

51602712 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความสัมพันธ์/ความพึงพอใจ/คุณภาพชีวิต/เจตคติการบริการ

ฐานิษฐ์ นนทสุวรรณ : ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเจตคติการบริการของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดนครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ. ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 153 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและเจตคติการบริการและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงานกับเจตคติการบริการ และคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเจตคติการบริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดนครปฐม กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 34 สาขา ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม และจังหวัดนครปฐม จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า สถานภาพโสด ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี มีรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด เจตคติการบริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจตคติต่อลักษณะงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับเจตคติการบริการ ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับเจตคติการบริการ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับเจตคติการบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

51602712 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : RELATIONSHIP/SATISFACTION/QUALITY OF LIFE/SERVICE MIND

THANIT NONTASUWAN : THE RERATIONSHIP AMONG JOB SATISFACTION, QUALITY OF THE WORKING LIFE AND SERVICE MIND PERCEPTION : A CASE STUDY WITH THE STAFFS OF BANGKOK BANK IN THE PROVINCES OF SAMUTSAKORN, SAMUTSONGKRAM AND NAKORN PATHOM. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROP. DOWLOY KANJANAMANEEESATHIAN. 153 pp.

This research aimed (1) to evaluate the satisfaction of working, quality of life and service mind and (2) to study the relationship between the satisfaction of working with both quality of life and service mind and to (3) to assess the relationship between quality of life with service mind of the staffs of the Bangkok Bank (Public Company) in the areas of Samut Sakorn, Samut Songkhram and Nakorn Pathom provinces. The subjects including the staffs from 34 branches in which 384 staffs were solicited with a questionnaire. Data was analyzed and presented as mean, standard deviation and Pearson's correlation.

The result showed that the majority of the subjects were single female with the range of 31-40 years old of age. They had at least Bachelor Degree and earned a salary in the range of 20,001-25,000 baht/month. They had high level of job satisfaction, with the on-the-job coaching and assistance coming top of the satisfaction level. The quality of life in working was also high, with the safe and healthy environment in the office coming first of the satisfaction. The service mind of the staffs, however, was at moderate level, with attitude about service mind of these staffs having highest score. There was no relationship between job satisfaction and service mind, but there was a positive but moderate correlation between quality of working and service mind with the attitude of service mind of the staffs. Nevertheless, there was no relationship between job satisfaction and quality of working life.

Program of Entrepreneurship

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature

Academic Year 2012

Independent Study Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์จากบุคคลเหล่านี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ เป็นผู้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งรวมทั้งให้ความเอาใจใส่ติดตามผลงานอย่างใกล้ชิด

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ กรรมการในการสอบการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ที่ได้สละเวลา กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้การศึกษาค้นคว้า ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอขอบคุณภรรยาที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มการศึกษาจนศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม และเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดมา

สุดท้าย ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่เป็นแหล่งให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน