูกค้าชอบ จึงนับว่าเจตคติมีความสำคัญต่อการบริการทั้งในแง่ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งเจตคติของผู้ให้บริการต่องานบริการมีผลต่อการปฏิบัติงานบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ ในที่นี้การแบ่งประเภทของเจตคติของผู้ให้บริการ คำนึงถึงองค์ประกอบของวัฒนธรรมการบริการในองค์การที่มีผลต่อผู้ให้บริการ

4.1 เจตคติต่อลักษณะงานบริการ หมายถึง เจตคติที่ผู้ให้บริการมีต่องานที่ได้รับมอบหมายในกระบวนการบริการ ซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามประเภทและลักษณะการจัดการระบบการบริการของแต่ละองค์การบริการ ทั้งนี้การแบ่งงานมักครอบคลุมงานบริการภายในองค์การและงานบริการภายนอกที่ต้องติดต่อกับลูกค้า

4.2 เจตคติต่อเงื่อนไขผู้ตอบแทน หมายถึง เจตคติที่ผู้ให้บริการมีต่อปริมาณผลตอบแทนที่เป็น ค่าจ้าง โบนัสหรือรางวัลพิเศษ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงของงาน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ เพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพของพนักงาน

4.3 เจตคติต่อการบริหารการบริการ หมายถึง เจตคติที่ผู้ให้บริการมีต่อนโยบายขององค์การและการบริหารงานในระดับต่างๆ ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การมอบอำนาจ การควบคุมสั่งงานตามตำแหน่ง ตลอดจนความยุติธรรมในการประเมินผลงาน

4.4 เจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ หมายถึง เจตคติที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการในการแสดงพฤติกรรมบริการขณะเผชิญหน้ากับผู้รับบริการในช่วงเวลาของความจริง

4.5 เจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง เจตคติที่ผู้ให้บริการมีต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์การบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สามารถสัมผัสได้ เช่น อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องประดับตกแต่งห้องและเครื่องใช้สำนักงาน ตลอดจนบรรยากาศในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์และการแสดงออกระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานและผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง

5. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ธนาคารจ้างให้ทำงานกับธนาคาร โดยได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

6. พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคคลที่ทำงานภายในธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร

7. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และให้หมายถึงบุคคลหรือ กลุ่มบุคคลที่ธนาคารมอบหมายให้กระทำการแทน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานครและทราบถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร อันเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนกลยุทธ์การออกแบบงานเพื่อจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

2. ทำให้ทราบถึงลักษณะของความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน และนำไปปรับใช้เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการ



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติ ของการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาครอบคลุมเนื้อหา 4 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงาน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. เจตคติการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความพึงพอใจในงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

(ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ 2551: 102-103) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ไว้ 2 ทฤษฎีคือ

1. ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

เฮอร์ซเบิร์ก ได้ทำการศึกษาวิจัยนานกว่า 30 ปี โดยใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรมากกว่า 200 คน บรรยายถึงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ จากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ พบว่าได้คำตอบที่น่าแปลกใจ คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นคนละกลุ่มกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานอยู่ในงานที่ทำ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานได้สูง ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง โอกาสได้ก้าวหน้า และได้รับการยอมรับ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนอง ก็จะช่วยป้องกันปฏิกิริยาทางลบจากพนักงาน เฮอร์ซเบิร์ก จึงเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่

2. ทฤษฎีค่านิยมของ ล็อก (Locke's Value Theory)

มีแนวคิดลักษณะที่ว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับจากการทำงานว่า ตรงกับที่ต้องการมากน้อยเพียงไร เช่น รางวัล โดยความพึงพอใจตามทัศนคติของล็อก ก็คือ ส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนซึ่งควรได้จากการทำงานกับผลที่ผู้นั้นต้องการจะได้ ซึ่งก็คือ ยังมีส่วนต่างกันมากเพียงไร ก็ยังมีความพึงพอใจน้อยลงเพียงนั้น

นอกจากนี้ทฤษฎีค่านิยมของล็อก ยังมีความเห็นว่า ถ้าผู้บริหารต้องการทำให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจ ก็ต้องเอาใจใส่ในการปรับเปลี่ยนแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการทำงานให้ สอดคล้องกับแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน เช่น พนักงานที่ให้ความสำคัญด้าน โอกาสการได้เลื่อน ตำแหน่ง ผู้บริหารก็จำเป็นต้องใช้วิธีการพัฒนาทักษะและความรู้ต่างๆที่จำเป็นกับตำแหน่งใหม่ ให้กับผู้นั้น พร้อมกับให้โอกาสได้มีประสบการณ์การเรียนรู้โดยตรงกับงานนั้น ก็จะมีส่วนสำคัญที่ ทำให้ผู้นั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากขึ้น

สิริอร วิชชาวุธ (2549: 242) ได้กล่าวถึงทฤษฎีคุณภาพของอดัมส์ ดังนี้

เจ. สเตเซย์ อาดัมส์ (J. Stacey Adams) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจชื่อว่า Equity theory โดยสังเกตเห็นว่าบุคคลมักจะเปรียบเทียบอัตราการลงทุนกับผลตอบแทนที่ตนได้รับ ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ การที่บุคคลจะทราบว่าเหมาะสมหรือไม่ จากการนำอัตราส่วน ระหว่างการลงทุนกับผลตอบแทนที่ตนได้รับไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของการลงทุนของเพื่อน ร่วมงานกับผลตอบแทนที่เพื่อนร่วมงานได้รับในสภาพของงานที่เหมือนกันว่าได้เท่ากันหรือไม่ ถ้า อัตราส่วนดังกล่าวเท่ากัน เขาจะเกิดความรู้สึกมีความเหมาะสมหรือมีคุณภาพ ถ้าอัตราส่วนดังกล่าว ไม่เท่ากัน เขาจะรู้สึกไม่พอใจและจะต้องทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะทำให้เขากลับไปอยู่ในสถานะที่มี คุณภาพ ด้วยทฤษฎีแรงจูงใจนี้มีข้อสันนิษฐานว่าพนักงานทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าจ้างจาก องค์กรและมีแรงจูงใจด้วยการได้รับการปฏิบัติเสมอภาคเท่าเทียมกัน

สิ่งที่สำคัญในทฤษฎีนี้มี 4 สิ่งคือ

1. บุคคล ผู้รับรู้ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนการลงทุนกับผลตอบแทน
2. การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น บุคคลอื่นในที่นี้เป็นได้ทั้งที่เป็นบุคคลเดี่ยว หรือกลุ่มคน ซึ่งบุคคลจะนำมาเปรียบเทียบอ้างอิงอัตราการลงทุนกับผลตอบแทน เช่น เพื่อนร่วม เรียน เพื่อนบ้าน ญาติพี่น้อง เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

3. การลงทุน คือ สิ่งที่บุคคลลงทุนไป ซึ่งจะเป็นอะไรก็ได้ เช่น แรงงาน วุฒิ การศึกษา เงิน ความขยัน เวลา ความจงรักภักดี ประสบการณ์ อายุงาน เป็นต้น บุคคลแต่ละคนอาจ ใช้ชนิดของการลงทุนแต่ละชนิดต่างกันและแม้เป็นการลงทุนชนิดเดียวกันก็อาจจะมีระดับไม่ เท่ากัน

4. ผลตอบแทนซึ่งจะเป็นอะไรก็ได้เช่น เงินค่าจ้าง เงินโบนัส คะแนน
สิ่งของ คำชมเชย ตำแหน่ง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในปัจจุบันคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) เป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะให้
ให้ความสนใจ หากสถานที่ทำงานเป็นที่ๆไม่ยอมไปเมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า การทำงานเป็น
ความทุกข์ หรือการเปลี่ยนงานโดยสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน แสดงว่าจะต้อง
ปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน (จุฑามาศ แก้วพิจิตร 2548 : 6)

สิ่งที่แสดงถึงปัญหาของคุณภาพชีวิตในการทำงาน สะท้อนพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่
สามารถจัดการกับงานได้ เช่น ไม่สามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด อาจเกิดจากการ
พักผ่อนพักผ่อนจนกลายเป็นคนพอกหางหมู สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะองค์การที่อยู่ในภาวะ
ของการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงและต่อเนื่อง อาทิ มีการปรับโครงสร้างองค์กร มีการปรับอัตรา
กำลังคน ลดงบประมาณในการบริหาร มีการปรับฐานเงินเดือน การวัดประเมินผลการปฏิบัติงานที่
บ่อยครั้งขึ้นและซึ่งไปมีผลกระทบต่อการเล่นขึ้นหรือตำแหน่ง หรือแม้แต่อยู่ในช่วงที่นำ
เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กร

การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นำมาซึ่งความรู้สึกของความรู้สึกไม่เคยชิน ความไม่แน่ใจ
หวาดระแวง และในที่สุดก็จะนำมาซึ่งความเครียดความกังวล หรือแม้แต่กระทั่งความกลัว ซึ่งเมื่อมี
มากถึงในระดับที่สูงเกินไปก็อาจจะเป็นที่มาของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (misbehavior) ที่อาจจะ
เกิดขึ้น อาทิ การเอาอารมณ์มาอยู่เหนือเหตุผลในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ การไม่ใช้ความ
ร่วมมือในการทำงานกับทีมงานเนื่องจากปัญหาส่วนตัว การใช้แอลกอฮอล์เพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับ
งาน การใช้ความรุนแรงในที่ทำงานทั้งทางด้านวาจา (verbal abuse) และทางกาย (physical abuse)
ซึ่งในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของตนเองและเพื่อนร่วมงาน และเป็นการสร้าง
สภาพแวดล้อมที่น่าสะพรึงกลัวในที่ทำงาน จุดนี้เองคุณภาพชีวิต (quality of work life) จึงเกิดขึ้น
ทั้งนี้แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานยังได้รับความสนใจจากนักวิชาการในกลุ่มพฤติกรรม
นิยม (behavioral scientist) ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากผู้ใช้งานไม่มี
ความสุขในการทำงานนั้นถือเป็นสาเหตุใหญ่ของการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ทำให้ พนักงานขาด
งาน ลาออกจากงานสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อให้พนักงาน ได้มีความสุขในการทำงาน กลุ่มพฤติกรรมนิยมจึง
เสนอแนะให้ฝ่ายบริการให้ความสนใจกับสิ่งแวดล้อม ทัศนคติของพนักงาน สุขภาพอนามัย อารมณ์
จิตใจ และปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีการ
ขาดงานและลาออกจากงานลดน้อยลง

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผจญ เฉลิมสาร (2545) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับ พนักงาน คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อพนักงาน ซึ่ง หมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551:109) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life) หรือ QWL หมายถึงการประเมินสถานะในลักษณะต่างๆของงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานจะมีผลกระทบต่อบุคคลและองค์การทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค โดยเฉพาะในปัจจุบันที่คุณภาพชีวิตการทำงานกลายเป็นประเด็นสำคัญทางสังคมและเทคโนโลยี (Sociotechnical) ที่ทั้งบุคคลและองค์การต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องอยู่ร่วมและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

Bluestone (1977, อ้างถึงใน ภูษนิศา 2548) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าหมายถึง การสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกในองค์การในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์การย่อม ทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Richard E. Walton (1974 ,อ้างถึงใน ธรรมนูญ บัวหลวง 2550 : 24-25) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการดำรงชีวิตที่เป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นที่คล้ายคลึง

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy environment) หมายถึง สถานที่ทำงานสะอาด ปราศจากการรบกวนจากแสง เสียงและกลิ่นมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

3. การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล (development of human capacities) หมายถึง การ ให้บุคคลมีโอกาสทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (growth and security) หมายถึงความเชื่อที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในอนาคต

5. การบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ

6. ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึงนโยบายและข้อบังคับต่างๆ ที่เป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน การมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและการเคารพในสิทธิส่วนตัว

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (the total life space) หมายถึง การกำหนดเวลาให้มีสัดส่วนที่พอเหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับชุมชน (social relevance) หมายถึง การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

Davis และ Cherns (1975,อ้างถึงใน ธรรมนูญ พันธุ์ เจริญนันท์ 2551) ได้กล่าวว่า การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นจากการตื่นตัวในสหรัฐฯในช่วงทศวรรษที่ 1970 เนื่องจากเป้าหมายสำคัญ 3 ประการคือ

1. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกันในปัจจุบันกับอดีต และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกากับประชากรของประเทศอุตสาหกรรมอื่น

2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับแรงงานในสหรัฐฯ

3. เพื่อรักษาและพัฒนาอัตราผลิตภาพและประสิทธิภาพขององค์การผ่านความร่วมมือของสมาชิกในองค์การ

วันชัย มีชาติ (2544) กล่าวว่า การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life Programs) แนวความคิดในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานนี้ องค์การจะพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดแรงจูงใจ ความพอใจ และความผูกพันในองค์การให้แก่พนักงานอันจะทำให้ผลงานขององค์การดีขึ้น เทคนิค QWL จะให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์การและใช้หลักการประชาธิปไตยกับพนักงานทุกคน โดยเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในองค์การ เครื่องมือที่องค์กรอาจใช้ในการทำงานมีหลายวิธี เช่น การปรับโครงสร้างของงาน (Work restructuring) เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้น่าสนใจ โดยอาจใช้วิธีการขยายงาน (Job enlargement) การเพิ่มความสำคัญของงาน (Job enrichment) การสร้างคุณลักษณะของงาน (Job characteristics model) การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานยังอาจใช้วิธีควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle : QCCs) ซึ่งใช้การทำงานของกลุ่มย่อย ซึ่งเป็นกลุ่มสมัครใจเข้ามาวิเคราะห์และแก้ปัญหาในองค์กร

3. เจตคติการบริการ

ความหมายเกี่ยวกับงานบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) ได้สรุปความหมายของการบริการว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 3) ให้คำจำกัดความของการบริการ คือ กิจกรรมกระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมต่างๆ หรือกระบวนการ การดำเนินการต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งๆ โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนและทั้งสองฝ่ายต่างมีบทบาทต่างกัน ผู้รับบริการมีบทบาทเป็นผู้แสดงความประสงค์ ส่วนผู้ให้บริการมีบทบาทเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ผู้รับบริการคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ดี
 ธีววรรณ โปรรุ่งโรจน์(2551 : 47-48) กล่าวว่าผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมี
 คุณสมบัติเฉพาะ ดังนี้

1. มีบุคลิกภาพและมารยาทที่เหมาะสม
2. มีวาทศิลป์หรือศิลปะในการพูด
3. มีมนุษยสัมพันธ์
4. มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ในเรื่องต่อไปนี้เป็นอย่างดี

4.1 วิธีการและเทคนิคการบริการ

4.2 หน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่

4.3 ผลิตภัณฑ์บริการของหน่วยงาน

4.4 ความสำคัญและพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือลูกค้า

4.5 การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ

5. มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ และมีจิตใจรักงานบริการหรือกล่าวง่าย ๆ ว่าผู้ปฏิบัติงาน
 ให้บริการควรมีความเก่ง 3 ด้าน คือ เก่งตน เก่งคน และเก่งงาน ซึ่งความเก่งทั้ง 3 ด้านนี้ จะ
 ครอบคลุมคุณสมบัติทุกประการข้างต้น กล่าวคือ

5.1 เก่งตน หมายถึง เป็นผู้ที่ไม่หยุดนิ่งในกาพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
 เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ การพัฒนาตนเองสามารถทำได้ 3 ทาง คือ

5.1.1 ทางกาย หมายถึง การพัฒนาบุคลิกภาพทางกายและ
 มารยาทให้เหมาะสมต่อกาลเทศะ

5.1.2 ทางวาจา หมายถึง พัฒนาการพูดให้เป็นผู้ที่มีวาทศิลป์

5.1.3 ทางใจ หมายถึง การพัฒนาให้เป็นผู้ที่มีนิสัยใจคอที่ดี

และมีเจตคติที่ดีต่องานบริการ

5.2 เก่งคน หมายถึง การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถปรับตัว

ให้เข้ากับสถานการณ์ และบุคคลประเภทต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

5.3 เก่งงาน หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการ
 ปฏิบัติงาน

ความหมายของเจตคติ

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดจิตวิทยาการบริการ(2544 : 6) ให้ความหมายของเจตคติว่า
 เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆรอบตัวและมีความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติตน
 ไปในทางใดทางหนึ่งต่อสิ่งนั้น

ความสำคัญของเจตคติ

อาจกล่าวได้ว่า เจตคติมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ในการบริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ ดังนี้

1. เจตคติเป็นตัวบ่งบอกความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ การศึกษาวิเคราะห์เจตคติหรือความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการ จะทำให้องค์กรบริการสามารถค้นหาคำตอบได้ว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการในการให้บริการหนึ่งๆ ควรจะมีลักษณะอย่างไร สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการคืออะไร สิ่งใดคือสิ่งที่ลูกค้าชอบและไม่ชอบเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อวางแผนจัดการระบบการบริการให้มีรูปแบบตามความต้องการ ความคาดหวัง และความชอบของลูกค้าเป็นสำคัญ

2. เจตคติใช้ในการแย่งส่วนตลาดและเลือกส่วนตลาดกลุ่มตลาดเป้าหมาย การแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ตามเจตคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการ จำทำให้องค์กรบริการทราบกลุ่มลูกค้าประเภทต่างๆ โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และสามารถนำมาเสนอการบริการ ได้ตรงกับความชอบหรือความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

3. เจตคติเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การติดตามการร้องเรียนเสียงตำหนิ และการสอบถามปัญหาต่างๆ จากลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ จะให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับคุณภาพ ของการบริการตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ องค์กรบริการที่ให้ความสนใจสำรวจเจตคติของลูกค้าที่มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ สามารถรับรู้ถึงความพึงพอใจและความไม่พอใจของลูกค้าในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างแท้จริง คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดจิตวิทยาการบริการ (2544 : 6-7)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

พิภพ วังเงิน (2547 : 410) ให้ความสำคัญของเจตคติว่า

1. เจตคติเป็นฐานสัมพันธ์ของปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลกับสังคม เมื่อคนมีความสัมพันธ์ติดต่อกันจะต่างสังเกตศึกษากันและกัน จึงทราบว่ามีเจตคติเหมือนหรือต่างกับตนอย่างไร ซึ่งผลของการประเมินนั้นจะเป็นปัจจัยกำหนดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในอนาคต

2. เจตคติเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ พยากรณ์สังคมได้ด้วย เช่น หยั่งทราบเจตคติในประชาชนที่มีต่อพรรคไทยรักไทย การสำรวจเจตคติต่องานในองค์กรของคนทำงานว่า มีเจตคติอย่างไร มีความพึงพอใจในงานหรือไม่

นิทพ แจ็งเอี่ยม (2525, อ้างถึงใน พิภพ วังเงิน 2547 : 407) ให้ความหมายของเจตคติว่าเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เราสามารถรู้ได้โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไร

สุภิญญา คงสัมฤทธิ์ (2545, อ้างถึงใน พิภพ วังเงิน 2547 : 407) ให้ความหมายของเจตคติว่า หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มทางพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดง ปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าต่างๆ โดยเจตคติอาจเป็นบวกหรือลบ การตอบสนองในทางบวกคือความพึงพอใจ หรือการเข้าหา ส่วนการตอบสนองในทางลบคือ ความไม่พึงพอใจ หรือการถอยหนีออกไป

เซอร์เบิร์ต ซี เคลแมน (1967, อ้างใน พิภพ วังเงิน 2547 : 419) อธิบายการเปลี่ยนแปลงเจตคติว่าเป็นไปตามสภาพแวดล้อมทางสังคมภายใต้กระบวนการดังนี้

1. การยินยอม(Compliance) คือการยอมรับอิทธิพลจากผู้อื่นเพื่อให้เขาปฏิบัติตัวในทางที่ตนเองต้องการหรือพอใจ
2. การเลียนแบบ (Identification) คือการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เหมือนสมาชิกในสังคม หรือเพื่อให้คนอื่นเห็นว่าตนเป็นคนเก่งเพื่อจะมีสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น
3. รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆเนื่องจากตรงกับค่านิยมที่มีอยู่ในตัวของบุคคลเอง(Internalization)

ปีเตอร์สัน กับ เทอร์ส โคน(1967, อ้างใน พิภพ วังเงิน 2547 : 419) วัดเจตคติด้วยมาตรฐานภาษา ก่อนและหลังดูภาพยนตร์เจียบ ผลปรากฏว่าเจตคติเปลี่ยนไป จากการศึกษาปรากฏว่าเราสร้างสถานการณ์การเรียนรู้ขึ้นมา เรียนรู้จากภาพยนตร์แล้วทำให้ความรู้สึกเปลี่ยนไป

การเสริมสร้างเจตคติมีเคล็ดลับคือต้องใช้แรงเสริมในทางบวก การลดความกังวล กลุ่มหรือหมู่คณะเป็นแนวโน้มที่จะเลียนแบบ รวมถึงผู้เคารพด้วย

การเปลี่ยนแปลงเจตคติ พอสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงเจตคติเริ่มแรกโดยการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบทางด้านความรู้ เช่น ข่าวสารข้อมูลใหม่ทำให้เกิดความรู้สึกเช่น ประสบการณ์ที่น่ายินดี ไม่น่ายินดี ซึ่งก่อให้เกิดองค์ประกอบทางด้านการปฏิบัติโดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงบรรทัดฐานทาง สังคมหรือการบังคับเปลี่ยนต้นเมื่อองค์ประกอบของเจตคติอย่างใดอย่างหนึ่งเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบอื่นจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปด้วยอย่างไรก็ตาม

จากคำนิยามของเจตคติของนักวิชาการที่กล่าวมานี้ จึงสรุปได้ว่า เจตคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆรอบตัว และมีความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติตนไปในทางในแนวใดแนวทางหนึ่งต่อสิ่งนั้น เจตคติของบุคคลแต่ละคนเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น โดยได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน และสื่อมวลชน ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก็จะเกิดเป็นประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคลที่ส่งผลย้อนกลับไปสู่เจตคติต่อเนื่องกันไป

การวัดเจตคติ

ลีรอร์ วิชาวูธ (2549 : 234-35) แม้ว่าเจตคติ ไม่สามารถวัดได้ โดยตรงแต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดเจตคติเพื่อเป็นแนวทางในการทำนายพฤติกรรมหรืออธิบายเจตคติได้ การสร้างเครื่องมือวัดเจตคติมีหลายวิธี

นักจิตวิทยาได้พัฒนาขึ้นมา 3 วิธีใหญ่ๆ คือ

1. การวัดด้านพฤติกรรม (Behavioral Measures) เป็นการวัดพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเปิดเผย
2. การวัดทางด้านสรีรวิทยา (Physiological Measures) เป็นการวัดโดยการซ่อนเครื่องมือไว้ให้ผู้ถูกวัดตอบคำถามโดยไม่มีการควบคุม
3. การวัดโดยการรายงานตนเอง (Self-report Measures) การวัดเจตคติที่นิยมกันมากและใช้กันแพร่หลายที่สุด คือ การวัดด้วยการรายงานตนเองซึ่งได้แก่แบบวัดแบบเทอร์สต์โดน แบบกัตแมน แบบลิเคอร์ท์ และแบบออสกูด แต่ละแบบมีวิธีการสร้างแตกต่างกัน วิธีที่นิยมกันแพร่หลายมากคือ มาตรฐานแบบลิเคอร์ท์ เพราะง่ายในการสร้าง มีความเชื่อถือได้มากกว่าแบบเทอร์สต์โดนเมื่อมีจำนวนข้อคำถาม (Item) เท่ากัน

การวัดเจตคติ นักจิตวิทยาสังคม นิยมวัดใน 2 ลักษณะ คือ

1. ทิศทาง (Direction) หมายถึงการประเมินค่าความรู้ การรู้สึก และการพร้อมกระทำไปในด้านบวกหรือลบ ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ดีหรือเลว เช่น เกี่ยวกับองค์ประกอบทางการรู้ ก็สามารถวัดได้ว่าบุคคลมีความรู้ในประเด็นที่ต้องการวัดในทางที่ว่าสิ่งนั้นดี หรือเลว ส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบทางความรู้สึก ก็สามารถวัดได้ว่าบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งนั้นไปในทางบวกหรือทางลบ ส่วนที่เกี่ยวกับองค์ประกอบทางการพร้อมกระทำก็สามารถวัดได้ว่าบุคคลพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้นในทางบวกหรือลบ ทางบวกหมายถึงการพร้อมที่จะให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือ ส่วนทางลบหมายถึงความพร้อมที่จะทำลายหรือขัดขวางความสำเร็จของสิ่งนั้น

2. ปริมาณ (Magnitude) หมายถึง ความเข้มข้น หรือปริมาณ ความรุนแรงของเจตคติไปในทิศทางบวกหรือลบ นั่นคือ บุคคลอาจมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งอย่างรุนแรง และต่ออีกสิ่งหนึ่งเพียงเบาบาง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสำคัญของสิ่งนั้น

ความหมายเจตคติการบริการ

เจตคติการบริการ หมายถึง ความรู้ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อของบุคคลในการบริการ อันส่งผลให้บุคคลนั้นมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการที่มีความโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง ด้วยการแสดงออกในทางบวกหรือลบก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติการบริการ

Hawkin and Coney (1983, อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2544 : 10-11) กล่าวว่าเจตคติ เป็นองค์รวมของความรู้สึคนึกคิดและความพร้อมในการแสดงออกทางการกระทำหรือพฤติกรรม ต่างๆ เจตคติในการบริการจึงประกอบขึ้นด้วยองค์ประกอบของเจตคติ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) เป็นองค์ประกอบที่ เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารข้อมูล ความเชื่อและความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่แต่ละบุคคลได้มาจาก ประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้เกิดเป็นความรู้ความเข้าใจที่เป็นเหตุผลการ สรุปลงความ และรวมเป็นระบบความคิดความเชื่อในการประเมินค่าสิ่งต่างๆ ซึ่งมักจะออกผลเป็น แนวโน้มทางใดทางหนึ่ง(ดี – ไม่ดี – มีคุณค่า – ไม่มีคุณค่า – เหมาะสม – ไม่เหมาะสม)

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (affective component) เป็นองค์ประกอบที่ เกี่ยวข้องกับการแสดงความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความเข้าใจ ต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเหล่านั้นและเกิดความรู้สึกในทางบวก และทางลบออกมา (ชอบ -ไม่ชอบ -ต้องการ -ไม่ต้องการ -พึงพอใจ -ไม่พึงพอใจ)

3. องค์ประกอบด้านความโน้มเอียงของพฤติกรรม (conative component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติตนหรือตอบสนองสิ่ง ต่างๆไปในทางใดทางหนึ่ง จะขึ้นอยู่กับความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมิน ค่าสิ่งเหล่านั้น กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าและมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใด แล้ว ผลที่ตามมาก็คือ ความพร้อมที่จะกระทำหรือปฏิบัติตอบอย่างใดอย่างหนึ่งที่สอดคล้องกับ ความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็น ไปในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือ คัดค้านสิ่งนั้นๆ

Brown (1989, อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2544 : 17) กล่าวว่า ผู้ให้บริการ จำเป็นต้องมีเจตคติที่ดีต่อการบริการ โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการและบทบาทความ รับผิดชอบของผู้ให้บริการ มีความรู้สึกในทางบวกต่ออาชีพบริการและมีจิตใจของการให้บริการ

ตลอดจนมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานบริการให้ผู้อื่นด้วยความเต็มใจและสนใจการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าเป็นประการสำคัญ องค์การบริการที่ประสบความสำเร็จในงานบริการ มักคัดเลือกผู้ให้บริการที่มีเจตคติที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ โดยมีลักษณะของเจตคติที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. เจตคติที่เชื่อมั่นในตนเอง จะมีลักษณะของความตั้งใจที่แน่วแน่ มีเป้าหมายบุคลิกท่าทางที่เต็มไปด้วยความมั่นคงไม่ย่อท้อ เปิดเผย และกล้าแสดงออก
2. เจตคติในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น จะมีลักษณะของความยืดหยุ่นในการปฏิสัมพันธ์ ความกระตือรือร้นในการบริการ และการใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะมาก
3. เจตคติในความเห็นใจผู้อื่น จะมีลักษณะของความเป็นมิตร อธิษาศัยร่าเริง แจ่มใส ชอบปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และความพยายามสร้างความพอใจให้กับลูกค้า

Schiffman and Kanuk (1987, อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2544 : 33) กล่าวถึงแบบจำลองเจตคติในการบริการที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายในการอธิบายพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ คือ แบบจำลองเจตคติของฟิชไบน์ (Fishbein's attitude model) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แบบจำลอง คือ

1. แบบจำลองเจตคติของบุคคลต่อวัตถุ (attitude – toward – object model) เป็นแบบจำลองที่ใช้ในการประเมินเจตคติของบุคคลต่อวัตถุ (สินค้า ตราเครื่องหมายการค้า หรือผลิตภัณฑ์การบริการ) โดยกล่าวว่าเจตคติของบุคคลจะเป็นผลรวมของชุดความเชื่อเกี่ยวกับคุณลักษณะ (attributes) ของสินค้า ตราเครื่องหมายการค้า หรือผลิตภัณฑ์การบริการที่ได้รับการประเมินระดับความเหมาะสมตามมาตรฐานความเชื่อของแต่ละคุณลักษณะ

2. แบบจำลองเจตคติของบุคคลต่อลักษณะพฤติกรรม (attitude – toward – behavior model) เป็นแบบจำลองที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติและพฤติกรรมที่แสดงออกมา โดยกล่าวว่า เจตคติของบุคคลเป็นความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อการกระทำหรือการประพฤติต่อวัตถุหรือสิ่งต่างๆซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริงเปรียบเทียบกับพื้นฐานความเชื่อที่มีอยู่

3. แบบจำลองเจตคติของบุคคลตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (theory of reasoned action model) เป็นแบบจำลองที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติของบุคคลต่อพฤติกรรม ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม และบรรทัดฐานเกี่ยวกับพฤติกรรม โดยกล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมโดยได้รับอิทธิพลจากเจตคติของบุคคลต่อพฤติกรรมนั้นและบรรทัดฐานความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความเหมาะสมของพฤติกรรมและแรงจูงใจให้ทำตาม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ประยูทธ เทพมังกรและคณะ (2539, อ้างถึงใน สุพานี สฤกษ์วานิช 2549 : 102) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของวิศวกรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าวิศวกรบริษัทเอกชนมีความรู้สึกพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ตัวงานเอง และโอกาสก้าวหน้า และพบว่าทุกปัจจัยล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น และได้ศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานพบว่ามี 5 ปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของวิศวกรบริษัทเอกชนได้ คือ ตัวงานเอง สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และโอกาสก้าวหน้า ซึ่งทั้ง 5 ปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรในเรื่องความพึงพอใจในงานร่วมกันได้ 97.2% ส่วนการบังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการอธิบายถึงความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรด้านปัจจัยพื้นฐานทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาสูงสุดเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

เบญจพร ธีระรักษ์ (2547, อ้างถึงใน สุพานี สฤกษ์วานิช 2549 : 103) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรแห่งหนึ่ง จำนวน 296 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน
2. ลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน

3. ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน

4. พนักงานระดับปฏิบัติการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความตั้งใจลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3

5. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกจากงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สรินยา จรุงพัฒนานนท์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณี ข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ลักษณะด้านบุคคล ลักษณะด้านองค์การเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหาร กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจภูธรภาค 2 โดยการศึกษาที่ใช้การวิจัยเชิงเอกสารและการวิจัย เชิงสำรวจ มีกลุ่มประชากรข้าราชการตำรวจกองบังคับการตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 197 นาย ศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 133 นาย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีห่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ไค-สแควร์ วัดความเข้มความสัมพันธ์ด้วย Cramer's V ผลการศึกษา พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการ ตำรวจภูธรภาค 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ ชั้นยศ อายุราชการ และเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพ กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า อายุราชการและเหตุผลในการเลือกประกอบอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนชั้นยศ พบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะด้านองค์การเกี่ยวกับการรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจูงใจ การสื่อสาร การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การควบคุมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวัดความเข้มของความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้ต่อระบบการบริหารองค์การด้านการจูงใจ การสื่อสาร การตั้งเป้าหมาย มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย ส่วนด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การควบคุม มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง

บุญเลิศ สิริภักทรวณิช (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานและระดับความมึคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบจูงใจในการทำงาน และการจัดการบริหารภายในองค์การให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยเป็นบุคลากรที่ทำงานกับคนพิการที่มีหน้าที่หลักในการบริการ หรือ ติดต่อสัมพันธ์โดยตรง กับคนพิการ ร จำนวน 423 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างและ ปรับปรุง เพื่อใช้ในการวัดปัจจัยจูงใจในด้านต่างๆ 10 ปัจจัย คือ ค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในที่

ทำงานโอกาส พัฒนตนเอง โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ลักษณะการปกครองบังคับบัญชา ลักษณะงาน และความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน และการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่างๆ 10 ด้าน ได้แก่ ผลตอบแทนที่เพียงพอ สวัสดิการที่ยุติธรรม สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความมั่นคงในอาชีพ สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหารงาน ภาวะอิสระจากงานและความภาคภูมิใจในองค์กร โดยมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดปัจจัยจูงใจในการทำงาน และวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าเท่ากับ .947 และ .957 ตามลำดับ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า

1. บุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในหน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในด้านค่าตอบแทนสูงกว่าบุคลากรในหน่วยงานเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่ไม่มีความแตกต่างระหว่างการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านอื่นๆ
2. บุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในหน่วยงานเอกชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานราชการ 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ ด้านสวัสดิการที่ยุติธรรมด้านสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบุคลากรใน หน่วยงานเอกชนที่คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรสูงกว่าบุคลากรใน หน่วยงานราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความมั่นคงในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระหว่างการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศึกษาค้นคว้า (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานหลังจากเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐกับความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบันของบุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพาการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวัง คุณภาพชีวิตในงานหลังจากเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กับความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบันและศึกษาอิทธิพลของความพึง

พอใจในงาน และคุณภาพชีวิต ในงานในปัจจุบัน เพื่อใช้ทำนายความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงาน หลังจากเปลี่ยนเป็น มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 262 คน จำแนกตามสายงาน คือ สาย ก สาย ข และสาย ค โดยผู้วิจัยได้ พัฒนาแบบวัดความคาดหวัง คุณภาพชีวิตในงาน แบบวัดคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน และแบบวัดความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นแบบประมาณค่าชนิด 5 มาตรวัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบ ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้ 1. บุคลากรมีความพึงพอใจในงานคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน และความคาดหวังคุณภาพ ชีวิตในงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2. บุคลากรที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันในเรื่องสายงาน ระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่ง อายุ และอายุงาน มีความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานไม่ต่างกัน 3. บุคลากรมีความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานต่ำกว่าคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน ยกเว้นด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอที่สูงกว่าคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน 4. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานอยู่ ในระดับน้อย ($r=.15$) และสามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานได้ ร้อยละ 2.56 5. คุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังคุณภาพชีวิต ในงาน อยู่ในระดับน้อย ($r=.17$) และสามารถอธิบายความผันแปรของความคาดหวังคุณภาพชีวิต ในงานได้ร้อยละ 4.74

ทัศนาศาสตร์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา กับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เพื่อหาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพสมรส และเขตพื้นที่การศึกษาคุณลักษณะที่ศึกษาประกอบด้วย 5 ด้านคือ ความรู้ความสามารถให้มีส่วนร่วม มีความเพียงพอในชีวิต มีคุณธรรมจริยธรรม และความสามารถในการสื่อสารส่วนคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่สะดวกและปลอดภัย ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะการบริหารงาน และสังคมสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 246 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ซึ่งมีขนาดของสถานศึกษาเป็นชั้นใน การสุ่ม โดยสุ่มผู้บริหารแต่ละขนาด ๆ ละร้อยละ

50 จากนั้นสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) เก็บข้อมูลได้ร้อยละ 91.46 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาได้ค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 และแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ทางเดียว ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีสถานภาพสมรส และสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2
 2. คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมีมากที่สุดยกเว้นด้านความรู้ความสามารถและการให้มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมีมาก
 3. คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมีมากที่สุดยกเว้นด้านลักษณะการบริหารงานอยู่ในระดับมีมากที่สุด
 4. คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 5. คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีสามารถทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงคุณลักษณะของผู้บริหารด้านความรู้ความสามารถก็ทำนายคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน
 6. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงานและสถานภาพสมรส ไม่แตกต่างกัน แต่จำแนกตามเขตพื้นที่การศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติการบริการ

จาริณี ศรีประเสริฐ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติต่อการคงอยู่ในงาน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมการคงอยู่ในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ เขตภาคเหนือ

การขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพเป็นปัญหาสำคัญในระบบบริการด้านสุขภาพ การแก้ไข การขาดแคลนนอกจากการผลิตบุคลากรให้เพียงพอแล้ว การธำรงรักษาให้พยาบาลคงอยู่ในงาน ยังเป็นสิ่งจำเป็นอีกประการหนึ่ง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติต่อการคงอยู่ในงาน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมการคงอยู่ในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิในเขตภาคเหนือและหาความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพที่ไม่มีตำแหน่งทางการบริหารและปฏิบัติงานการพยาบาลใน โรงพยาบาลระดับตติยภูมิเขตภาคเหนือจำนวน 453 ราย โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามเจตคติต่อการคงอยู่ในงาน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมการคงอยู่ในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นตามทฤษฎีพฤติกรรมที่มีการวางแผน (Ajzen 2002) และการทบทวนวรรณกรรม ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา มีค่าโดยรวมเท่ากับ .85 ทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ .83, .88, .89 และ .89 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีค่าคะแนนเจตคติต่อการคงอยู่ในงาน (ร้อยละ 72.19) บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง (ร้อยละ 62.03) การรับรู้การควบคุมการคงอยู่ในงาน (ร้อยละ 65.34) และความตั้งใจคงอยู่ในงาน (ร้อยละ 62.25) อยู่ในระดับปานกลาง ($X = 237.67, 263.96, 75.68$ และ 17.47 ตามลำดับ และมีค่า $SD = 61.27, 63.12, 39.39$ และ 5.06 ตามลำดับ)

2. ค่าคะแนนเจตคติต่อการคงอยู่ในงาน บรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ การควบคุมการคงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .452, .290$ และ $.203$ ตามลำดับ)

3. เจตคติต่อการคงอยู่ในงานและบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงสามารถทำนาย ความตั้งใจคงอยู่ในงานของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 24.6 ส่วนการรับรู้การควบคุมการคงอยู่ 'ในงาน ไม่มีอำนาจในการทำนาย

ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าทฤษฎีพฤติกรรมที่มีการวางแผนสามารถนำมา อธิบายความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพได้ และสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการหา แนวทางการพัฒนาส่งเสริมความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพในอนาคตต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 230 คน จากจำนวนทั้งหมด 8 สาขา ได้แก่ สาขาพระปิ่นเกล้า จำนวน 34 คน สาขาราชดำเนิน จำนวน 23 คน สาขาสะพานขาว จำนวน 35 คน สาขาบางโพ จำนวน 24 คน สาขานนข้าวสาร จำนวน 27 คน สาขาบางขุนนนท์ จำนวน 33 คน สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน จำนวน 26 คน สาขาสี่แยกบ้านแขก จำนวน 28 คน รวมพนักงานทั้งหมด 230 คน

ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ศึกษามี 3 ตัวแปร ได้แก่

1. ความพึงพอใจในงาน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. เจตคติการบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบวัดต่างๆซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทางประชากรพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 สาขา เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ฅณัฐพันธ์ เจริญนันท (2551) ที่มีองค์ประกอบ 4 ด้านดังนี้ ด้านงานที่ทำทนายระดับ

สติปัญญา ด้านความเสมอภาคในการรับรางวัล ด้านให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน และด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 31 ข้อ ดังนี้

เฮอรัชเบิร์ก (ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ 2551 : 102-103)

1. งานที่ทำทนายระดับสติปัญญา

- ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อ 1, 2, 3
- ด้านลักษณะงานที่ทำ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อ 4, 5, 6

2. ความเสมอภาคในการรับรางวัล

- ด้านเงินเดือนและความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ 7,8,9,10,11,12,13,14,15
- ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 16, 17,18,19,20
- ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 21,22

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน

- ด้านสภาพการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ 23,24,25,26

4. การช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 27,28,29,30,31

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

เห็นด้วยน้อยที่สุด	ได้	1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ได้	2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ได้	3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ได้	4 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ได้	5 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้าง

แบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยอ้างอิงและทบทวนวรรณกรรมมาจากแบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ศิริพร พันธุ์ (2546) โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต(Likert)

(1932, อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุทธิจิบรร 2545 : 151) โดยมีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่าแบบให้เลือกตอบตามระดับความเห็นของผู้ตอบ ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก

เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งจะถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกละเลยและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร มีทั้งหมด 16 ข้อดังนี้

- | | | | |
|--|-------|-------|-----------------|
| 1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ | จำนวน | 2 ข้อ | ได้แก่ 1,2 |
| 2. ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกละเลยและปลอดภัย | จำนวน | 1 ข้อ | ได้แก่ 3 |
| 3. ด้านการพัฒนาศักยภาพ | จำนวน | 2 ข้อ | ได้แก่ 4,5 |
| 4. ด้านความก้าวหน้า | จำนวน | 2 ข้อ | ได้แก่ 6,7 |
| 5. ด้านสังคมสัมพันธ์ | จำนวน | 2 ข้อ | ได้แก่ 8,9 |
| 6. ด้านลักษณะการบริหารงาน | จำนวน | 3 ข้อ | ได้แก่ 10,11,12 |
| 7. ด้านภาวะอิสระจากงาน | จำนวน | 2 ข้อ | ได้แก่ 13,14 |
| 8. ด้านความภูมิใจในองค์กร | จำนวน | 2 ข้อ | ได้แก่ 15,16 |

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

เห็นด้วยน้อยที่สุด	ได้	1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ได้	2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ได้	3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ได้	4 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ได้	5 คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบวัดเจตคติการบริการของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาจากพิภพ ชวังเงิน (2547) สร้างขึ้นตามแบบทดสอบเจตคติที่ ลิเคอร์ส(Likert) (1932, อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร 2545 : 151) ได้สร้างขึ้นเป็นแบบทดสอบที่เป็นประโยคและมีหัวข้อให้เลือกตอบตามระดับความเห็นของผู้ตอบ ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งจะถามเกี่ยวกับเจตคติการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ มีทั้งหมด 20 ข้อดังนี้

- | | |
|---|------------------------|
| 1. ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ จำนวน | 4 ข้อ ได้แก่ |
| | 1,2,3,4 |
| 2. ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน | จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 5,6 |
| 3. ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ | จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ |
| | 7,8,9,10,11,12 |
| 4. ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ | จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ |
| | 13,14,15,16,17 |
| 5. ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ จำนวน | 3 ข้อ ได้แก่ |
| | 18,19,20 |

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

เห็นด้วยน้อยที่สุด	ได้	1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ได้	2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ได้	3 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ได้	4 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ได้	5 คะแนน

การทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ในรายวิชาที่มีความเชี่ยวชาญอีก 2 ท่านอ่านและให้ข้อเสนอแนะ ต่อจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงและนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตและโครงสร้างของเนื้อหาในการวิจัย

1.2 รวบรวมแบบวัดความพึงพอใจในงาน แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบวัดเจตคติการบริการ ที่ได้สร้างไว้ใน (ฉန္ฐพันธ์ เขจรนนท์ 2551 : 102-103) ศิริพร พันธุรี (2546) พิภพ ชวังเงิน (2547) แล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

2.1 ขอความอนุเคราะห์ เพื่อเก็บข้อมูลกับธนาคารกรุงไทย 8 สาขา และชี้แจงวัตถุประสงค์ในการรวบรวมแบบสอบถาม

2.2 นำแบบสอบถามไปแจกให้พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 สาขา ประกอบด้วย สาขาพระปิ่นเกล้า จำนวน 34 คน สาขาราชดำเนิน จำนวน 23 คน สาขาสะพานขาว จำนวน 35 คน สาขาบางโพ จำนวน 24 คน สาขาถนนข้าวสาร จำนวน 27 คน สาขาบางขุนนนท์ จำนวน 33 คน สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน จำนวน 26 คน สาขาสี่แยกบ้านแขก จำนวน 28 คน รวมพนักงานทั้งหมด 230 คนและเก็บข้อมูลที่ตอบแล้วกลับคืน

2.3 รวบรวมแบบสอบถามต่างๆที่ตอบแล้วกลับคืน

2.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดและจัดทำข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไป 230 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 สาขา ประกอบด้วย สาขาพระปิ่นเกล้า จำนวน 34 คน สาขาราชดำเนิน จำนวน 23 คน สาขาสะพานขาว จำนวน 35 คน สาขาบางโพ จำนวน 24 คน สาขาถนนข้าวสาร จำนวน 27 คน สาขาบางขุนนนท์ จำนวน 33 คน สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน จำนวน 26 คน สาขาสี่แยกบ้านแขก จำนวน 28 คน รวมพนักงานทั้งหมด 230 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 212 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.17

วิธีทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณทางสถิติ ซึ่งวิธีที่ใช้ในการคำนวณทางสถิติมีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เจตคติการบริการโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการ โดยรวมในแต่ละด้าน สถิติที่ใช้คือ สถิติเพื่อฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

โดยเกณฑ์ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้กำหนดช่วงคะแนน
ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก หรือ เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง หรือ ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย หรือ ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(กฤษตรี ทรัพย์เพิ่มพูล 2550 : 50)



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติต่อการบริการของพนักงาน วิทยาลัยฯ วิชาการกรุงไทย (จำกัด) มหาชน 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร”

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของประชากรศึกษา

ส่วนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรที่ได้ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ แสดงไว้ในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลของประชากรจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้

ลักษณะทางประชากร	พนักงานแผนก	
	บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	69	32.5
หญิง	143	67.5
รวม	212	100
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21-25 ปี	62	29.2
26-30 ปี	27	12.7
30-35 ปี	31	14.6
มากกว่า 35 ปี	92	43.4
รวม	212	100

ตารางที่ 1(ต่อ)

ลักษณะทางประชากร	พนักงานแผนก	
	บริการ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	1	1
มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	6	2.8
อนุปริญญา หรือ ปวส.	9	4.2
ปริญญาตรี	154	72.6
ปริญญาโท	42	19.8
อื่นๆ	0	0
รวม	212	100
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	66	31.1
3-5 ปี	25	11.8
5-10 ปี	17	8
10 ปีขึ้นไป	104	49.1
รวม	212	100
รายได้		
0-5,000 บาท	0	0
5,001-1,000 บาท	24	11.3
1,001-15,000 บาท	42	19.8
มากกว่า 15,001 บาท	146	68.9
รวม	212	100

จากตารางที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทย ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุมากกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในชั้นปริญญาตรี อายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้มากกว่า 15,001 บาท (ร้อยละ 67.5, ร้อยละ 43.4, ร้อยละ 72.6, ร้อยละ 49.1, ร้อยละ 68.9 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ใช้ในการศึกษา
แสดงใน ตารางที่ 2 ตารางที่ 3 และ ตารางที่ 4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในงาน ของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อความ	ระดับความเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม	24 (11.3)	100 (47.2)	78 (36.8)	9 (4.2)	1 (0.5)	3.64	0.75	มาก
2. ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นท่านมีโอกาสมากในการตัดสินใจด้วยตนเอง	13 (6.1)	96 (45.3)	77 (36.3)	26 (12.3)	0 (0.0)	3.45	0.78	ปานกลาง
3. ท่านมีอิสระในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ	30 (14.2)	99 (46.7)	60 (28.3)	20 (9.4)	3 (1.4)	3.62	0.89	มาก
4. ท่านคิดว่างานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้และความถนัด	25 (11.8)	78 (36.8)	86 (40.6)	16 (7.5)	7 (3.3)	3.46	0.91	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย	30 (14.2)	81 (38.2)	79 (37.3)	22 (10.4)	0 (0.0)	3.56	0.86	มาก
6. ท่านมีความอิสระและมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงาน	24 (11.3)	75 (35.4)	75 (35.4)	38 (17.9)	0 (0.0)	3.40	0.91	ปานกลาง
7. ท่านเชื่อว่าอาชีพ การให้บริการในธนาคารมีความเหมาะสมสามารถเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้	55 (25.9)	85 (40.1)	62 (29.2)	8 (3.8)	2 (0.9)	3.86	0.87	มาก
8. ท่านคิดว่าการปรับเงินเดือนขึ้นประจำปีมีความยุติธรรม	19 (9.0)	57 (26.9)	102 (48.1)	27 (12.7)	7 (3.3)	3.25	0.90	ปานกลาง
9. เงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	12 (5.7)	70 (33.0)	98 (46.2)	22 (10.4)	10 (4.7)	3.24	0.89	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. ท่านคิดว่าสวัสดิการเงินทุนสำรองเลี้ยงชีพมีความเหมาะสม	27 (12.7)	89 (42.0)	71 (33.5)	22 (10.4)	3 (1.4)	3.54	0.89	มาก
11. สวัสดิการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสม	31 (14.6)	88 (41.5)	70 (33.0)	19 (9.0)	4 (1.9)	3.58	0.91	มาก
12. ท่านคิดว่าสวัสดิการให้กู้ยืมเงินทุกประเภทมีความเหมาะสม	29 (13.7)	95 (44.8)	73 (34.4)	14 (6.6)	1 (0.5)	3.64	0.81	มาก
13. ท่านคิดว่าสวัสดิการเงินกองทุนทดแทนมีความเหมาะสม	20 (9.4)	68 (32.1)	103 (48.6)	17 (8.0)	4 (1.9)	3.39	0.83	ปานกลาง
14. ท่านคิดว่าสวัสดิการเครื่องแบบพนักงานมีความเหมาะสม	13 (6.1)	52 (24.5)	73 (34.4)	56 (26.4)	18 (8.5)	2.93	1.04	ปานกลาง
15. ท่านคิดว่าธนาคารมีความมั่นคง และมีเสถียรภาพ	79 (37.3)	86 (40.6)	38 (17.9)	7 (3.3)	2 (0.9)	4.09	0.87	มาก
16. ท่านคิดว่าธนาคารมีความเหมาะสมในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินศักยภาพของพนักงาน	23 (10.8)	73 (34.4)	86 (40.6)	26 (12.3)	4 (1.9)	3.40	0.90	ปานกลาง
17. ธนาคารมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมในการโยกย้ายตำแหน่งงาน การโอนย้ายสังกัดและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	13 (6.1)	55 (25.9)	96 (45.8)	36 (17.0)	11 (5.2)	3.10	0.93	ปานกลาง
18. ธนาคารมีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	13 (6.1)	47 (22.2)	102 (48.1)	34 (16.0)	16 (7.5)	3.03	0.96	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
19.การกำหนดความก้าวหน้าของแต่ละตำแหน่งงานมีความเหมาะสม	14 (6.6)	45 (21.2)	112 (52.8)	34 (16.0)	7 (3.3)	3.11	0.87	ปานกลาง
20.ท่านคิดว่าการสนับสนุนและส่งเสริมเพื่อศึกษาต่อของธนาคารมีความเหมาะสม	15 (7.1)	69 (32.5)	110 (51.9)	17 (8.0)	1 (0.5)	3.37	0.75	ปานกลาง
21.การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	30 (14.2)	84 (39.6)	91 (42.9)	7 (3.3)	0 (0.0)	3.64	0.76	มาก
22.ทุกครั้งที่ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา ท่านจะมีความรู้สึกภูมิใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานต่อไป	40 (18.9)	86 (40.6)	72 (34.0)	14 (6.6)	0 (0.0)	3.71	0.84	มาก
23.หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆที่มีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อการทำงาน	31 (14.6)	85 (40.1)	81 (38.2)	13 (6.1)	2 (0.9)	3.61	0.84	มาก
24.หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์และระบบป้องกันอุบัติเหตุ(เช่น เครื่องดับเพลิง สัญญาณเตือนภัย)ในสภาพที่พร้อมใช้งาน	33 (15.6)	81 (38.2)	80 (37.7)	14 (6.6)	4 (1.9)	3.58	0.89	มาก
25.สภาพห้องน้ำไม่มีความสะอาดและขาดความเอาใจใส่ดูแลรักษา	19 (9.0)	32 (15.1)	69 (32.5)	63 (29.7)	29 (13.7)	2.75	1.14	ปานกลาง
26.ที่ทำงานของท่านมีระบบระบายอากาศที่ดีสัปดาห์และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	20 (9.4)	49 (23.1)	117 (55.2)	20 (9.4)	6 (2.8)	3.26	0.86	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
27. ท่านคิดว่าบรรยากาศการทำงานร่วมกันในสาขามีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน	29 (13.7)	94 (44.3)	71 (33.5)	14 (6.6)	4 (1.9)	3.61	0.87	มาก
28. ในธนาคารมีการช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	24 (11.3)	90 (42.5)	83 (39.2)	13 (6.1)	2 (0.9)	3.57	0.80	มาก
29. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีต่อกัน	25 (11.8)	101 (47.6)	79 (37.3)	6 (2.8)	1 (0.5)	3.67	0.73	มาก
30. การทำงานในธนาคารมีความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	23 (10.8)	103 (48.6)	75 (35.4)	9 (4.2)	2 (0.9)	3.64	0.76	มาก
31. มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	19 (9.0)	76 (35.8)	79 (37.3)	26 (12.3)	12 (5.7)	3.30	0.98	ปานกลาง
รวม						3.45	0.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.45$) และพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าธนาคารมีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ รองลงมาคือ ถ้าพนักงานได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา จะมีความรู้สึกภูมิใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานต่อไป และเพื่อนร่วมงานนั้นมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีต่อกัน ($\bar{x}= 4.09, 3.71, 3.67$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อความ	ระดับความเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การโอนเงินเดือนในปีที่ผ่านมา ท่านได้รับพิจารณาให้ได้รับการขึ้นเงินเดือนในอัตราที่ไม่เหมาะสมคุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ท่านได้ปฏิบัติงาน	15 (7.1)	39 (18.4)	128 (60.4)	25 (11.8)	5 (2.4)	3.16	0.81	ปานกลาง
2.เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพในหน่วยงานอื่น เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความทัดเทียมกันเหมาะสมคุ้มค่ากับอุตสาหะที่ท่านได้ปฏิบัติงาน	12 (5.7)	52 (24.5)	117 (55.2)	22 (10.4)	9 (4.2)	3.16	0.84	ปานกลาง
3.องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีแสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด สุขาภิบาล ฯลฯ อย่างดีเสมอ	19 (9.0)	99 (46.7)	81 (38.2)	12 (5.7)	1 (0.5)	3.58	0.75	มาก
4.การทำงานในหน่วยงานที่ท่านได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมาก	16 (7.5)	79 (37.3)	102 (48.1)	13 (6.1)	2 (0.9)	3.44	0.76	ปานกลาง
5.หัวหน้างานยังไม่เปิดโอกาสหรือให้การยอมรับท่านที่จะได้ใช้ความคิดและนำเสนอ ประสิทธิภาพในการทำงานมาใช้	14 (6.6)	30 (14.2)	117 (55.2)	45 (21.2)	6 (2.8)	3.00	0.85	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6.การปฏิบัติงานอยู่กับหน่วยงานนี้ทำให้ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น	12 (5.7)	59 (27.8)	116 (54.7)	20 (9.4)	5 (2.4)	3.25	0.79	ปานกลาง
7.ท่านพอใจในโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน่วยงานที่ท่านเป็นอยู่ในปัจจุบัน	19 (9.0)	68 (32.1)	96 (45.3)	23 (10.8)	6 (2.8)	3.33	0.89	ปานกลาง
8.งานของท่านเปิดโอกาสให้ได้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน	29 (13.7)	93 (43.9)	80 (37.7)	9 (4.2)	1 (0.5)	3.66	0.78	มาก
9.ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	31 (14.6)	73 (34.4)	87 (41.0)	16 (7.5)	5 (2.4)	3.51	0.91	มาก
10.ท่านอยู่ในหน่วยงานที่ขาดความเป็นธรรม	12 (5.7)	41 (19.3)	88 (41.5)	56 (26.4)	15 (7.1)	2.90	0.98	ปานกลาง
11.หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	17 (8.0)	72 (34.0)	103 (48.6)	17 (8.0)	3 (1.4)	3.39	0.80	ปานกลาง
12.การบริหารงานในหน่วยงานมีรูปแบบที่ช่วยทำให้ออกทำงาน	12 (5.7)	68 (32.1)	113 (53.3)	16 (7.5)	3 (1.4)	3.33	0.75	ปานกลาง
13.ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากจนส่งผลกระทบต่อชีวิต	20 (9.4)	38 (17.9)	103 (48.6)	49 (23.1)	2 (0.9)	3.11	0.90	ปานกลาง
14.ท่านพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาของการทำงานและช่วงเวลาที่อิสระจากงาน	21 (9.9)	66 (31.1)	115 (54.2)	9 (4.2)	1 (0.5)	3.45	0.74	ปานกลาง
15.ท่านมีความภูมิใจที่จะให้คนอื่นทราบว่าท่านทำงานอยู่ที่นี่	39 (18.4)	76 (35.8)	85 (40.1)	10 (4.7)	2 (0.9)	3.66	0.86	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
16. ถ้าเพื่อนๆ หรือน้องๆ มาขอคำแนะนำในเรื่องการประกอบอาชีพ ท่านอยากแนะนำให้มาทำงานที่นี่	39 (18.4)	65 (30.7)	90 (42.5)	11 (5.2)	7 (3.3)	3.55	0.95	ปานกลาง
รวม						3.34	0.23	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$) และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความภูมิใจที่จะให้คนอื่นทราบว่าตนเองทำงานอยู่ที่นี้ งานของตนเองนั้น เปิดโอกาสให้ได้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่มีแสงสว่าง อุดมภูมิ ความสะอาด สุขภาพดี ฯลฯ อย่างดีเสมอ ($\bar{X}= 3.66, 3.66, 3.58$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อความ	ระดับความเห็น					\bar{X}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงตามกับความถนัดของท่าน	20 (9.4)	80 (37.7)	98 (46.2)	11 (5.2)	3 (1.4)	3.48	0.79	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าการทำแบบมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน	17 (8.0)	77 (36.3)	102 (48.1)	14 (6.6)	2 (0.9)	3.43	0.77	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความเห็น					\bar{x}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ท่านรู้สึกว่าการเพิ่มใจที่จะจ่ายเงินให้มากขึ้นเมื่อท่านทำผลประโยชน์ให้ธนาคาร	20 (9.4)	64 (30.2)	95 (44.8)	29 (13.7)	4 (1.9)	3.31	0.89	ปานกลาง
4. ท่านเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในองค์กร	49 (23.1)	106 (50.0)	53 (25.0)	3 (1.4)	1 (0.5)	3.93	0.76	มาก
5. ท่านรู้สึกอิสระในการนำความยากลำบากของงานไปทำงาน	19 (9.0)	37 (17.5)	133 (62.7)	22 (10.4)	1 (0.5)	3.24	0.77	ปานกลาง
6. ท่านชอบงานที่มั่นคงอยู่ในปัจจุบันมากกว่าความเป็นนาย	31 (14.6)	78 (36.8)	86 (40.6)	12 (5.7)	5 (2.4)	3.55	0.89	มาก
7. เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา ในกรณีที่ต้องทำการตัดสินใจ	33 (15.6)	100 (47.2)	73 (34.4)	3 (1.4)	3 (1.4)	3.74	0.7	มาก
8. ท่านรู้สึกว่าได้รับเงินเดือนอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานในหน้าที่	20 (9.4)	59 (27.8)	112 (52.8)	16 (7.5)	5 (2.4)	3.34	0.84	ปานกลาง
9. ท่านได้รับความสุขจากงานของท่านเหมือนกับเวลาว่าง	19 (9.0)	68 (32.1)	105 (49.5)	17 (8.0)	3 (1.4)	3.39	0.81	ปานกลาง
10. ท่านมีความพอใจในหน้าที่การงานของท่านไม่มีเจ้านายคนใดมาแทรกแซง ก้าวถ่าง	22 (10.4)	67 (31.6)	101 (47.6)	18 (8.5)	4 (1.9)	3.40	0.85	ปานกลาง
11. ท่านรู้สึกยินดีให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น	36 (17.0)	98 (46.2)	76 (35.8)	2 (0.9)	0 (0.0)	3.79	0.72	มาก
12. ท่านรู้สึกมั่นใจว่าสามารถอยู่ในงานของท่านได้นาน ตราบเท่าที่ท่านยังทำงานได้ดี	42 (19.8)	79 (37.3)	85 (40.1)	6 (2.8)	0 (0.0)	3.74	0.80	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความเห็น					\bar{x}	(S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13.องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีความพร้อมในส่วนของเครื่องมืออุปกรณ์ใช้งานต่างๆ	33 (15.6)	89 (42.0)	80 (37.7)	8 (3.8)	2 (0.9)	3.67	0.81	มาก
14.ท่านคิดว่าสามารถทำงานให้ดียิ่งขึ้น ถ้าให้โอกาสทำงานอื่นๆอีก	26 (12.3)	89 (42.0)	93 (43.9)	3 (1.4)	1 (0.5)	3.64	0.73	มาก
15.ท่านคิดว่าฝ่ายบริหารจะบอกให้รู้ถึงเหตุผลเมื่อมีคำสั่งให้ใหม่ฯ	21 (9.9)	64 (30.2)	101 (47.6)	21 (9.9)	5 (2.4)	3.35	0.87	ปานกลาง
16.ท่านคิดว่าเจ้านายมีความยุติธรรมให้ท่านเสมอ	23 (10.8)	48 (22.6)	117 (55.2)	20 (9.4)	4 (1.9)	3.31	0.85	ปานกลาง
17.ท่านคิดว่าคำสั่งต่างๆของเจ้านายได้รับความเห็นชอบจากคนอื่นเสมอ	13 (6.1)	59 (27.8)	116 (54.7)	20 (9.4)	4 (1.9)	3.26	0.7	ปานกลาง
18.ท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานในปัจจุบันของท่านพอเหมาะพอดีไม่ยาวมากเกินไป	23 (10.8)	68 (32.1)	108 (50.9)	8 (3.8)	5 (2.4)	3.45	0.82	ปานกลาง
19.ท่านเคยบอกให้เจ้านายทราบเมื่อท่านทำงานได้ดี	16 (7.5)	35 (16.5)	92 (43.4)	44 (20.8)	25 (11.8)	2.87	1.06	ปานกลาง
20.ท่านอยากมีส่วนร่วมด้วยกับองค์กรที่ท่านทำงานอยู่	32 (15.1)	78 (36.8)	95 (44.8)	6 (2.8)	1 (0.5)	3.63	0.78	ปานกลาง
รวม						3.47	0.24	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นเกี่ยวกับเจตคติการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.47$) และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ รู้สึกยินดีให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

งานให้ดีขึ้น รองลงมา คือ รู้สึกมั่นใจว่าสามารถอยู่ในงานของ ตนเอง ได้นานตราบเท่าที่ ตนเองยังทำงานได้ดี และเมื่อตนเองทำงานผิดพลาด ตนเองจะปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา ในกรณีที่ ต้องทำการตัดสินใจ (\bar{x} = 3.79, 3.74, 3.74 ตามลำดับ)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมมติฐาน

สมมติฐาน ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน โดยรวมและมีความสัมพันธ์กันในแต่ละด้าน

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับคุณภาพชีวิตในการทำงานใน ภาพรวม

ตัวแปรที่ศึกษา	\bar{x}	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	P-Value
ความพึงพอใจในงาน	3.45	.845**	0.01
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.34		

**p<0.01

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจในงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตใน การ ทำงาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r =.845)

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับเจตคติการบริการในภาพรวม

ตัวแปรที่ศึกษา	\bar{x}	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	P-Value
ความพึงพอใจในงาน	3.45	.801**	0.01
เจตคติการบริการ	3.47		

**p<0.01

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจในงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับเจตคติการบริการ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r =.801)

ตารางที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับเจตคติการบริการในภาพรวม

ตัวแปรที่ศึกษา	\bar{x}	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P-Value
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.34	.835**	0.01
เจตคติการบริการ	3.47		

**p<0.01

จากตารางที่ 7 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับเจตคติการบริการ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r=.835$)



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็นรายด้านและในภาพรวม

ตัวแปรที่ศึกษา	คุณภาพชีวิตในการทำงาน								รวม
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	
1.ความพึงพอใจในงาน									
1.1งานที่ทำท้อระดับสติปัญญา	.507**	.312**	.443**	.534**	.521**	.461**	.474**	.509**	.680**
1.2ความเสมอภาคในการรับรางวัล	.606**	.423**	.457**	.670**	.574**	.393**	.439**	.574**	.756**
1.3การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน	.471**	.385**	.427**	.455**	.373**	.475**	.434**	.441**	.622**
1.4การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	.470**	.461**	.360**	.623**	.679**	.376**	.414**	.671**	.750**
รวม	.616**	.477**	.506**	.686**	.649**	.513**	.530**	.663**	.845**

**p<0.01

หมายเหตุ : กำหนดตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้ กำหนดให้ข้อ 2 คือคุณภาพชีวิตในการทำงาน

- | | |
|---|----------------------------|
| 2.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ | 2.5 ด้านสังคมสัมพันธ์ |
| 2.2 ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกละเลยลักษณะและปลอดภัย | 2.6 ด้านลักษณะการบริหารงาน |
| 2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพ | 2.7 ด้านภาวะอิสระจากงาน |
| 2.4 ด้านความก้าวหน้า | 2.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร |

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ในแต่ละด้านระหว่างความพึงพอใจในงานและ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ความพึงพอใจในงานด้านงานที่ท้าทายระดับสติปัญญา มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านทั้งทาง ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรและมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .507, .312, .443, .534, .521, .461, .474, .509$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .680

ความพึงพอใจในงานด้านความเสมอภาคในการรับรางวัล มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านทั้งทาง ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .606, .423, .457, .670, .574, .393, .439, .574$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวก กับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .756

ความพึงพอใจในงานด้านการให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านทั้งทางด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .471, .385, .427, .455, .373, .475, .434, .441$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวก กับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .662

ความพึงพอใจในงานด้านการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านทั้งทาง ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้าน

สังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .470, .461, .360, .623, .679, .376, .414, .671$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .750

ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านทั้งทางด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .616, .477, .506, .686, .649, .513, .530, .663$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .845

ตารางที่ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็นรายด้านและในภาพรวม

ตัวแปรที่ศึกษา	3.เจตคติการบริการ					รวม
	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	
1.ความพึงพอใจในงาน						
1.1 งานที่ทำทนายระดับสติปัญญา	.694**	.546**	.632**	.443**	.597**	.685**
1.2 ความเสมอภาคในการรับรางวัล	.641**	.513**	.659**	.533**	.658**	.709**
1.3 การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน	.498**	.417**	.475**	.460**	.548**	.569**
1.4 การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	.688**	.491**	.653**	.583**	.543**	.699**
รวม	.760**	.592**	.729**	.609**	.704**	.801**

** $p < 0.01$

หมายเหตุ : กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้ กำหนดให้ชื่อ 3 คือ เจตคติการบริการ

- 3.1 ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ
- 3.2 ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน
- 3.3 ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ
- 3.4 ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ
- 3.5 ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ในแต่ละด้านระหว่างความพึงพอใจในงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

ความพึงพอใจในงานด้านงานที่ท้าทายระดับสติปัญญา มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .694, .546, .632, .443, .597$ ตามลำดับ) โดยรวม และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $.685$

ความพึงพอใจในงานด้านความเสมอภาคในการรับรางวัล มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .641, .513, .659, .533, .658$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $.709$

ความพึงพอใจในงานด้านการให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .498, .417, .475, .460, .548$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ โดยรวม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $.699$

ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .760, .592, .729, .609, .704$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการโดยรวม ของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .801



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็นรายด้านและในภาพรวม

ตัวแปรที่ศึกษา	3.เจตคติการบริการ					รวม
	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	
2.คุณภาพชีวิตในการทำงาน						
2.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	.542**	.510**	.576**	.424**	.592**	.624**
2.2 ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย	.415**	.301**	.432**	.296**	.312**	.413**
2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพ	.474**	.410**	.436**	.326**	.537**	.515**
2.4 ด้านความก้าวหน้า	.646**	.574**	.674**	.522**	.618**	.716**
2.5 ด้านสังคมสัมพันธ์	.590**	.389**	.571**	.484**	.449**	.585**
2.6 ด้านลักษณะการบริหารงาน	.388**	.412**	.405**	.355**	.458**	.478**
2.7 ด้านภาวะอิสระจากงาน	.449**	.481**	.452**	.349**	.545**	.538**
2.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร	.657**	.591**	.685**	.529**	.534**	.707**
รวม	.763**	.667**	.777**	.602**	.728**	.835**

**p<0.01

หมายเหตุ : กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้ กำหนดให้ข้อ 3 คือ เจตคติการบริการ

3.1 ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ

3.4 ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ

3.2 ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน

3.5 ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ

3.3 ด้านเจตคติต่อการบริการบริการ

งานวิจัยระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ในแต่ละด้านระหว่างระหว่างคุณภาพชีวิตใน การทำงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .542, .510, .576, .424, .592$ ตามลำดับ)และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ โดยรวม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .624

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .415, .301, .432, .296, .312$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการ โดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .413

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้าน เจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .474, .410, .436, .326, .537$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการ โดยรวม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .515

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้าน เจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้าน เจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้าน เจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

($r = .646, .574, .674, .522, .618$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .716

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้าน เจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้าน เจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้าน เจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .590, .389, .571, .484, .449$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .585

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .388, .412, .405, .355, .458$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการโดยรวม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .478

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้าน เจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .449, .481, .452, .349, .545$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการโดยรวม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .538

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้าน เจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

($r = .657, .591, .685, .529, .534$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการโดยรวม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $.707$

คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .763, .667, .777, .602, .728$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติบริการโดยรวม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $.835$



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 230 คน จำนวน 8 สาขา

สรุปการวิจัย

ผลการวิจัยพบดังนี้

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 230 จำนวน 8สาขา ได้แก่ สาขาพระปิ่นเกล้า สาขาราชดำเนิน สาขาสะพานขาว สาขาบางโพ สาขาถนนข้าวสาร สาขาบางขุนนนท์ สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน และสาขาสี่แยกบ้านแขก ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 ช่วงอายุมากกว่า 35 ปี มีจำนวนสูงสุดจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 ระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 อายุการทำงานในช่วง 10 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วงมากกว่า 15,000 บาทเป็นจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบวัด 3 แบบวัด ดังนี้

1.) แบบวัดความพึงพอใจในงานมาจากงานวิจัยของ ฌ็อง-พอล แซงต์-อองส์ (2551)ตามแนวคิดของ เฮอร์ชเบิร์ก (ฌ็อง-พอล แซงต์-อองส์ 2551 : 102-103) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านงานที่ทำทายระดับสติปัญญา ด้านความเสมอภาคในการรับรางวัล ด้านให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน และด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 31 ข้อ

2.) แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยอ้างอิงมาจากแบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ ศิริพร พันธุรี (2546) มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่

ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร จำนวน 16 ข้อ

3.) แบบวัดเจตคติการบริการของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาจากงานพิภพ ชวงเงิน (2547) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการจำนวน 20 ฉบับ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตอบแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .845$)

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .801$)

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .835$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐาน ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์โดยรวม และมีความสัมพันธ์กันเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน

สมมติฐานนี้ได้รับการสนับสนุน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .845$)

งาน เป็นหนึ่งในปัจจัยจูงใจที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานจะแสดงออกถึงความปิติยินดี มีความสุข และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มศักยภาพ สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน สามารถแก้ปัญหาได้เหมาะสมเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย นอกจากนั้นยังสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุข ซึ่งเป็นผลนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับ Huse & Cumming (2001, อ้างถึงใน ศิริพร พันธูรี 2546) งานเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งสามารถบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร หากพนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานที่ทำย่อมก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งคุณภาพในการทำงานมาจากประสบการณ์ทำงานของพนักงานทำให้มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตดี อันเป็นผลจะช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กรต่อไป

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .845

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในรายด้านของงานวิจัยนี้ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านงานที่ทำทนายระดับสติปัญญา มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .507, .312, .443, .534, .521, .461, .474, .509$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานด้านงานที่ทำทนายระดับสติปัญญา มีความสัมพันธ์กันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกๆด้าน

ความพึงพอใจในงานด้านความเสมอภาคในการรับรางวัลมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .606, .423, .457, .670, .574, .393, .439, .574$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจใน

งานด้านความเสมอภาคในการรับรางวัลมีความสัมพันธ์กันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกๆด้าน

ความพึงพอใจในงานด้านให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .471, .385, .427, .455, .373, .475, .434, .441$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานด้านให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์กันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกๆด้าน

ความพึงพอใจในงานด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .470, .461, .360, .623, .679, .376, .414, .671$) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานด้านการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกๆด้าน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .801$)

เจตคติการบริการ เป็นความรู้สึกรู้สึกคิด ความเชื่อของบุคคลในการบริการ อันส่งผลให้บุคคลนั้นมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการเป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการต่อลูกค้า ซึ่งงานนั้นก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำมาซึ่งสร้างเจตคติการบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ดังนั้นหากพนักงานมีความพึงพอใจในงาน มีความพึงพอใจในหน้าที่ และปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ก็ย่อมเป็นผลทำให้เกิดเจตคติการบริการ อันจะนำมาสู่การยึดถือเพื่อเป็นแนวทางในการบริการต่อลูกค้า

ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของแอลเซฟฟี (1986, อ้างถึงใน อภิวันท์ วีระเดโช 2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะในประเทศชูดานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และจำนวนตัวแปร มีผลต่อเจตคติของลูกค้าโดยเฉพาะวัฒนธรรมในการทำงานและศาสนาอิสลาม ส่วนแรงจูงใจภายในได้แก่ผลสัมฤทธิ์

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงานและ เจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในงาน และเจตคติการบริการ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .801

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในรายชื่อความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านงานที่ทำหายระดับสติปัญญา มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ และด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .694, .546, .632, .443, .597$ ตามลำดับ) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานด้านงานที่ทำหายระดับสติปัญญา มีความสัมพันธ์กับเจตคติการบริการในทุกๆด้าน

ความพึงพอใจในงานด้านความเสมอภาคในการรับรางวัล มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทางด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ และด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .641, .513, .659, .533, .658$ ตามลำดับ)

ความพึงพอใจในงานด้านการให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ได้แก่ ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ และด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .498, .417, .475, .460, .548$ ตามลำดับ)

ความพึงพอใจในงานด้านการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทุกด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ และด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .688, .491, .653, .583, .543$ ตามลำดับ)

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 8 สาขา ในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .835$)

เจตคติการบริการ เป็นความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อของบุคคลในการบริการ อันส่งผลให้บุคคลนั้นมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการเป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการต่อลูกค้า ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการให้บริการ ซึ่งการให้บริการลูกค้านั้นต้องให้บริการลูกค้าด้วยความยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม ดูแลลูกค้าด้วยความห่วงใย และสร้างความประทับใจให้ลูกค้า สิ่งซึ่งเป็นสิ่งสำคัญพื้นฐานอันจะนำไปสู่การสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการในแต่ละบุคคลได้นั้น สิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับกรณีศึกษาการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน ดังนั้นการเล็งเห็นความสำคัญและเอาใจใส่ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมที่เป็นอยู่ในที่ทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ กนกวรรณ ร่วมไทย (2530, อ้างถึงใน วัชรินทร์ หนูสมตน 2547) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลกระทบต่อเจตคติต่องานให้บริการลูกค้าของพนักงานบริษัท เติมนอากาศไทย จำกัด พบว่าระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับเจตคติในการให้บริการลูกค้า และพบว่าการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในมิติด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการให้รางวัลและการลงโทษเพียงมิติเดียวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะพนักงานที่มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรี และทำงานมาแล้ว 6 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของวิชัยนี้ ระหว่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเจตคติการบริการโดยรวม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .835

จากการวิเคราะห์ถึงลงไปรายชื่อพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ และด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .542, .511, .576, .424, .592$ ตามลำดับ)

นอกจากนี้พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ และด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .415, .301, .432, .296, .312$ ตามลำดับ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการทางด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ

คติต่อการบริหารการบริการ ด้าน เจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ และด้าน เจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .474, .410, .436, .326, .537$ ตามลำดับ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .646, .574, .674, .522, .618$ ตามลำดับ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้าน เจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้าน เจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้าน เจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .590, .389, .571, .484, .449$ ตามลำดับ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการทางด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้านเจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .388, .412, .405, .355, .458$ ตามลำดับ)

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้าน เจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .449, .481, .452, .349, .545$ ตามลำดับ)

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับเจตคติการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน เจตคติต่อลักษณะงานบริการ ด้าน เจตคติต่อเงื่อนไขผลตอบแทน ด้านเจตคติต่อการบริหารการบริการ ด้านเจตคติต่อการปฏิบัติงานบริการ ด้านเจตคติต่อสภาพแวดล้อมของการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($r = .657, .591, .685, .529, .534$ ตามลำดับ)

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์การธุรกิจธนาคารในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานธนาคาร ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมให้ดียิ่งขึ้นและเสริมสร้างเจตคติการบริการในการบริการที่ดีให้เกิดแก่พนักงาน

อันจะเป็นพลังผลักดันเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานทำงานในองค์กร ได้อย่างมีความสุข สร้างสรรค์และนำองค์กรสู่ความสำเร็จต่อไป

1. ด้านการบริหารงานบุคคล

จากการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ เจตคติการบริการซึ่งมีความสัมพันธ์ ในขยายผลเชิงปฏิบัติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารดังนี้

1.1 ผู้บริหารควรคำนึงถึงความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการของพนักงานธนาคาร โดยมีการสำรวจความต้องการภายในองค์กร แผนกงานบริการของพนักงานธนาคาร ว่ามีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีความสำคัญและพนักงานได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้วหรือไม่ เพื่อนำมาปรับใช้และตอบสนองแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขกับงานที่ทำ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความก้าวหน้าและความเป็นเลิศ สูงสุดในด้านการบริการต่อไปในอนาคต

1.2 ผลักดันให้พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ค้นหาความถนัดหรือความชอบของตนเอง อันจะนำไปสู่การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงานเพื่อความถูกต้องต่อไป เช่น ควรเปิดโอกาสให้มีการฝึกอบรมเสริมความรู้ ทักษะ รวมถึงเทคนิควิธีการต่างๆในการทำงานบริการรวมถึงการสร้างจิตสำนึกในการบริการให้แก่พนักงานทุกคนด้วย

1.3 เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน โดยมีการประเมินผลอย่างยุติธรรม เช่นการใช้วิธีประเมินผลการทำงานแบบถ่วงน้ำหนัก

1.4 จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยและมีความปลอดภัยตลอดจนมีการให้ความรู้ถึงวิธีการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง เพื่อเป็นการลดอันตรายที่เกิดขึ้นจากเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆรวมทั้งจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น จัดห้องทำงานให้น่าอยู่ มีแสงไฟอย่างเพียงพอ มีการรณรงค์ทำ 5 ส.ทุกวันศุกร์เพื่อให้โต๊ะทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และน่าอยู่

1.5 ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่แรงจูงใจในการทำงาน หากมีเพียงพอกับความต้องการของพนักงานทุกคน ก็จะนำไปสู่การทำงานบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพ

1.6 ผู้บริหารควรจะให้พนักงานทำงานด้านบริการได้มีโอกาสรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานของตนเอง ว่าดีหรือไม่อย่างไรซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นที่น่าพอใจก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้น ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับผลสะท้อนกลับของงานกับพนักงานมากขึ้น โดย

สามารถทำได้อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั้งในทางบวกและทางลบ ควรมีการเปิดช่องทางให้พนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับมากขึ้นด้วย เช่น ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจนำผลสะท้อนกลับจากงาน ของพนักงานมาจากหลายๆแหล่ง เช่น การสังเกตการณ์ของเพื่อนร่วมงาน ของหัวหน้างาน การสังเกตการณ์ของผู้บริหารแผนกอื่นๆ และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มาใช้บริการอันมาจากคำชมเชยหรือคำตำหนิจากการบริการของพนักงาน

1.7 การทำงานบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการควรเล็งเห็นถึงความสำคัญของงานที่ตนเองทำว่ามีความสำคัญต่อองค์กรและผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งหากพนักงานเห็นถึงความสำคัญนั้น ก็จะช่วยสร้างแรงจูงใจภายในการทำงาน of พนักงานได้ เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความรู้สึกดี ๆ ของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งความไม่พึงพอใจ ความไม่ประทับใจ ในการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเห็นความแตกต่างของผลกระทบ ของทั้ง 2 ด้านเพื่อจะได้รู้ ว่างานบริการที่พนักงานทำนั้นมีความสำคัญต่อลูกค้าและองค์กรอย่างไรให้พนักงานได้รับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของงานด้วยตัวเอง อันจะสามารถดึงเอาศักยภาพในตัวมาใช้ให้เกิดประโยชน์และยอมรับในข้อจำกัดของตัวเองมากขึ้น และพร้อมที่จะประสบปัญหาในการทำงานด้วยใจที่เปิดกว้างและสามารถเอาชนะอุปสรรคได้ในที่สุด และหากเกิดความผิดพลาดก็สามารถที่จะสร้างความหวังและสามารถแก้ไขปรับปรุงความผิดพลาดนั้นไปได้

1.8 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน คือการที่ทุกคนจะต้องเข้าใจในขอบข่ายงานของตนเองให้ชัดเจน เนื่องจากว่าการทำงานบริการต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ที่จะต้องประสานร่วมมือกัน ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่พนักงานสามารถรู้ถึงขอบข่ายความรับผิดชอบและตนเองอย่างชัดเจน และควรมีการแจ้งข้อมูลความสำเร็จของงานให้แก่พนักงานที่ประสานงานร่วมมือกันได้รับทราบถึงความสำเร็งนั้นด้วย

2. ด้านการบริการ

2.1 ผู้บริหารควรสร้างเจตคติ ในด้านความภาคภูมิใจในการบริการจะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกความพึงพอใจและรู้สึกถึงความสำเร็งของงานบริการ ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จ เช่นการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีบริการดีเยี่ยมประจำเดือน หรือประจำไตรมาส

2.2 ผู้บริหารควรสนับสนุนเจตคติเกี่ยวกับความสนใจเกี่ยวกับงานบริการ ซึ่งหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับงานบริการที่ทำ ควรจะส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ เช่น จัดให้มีกล่อ่งการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นของตนเกี่ยวกับการ

พัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และข้อเสนอแนะที่เป็นการพัฒนา อันจะเป็นการสนับสนุนให้เกิด การสร้างเจตคติต่อความสนใจเกี่ยวกับงานบริการ

2.3 ผู้บริหารควรที่จะสร้างเจตคติต่อการมุ่งอนาคต ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่ออาชีพงานบริการที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีเหตุผลใน อนาคต เช่น การให้เห็นถึงผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการ โดยผ่านวารสารพนักงาน จัด สัมมนาโดยเชิญผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพการให้บริการมาเป็นวิทยากร อันจะเป็นการจุด ประกายความคิดของพนักงานให้เกิดความอยากที่จะเป็นเหมือนดังบุคคลที่ประสบความสำเร็จ เหล่านั้น อยากที่จะได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม โดยพยายามที่จะมุ่งมั่นการ ให้บริการกับลูกค้าให้ดี มีประสิทธิภาพเพื่อให้งานออกมาประสบความสำเร็จ

2.4 สร้างจิตสำนึกการบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรม เสริมสร้างทักษะ รวมทั้งเทคนิควิธีการต่างๆ ในการทำงานบริการให้แก่พนักงานธนาคารเพื่อให้ พนักงานสามารถไปประยุกต์ใช้ในการทำงานบริการต่อไปได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในหัวข้อเดียวกันนี้กับประชากรธุรกิจบริการอื่นๆ ที่การให้บริการมี บทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ เช่น สายการบิน บริษัทประกันภัย บริษัทท่องเที่ยว ภัตตาคาร “ฟาสต์ฟู้ด” เพื่อเปรียบเทียบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ

เจตคติการบริการ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มประชากรอื่น ๆ นอกเหนือจากกลุ่มพนักงานธนาคาร หรือ ไม่ เพื่อเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่นของตัวแปรความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการ

2. ควรจะมีการศึกษาด้านปัจจัยอื่น ที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการ เช่นภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความผูกพันยึดมั่นใน องค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ และปัจจัยบุคลิกภาพอื่นๆ เพื่อขยายแนวคิดทางการศึกษาให้กว้างขึ้น

3. เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานแผนกบริการของธนาคาร เท่านั้นจึงเห็นควรว่าน่าจะมีการทำวิจัยเปรียบเทียบระหว่างผู้บริหารธนาคารกับพนักงานปฏิบัติ เพื่อให้ได้ข้อสรุปชัดเจนยิ่งขึ้นในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพ ชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

กุลฑริ ทรัพย์เพิ่มพูล “ความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.” วิจัยปรัชญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดจิตวิทยาการบริการ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.

จาริณี ศรีประเสริฐ “เจตคติต่อการคงอยู่ในงานบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมการคงอยู่ในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิเขตภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

จิตตินันท์ เศษะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8. สุโขทัย : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.

จุฑามาศ แก้วพิจิตร. ความเครียดกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน [Online]. เข้าถึงเมื่อ 03 กันยายน 2552 เข้าได้จาก <http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2005q1/article2005jan17p4.htm>

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.

ณัฐภา บัวหลวง. กรอบแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน กรุงเทพมหานคร : สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2550.

ทัศนาศา แสงศักดิ์. คุณลักษณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สังกัดภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2549 [Online]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2552 เข้าได้จาก

http://www.edu.buu.ac.th/journal/Journal%20Edu/Link_Journal%20edu_18_1_4.pdf

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์, 2550

บุญเลิศ สิริภัทรวงษ์. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานวิจัยคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540 [Online]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2552 เข้าได้จาก

<http://www.jvkk.go.th/researchnew/details.asp?code=2041>

ผจญ เกลิมสาร(2545), คุณภาพชีวิตการทำงาน [Online]. เข้าถึงเมื่อ วันที่ 3 กันยายน 2552 เข้าได้จาก

<http://www.infosquare.in.th/innovation/hrm14.doc>

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์, 2545.

พิบูล ทีปะปาล. พฤติกรรมองค์กร สมัยใหม่. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2550.

พิภพ ชวังเงิน. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : รวมสาสน์(1977) จำกัด, 2547

ภาวนา คำเจริญ “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายในในการทำงานของ

พนักงาน โรงแรมรีเจนท์เชียงใหม่รีสอร์ททแอนด์สปา ตามรูปแบบคุณลักษณะงาน.”

วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

ภูษณิศ เมธาธรรมสาร “คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด.”

วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

รวีวรรณ ไปรุ่งรุ่งโรจน์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์, 2551.

วันชัย มีชาติ . พฤติกรรมองค์กรสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ คณะรัฐศาสตร์

จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2544.

วิเชียร วิทยอมม. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2549.

ศักดิ์นา บุญเปี่ยม “การศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในงานหลังจาก

เปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐกับความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบันของบุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพา.” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

ศิริพร พันธูรี “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน

และค่านิยมการบริการ ของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์ ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.

สรินยา จรุงพัฒนานนท์. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษากรณี ข้าราชการ

ตำรวจกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 2 บทคัดย่อ ,2547 ปริญญาโท

[Online].เข้าถึงเมื่อ วันที่ 3 กันยายน 2552 เข้าได้จาก

<http://www.gspabuu.net/digitalibrary/code/showabstract.asp?callnumber=1287>

สิริอร วิชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

สุพานี สฤษฏ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด
ยูเคชั่น, 2549.

อภิวัฒน์ วีระเดโช “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์
เยาวชนกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ชุดที่ □□□

แบบสอบถาม
เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน
และเจตคติการบริการของพนักงาน
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านในประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ข้อมูลที่ได้จะนำไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจะนำเสนอโดยรวม และจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบไม่ว่ากรณีใดๆจึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบคำถาม โปรดตอบคำถามทุกข้อ เนื่องจากคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการวิเคราะห์ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเจตคติการบริการ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นอื่นๆ หรือ ข้อเสนอแนะ

3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน และเติมข้อความในช่องว่าง

ผู้จัดทำ

นางสาวปฤษฎิ์ สนธิเณร

นางสาวพัชรา นาริมนต์

นักศึกษาสาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำไปประกอบในการวิจัยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้จะนำเสนอโดยรวมและไม่มีผลโดยรวมและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น โปรดตอบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกข้อมูลต่อไปนี้ที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ ชาย

2. อายุ ต่ำกว่า

20 ปี

21-25 ปี

26-30 ปี

30-35 ปี

มากกว่า

35 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

มศึกษาหรือเทียบเท่า มัธยมศึกษา ช

ญาหรือ ปวส. ปริญญาตรี

ญาโท อื่นๆ โปรดระบุ

.....

4. อายุการทำงานของท่าน

น 3 ปี ระดับปริญญาตรี 3-5 ปี

5 - 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

0-5,000 บาท

5,001-10,000 บาท

10,001-15,000 บาท

มากกว่า 15,001 บาท

สำหรับผู้วิจัย

1. ()

2. ()

3. ()

4. ()

5. ()

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
1.ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม						1.()
2.ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นท่านมีโอกาสมากในการตัดสินใจด้วยตนเอง						2.()
3.ท่านมีอิสระในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ						3.()
4.ท่านคิดว่างานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้และความถนัด						4.()
5.ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทายในการทำงาน						5.()
6.ท่านมีความอิสระและมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงาน						6.()
7.ท่านเชื่อว่า อาชีพการให้บริการในธนาคารมีความเหมาะสมสามารถเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้						7.()
8.ท่านคิดว่าการปรับเงินเดือนขึ้นประจำปีมีความยุติธรรม						8.()
9.เงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม						9.()
10.ท่านคิดว่าสวัสดิการเงินทุนสำรองเลี้ยงชีพมีความเหมาะสม						10.()
11.สวัสดิการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสม						11.()

ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 2	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
12.ท่านคิดว่าสวัสดิการให้กู้ยืมเงิน ทุกประเภทมีความเหมาะสม						12.()
13.ท่านคิดว่าสวัสดิการเงินกองทุน ทดแทนมีความเหมาะสม						13.()
14.ท่านคิดว่าสวัสดิการเครื่องแบบ พนักงานมีความเหมาะสม						14.()
15.ท่านคิดว่าธนาคารมีความมั่นคง และมี เสถียรภาพ						15.()
16.ท่านคิดว่าธนาคารมีความ เหมาะสมในระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานและการประเมิน ศักยภาพของพนักงาน						16.()
17.ธนาคารมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม ในการโยกย้ายตำแหน่งงานการ โอนย้ายสังกัดและการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง						17.()
18.ธนาคารมีความยุติธรรมในการ เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง						18.()
19.การกำหนดความก้าวหน้าของแต่ละ ตำแหน่งงานมีความเหมาะสม						19.()

ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
20.ท่านคิดว่าการสนับสนุนและส่งเสริมเพื่อศึกษาต่อของธนาคารมีความเหมาะสม						20.()
21.การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน						21.()
22.ทุกครั้งที่ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา ท่านจะมีความรู้สึกภูมิใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานต่อไป						22.()
23.หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆที่มีคุณภาพและไม่เป็นอันตรายต่อการทำงาน						23.()
24.หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์และระบบป้องกันอุบัติเหตุ(เช่น เครื่องดับเพลิง สัญญาณเตือนภัย)ในสภาพที่พร้อมใช้งาน						24.()
25.สภาพห้องน้ำไม่มีความสะอาดและขาดความเอาใจใส่ดูแลรักษา						25.()
26.ที่ทำงานของท่านมีระบบระบายอากาศที่ดี						26.()

ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
27.ท่านคิดว่าบรรยากาศการทำงานร่วมกันในสาขามีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน						27.()
28.ในธนาคารมีการช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน						28.()
29.ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีต่อกัน						29.()
30.การทำงานในธนาคารมีความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน						30.()
31.มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน						31.()

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
1. การเลื่อนเงินเดือนในปีที่ผ่านมา ท่านได้รับพิจารณาให้ได้รับการขึ้น เงินเดือนในอัตราที่ไม่เหมาะสมคุ้มค่า กับความอดสาหัสที่ท่านได้ปฏิบัติงาน						32.()
2. เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพ ในหน่วยงานอื่นเงินเดือนและ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความ ทัดเทียมกันเหมาะสมคุ้มค่ากับ อดสาหัสที่ท่านได้ปฏิบัติงาน						33.()
3. องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีแสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด สุขาภิบาล ฯลฯ อย่างดีเสมอ						34.()
4. การทำงานในหน่วยงานที่ท่านได้มี โอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างมาก						35.()
5. หัวหน้างานยังไม่เปิดโอกาสหรือให้ การยอมรับท่านที่จะได้ใช้ความคิด และนำเอาประสบการณ์ในการทำงาน มาใช้						36.()
6. การปฏิบัติงานอยู่กับหน่วยงานนี้ทำ ให้ท่านได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่ อื่น						37.()
7. ท่านพอใจใน โอกาสที่จะก้าวหน้าใน หน่วยงานที่ท่านเป็นอยู่ในปัจจุบัน						38.()

ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
8.งานของท่านเปิดโอกาสให้ได้สร้าง ความสัมพันธ์คุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน						39.()
9.ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับ เพื่อนร่วมงานได้						40.()
10.ท่านอยู่ในหน่วยงานที่ขาดความเป็น ธรรม						41.()
11.หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของท่าน						42.()
12.การบริหารงานในหน่วยงานมีรูปแบบ ที่ช่วยทำให้ออกทำงาน						43.()
13.ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากจน ส่งผลกระทบต่อชีวิตของท่าน						44.()
14.ท่านพอใจในความสมดุลของช่วงเวลา ของการทำงานและช่วงเวลาที่อิสระจาก งานในแต่ละวัน						45.()
15.ท่านมีความภูมิใจที่จะให้คนอื่นทราบ ว่าท่านทำงานอยู่ที่นี่						46.()
16.ถ้าเพื่อนๆหรือน้องๆมาขอคำแนะนำ ในเรื่องการประกอบอาชีพ ท่านอยาก แนะนำให้มาทำงานที่นี่						47.()

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเจตคติการบริการ

ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
1.ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงตามกับความถนัดของท่าน						48.()
2.ท่านคิดว่าการทำงานเป็นการทำแบบมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน						49.()
3.ท่านรู้สึกว่ธนาคารเต็มใจที่จะจ่ายเงินให้มากขึ้นเมื่อท่านทำผลประโยชน์ให้กับธนาคาร						50.()
4.ท่านเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน						51.()
5.ท่านรู้สึกอิสระในการนำความยากลำบากของงานไปทำงาน						52.()
6.ท่านชอบงานที่มั่นคงอยู่ในปัจจุบันมากกว่าความเป็นนาย						53.()
7.เมื่อท่านทำงานผิดพลาดท่านจะปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา ในกรณีที่ต้องทำการตัดสินใจ						54.()
8.ท่านรู้สึกว่าได้รับเงินเดือนอย่างยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานในหน้าที่						55.()
9.ท่านได้รับความสุขจากงานของท่านเหมือนกับเวลาว่าง						56.()
10.ท่านมีความพอใจในหน้าที่การงานของท่าน ไม่มีเจ้านายคนใดมาแทรกแซง ก้าวถ่าง						57.()

ข้อความ	ระดับความเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
11.ท่านรู้สึกยินดีให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น						58.()
12.ท่านรู้สึกมั่นใจว่าสามารถอยู่ในงานของท่านได้นานครบเท่าที่ท่านยังทำงานได้ดี						59.()
13.องค์กรที่ท่านทำงานอยู่มีความพร้อมในส่วน of เครื่องมืออุปกรณ์ใช้งานต่างๆ						60.()
14.ท่านคิดว่าสามารถทำงานให้ดียิ่งขึ้น ถ้าให้โอกาสทำงานอื่นๆอีก						61.()
15.ท่านคิดว่าฝ่ายบริหารจะบอกให้รู้ถึงเหตุผลเมื่อมีคำสั่งให้ใหม่ๆ						62.()
16.ท่านคิดว่าเจ้านายมีความยุติธรรมให้ท่านเสมอ						63.()
17.ท่านคิดว่าคำสั่งต่างๆของเจ้านายได้รับความเห็นชอบจากคนอื่นเสมอ						64.()
18.ท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานในปัจจุบันของท่านพอเหมาะพอดีไม่ยาวมากเกินไป						65.()
19.ท่านเคยบอกให้เจ้านายทราบเมื่อท่านทำงานได้ดี						66.()
20.ท่านอยากมีส่วนร่วมด้วยกับองค์กรที่ทำงานอยู่						67.()

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นอื่นๆ หรือ ข้อเสนอแนะ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวพัชรา นาริมนต์
 ที่อยู่ 109/131 หมู่บ้านตรึม ซอย 5 ถนน บางกรวย-จنگหนอม
 ตำบลมหาสวัสดิ์อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130

ประวัติการศึกษา

พ.ศ 2546 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นจาก
 โรงเรียนเขมะสิริอนุสสรณ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

พ.ศ 2549 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายจาก
 โรงเรียนเขมะสิริอนุสสรณ์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

พ.ศ 2552 ศึกษาต่อระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ
 ธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี