

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการ  
ของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

พฤษภาคม 2554

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการ  
ของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการ  
ของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

พฤษภาคม 2554

ปทุมทิพย์ สังขมณีวงศ์. (2554). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).

ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
คณะกรรมการควบคุม: ดร.วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์, รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลัย.

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อศึกษาคำนำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และ 4) เพื่อเปรียบเทียบคำนำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 240 คน โดยการเลือกอย่างเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คำนำหนักความสำคัญ และค่า Z-test และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ด้านลักษณะงานของการบริการ ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคาร ที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดรวมทั้งหมด พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และเพศหญิง มีค่าเท่ากับ 0.806, 0.843 และ 0.800 ตามลำดับ ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ด้านลักษณะงานของการบริการ ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านเจตคติต่อการบริการระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายและเพศหญิง มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย สูงกว่าที่วิเคราะห์จากเพศหญิง

3. คำนำนั้หนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ด้านลักษณะงานของการบริการ ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการ ของพนักงานธณิกฝึกหัด ที่วิเคราะห์จากพนักงานธณิกฝึกหัดรวมทั้งหมด พนักงานธณิกฝึกหัดเพศชาย และเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นในด้านสวัสดิการของพนักงานธณิกฝึกหัดเพศ ชาย ซึ่งส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. เปรียบเทียบค่านำนั้หนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงาน ธณิกฝึกหัดเพศชายและเพศหญิง พบว่า คำนำนั้หนักความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดง ตัว และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธณิกฝึกหัดเพศชาย และเพศหญิง มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนค่านำนั้หนักความสำคัญของ ปัจจัยด้านสวัสดิการ และด้านลักษณะงานของการบริการ ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธณิกฝึกหัด เพศชาย และพนักงานธณิกฝึกหัดเพศหญิง มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่านำนั้หนักความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และด้านความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานที่วิเคราะห์จากพนักงานธณิกฝึกหัดเพศชายส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการสูงกว่า วิเคราะห์จากเพศหญิง และค่านำนั้หนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ และด้านลักษณะงานของ การบริการ ที่วิเคราะห์จากพนักงานธณิกฝึกหัดเพศชาย ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการต่ำกว่าที่ วิเคราะห์ จากเพศหญิง

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN SOME FACTORS AND ATTITUDES TOWARDS  
THE INTERNS' SERVICE IN SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Education Degree in Adult Education  
at Srinakharinwirot University

May 2011

Patoomtip Sangkamaneeewong. (2011). *A Study of The Relationship Between Some Factors and Attitudes Towards The Intern's Service in Siam Commercial Bank Public Company Limited*. Master thesis, M.Ed. (Adult Education).  
Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee:  
Dr. Wuttani Rojsomrith, Assoc. Prof. Dr. Sauwanee Lewan.

The purposes of this research were to 1) study the relationships between some factors and attitudes towards the service of male and female banking intern 2) compare the relationships between some factors and attitudes towards the service of male and female banking intern 3) study the score weight of some factors that contributed to attitude towards the service of male and female banking intern 4) compare the score weight of some factors that contributed to attitude towards the service of male and female banking intern.

The sample consisted of 240 interns in Siam Commercial Bank Public Company Limited which were selected by using the Purposive sampling. The questionnaires were used for collecting data and the statistics used for analyzing the data were mean, standard deviation, correlation coefficient, beta weigh and Z-test for analysis the data.

The research findings were as follows:

1. The multiple correlation of welfare, characteristic of service, extrovert personality, relationship among colleagues and attitude towards the service of banking intern as analysed from all interns, male and female banking intern are 0.806, 0.843 and 0.800 respectively with statistically significant at .01 level for all coefficients.
2. The multiple correlation coefficients between analysed from male and female banking intern were statistically significant different at .01 level and the multiple correlation of some factors as analysed from male banking intern was higher than analysed from female banking intern.
3. The score weight of welfare, characteristic of service, extrovert personality, relationship among colleagues that analysed from all interns, male and female banking intern contributed to the attitude towards the service of banking intern with statistically significant at .01 level of all, except The score weight of welfare that analysed from male banking intern

contributed to the attitude towards the service of banking intern with statistically significant at .05 level.

4. The score weight of extrovert personality and relationship among colleagues that analysed from male and female banking intern were statistically significant different at .05 level. The score weight of welfare and characteristic of service that analysed from male and female banking intern were statistically significant different at .01 level. The score weight of extrovert personality and relationship among colleagues that analysed from male banking intern higher than analysed from female banking intern and the score weight of welfare and characteristic of service that analysed from male banking intern lower than analysed from female banking intern.



ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการ

ของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ของ

ปทุมทิพย์ สังขมณีวงศ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ ..... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร. วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์)

(อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลักษณ์)

(อาจารย์ ดร. วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลักษณ์)

..... กรรมการ

(ดร.สมจิตร ยี่งยดามังกุล)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ เพราะด้วยความกรุณาช่วยเหลือ และเอาใจใส่อย่างดีเยี่ยมจาก อาจารย์ ดร.วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา ดูแล แนะนำ การจัดทำ ปริญญานิพนธ์มาโดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้และมีประสบการณ์ในการทำวิจัย ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา กรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. กัมปนาท บริบูรณ์ และ ดร.สมจิตร ยิงยงดำรงฤทธิ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และคณาจารย์ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ทุกท่านที่ให้ความรู้ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา และให้คำปรึกษา แนะนำ ทำให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน คือ อาจารย์ ดร. กัมปนาท บริบูรณ์ อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าที่ รต. ดร.สมชาย เรืองมณีชัชวาล ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บริษัท ทีวีไดเรค จำกัด คุณคุณเยาว์นภักดิ์ กระโสมภณ ผู้ช่วยผู้จัดการ Team Building และกิจกรรมธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) คุณฉัตรชัย สนิธิรัตน์ ผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัท พารากอนคาร์เรนทอล จำกัด คุณนิสสรณ์ บำเพ็ญ ตำแหน่ง Area Services Support บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่นซิสเต็ม จำกัด (เทสโก้ โลตัส) ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และน้องชาย ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโท รุ่นพี่ปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดมา และขอขอบคุณพนักงาน ธกษัตริย์พัฒนาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ข้อมูลในด้านต่างๆที่จะทำให้ งานวิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปได้

สำหรับคุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอกราบบูชาพระคุณบิดา มารดา คุณครู อาจารย์ รวมทั้งผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปทุมทิพย์ สังขมณีวงศ์

# สารบัญ

| บทที่                                                                                      | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                                                                | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                                                              | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                                                               | 3    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                                                                  | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                                                     | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                                                       | 5    |
| สมมติฐานในการวิจัย.....                                                                    | 7    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                      | 8    |
| ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่.....                                                            | 8    |
| เจตคติต่อการบริการ.....                                                                    | 16   |
| การบริการ.....                                                                             | 24   |
| ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการบริการ.....                                     | 34   |
| ปัจจัยบางประการที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....                                                | 35   |
| ประวัติธนาคารและโครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคาร<br>ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)..... | 48   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                                 | 53   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                                                                  | 59   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                                               | 59   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                            | 60   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                                   | 70   |
| การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย.....                                                            | 70   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                       | 71   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                                                       | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                 | 72   |
| สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                               | 72   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                            | 73   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                   | 74   |
| ตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน.....                                                      | 74   |
| ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ..... | 75   |
| ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ.....                                    | 78   |
| ตอนที่ 4 วิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญ.....                                                  | 79   |
| ตอนที่ 5 เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญ.....                                                | 81   |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                                                       | 83   |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                                                                | 83   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                                                | 83   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                                             | 84   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                                                    | 84   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                                     | 85   |
| สรุปผลการวิจัย.....                                                                         | 85   |
| อภิปรายผล.....                                                                              | 88   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                                                             | 92   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------------------|------|
| บรรณานุกรม.....                                               | 94   |
| ภาคผนวก.....                                                  | 100  |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....               | 102  |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....                        | 103  |
| ภาคผนวก ค ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม..... | 110  |
| ภาคผนวก ง คำอำนาจจำแนกรายข้อ.....                             | 119  |
| ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....                         | 124  |
| ประวัติย่อผู้วิจัย.....                                       | 133  |



## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                                  | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของ<br>พนักงานธนกิจฝักหัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน เปรียบเทียบกับ<br>คะแนนเต็มรายชื่อ.....                 | 74   |
| 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่าง<br>ปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝักหัดเพศชาย.....                                  | 76   |
| 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่าง<br>ปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝักหัดเพศหญิง.....                                 | 77   |
| 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่าง<br>ปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝักหัดทั้งหมด.....                                 | 78   |
| 5 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยบางประการ กับเจตคติต่อ<br>การบริการของพนักงานธนกิจฝักหัด จำแนกตามเพศ.....                                                         | 79   |
| 6 คำนำนัยสำคัญของในรูปคะแนนดิบของปัจจัยบางประการ ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อ<br>การบริการของพนักงานธนกิจฝักหัด จำแนกตามเพศ และโดยรวม.....                                                     | 80   |
| 7 เปรียบเทียบคำนำนัยสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อ<br>การบริการของพนักงานธนกิจฝักหัด ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝักหัด<br>เพศชาย และพนักงานธนกิจฝักหัดเพศหญิง..... | 82   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

โลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกของการสร้างความเจริญก้าวหน้าในธุรกิจทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าทางด้านอุตสาหกรรม ความก้าวหน้าทางด้านข้อมูลข่าวสาร ความก้าวหน้าทางด้านเกษตรกรรม ความก้าวหน้าทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ จากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีผลกระทบอย่างมากต่อทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย ในอดีตทรัพยากรมนุษย์อาจมีความสำคัญเพียงแค่เป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยการผลิตเท่านั้น แต่ในปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์ได้กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการผลิต ที่จะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ในทุกด้าน

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 เน้นให้คนเป็นจุดศูนย์กลางของการพัฒนานั้นก็คือการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นกลไกสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรดังกล่าวให้มีคุณภาพ และมีความรู้ความสามารถมากพอที่จะแข่งขันกับโลกภายนอกท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจและสังคม ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเพราะการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มมากขึ้น เร็วขึ้น การแข่งขันก็ยิ่งเข้มข้นขึ้น ทำให้มองเห็นได้ชัดถึงความจำเป็นที่บุคลากรในทุกระดับขององค์กรจะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker) ได้กล่าวถึงความสำคัญของภาคบริการว่า “สำหรับช่วงเวลาที่เหลืออยู่ของศตวรรษนี้ และไกลออกไปถึงศตวรรษหน้า การต่อสู้ในเชิงแข่งขันจะชนะหรือแพ้กันด้วยอัตราการเพิ่มผลผลิตด้านบริการ” หากประเทศใดต้องการเอาชนะในด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ประเทศนั้นต้องให้ความสำคัญกับความสามารถด้านภาคบริการ (รัตนภรณ์ มั่นทะกะ. 2549: 1)

ปัจจุบันธุรกิจธนาคารได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว การแข่งขันในระหว่างธุรกิจธนาคารด้วยกันก็ทวีความรุนแรงมากขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบเพื่อการทำธุรกรรมที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนกลยุทธ์ทางการตลาดในรูปแบบต่างๆ เข้ามาพัฒนาเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ เป็นแรงดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการแต่อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่สุดที่ถือได้ว่าเป็น

หัวใจคือ การให้บริการที่ดีของพนักงาน (กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์. 2545: 1) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานธนกิจที่ทำหน้าที่ประจำอยู่แต่ละสาขา ซึ่งเป็นประตูด่านแรกในการพบปะกับลูกค้าและมีอิทธิพลต่อการดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก จึงถือได้ว่าการให้บริการของพนักงานธนกิจนั้นมีความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะหากเกิดความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องใดๆ ย่อมมีผลต่อลูกค้าและเป็นการทำลายชื่อเสียงขององค์กร แต่หากให้บริการได้ดีและลูกค้ารู้สึกพึงพอใจในการให้บริการก็จะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ยาวนาน ส่งผลให้สามารถสร้างมูลค่าให้แก่องค์กรได้มากขึ้น

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแห่งแรกของชาวสยาม เริ่มต้นกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคลิภย์” โดยพระเจ้านั่งยาเธอกรมหมื่นมหินิศรราชหฤทัย ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และเมื่อกิจการทดลองประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงมีพระบรมราชานุญาตให้ตั้งเป็นธนาคารในนามของ “บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด” ในปี 2449 ซึ่งกลายมาเป็นต้นแบบธนาคารไทยต่อมา ภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองและเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด ในขณะนั้นจึงได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์” ตามนโยบาย “เชื้อชาตินิยม” ของรัฐบาลที่เปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” เป็น “ไทย”

ก่อนปี 2540 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มธุรกิจค่อนข้างมาก จนกระทั่งเกิดวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ “ปัญหาเศรษฐกิจฟองสบู่” ในปี 2540 ทางธนาคารจึงมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าบุคคลมากขึ้น โดยพัฒนาและปรับปรุงด้านต่างๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ากลุ่มบุคคลมากขึ้น เช่น ปรับรูปแบบสาขา เพิ่มจำนวนตู้ ATM เพิ่มจำนวนสาขาบริการลูกค้า เป็นต้น ด้วยระยะเวลาที่ยาวนานและมีการพัฒนา การให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ขยายธุรกิจเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ปัจจุบันมีสาขาที่เปิดให้บริการมากกว่า 1,000 สาขาซึ่งถือว่าเป็นธนาคารที่มีสาขามากที่สุดในประเทศ ดังนั้นทางธนาคารจึงต้องมีการเปิดรับพนักงานเข้ามาร่วมงานในตำแหน่งพนักงานธนกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เพียงพอต่อการขยายสาขาและรองรับปริมาณของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องศักยภาพของบุคลากรซึ่งจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ อยู่เสมอ โดยเฉพาะพนักงานใหม่ทางธนาคารจะจัดส่งเข้าฝึกอบรมทั้งความรู้ภาคทฤษฎี

และฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ โดยมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบใน การจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงาน หนักโดยเฉพาะ ซึ่งในหลักสูตรก็จะมีฝึกอบรมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อปรับให้ พนักงานทุกคนมีแนวทางในการปฏิบัติเหมือนกันและกระทำซ้ำๆในการปฏิบัติที่ดีจนกลายเป็นพฤติกรรม แบบฉบับ เมื่อมีลูกค้ามาติดต่อใช้บริการก็จะให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอจนเกิดมี “จิตบริการ” ดังนั้น การทำงานในด้านการบริการจะได้ผลดีหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับเจตคติต่อการบริการ เพราะเจตคติเป็นปัจจัยที่ สำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ ดังที่เอดเวิร์ด (Allen L Edwards. 1982: 203-206) ได้อธิบาย ว่าการเสริมสร้าง เจตคติที่ถูกต้องว่างานบริการเป็นงานของทุกคนธรรมดา จะต้องเริ่มจากการศึกษาทำความเข้าใจที่ถูกต้องว่า ทุกคนเมื่ออยู่ในฐานะใด มีตำแหน่งหน้าที่ใด ก็จะต้องทำหน้าที่ให้บริการซึ่งเป็นไป ตามตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ มีเจตคติที่ดีต่องาน ต่อองค์กร ต่อลูกค้า มีความรู้สึกเชื่อมั่นในภารกิจที่มีอยู่ว่าเป็น สิ่งที่จะต้องรับผิดชอบให้ดีที่สุดเสมอ แต่การจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะต้องเริ่มเปลี่ยนแปลงเจตคติก่อน เพื่อให้ความคิด ความรู้สึก และความเชื่อเปลี่ยนแปลงไปด้วย จึงต้องใช้เวลาและพื้นฐานทางจิตใจที่มี ความโน้มเอียงอยู่ทางด้านการเป็นผู้ให้มาหล่อหลอมความคิด ความรู้สึกและความเชื่อให้เห็นว่าการบริการ เป็นสิ่งที่ดีงาม (สมิต สัชนุกร. 2542: 34)

และด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการ กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานหนักฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ว่ามีปัจจัย ไດบ้างที่สัมพันธ์กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานหนักฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานหนักทุกคน สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้การดำเนินงานของธนาคารเจริญก้าวหน้า ยิ่งขึ้นไป

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมาย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงาน หนักฝึกหัดเพศชายกับพนักงานหนักฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

3) เพื่อศึกษาคำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

4) เพื่อเปรียบเทียบคำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

### ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีประเด็นที่จะทำให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติในการบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาด้านพฤติกรรมต่อไป
2. ทำให้ทราบว่าปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์และส่งผลมากน้อยเพียงใดกับเจตคติต่อการบริการ และเพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างให้พนักงานธนกิจฝึกหัดมีเจตคติที่ดีต่อการบริการเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น
3. การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าในการทำวิจัยครั้งต่อไป

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนกิจที่ผ่านการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจฝึกหัดโดยฝ่ายฝึกอบรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม 2554 จำนวน 450 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการข้างต้นโดยการเลือกอย่างเจาะจงจาก พนักงานธนกิจฝึกหัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ณ ศูนย์การเรียนรู้สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน ในเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2554 เป็นเพศชาย จำนวน 84 คน และเพศหญิง จำนวน 156 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 240 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยบางประการในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.1 สวัสดิการ
- 1.2 ลักษณะงานของการบริการ
- 1.3 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม คือ เจตคติต่อการบริการ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยบางประการ หมายถึง ลักษณะที่นำมาศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการบริการซึ่งประกอบด้วย สวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

1.1 สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ยังคงจัดให้มีขึ้นเพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบาย มีความมั่นคงในชีวิต มีความมั่นคงในอนาคต หรือได้รับประโยชน์ใด นอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งอาจเป็นทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินก็ได้ เช่น การจัดประกันชีวิต การจัดระเบียบเงินสะสม ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

1.2 ลักษณะงานของการบริการ หมายถึง ลักษณะการดำเนินงานหรือการกระทำของบุคคลหรือองค์การที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือให้ความช่วยเหลือ อย่างเหมาะสมสอดคล้องกันด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว จากความรู้ความสามารถอย่างมีน้ำใจไมตรีของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นและ

ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจจากผลของการกระทำนั้น จนวนกลับมาใช้บริการอีก (กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์. 2545: 5)

1.3 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ชอบแต่งตัวดี ๆ ชอบนำตัวไปพัวพันกับสิ่งแวดล้อมหรือกับบุคคลอื่นโดยทั่วไป เป็นคนเปิดเผย ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ชอบเก็บตัว ไม่ชอบอะไรที่ซ้ำซากจำเจ เปลี่ยนแปลงความเคยชินหรือลักษณะนิสัยได้ง่ายเพื่อให้เหมาะกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะดังกล่าวนี้เหมาะกับงานจำพวกประชาสัมพันธ์ หรืองานที่ต้องติดต่อประสานงานกับคนอื่น

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ลักษณะของการกระทำ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่ต้องทำงานร่วมกันภายในองค์กร ซึ่งผู้ทำงานร่วมกันก็จะมีทั้งที่อยู่ในระดับที่เหนือกว่า เท่ากัน และต่ำกว่า แต่ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งระดับใด หากบรรยากาศของความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีก็ย่อมส่งผลให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูล ร่วมกันแก้ไขปัญหา ส่งผลให้การปฏิบัติงานสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมาย

2. เจตคติ หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ และความรู้สึกของบุคคลอันเกิดมาจากการรับรู้ หรือเรียนรู้จากประสบการณ์เดิมที่มีต่อสิ่งต่างๆรอบตัว เช่น บุคคล สถาบัน สถานการณ์ เรื่องราวต่างๆ ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้าน คือ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบก็ได้ ความคิดเห็นหรือความรู้สึกดังกล่าว ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกหรือการปฏิบัติตนต่อสิ่งนั้น

3. การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จด้วยความรวดเร็วและมุ่งอำนวยความสะดวกอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการกระบวนการของการให้บริการนี้สามารถแสดงออกผ่านได้หลายทาง ไม่ว่าจะเป็น สีหน้า ท่าทาง แววตา คำพูด น้ำเสียง ซึ่งสะท้อนอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ

4. โครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจฝึกหัด หมายถึง โครงการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในตำแหน่งพนักงานธนกิจของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งการฝึกอบรมดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

5. พนักงานธนกิจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ทำหน้าที่คอยให้การต้อนรับและบริการธุรกรรมทางการเงินแก่ลูกค้าของธนาคารประจำสาขา เช่น งานฝาก ถอน โอนเงิน รับชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ และนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินของธนาคาร บางธนาคารจะใช้คำเรียกพนักงานที่ทำหน้าที่นี้ว่า พนักงานธนาคาร และบางครั้งจะเรียกเป็นคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่าพนักงานเทลเลอร์ (Teller)

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีค่าแตกต่างกัน
3. ปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
4. คำนำนัยสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีค่าแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงาน  
ธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดของเอกสารและงานวิจัยที่  
เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
2. เจตคติต่อการบริการ
3. การบริการ
4. ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการบริการ
5. ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
6. ประวัติธนาคารและโครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์  
จำกัด (มหาชน)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

อันที่จริงแล้วการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมนุษยชาติมาทุกยุคทุกสมัย  
นับเป็นเวลาช้านานแล้ว แต่ค่อนข้างจะได้รับความสนใจไม่มากนักทั้งในด้านการวิจัยและการศึกษา  
ค้นคว้า จึงทำให้เอกสารและตำราทางด้านการเรียนรู้ของผู้ใหญ่อ่อนแอจะมีอยู่น้อยด้วยเช่นกัน

สำหรับความเชื่อทางด้านการศึกษา หรือการเรียนการสอนเท่าที่ผ่านมา โดยเฉพาะในช่วง  
ศตวรรษที่ 20 จะให้ความสำคัญมากกับเรื่องของ “Pedagogy” ซึ่งหมายถึง ศาสตร์และศิลป์ที่ใช้ใน  
การสอนเด็ก และในระยะนั้นก็มีบทบาทและอิทธิพลต่อการนำมาใช้กับการเรียนการสอนผู้ใหญ่ด้วย  
จนกระทั่งภายหลังจบสิ้นสงครามโลกครั้งที่ 1 แล้ว สถาบันการศึกษาในสหรัฐอเมริกาและประเทศทาง  
ยุโรปจึงเริ่มศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการสอนผู้ใหญ่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องราวที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ  
และธรรมชาติของผู้ใหญ่ในฐานะที่เป็นผู้เรียน ซึ่งในที่นี้จะกล่าวถึงความเป็นมาทางด้านแนวคิด และ  
อิทธิพลทั้งจากทางด้านสังคมศาสตร์ จิตวิทยาและทางด้านการศึกษาผู้ใหญ่ จนกระทั่งพัฒนาแนวคิด  
ขึ้นเป็นทฤษฎีทางการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ หรือ “Andragogy” (สัวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547: 226-249)

#### แนวคิดสองกระแสที่นำไปสู่ทฤษฎีการสอนผู้ใหญ่

จากจุดเริ่มต้นของการก่อตั้งสมาคมการศึกษาผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี 1926  
(AAAE: American Association of Adult Education) ซึ่งสมาคมนี้มีบทบาทในการค้นคว้าหาความรู้

ด้วยวิธีการวิจัยและการออกวารสารทางวิชาการด้านการศึกษาผู้ใหญ่ และก่อให้เกิดแนวคิดเป็นสอง กระแส คือ กระแสความคิดทางวิทยาศาสตร์ (Scientific) และกระแสความคิดเกี่ยวกับศิลปะด้านการสอน (Artistic Stream)

### 1. กระแสความคิดทางวิทยาศาสตร์

นับว่าเป็นการค้นคว้าเพื่อการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ด้วยวิธีการที่เคร่งครัดต่อระเบียบวิธีการวิจัย โดยเน้นทางด้านการทดลอง ซึ่งเป็นแนวคิดของธอร์นไดค์ โดยได้พิมพ์เผยแพร่ผลงานของตนเองที่มีชื่อว่า “การเรียนรู้ของผู้ใหญ่” (Adult Learning. 1928) ความจริงแล้วเนื้อหาที่อาจจะแตกต่างไปจากชื่อหนังสืออยู่บ้าง ทั้งนี้เพราะว่าเรามีได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่โดยตรง หากแต่เป็นการศึกษาถึงความสามารถหรือสมรรถภาพในการเรียนรู้เสียมากกว่า โดยการเน้นให้ผู้ใหญ่เห็นว่าผู้ใหญ่นั้นสามารถที่จะเรียนรู้ได้ (สัณณ วัฒนวงศ์. 2524: 56) อย่างไรก็ตามการค้นคว้าของธอร์นไดค์ก็ทำให้ได้ข้อสรุปที่สำคัญและมีคุณค่าอย่างยิ่งว่า ผู้ใหญ่ก็มีความสามารถในการเรียนรู้ได้และการค้นคว้าครั้งนี้ก็เป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ คือ เป็นการวิจัยอย่างมีกฎเกณฑ์มากกว่าในระยะที่ผ่านมา ซึ่งอาศัยเพียงความเชื่อถือลอยๆเท่านั้น

หลังจากนั้นแล้ว ธอร์นไดค์ได้พิมพ์หนังสือเกี่ยวกับ “ความสนใจของผู้ใหญ่” (Adult Interests. 1935) และโซเรนสัน (Herbert Sorenson) ก็ได้เสนอผลงานในชื่อ “ความสามารถของผู้ใหญ่” (Adult Abilities. 1938) ซึ่งผลงานทั้งสองเล่มนี้เป็นการยืนยันและสนับสนุนความคิดที่ว่า ผู้ใหญ่สามารถที่จะเรียนรู้ได้นั่นเอง ภายหลังจากสงครามโลกครั้งที่สองแล้ว นักการศึกษาผู้ใหญ่จำนวนมากได้ศึกษาค้นคว้าจนกระทั่งได้ประจักษ์พยานหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เพิ่มขึ้นอีกว่า ผู้ใหญ่สามารถเรียนรู้ได้ รวมทั้งได้พบว่ากระบวนการเกี่ยวกับกับด้านความสนใจและความสามารถของผู้ใหญ่นั้นแตกต่างไปจากการเรียนรู้ของเด็กๆเป็นอันมาก

### 2. กระแสความคิดเกี่ยวกับศิลปะด้านการสอน

อันเป็นแนวคิดทางด้านที่เป็นศิลปะในการเรียนรู้ โดยการค้นหาวิธีการในการรับความรู้ใหม่ๆ และการวิเคราะห์ถึงความสำคัญของประสบการณ์และให้ความสำคัญเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้อย่างไร สำหรับท่านที่มีความสนใจด้านนี้และได้ทำการศึกษาค้นคว้าจนกระทั่งมีผลงานพิมพ์ออกเผยแพร่ก็คือ ลินเดอร์แมน โดยเขาได้เขียนหนังสือชื่อว่า “ความหมายของการศึกษาผู้ใหญ่” สำหรับแนวความคิดของลินเดอร์แมนนี้นับว่าได้รับอิทธิพลค่อนข้างมากจากนักปรัชญาการศึกษาผู้มีชื่อเสียงคนหนึ่งของสหรัฐอเมริกา คือ จอห์น ดิวอี้

สิ่งที่ลินเดอร์แมนให้ความสำคัญมากก็คือ ในการเรียนรู้นั้นควรจะมีการเริ่มต้นโดยใช้สถานการณ์ต่างๆมากกว่าการเริ่มต้นจากเนื้อหาวิชา ทั้งนี้วิธีการสอนโดยทั่วไป มักจะเริ่มต้นจากตัวครูหรือจากเนื้อหาวิชาเป็นอันดับแรกแล้วจึงมองดูที่ตัวนักเรียนเป็นส่วนที่สอง ในการสอนแบบดั้งเดิม

นั้นผู้เรียนจะต้องพยายามปรับตัวเองให้เข้ากับหลักสูตร สำหรับในการศึกษาผู้ใหญ่ นั้น หลักสูตรควรจะ ได้สร้างขึ้นมาจากความสนใจและความต้องการของนักศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ ตัวของผู้เรียนเองจะทราบ ว่าตัวเองมีสถานการณ์เฉพาะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน งานอดิเรกหรือนันทนาการ ชีวิตครอบครัว และชุมชน สถานการณ์เหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้ปรับตัว และการสอนผู้ใหญ่ก็ควรเริ่มจากจุดนี้ โดยมี ตำราและครูผู้สอนนั้นถือได้ว่า มีหน้าที่และบทบาทเป็นรองลง สำหรับแหล่งความรู้ที่มีคุณค่าสูงสุดใน การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ก็คือ ประสบการณ์ของผู้เรียนเอง และมีข้อคิดที่น่าสนใจว่า “ถ้าหากการศึกษาคือ ชีวิตแล้ว ชีวิตก็คือการศึกษา” ซึ่งอาจจะกล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสบการณ์นั้นคือตำราที่มีชีวิตจิตใจ สำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่

### แนวคิดที่มีอิทธิพลเกี่ยวกับการสอนผู้ใหญ่

กรอบแนวคิดทางทฤษฎีที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นแนวความคิดที่มีอิทธิพลอย่างมาก ต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งนักคิดเหล่านี้ได้นำเสนอผลงานการศึกษาค้นคว้าจนเป็นที่ยอมรับแก่วงการ ศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกโรงเรียน รวมทั้งเป็นแนวคิดที่มีอิทธิพลเกี่ยวกับการสอนผู้ใหญ่ โดยจะ ได้กล่าวถึงผลงานของ เปาโล แฟร์ (Paulo Freire) อีวาน อิลลิช (Ivan Illich) คาร์ล โรเจอร์ (Carl Rogers) เอลเลน ทัฟ (Allen Tough) ซึ่งเป็นมุมมองหรือภาพรวมที่เกิดจากแนวคิดของนักการศึกษา นักจิตวิทยา และนักสังคมวิทยา อันจะก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากต่อการเรียนการสอนนักศึกษา ผู้ใหญ่ โดยจะได้แยกกล่าวถึงแนวความคิดของแต่ละท่านต่อไป

#### เปาโล แฟร์ (Paulo Freire)

แฟร์เป็นนักคิดและนักสังคมวิทยาชาวบราซิล ได้รับปริญญาเอกทางด้านประวัติศาสตร์ สำหรับผลงานที่มีชื่อเสียงคือ “การศึกษาสำหรับผู้ถูกกดขี่” (Pedagogy of the Oppressed. 1972) เป็นหนังสือที่กล่าวถึงการศึกษาที่มีอิทธิพลทางด้านการเมือง สังคมและวัฒนธรรม

แนวความคิดของแฟร์นั้นจะมีลักษณะของการต่อต้านการกดขี่มวลชนในประเทศบราซิล จากพวกผู้ดีและพวกชนชั้นสูง (Elite) ทำให้เกิดผลกระทบกับค่านิยมและวัฒนธรรม นับได้ว่าแนว ความคิดและผลงานเขียนของเขาได้รับความนิยมมาก และมีอิทธิพลสูงต่อการเคลื่อนไหวของพวก ปัญญาชนในประเทศแถบละติน อเมริกา งานของเขาเป็นการค้นคว้าและอาศัยการสังเคราะห์จาก ศาสนาคริสต์ และลัทธิมาร์กซิสต์ (Christianity and Marxism) โดยศึกษาจากส่วนดีของหลักธรรมใน ศาสนา นำมาผสมผสานเข้ากับปรัชญาทางการศึกษาจึงก่อให้เกิดเป็นงานที่มีเอกลักษณ์ของแฟร์ อาจกล่าวได้ว่า หัวใจสำคัญของแนวคิดทางการศึกษาของแฟร์ก็เป็นไปในลักษณะแนวทางของ มนุษยนิยม คือ เป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนตระหนักถึงความจริงว่า ตัวผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง

และควรจะมีลักษณะของการค้นคว้าหาความรู้อย่างกระตือรือร้น (Active Participant) ไม่ใช่เป็นเพียงการนั่งเฉยเพื่อรับฟังอย่างเดียว (Passive) ดังนั้น ในความเห็นของแฟร์แล้ว การศึกษาไม่อาจจะเป็นเพียงกระบวนการที่เป็นกลางเท่านั้น (Neutral Process) ในทางตรงกันข้ามจะต้องพยายามแสวงหาและนำไปสู่เสรีภาพ (Freedom) เพราะไม่เช่นนั้นก็เป็นการศึกษาให้มีความอดทนรักษานิยม โดยให้ผู้เรียนต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามทุกอย่าง

อย่างไรก็ดี การที่จะศึกษาเพื่อทำความเข้าใจแนวคิดของแฟร์นั้น คงจะต้องทราบถึงสภาพทางประวัติศาสตร์และการเมืองของประเทศบราซิล ทั้งนี้เพราะการตกเป็นอาณานิคมของประเทศสเปน ส่งผลให้สภาพทางวัฒนธรรมของชนชาติบราซิลนั้นมักจะเป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง และวัฒนธรรมเหล่านั้นก็ได้เป็นของชาวบราซิลมาก่อน โดยเฉพาะก็คือเรื่องของการใช้ภาษาก็จะมีการเรียนภาษาของผู้ปกครองคือภาษาสเปน ข้อเท็จจริงทั้งหลายที่บรรจุอยู่ในภาษาของผู้ปกครองทำให้ชาวบราซิลต้องยอมรับด้วยความเข้าใจ เพราะว่าเป็นสิ่งที่ไม่ตรงกับวัฒนธรรมและมรดกทางภาษาของพวกเขา จึงก่อให้เกิดความเข้าใจตนเองผิดพลาดไปได้มากเช่นกัน ซึ่งก็ทำให้ชาวพื้นเมืองดั้งเดิมมีความรู้สึกว้าวนอกตัวเองกลายเป็นประชาชนชั้นสอง (Sub-ordinate) ดังนั้นจึงเป็นการถูกกดขี่ในด้านวัฒนธรรมและความเป็นจริง โดยเฉพาะคือการต้องเรียนภาษาที่พวกเขาเองไม่เต็มใจ

กระบวนการในการสอนเพื่อการรู้หนังสือ (Literacy Education) ซึ่งแฟร์และคณะใช้อยู่ นั้นเป็นการอาศัยสถานการณ์ที่ผู้เรียนสามารถสะท้อนถึงความเข้าใจตนเองตามสภาพสังคมและวัฒนธรรมของพวกเขา ซึ่งแฟร์ได้ชี้ให้เห็นข้อแตกต่างระหว่างมนุษย์กับสัตว์อื่นๆ เพราะว่ามีมนุษย์มีความสามารถในการใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาให้เกิดประโยชน์ และสามารถนำไปสู่สภาพความเป็นจริงที่เขาประสบอยู่ในสังคมและชุมชนที่ตัวเองเป็นสมาชิกอยู่ แนวความคิดเกี่ยวกับ “การเกิดจิตสำนึกในตัวผู้เรียน” (Conscientization) หมายถึงการแสวงหาเพื่อความเข้าใจตนเองว่า ทำไมจึงถูกกดขี่และจะหาทางหลุดพ้นสภาวะการดังกล่าวไปได้ อย่างไร ดังนั้นสำหรับแฟร์แล้ว การศึกษาเป็นการฝึกปรือเพื่อเสรีภาพ” (Education is the practice of freedom) ซึ่งผู้เรียนจะต้องค้นหาให้ได้ด้วยตัวเขาเองและหาวิธีการไปสู่เสรีภาพ

### อิวาน อิลลิช (Ivan Illich)

แนวคิดของอิลลิชมีความคล้ายคลึงกับของแฟร์ คือ การเสนอแนะแนวทางเลือกใหม่เพื่อการศึกษา และจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขอย่างมากด้วย (Jarvis. 1983: 163) เป็นการถอน

รากแก้วเพื่อแก้ไขที่มาของปัญหานั้น (Radicalism) อิลลิชได้ขยายแนวคิดของเขาไปยังวงการศึกษาผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา รวมทั้งในประเทศอังกฤษด้วย โดยได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มที่เรียกตัวเองว่า “มหาวิทยาลัยในยุคที่สาม” (University of the Third Age)

เพื่อที่จะเข้าใจแนวคิดของอิลลิชดีขึ้น คงจะต้องทำความรู้จักกับการวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสถาบันทางสังคมที่อิลลิชกล่าวถึง โดยเฉพาะบทบาทของสถาบันในสังคมตะวันตก ซึ่งได้แก่ สถาบันทางด้านการแพทย์ สถาบันทางศาสนา และสถาบันทางการเรียนการสอน จะช่วยให้ผู้อ่านมีความเข้าใจความคิดของอิลลิชดีขึ้น ก่อนจะนำไปสู่การเสนอแนวทางเกี่ยวกับด้านการศึกษาของเขา อิลลิชมีความคิดว่า พวกนักวิชาชีพชั้นสูงทั้งหลาย (Professions) เป็นพวกที่พยายามเอาเปรียบและเบียดเบียนกับกลุ่มประชาชนคนธรรมดา (Ordinary People) โดยที่พวกชนชั้นสูงที่มีอำนาจจะเป็นผู้กำหนดเองว่า ประชาชนทั่วไปต้องการอะไร จากการให้สถาบันที่เขามีอำนาจอยู่นั้นเป็นเครื่องมือในการกำหนดความต้องการให้คนธรรมดาทั่วไปปฏิบัติตาม ตัวอย่าง เช่น แพทย์จะเป็นผู้วินิจฉัยว่าคนไข้มีความเจ็บป่วย และตัดสินใจต่อไปว่า สุขภาพอนามัยควรจะเป็นอย่างไร โดยที่คนไข้เองไม่มีโอกาสได้รับรู้อะไรมากนักว่าเขาเจ็บป่วยจริงมากน้อยเพียงไร จะเสียชีวิตหรือไม่ ในทำนองเดียวกันครูก็จะเป็นผู้คอยตัดสินใจเองว่า เด็กหรือผู้เรียนน่าจะมีความต้องการที่จะเรียนวิชาอะไรบ้าง โดยกำหนดเกี่ยวกับหลักสูตรและกิจกรรมการเรียน การสอนเพื่อจะเตรียมตัวเด็กไปสู่ประสบการณ์จริงในชีวิตต่อไปสำหรับอนาคต ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการเรียนการสอนของครู โดยที่ผู้เรียน (เด็ก) จะต้องอยู่ในกระบวนการรับความคิดที่ครูถ่ายทอดให้โดยตลอด ซึ่งอิลลิชคัดค้านระบบการศึกษาในแนวทางดังกล่าวนี้อย่างมาก เนื่องจากการศึกษาต้องตกเป็นเครื่องมือของสถาบันที่เราเรียกกันว่า “โรงเรียน” ดังนั้น อิลลิชจึงได้เขียนหนังสือ “สังคมที่ปราศจากโรงเรียน” (Deschooling Society. 1973) เพื่อชี้ให้เห็นสิ่งที่เป็นจุดอ่อนและข้อด้อยของระบบโรงเรียนที่ได้ปฏิบัติกันมาช้านานแล้ว ทั้งนี้อิลลิชได้ชี้ให้เห็นความจริงที่ว่า การศึกษาที่แท้จริงนี้บุคคลจะสามารถเสาะแสวงหาได้จากข้อเท็จจริงในสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่นั่นเอง เช่น การยอมรับความรู้ความเข้าใจจากอาชีพและการทำงานที่เขาปฏิบัติอยู่ก็จัดเป็นการเรียนรู้ที่มีคุณค่ายิ่ง นอกจากนั้นเขายังมีความเห็นว่าการกระจายค่าใช้จ่ายเพื่อการศึกษาที่ดำเนินการอยู่ส่วนใหญ่ก็เป็นไปอย่างไม่เท่าเทียมกันอีกด้วย โดยเฉพาะคนยากคนจน บางส่วนก็ไม่มีโอกาสที่จะได้รับบริการในกิจกรรมทางการศึกษาที่รัฐบาลจัด

ให้ ทั้งนี้เพราะความจนทำให้ไม่สามารถเข้าไปร่วมกิจกรรมการสอนเหล่านั้นได้เพราะคนยากจนกลุ่มดังกล่าวจะต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ทำมาหากินเพื่อปากท้องของตนเองและครอบครัว

ในกรณีดังกล่าวนี้ อิลลิช และเวอร์นี (Illich and Verne. 1973) ได้ให้ข้อเสนอแนะเหมือนกันว่า ควรจะจัดให้มีการศึกษาตลอดชีวิต เพราะจะทำให้เกิดการศึกษาอย่างต่อเนื่องที่ช่วยกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งช่วยกำหนดแนวทางว่าจะเรียนรู้อย่างไร เรียนได้ที่ไหน และควรเรียนรู้อะไรบ้าง ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะทำให้แต่ละคนสามารถแสวงหาการศึกษาที่เหมาะสมกับตัวเองได้โดยตลอดอายุนั่นเอง

อิลลิชยังได้เสนอแนะให้จัดตั้ง “ข่ายงานเพื่อการเรียนรู้” (Learning Networks) เพื่อที่จะเป็นแหล่งความรู้ให้แก่สังคมและชุมชน เขายังได้ให้แนวทางในการดำเนินการเรื่องนี้ไว้ 4 วิธีการ เพื่อที่จะช่วยให้นักศึกษาผู้ใหญ่สามารถเข้าไปหาแหล่งความรู้ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น อันจะช่วยนำไปสู่ความสำเร็จตามที่มุ่งหมายและต้องการจะได้รับดังนี้

1. การจัดบริการด้านเอกสารอ้างอิงเพื่อความมุ่งหมายเฉพาะอย่าง
2. การแลกเปลี่ยนด้านความชำนาญและทักษะ (Skill Exchanges)
3. การเรียนรู้จากเพื่อน (Peer Matching)
4. การจัดบริการด้านเอกสารอ้างอิง เพื่อการศึกษาในวงกว้าง

#### เอเล็น ทฟ (Allen Tough)

เอเล็น ทฟ ได้รับปริญญาเอกจากมหาวิทยาลัยชิคาโก (University of Chicago) โดยในช่วงที่กำลังทำการวิจัยเพื่อรับปริญญาเอกนั้นก็ได้มีโอกาสร่วมงานกับฮูล (Cyril O. Houle) เพื่อการค้นคว้าเกี่ยวกับกระบวนการในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ โดยเฉพาะเขามีความสนใจเกี่ยวกับการวางแผนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่ทำด้วยตัวเอง (Self-planned Learning) และเมื่อทฟได้ไปสอนอยู่ที่ประเทศแคนาดา ที่สถาบัน OISE (The Ontario Institute for Studies Education) เขาก็ได้ค้นคว้าในเรื่องนี้อย่างจริงจัง ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1966 จนกระทั่งได้พิมพ์ผลงานออกมาเผยแพร่ในชื่อเรื่อง “The Adult's Learning Project” (Tough. 1971)

การค้นคว้าของทฟที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้น ก็เพื่อให้ได้คำตอบที่สำคัญๆ ในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 3 ประการคือ อะไร อย่างไร และทำไม ทั้งนี้ทฟได้พบว่า กิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นแพร่หลายมาก โดยที่แทบทุกคนจะมีกิจกรรมประเภทนี้ 1-2 อย่างภายใน 1 ปี ส่วนบางคน

อาจจะมีจำนวนมากนับได้ 15-20 อย่างก็มี สำหรับจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าเกือบ 700 ชั่วโมงต่อปี เพื่อที่จะศึกษาความรู้ในชื่อที่รู้จักกันว่า “Learning Projects” หรือโครงการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการค้นคว้าของทัพ ทำให้ทราบว่าประมาณร้อยละ 70 ของโครงการนี้ ผู้เรียนสามารถวางแผนการดำเนินงานได้ด้วยตนเอง สำหรับวิธีการเรียนก็เป็นการศึกษาหาความช่วยเหลือในด้านของเนื้อหาวิชาจากผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ จากเพื่อนๆหรือคนที่คุ้นเคยกัน รวมทั้งการค้นคว้าจากเอกสารและตำราเรียน

ทัพได้ค้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เขาทำการศึกษานั้นจะเป็นผู้วางแผนการเรียนในลักษณะที่เรียกว่า “โครงการ” ซึ่งหมายถึง ชุดการเรียนที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นตอนๆ (Episode) โดยอย่างน้อยจะมีความยาวเท่ากับ 7 ชั่วโมง ซึ่งในแต่ละตอนของการเรียนรู้จะทำให้ผู้เรียนเกิดความจำได้ได้รับความรู้ เกิดทักษะ และมีผลผลิตอันเกิดจากการเรียนรู้ เขายังพบด้วยว่าในบางโครงการแต่ละตอนทางการเรียนรู้จะมีความเกี่ยวข้องกับความรู้ และทักษะที่ผู้เรียนต้องการได้รับตัวอย่าง ผู้เรียนต้องการจะเรียนรู้เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับประเทศอินเดีย อาจจะแบ่งขั้นตอนในการเรียนออกได้ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 อ่านหนังสือเกี่ยวกับประชาชนของประเทศอินเดีย

ตอนที่ 2 อภิปรายและสนทนาปัญหาเกี่ยวกับเศรษฐกิจและการเมืองของประเทศอินเดีย กับนักศึกษาปริญญาโทชาวอินเดีย (เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รู้)

ตอนที่ 3 รับชมรายการโทรทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของเด็กชาวอินเดีย

ดังนั้น ผู้เรียนแต่ละคนก็จะสามารถวางแผนเพื่อการพัฒนาให้เกิดความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสบการณ์เรียนรู้ทางด้านความรู้และทักษะได้ด้วยตนเอง ทัพมีความสนใจและต้องการที่จะค้นคว้าหาคำตอบว่า อะไรคือแรงจูงใจให้ผู้ใหญ่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการเหล่านี้ โดยได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างคาดการณ์ไว้ว่าเขาจะได้รับผลลัพธ์ที่เป็นผลดีตามที่ตัวเขามีความต้องการ หรือได้รับผลประโยชน์อื่นๆโดยเฉพาะก็คือ ได้สนองตอบความอยากรู้ อยากเห็น ความสนุกสนานในเนื้อหาวิชาที่เรียน การได้มีโอกาสฝึกหัดภาคปฏิบัติ รวมทั้งผลลัพธ์ระยะยาวที่จะนำไปใช้ในอนาคตได้ตลอดจนมีความสุขความพอใจและเกิดความชื่นชมในความสามารถของเขาเอง

ทัพได้ค้นพบข้อสรุปว่า ผู้ใหญ่ที่เป็นผู้เรียนจะดำเนินการไปตามขั้นตอน (Phase) อยู่หลายขั้นตอนเป็นระยะๆไปในการเรียนรู้ตามโครงการเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่งได้แก่ (Knowles. 1978: 46)

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการตัดสินใจเพื่อเริ่มต้นโครงการ โดยที่เขาจะระบุว่ามียุถึง 26 ระยะ

ด้วยกันที่ผู้เรียนต้องเกี่ยวข้อง รวมทั้งการกำหนดเป้าหมายที่จะกระทำ (Action Goal) ประเมินความสนใจ การเสาะแสวงหาข้อมูลที่จะใช้อ้างอิงได้ การเลือกหาความรู้และทักษะมาใช้ได้อย่างเหมาะสม การคาดการณ์ในเรื่องค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ (กำไร) ที่ควรจะได้รับ

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการเลือกผู้วางแผน (Planner) ซึ่งอาจจะได้แก่ตัวผู้เรียนเองก็ได้ การกำหนดวัตถุประสงค์ ทาราทิที่ใช้ คู่มือการเรียน เทปบันทึกเสียง ที่ปรึกษาทางวิชาการ ซึ่งอาจจะได้แก่ วิทยากร ผู้เชี่ยวชาญ หรืออาจารย์ที่ปรึกษา อย่างไรก็ตามในขั้นนี้สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ การกำหนด และการเลือกผู้วางแผน และการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน

ขั้นตอนสุดท้าย ผู้เรียนจะต้องเกี่ยวข้องในแต่ละตอนของการเรียนรู้โดยจะดึงออกมาจากกระบวนการวางแผนในขั้นตอนที่ 2 รวมทั้งจะขึ้นอยู่กับความหลากหลายของบรรดาแหล่งความรู้ทั้งหลายที่มีอยู่ ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับความชำนาญและทักษะของผู้เรียนในการเลือกใช้แหล่งความรู้ทั้งหลาย เพื่อช่วยส่งเสริมให้การเรียนรู้ประสบความสำเร็จ

### ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

จากแนวคิดของลินเดอร์แมน ทำให้ได้ข้อสันนิษฐานที่สำคัญๆ และเป็นกุญแจสำหรับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ รวมทั้งจากการวิจัยในระยะต่อมา ทำให้โนลส์ (Malcolm S Knowles. 1978) ได้พยายามสรุปเป็นพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่สมัยใหม่ (Modern Adult Learning Theory) ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้คือ (Knowles. 1978: 31)

#### 1. ความต้องการและความสนใจ (Needs and Interests)

ผู้ใหญ่จะถูกชักจูงให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี ถ้าหากว่าตรงกับความต้องการและตรงกับความสนใจในประสบการณ์ที่ผ่านมาเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ เพราะฉะนั้นควรจะมีการเริ่มต้นในสิ่งเหล่านี้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมทั้งหลาย เพื่อให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้นั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งนี้ด้วยเสมอ

#### 2. สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่ (Life Situations)

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะได้ผลดีถ้าหากถือเอาตัวผู้ใหญ่เป็นศูนย์กลางในการเรียนการสอน (Life-Centered) ดังนั้น การจัดหน่วยการเรียนรู้ที่เหมาะสมเพื่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ควรจะต้องถือเอาสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ใหญ่เป็นหลักสำคัญ มิใช่ตัวเนื้อหาวิชาทั้งหลาย

#### 3. การวิเคราะห์ประสบการณ์ (Analysis of Experience)

เนื่องจากประสบการณ์เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่ามากที่สุดสำหรับผู้ใหญ่ ดังนั้น วิธีการหลักสำคัญของการศึกษาผู้ใหญ่ก็คือ การวิเคราะห์ถึงประสบการณ์ของผู้ใหญ่แต่ละคนอย่าง

ละเอียดยามีส่วนไหนของประสบการณ์ที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอนได้บ้าง แล้วจึงหาทางนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

#### 4. ผู้ใหญ่ต้องการเป็นผู้นำตนเอง (Self-Directing)

ความต้องการที่อยู่ในส่วนลึกของผู้ใหญ่ก็คือ การมีความรู้ลึกต้องการที่จะสามารถนำตนเองได้ เพราะฉะนั้นบทบาทของครูจึงควรอยู่ในกระบวนการสืบหาหรือค้นหาคำตอบร่วมกันกับผู้เรียน (Mutual Inquiry) มากกว่าการทำหน้าที่ส่งผ่านหรือเป็นสื่อสำหรับความรู้ และทำหน้าที่ประเมินผลว่าเขาคล้อยตามหรือไม่เพียงเท่านั้น

#### 5. ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference)

ความแตกต่างระหว่างบุคคลจะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละบุคคลเมื่อมีอายุเพิ่มมากขึ้น เพราะฉะนั้นการสอนนักศึกษาผู้ใหญ่จะต้องจัดเตรียมการในด้านนี้อย่างดีพอ เช่น รูปแบบของการเรียนการสอน (Style) เวลาที่ได้ทำการสอน สถานที่สอน และประการสำคัญคือ ความสามารถในการเรียนรู้ในแต่ละขั้นของผู้ใหญ่ ย่อมเป็นไปตามความสามารถของผู้ใหญ่แต่ละคน (Pace of Learning)

อย่างไรก็ตาม ลินเดอร์แมนมิได้พูดถึงความแตกต่างกันระหว่างการศึกษากับการศึกษาลำดับเด็กและเยาวชน แต่เขากล่าวถึง “การศึกษาแบบดั้งเดิม” (Conventional Education) ว่าวิธีการสอนยังไม่เหมาะสม ซึ่งอาจจะหมายความว่า เด็กๆ หรือเยาวชนที่เป็นนิสิตนักศึกษาทั่วไปนั้นก็จะเรียนรู้ได้ดีมากขึ้น หากใช้วิธีการทั้งห้าตามทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่

### เจตคติต่อการบริการ

#### ความหมายของเจตคติ

แอลพอร์ท (Allport. 1992: 98) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ เป็นสภาพความพร้อมของสมองและประสาทโดยอาศัยประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับเข้าช่วย ซึ่งจะมีผลหรืออิทธิพลโดยตรงต่อการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หรือสถานการณ์ต่างๆ ทั้งหมด ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 238) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539: 208) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง ความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อฝังใจ ของเราต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักจะเกิดขึ้นเมื่อเรารับรู้หรือประเมินผู้คน เหตุการณ์ในสังคม เราจะเกิดอารมณ์ความรู้สึกบางอย่างควบคู่ไปกับการรับรู้และมีผลต่อความคิดและปฏิกิริยาในใจของเรา ดังนั้นเจตคติจึง

เป็นทั้งพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายแต่มีความโน้มเอียงที่จะเป็นพฤติกรรมภายในมากกว่าพฤติกรรมภายนอก

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541: 366) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติเป็นอัสมาสัย (Disposition) หรือแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งคน วัตถุ สิ่งของหรือความคิด เจตคติอาจเป็นทางบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีเจตคติบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีเจตคติลบก็จะหลีกเลี่ยง เจตคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้และเป็น การแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ (2543: 54) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกเชื่อ ศรัทธา ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จนเกิดความพร้อมที่จะแสดงการกระทำออกมา ซึ่งอาจจะ เป็นไปในทางดีหรือไม่ดีก็ได้ เจตคดียังไม่เป็นพฤติกรรมแต่เป็นตัวการที่จะทำให้เกิดพฤติกรรม

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ (2544: 25) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการประเมินการบริการ อันส่งผลให้ บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการที่มีความโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่งด้วยการแสดง ออกในทางบวกหรือลบก็ได้ ซึ่งในสถานการณ์การบริการ บุคคลจะประเมินว่าการบริการนั้นๆเป็น อย่างไร (ถูกใจ-ไม่ถูกใจ เต็มใจให้บริการ-ไม่เต็มใจให้บริการ ประทับใจ-ไม่ประทับใจ) และบุคคล จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการนั้นๆไปในลักษณะใด (ชมเชย-ตำหนิ อารมณ์ดี-อารมณ์ไม่ดี เรียกใช้บริการ-ไม่เรียกใช้บริการ) ทั้งนี้พฤติกรรมการแสดงออกที่เกิดขึ้นจะส่งผลต่อเจตคติของ บุคคลที่มีต่อการบริการครั้งต่อไปได้

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547: 177) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติคือรูปแบบการตอบสนอง ซึ่งทำให้บุคคลโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมค่อนข้างเฉพาะอย่างลงไป

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปถึงความหมายของเจตคติได้ว่า เจตคติ คือ ความเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ ที่เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางบวกหรือ ทางลบก็ได้โดยมีประสบการณ์เดิม วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม ครอบครัว เป็นตัวกำหนดเจตคติ ของแต่ละบุคคล หากมีเจตคติโน้มเอียงไปในทางใด พฤติกรรมย่อมถูกแสดงออกไปในแนวทาง เดียวกัน

### ความสำคัญของเจตคติต่อการบริการ

ในการดำเนินธุรกิจปัจจุบันธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่างพยายามสร้างเจตคติที่ดีต่อ การบริการให้กับผู้บริโภคหรือลูกค้า เพื่อให้เจตคติที่ดีเป็นพลังกระตุ้น (Motivational force) ผลักดันให้ เกิดพฤติกรรมการใช้บริการต่างๆ เมื่อผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการใด ก็ย่อมเป็นโอกาสให้ธุรกิจได้ นำเสนอบริการที่จะก่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้บริโภคได้ อันจะนำไปสู่การสร้างเจตคติที่ดีต่อ

การบริการดังกล่าว ด้วยเหตุนี้การศึกษาเจตคติในการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งการจัดการระบบการบริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เป็นที่ทราบว่าเจตคติเป็นตัวการที่สำคัญที่ชักจูงผู้บริโภคเข้าสู่ระบบการบริการ ทำให้สามารถเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคต่อการบริการทั้งในด้านความต้องการและลักษณะของบริการที่ลูกค้าชอบ จึงนับว่าเจตคติมีความสำคัญต่องานบริการทั้งในแง่ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ. 2544: 6) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการในการบริหารการบริการและการปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงเจตคติที่เกี่ยวข้องกับการบริการดังนี้

#### 1.1 เจตคติเป็นตัวบ่งบอกความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ การศึกษา

วิเคราะห์เจตคติหรือความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการ จะทำให้องค์กรบริการสามารถค้นหาคำตอบได้ว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการในการบริการหนึ่งๆควรมีลักษณะอย่างไร สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้บริการคืออะไร สิ่งใดคือสิ่งที่ลูกค้าชอบและไม่ชอบเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อการวางแผนจัดการระบบการบริการให้มีรูปแบบตามความต้องการ ความคาดหวัง และความชอบของลูกค้าเป็นสำคัญ

#### 1.2 เจตคติใช้ในการแบ่งส่วนตลาดและเลือกส่วนตลาดที่เป็นกลุ่มตลาดเป้าหมาย

การแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มย่อยๆตามเจตคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการ จะทำให้องค์กรบริการทราบกลุ่มของลูกค้าประเภทต่างๆ โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และสามารถนำเสนอบริการได้ตรงกับความชอบ หรือความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

#### 1.3 เจตคติเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การติดตาม

การร้องเรียน เสียหาย และ การสอบถามปัญหาต่างๆจากลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ จะให้ข้อมูลย้อนกลับที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ ตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ องค์กรบริการที่ให้ความสนใจสำรวจเจตคติของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ย่อมสามารถรับรู้ถึงความพึงพอใจและความไม่พอใจของลูกค้าในกระบวนการที่เกิดขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการ ให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคใช้เจตคติในการดำเนินชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพ ดังนี้

2.1 เจตคติเป็นตัวผลักดันความต้องการให้มีการแสดงออก เจตคติของแต่ละบุคคล เกิดจากการเรียนรู้ในสังคมจนเกิดเป็นประสบการณ์ความรู้สึกนึกคิดที่นำไปสู่การแสดงออกของบุคคลหนึ่งต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ตนต้องการออกมา ซึ่งการตอบสนองความต้องการอาจเป็นไปในทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลว่าเป็นไปตามที่คาดหวังมากน้อยเพียงใด

2.2 เจตคติช่วยกำหนดการตัดสินใจซื้อของบุคคล ในสถานการณ์การตัดสินใจซื้อบริการ เจตคติของผู้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อความต้องการซื้อบริการในด้านต่างๆ และรูปแบบของบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับ ทั้งยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการในแต่ละครั้งเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการสามารถรับรู้และเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พอใจในการบริการนั้นได้ทันที ซึ่งผู้รับบริการจะเก็บเป็นข้อมูลในการพิจารณาเลือกซื้อหรือใช้บริการในครั้งต่อไปได้

จะเห็นได้ว่าการสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการของผู้ให้บริการและการรับรู้ในคุณค่าของการบริการเพื่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้รับบริการ อันจะส่งผลให้การจัดการบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการอีกต่อไป

### องค์ประกอบของเจตคติ

ฮาร์กินส์ และคณะ (กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์. 2545: 13; อ้างอิงจาก Hawkins; et al. 1983: 409 - 412) ได้แบ่งองค์ประกอบของเจตคติออกเป็นด้านต่างๆดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสารข้อมูล ความเชื่อและความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่แต่ละบุคคลได้มาจากประสบการณ์เรียนรู้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้เกิดเป็นความรู้ความเข้าใจที่เป็นเหตุเป็นผลในการสรุปความ และรวมเป็นระบบความคิดความเชื่อในการประเมินสิ่งต่างๆ ซึ่งมักจะออกผลเป็นแนวโน้มทางใดทางหนึ่ง (ดี-ไม่ดี มีคุณค่า-ไม่มีคุณค่า เหมาะสม-ไม่เหมาะสม) เช่น บุคคลรับรู้ว่าการเก็บเงินสดจำนวนมากไว้อาจเป็นอันตรายต่อตนเอง การนำไปฝากธนาคารไว้นอกจากจะปลอดภัย

แล้วยังได้รับดอกเบี้ยและบริการต่างๆอีกหลายอย่าง เมื่อประเมินตามข้อมูลและเหตุผลดังกล่าว บุคคลนั้นย่อมตัดสินใจนำเงินสดไปฝากธนาคารดีกว่าเก็บไว้กับตนเอง

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความเข้าใจต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเหล่านั้นและเกิดความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ออกมา (ชอบ-ไม่ชอบ ต้องการ-ไม่ต้องการ พึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ) เช่น บุคคลมีเจตคติที่ดีต่อการนำเงินมาฝากธนาคาร ถ้าพนักงานธนาคารเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือในการฝากเงินให้เงินไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริการที่ได้รับ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานธนาคารไม่สนใจลูกค้าหรือมีธรรมาศัยที่ไม่ดีต่อลูกค้า ก็ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ และอารมณ์เสียต่อบริการที่ได้รับได้

3. องค์ประกอบทางด้านความโน้มเอียงของพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติตนหรือตอบสนองสิ่งต่างๆไปในทางใดทางหนึ่ง จะขึ้นอยู่กับความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าสิ่งเหล่านั้น กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่าและมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดแล้ว ผลที่ตามมาคือ ความพร้อมที่จะกระทำหรือปฏิบัติตอบอย่างใดอย่างหนึ่งที่สอดคล้องกับความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นไปในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้านสิ่งนั้นๆ เช่น บุคคลรับรู้ว่าการฝากเงินไว้กับธนาคารปลอดภัย และได้ดอกเบี้ยเป็นเงินเพิ่มเติมจากจำนวนเงินที่นำไปฝาก เมื่อใดที่มีเงินก็จะนำเงินไปฝากไว้กับธนาคารและแนะนำชักชวนผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพราะรู้สึกว่าเป็นบริการที่ดีและมีรายได้ด้วย

องค์ประกอบของเจตคติหรือการก่อตั้งเจตคติ (Attitude Formation) ที่สำคัญมีอยู่ 3 ประการ (สฤตพันธ์ วัฒนวงศ์. 2547: 177) ที่ควรจะได้ศึกษาและกล่าวถึง คือ

#### 1. การมีความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Components)

การที่บุคคลจะมีเจตคติจะต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เช่น การมีเจตคติต่อลัทธิคอมมิวนิสต์ บุคคลจะต้องทราบและมีความรู้ หรือความเข้าใจว่าลัทธิคอมมิวนิสต์มีลักษณะเป็นอย่างไร จึงจะเกิดเจตคติต่อลัทธิคอมมิวนิสต์ขึ้นมาได้

## 2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Components)

เมื่อบุคคลทราบว่าคุณสมบัติของมโนทัศน์เป็นอย่างไรแล้ว บุคคลนั้นอาจจะเกิดความรู้สึกเกลียดชังหรือการนิยมชมชอบ รวมทั้งอาจจะตกอยู่ใต้อิทธิพลของคุณลักษณะนั้น คือ เกิดมีความรู้สึกต่อสิ่งนั้น นับเป็นองค์ประกอบด้านที่ 2 ของการมีเจตคติ

## 3. องค์ประกอบด้านการกระทำ (Action Components)

ถ้าหากการมีความรู้สึก หรือเจตคติของบุคคลนั้นรุนแรงมาก บุคคลก็จะมีการแสดงออกมาโดยตรงในรูปของการกระทำ เช่น อาจจะมีการต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณลักษณะ หรือการออกโรงด้านลัทธิและการกระทำอันเป็นคอมมิวนิสต์อย่างเต็มที่

ดังนั้นจะกล่าวได้ว่า เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดต้องประกอบด้วยทั้งสามองค์ประกอบข้างต้นเสมอ แต่อาจมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไปได้ โดยทั่วไปบุคคลมักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับเจตคติที่มีอยู่ เมื่อบุคคลรับรู้หรือพบเห็นสิ่งใดไม่ว่าจะเป็นบุคคล แนวคิด สิ่งของ หรือสถานการณ์ใดก็ตาม สิ่งที่ได้รับรู้นี้จะกระตุ้นความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น อันนำมาซึ่งความรู้สึกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งนั้นตามมา และผลักดันให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่จะแสดงพฤติกรรมตอบโต้ไปในทางสนับสนุน / ส่งเสริม หรือ คัดค้าน / ขัดขวาง สิ่งนั้นจนเกิดเป็นพฤติกรรมการแสดงออกหรือการกระทำต่อสิ่งนั้น

### ลักษณะของเจตคติต่อการบริการ

เจตคติของบุคคลต่อการบริการมีส่วนสำคัญที่จะทำให้กิจการประสบความสำเร็จได้เพราะเจตคติที่ดีของลูกค้าต่อการบริการ จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่ซื้อบริการจากผู้ขายบริการต้องการ และเจตคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยให้การดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการ จึงเป็นเรื่องจำเป็นเพื่อนำความรู้นี้มาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการวางแผนจัดการระบบการบริการที่จะก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการบริการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการและส่งผลให้การบริการดำเนินไปด้วยดี เจตคติในการบริการมีลักษณะเช่นเดียวกับเจตคติโดยทั่วไป (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. 2544: 8-10) ดังนั้น

1. เจตคติเป็นสิ่งที่พัฒนามาจากประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคล เจตคติมิใช่อะไรที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งต่างๆรอบตัวในโลกของความเป็นจริงที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การติดต่อใช้บริการต่างๆในชีวิตประจำวัน การได้รับข้อมูล

ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการจากเพื่อน หรือสื่อประเภทต่างๆ การได้รับการปลูกฝังค่านิยมต่อการให้บริการ เป็นต้น การเรียนรู้สิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลนี้เป็นการจัดระเบียบแนวความคิด ความเชื่อ อุดมคติ และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลต่อสิ่งนั้นไปในทางบวกหรือทางลบได้ตลอดเวลา ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากการบริการจะเกิดเป็น การเรียนรู้ที่พัฒนาเป็นเจตคติในการบริการของแต่ละบุคคล

2. เจตคติมีโครงสร้างพื้นฐานมาจากความเชื่อที่เชื่อมโยงกัน บุคคลจะสร้างเจตคติต่อสิ่งใด จะอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อที่สัมพันธ์กันหลายๆความเชื่อ ซึ่งได้มาจากการรับรู้และความรู้เกี่ยวกับสิ่ง นั้นๆ โดยบุคคลจะมีการจัดการกับข้อมูลการเรียนรู้เป็นองค์รวมของความเชื่อที่สัมพันธ์กันหรือสอดคล้องกัน อาจกล่าวได้ว่า เจตคติเป็นองค์รวมของความเชื่อที่มีลักษณะเป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือมีปฏิกิริยา ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคลเชื่อว่าโรงแรมระดับห้าดาวให้บริการห้องพักและการรับรองแขกที่ดีที่สุด ก็จะมี เจตคติทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดังกล่าว เพราะได้ยินชื่อเสียงมานานและไม่มีผู้ดำเนิน ข้อบกพร่องใดๆ ถึงแม้ว่าจะมีราคาแพง ผู้ซื้อก็มีความเชื่อว่าจะได้รับการที่ดีมีคุณภาพที่ไว้วางใจได้

3. เจตคติมีทิศทางของการประเมินที่อ้างอิงตัวบุคคลและสิ่งของ บุคคลจำเป็นต้อง ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันอยู่ตลอดเวลา แบบของการปฏิบัติได้ตอบสนอง สิ่งเหล่านี้ จะถูกเก็บสะสมไว้ในความรู้สึกนึกคิดและสะท้อนออกมาเป็นความโน้มเอียงที่จะถูกนำมาประเมิน เป็นความชอบหรือไม่ชอบตัวบุคคลหรือสิ่งของบางอย่างได้ เช่น บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อช่วงชีวิตวัยเด็กที่ อยู่ชั้นอนุบาล ได้รู้จักเพื่อนและเล่นของเล่นมากมายด้วยการเอาใจใส่อย่างอบอุ่นของครู เมื่อมีลูกก็จะส่ง ลูกเข้ารับบริการโรงเรียนอนุบาลที่จัดสภาพแวดล้อมที่คล้ายคลึงกับที่ตนเอง มีประสบการณ์ หรือบุคคลมี ความรู้สึกไม่ดีต่อบริการรรโรงเรียนก็จะไม่ส่งลูกไปโรงเรียนด้วยรถของโรงเรียน แต่ไปรับส่งลูกไปโรงเรียน ด้วยตนเอง เป็นต้น

4. เจตคติสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยอิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมตัวบุคคล เจตคติเป็นสิ่งที่ บุคคลสั่งสมมาจากประสบการณ์ต่างๆมาเป็นเวลานานพอสมควร จึงมีความมั่นคงค่อนข้างจะสม่ำเสมอ อยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงเจตคติจึงทำได้ยากและต้องใช้ระยะเวลานานเพื่อเข้าไปจัดระเบียบ แนวความคิดความเชื่อเดิมเสียใหม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมรอบๆตัว บุคคล ระดับความเข้มของความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปริมาณความมากน้อยของ ความรู้สึกและความมั่นใจต่อความรู้สึกดังกล่าว ถ้าบุคคลรู้สึกไม่ชอบสิ่งใดและไม่แน่ใจในความรู้สึกนั้น

การเปลี่ยนแปลงเจตคติก็เป็นไปได้ง่าย เมื่อสร้างประสบการณ์ในสภาพแวดล้อมใหม่ เช่น บุคคลไม่ชอบรับประทานอาหารเช้าเพราะรู้สึกว่ามันน่ารับประทาน แต่ถ้าผู้ขายคำนึงถึงการจัดอาหารให้น่ารับประทานมากขึ้นและใช้ภาชนะบรรจุอย่างดียิ่งก็อาจเปลี่ยนเจตคติมาบริโภคอาหารเช้ารูปที่อำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาก็เป็นได้

5. เจตคติเป็นความพร้อมที่จะแสดงออกทางพฤติกรรม เจตคติเกี่ยวข้องกับการรับรู้ เรียนรู้ และโต้ตอบต่อสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลประเมินความรู้สึกนึกคิดและพร้อมที่จะแสดงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ซึ่งบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ด้วยคำพูดหรือท่าทางต่างๆ เรียกว่า “พฤติกรรมภายนอก” และพฤติกรรมสังเกตไม่ได้หรือเรียกว่า “พฤติกรรมภายใน” เป็นพฤติกรรมที่ไม่แสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบหรือเป็นความรู้สึกที่เป็นกลาง เช่น บุคคลมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการบริการล้างอัดรูปของร้านแห่งหนึ่งก็อาจจะไม่ไปใช้บริการร้านนั้นและอาจแสดงความไม่พึงพอใจด้วยอาการโกรธเคืองที่คนอื่นไปใช้บริการร้านนี้ได้ (พฤติกรรมภายนอก) หรือบุคคลรู้สึกไม่ชอบการบริการแต่ไม่แสดงท่าทีใดๆ เก็บความรู้สึกไว้ภายในไม่สนใจใช้บริการนี้อีกต่อไป (พฤติกรรมภายใน)

### การเปลี่ยนแปลงเจตคติกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547: 178 – 179) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงเจตคติจะเกี่ยวข้องกับการผ่อนคลายความตึงเครียดหรือความขัดแย้งต่างๆ ที่บุคคลต้องประสบอยู่ เช่น ถ้าหากเราช่วยหางานหรือหาที่พักให้กับคนสูงอายุแล้ว ย่อมจะมีผลดีเกิดขึ้นแก่เจตคติของเขาด้วย นอกเหนือจากนี้อาจจะช่วยเหลือทางให้กับผู้สูงอายุได้มีโอกาสอ่านหนังสือ ฟังการบรรยาย การอภิปราย ดูภาพยนตร์ มีส่วนร่วมในการศึกษาหาความรู้และอภิปรายกลุ่ม จุดมุ่งหมายประการสำคัญก็เพื่อช่วยให้เขาได้มีเจตคติที่ดีต่อชีวิต แทนที่จะให้คนชรานั่งอยู่เฉยๆ และยอมรับความเสื่อมถอยของชีวิตเท่านั้น ซึ่งได้พบว่าคนชราที่ยังคงรักษาสภาพความกระตือรือร้นอยู่เสมอ นั้น จะเป็นบุคคลที่ไม่ต่อต้านความคิดเห็นใหม่ๆ และไม่แสดงอาการขัดขวางการเปลี่ยนแปลงต่อความก้าวหน้าใหม่ๆ ด้วย

ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 เลวิน (Kurt Lewin. 1947) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงชาวอเมริกันและคณะ ได้ร่วมกันทำการวิจัยค้นคว้าจากหลายๆ การทดลอง โดยการศึกษาถึงบรรดาแม่บ้านถึงการเปลี่ยนแปลงลักษณะนิสัยในการปรุงอาหารและด้านโภชนาการ วิธีการทดลองและวิจัย

ก็โดยการให้ความรู้ในด้านข้อเท็จจริงเกี่ยวกับหลักการโภชนาการทั้งหลายแก่แม่บ้านว่าอาหารชนิดใดควรจะรับประทานแล้วได้ประโยชน์ หรืออาหารประเภทใดไม่ควรบริโภค โดยในการวิจัยนี้ได้แยกผู้ถูกศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ให้พวกแม่บ้านทั้งหลายได้เรียนจากการสอนของอาจารย์ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญอย่างมาก ในการสอนก็มีการใช้แผนภูมิประกอบ ใช้ภาพยนตร์ วิธีการสาธิต ประกอบการสอน ส่วนในกลุ่มที่ 2 ให้แม่บ้านได้รับความรู้ประเภทเดียวกันกับกลุ่มแรกแต่จะได้รับคำแนะนำ และได้รับแนวทางจากการอภิปรายกลุ่มโดยมีผู้นำอภิปราย (Leaders) ในการเรียนการสอนของทั้ง 2 กลุ่มนี้ใช้เวลาเท่าเทียมกัน และสถานการณ์อื่นๆเท่ากันทั้งสองกลุ่ม ผลสรุปจากการทดสอบกับแม่บ้านทั้งสองกลุ่มว่าเขาได้รับความรู้และความจริงเกี่ยวกับอาหารและโภชนาการอย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้ในด้านของความรู้ทั้งสองกลุ่มปรากฏว่าได้รับความรู้เหมือนกัน ไม่ว่าเขาจะเรียนรู้จากกลุ่มเล็กหรือกลุ่มใหญ่ก็ตาม แต่ว่าภายหลังจากนั้นเป็นเวลาหลายสัปดาห์หรือว่าเป็นเดือน บรรดาแม่บ้านเหล่านี้ได้รับการทดสอบอีกครั้งหนึ่ง คราวนี้ผู้ทดลองไม่ได้ถามถึงความรู้ความจำเกี่ยวกับเรื่องราวทางด้านอาหาร แต่ว่าต้องการให้เขารายงานถึงการเปลี่ยนแปลงนิสัย หรือสิ่งที่เขาปฏิบัติอยู่จริงๆ ตัวอย่างเช่น ปัจจุบันนี้ท่านปรุงอาหารที่มีแป้งลดน้อยลง แต่ว่าวิตามินมากขึ้นหรือไม่ หรือการอบรมครั้งนี้ช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากน้อยเพียงไร ผลจากการศึกษาครั้งหลังนี้ได้พบว่าบรรดาแม่บ้านที่อยู่ในกลุ่มเล็กๆ ซึ่งได้เรียนรู้ข้อเท็จจริงเหมือนกลุ่มใหญ่ทุกประการนั้น เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติมากกว่าพวกแม่บ้านที่เรียนเป็นกลุ่มใหญ่ และมีการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ดีกว่าการเรียนเป็นกลุ่มใหญ่

## การบริการ

### ความหมายของการบริการ

เนื่องจากการบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงการธุรกิจจนเรียกได้ว่าเป็นกลยุทธ์สร้างความเป็นเลิศทางธุรกิจ นักวิชาการด้านการตลาดหลายท่านได้แสดงความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันเกี่ยวกับความหมายของการบริการ ในแง่มุมที่เน้นลักษณะของ “การบริการเชิงพาณิชย์” หรือบริการที่มุ่งหวังผลกำไรในธุรกิจบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่านดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 463) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การรับใช้อำนวยความสะดวก ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 11) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540: 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการ ลูกค้า ผู้บริโภค) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานบริการ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันคือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

วีระพงษ์ เณิมจิระวัฒน์ (2542: 6) ได้กล่าวว่า บริการ คือพฤติกรรม กิจกรรม หรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกคนหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และตั้งใจในการส่งมอบบริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 13) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์ (2545: 25) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะของสีหน้า แววตา ท่าทาง คำพูด น้ำเสียง ซึ่งสะท้อนอารมณ์ความรู้สึกนึกคิดที่แสดงออกถึงความมีน้ำใจ ความเอื้ออาทร ความมีเมตตาจิตของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547: 18) ได้กล่าวถึง การบริการว่า หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้บริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

นิวิติ พิกุลศิริ (2547: 19) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่นให้มีความสุข ความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น และไม่

จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

ประภาพร พนมไพร และคณะ (2550: 46-47) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆที่นำเสนอหรือให้ความช่วยเหลือกับบุคคลอื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวอาจจะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ หรือเป็นการกระทำร่วมกับสินค้าที่มีตัวตน โดยอาศัยบุคคลอื่นๆในหน่วยงานปฏิบัติงานร่วมกัน โดยมีความรู้ ความสามารถเพื่อให้บุคคลอื่นๆได้รับผลประโยชน์

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่ออำนวยความสะดวก สนองตอบความต้องการ แก่ผู้ที่มารับบริการให้บรรลุผลสำเร็จและเกิดความพึงพอใจ

### **ความสำคัญของการบริการ**

สมิต สัจฉกร (2542 : 14-15) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวของผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก

2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน

2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ (2544: 9) ได้แบ่งความสำคัญของการบริการออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ ที่หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการทำงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มากมายในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจบริการแต่ละประเภท และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบายและสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้อย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียว มาให้สนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขายบริการโดยตรงมากขึ้น เพื่อดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการที่จะตัดสินใจ

ซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งคือผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 การสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจแทบทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆแก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการและการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งมีส่วนทำให้ลูกค้าตัดสินใจและเกิดการพูดกันต่อไปในกลุ่มลูกค้า (Words of mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดที่คำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาตัดสินใจซื้อดีกว่าบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตกลงใจซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเล รวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างมาก กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้นนาน ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกันหากธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกได้ จะเห็นได้ว่าการบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นนานๆหรือในทำนองเดียวกันพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพ การประกอบธุรกิจบริการดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆมากมาย

โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภคซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จึงทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำให้มีรายได้ที่ดีพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานการบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัด ในแง่ของเทคโนโลยีการผลิตหรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆ ที่ผู้ขายเสนอให้ และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานให้บริการจะขายสินค้าหรือบริการก็ทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาในการที่จะโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

เนื่องจากการบริการลูกค้านับว่าเป็นกิจกรรมหลักสำคัญอย่างหนึ่งที่ธุรกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใดก็ตามจะต้องกำหนดให้มีขึ้นในกิจการของตน ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการในธุรกิจได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าที่จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการขายให้ได้มากขึ้น เป็นที่พอใจแก่ลูกค้าและลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ยิ่งการดำเนินธุรกิจในภาวะที่มีการแข่งขันมากยิ่งขึ้น การบริการลูกค้าก็จะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจพบว่าลูกค้าอาจจะเปลี่ยนการติดต่อทันทีเมื่อพบว่าการบริการลูกค้าไม่เป็นที่น่าพอใจและไปแสวงหากิจการที่ให้บริการดีกว่า

การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาใช้บริการเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” นอกจากนี้การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อ หรือใช้บริการอื่นๆ ในอนาคต

จากแนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปถึงความสำคัญของการบริการได้ว่า การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆก็ตาม ย่อมต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร หากสนใจลูกค้าก็จะสามารถรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้

### คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

มีผู้เสนอความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีไว้หลายท่านดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533: 11) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการดังนี้

1. มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการดี
2. สุภาพ พุดจาไพเราะ
3. เป็นกันเอง ไม่ถือตัว
4. ยืดหยุ่น และแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
5. ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
6. ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น
7. รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน
8. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
9. มีบุคลิกภาพดี
10. สุขภาพจิตดี
11. ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
12. อารมณ์ดี
13. มีลักษณะเป็นผู้นำ
14. รู้จักใช้จิตวิทยา
15. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
16. มีความอดทน
17. มีความยืดหยุ่น
18. มีเหตุผล
19. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
20. นิเทศงานได้
21. มีคุณธรรม

ชนินทร์ พิทยาวิวิท (2534: 36) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ของธนาคารต้องมีหน้าที่และคุณลักษณะประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติเสมอ
2. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ต้อนรับลูกค้าด้วยความช่วยเหลือ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอบอุ่นและยินดี ให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้
5. ต้อนรับลูกค้าด้วยความพยายาม เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นแทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
6. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
7. ต้อนรับลูกค้าด้วยความจริงใจ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
8. ต้อนรับลูกค้าด้วยความอดทน แทนที่จะทำให้ขุ่นเคือง
9. ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคย
10. ต้อนรับลูกค้าด้วยความเพียรที่จะค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
11. ต้อนรับลูกค้าด้วยการให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา
12. ต้อนรับลูกค้าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจแทนที่จะชักช้า
13. ต้อนรับลูกค้าด้วยการเห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
14. ต้อนรับลูกค้าโดยให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเสียเลย

วีรพงษ์ เฉลิมจิราวัฒน์ (2542: 7) กล่าวว่า นักบริหารงานบริการ ได้กำหนดคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ที่มาจากคำว่า "SERVICE" ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy คือ ความยิ้มแย้มและเอาใจใส่ต่อลูกค้าเป็นอย่างดี
2. E = Early Response คือ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ
3. R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ
5. I = Image Enhancing คือ รู้จักสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองและ

หน่วยงาน

6. C = Courtesy คือ มีอัธยาศัยดี มารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 175) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุบนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการตอบสนองความต้องการและนำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ขึ้นกับลูกค้าบางคนที่เราบริการให้เป็นพิเศษ แต่ต้องแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

สิทธิชัย สมบูรณ์เวชการ (สมิต สัจฉกร. 2542: 176-177) ซึ่งประสบความสำเร็จจากการให้บริการลูกค้าด้วยการปรับปรุงเทคโนโลยีทันสมัย ในการผลิตยาสมุนไพรและการให้บริการที่ลูกค้าพอใจได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การบริการที่ดีมียึดถือความพึงพอใจของลูกค้ามาเป็นอันดับหนึ่ง ซื่อสัตย์ต่อลูกค้าและตรงต่อเวลาการนัดหมาย บริการจัดสินค้าด้วยความรวดเร็ว พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในทุกระดับต้องสุภาพ พูดจาไพเราะนอบน้อมถ่อมตน”

สมชาติ กิจยรรยง (2543: 42-43) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการไว้ดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบการให้บริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแลปกป้องคุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรอบรู้ในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียง
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
4. อุดหนุน สนใจ คือ เป็นผู้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรืออดทนต่อสถานการณ์ต่างๆได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น
5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้บริการด้วยบรรยากาศที่ดีและมีความราบรื่น
7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆจากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเกิดขึ้น
8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มี การประสานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคล จากแผนก หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน
9. เกิดความจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์ รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา
10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์การตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่น ยิ้มงาม ถามไถ่ อุดหนุนใจ เต็มใจ เป็นต้น

จากแนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่ กิริยาท่าทาง พุดจาด้วยวาจาสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ในข้อมูลของสินค้าและบริการ มีความสามารถที่จะถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือ ทำงานได้ถูกต้องและรวดเร็ว

## ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการบริการ

### ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติของผู้ให้บริการ

การดำเนินงานด้านบริการให้เป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับเจตคติของผู้ให้บริการเป็นประการสำคัญ การศึกษาเจตคติของผู้ให้บริการ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้อง กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือคาดหวังไว้อย่างแท้จริง

ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติของผู้ให้บริการ (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. 2544: 15) มีปัจจัยที่สำคัญๆดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะทางบุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบที่โครงสร้างในลักษณะรวมของบุคคลที่ได้รับการหล่อหลอมมาจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทำให้เกิดเป็นลักษณะนิสัย การแสดงออกที่แตกต่างกันไปแต่ละบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกภาพร่าเริง เปิดเผย และมีน้ำใจต่อผู้อื่นจะมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว เอาแต่ใจตนเอง และปรับตัวเข้ากับผู้อื่นยาก
2. ลักษณะงาน บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตนสนใจและมีลักษณะตรงกับความรู้ความสามารถหรือความถนัดส่วนบุคคล ย่อมยินดีที่จะทุ่มเทความพยายามและมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีมากกว่าการทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถในงานบริการ ก็เช่นเดียวกับบุคคลที่ชอบปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นจะมีเจตคติในทางบวกต่องานบริการ เพราะเป็นงานที่ได้ติดต่อกับลูกค้าตลอดเวลา
3. สภาพการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางจิตภาพให้เกิดความรู้สึกสะดวกสบายและมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานด้วยความร่วมมืออันดี เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างเจตคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีและให้ความสนใจกับการปฏิบัติงานด้วยความสบายใจและมีประสิทธิภาพ
4. ผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการและความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน จะก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานบริการให้กับลูกค้าด้วย หากผู้ร่วมงานมีแต่ความขัดแย้งไม่เข้าใจกันย่อมก่อให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกัน

5. ประสิทธิภาพการทำงาน การกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆทำให้บุคคลเรียนรู้วิธีโต้ตอบต่อสิ่งกระตุ้นต่างๆ ในสภาพแวดล้อมและมีเจตคติต่อสิ่งนั้นในทางบวกหรือลบได้ เช่น การให้บริการด้วยความตั้งใจจนได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการให้บริการลักษณะดังกล่าว การรู้จักสังเกตบุคลิกภาพของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองบริการที่ถูกต้องของผู้รับบริการได้ทันที มีผลต่อเจตคติที่ดีของผู้ให้บริการที่นำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

## ปัจจัยบางประการที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

### สวัสดิการ

#### ความหมายของสวัสดิการ

สมพงศ์ เกษมสิน (2519: 271) ให้ความหมายว่า สวัสดิการ หมายถึง การตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ การอนุญาตให้ลางานเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาป่วย โบนัส บำเหน็จหรือบำนาญ และเงินสงเคราะห์อื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น

สุรางค์รัตน์ วสินารมณ (2538: 68-71) ได้อธิบายความหมายของคำว่า สวัสดิการ โดยสรุปได้เป็น 3 ระดับดังนี้ คือ

1. ระดับสังคม คำว่าสวัสดิการคนงาน สวัสดิการแรงงานและสวัสดิการอุตสาหกรรม หมายถึง บริการหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นสำหรับลูกจ้างและคนงานด้วยความสมัครใจของนายจ้าง หรือโดยองค์กรลูกจ้าง กลุ่มอาสาสมัคร เพื่อความกินดีอยู่ดี ซึ่งบริการต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นนี้อาจจัดขึ้นในสถานประกอบการหรือบริเวณใกล้เคียงกับที่ทำงานก็ได้

2. ระดับองค์กร สวัสดิการแรงงาน หมายถึง

2.1 สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากร โดยอาจจัดให้อยู่ในรูปของตัวเงิน นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือนหรือผลตอบแทนอื่นที่หน่วยงานจัดให้ เพื่อเป็นการคุ้มครอง หรือให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกจ้างเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ ออกจากงาน เกษียณอายุงาน

2.2 เงินหรือประโยชน์ที่คนงานได้รับเพิ่มจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่ม ซึ่งตามปกติได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ทำงาน เงินช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ และบริการที่จัดให้แก่คนทำงาน เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายสำหรับการครองชีพ

2.3 ผลประโยชน์ตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งที่พนักงานได้เพิ่มเติมจากค่าตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ ผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ คือ ผลประโยชน์ที่สามารถตีค่าเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสะสม ส่วนประโยชน์ทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและเหมาะสม มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และมีหัวหน้างานที่ดี

2.4 สิ่งที่น่าสนใจที่จะรักษาคณานให้ทำงานกับองค์กรต่อไป การจูงใจในที่นี้ รวมถึงการจูงใจคนงานใหม่ยินดีทำงานให้ โดยฝ่ายบริหารถือว่าเป็นความจำเป็น เพราะทราบดีว่าลูกจ้างไม่สามารถจัดการตนเองได้ ซึ่งถือว่าการสร้างขวัญและทัศนคติที่ดีให้แก่คนงาน ทำให้ได้มาซึ่งความร่วมมือของคนงาน และบริการที่จัดให้มีขึ้นมานี้ จะต้องเป็นการจัดให้ที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลปฏิบัติงานของคนงาน แต่ควรเน้นที่การเพิ่มขวัญ การสร้างความจงรักภักดี เพื่อลดการเข้าออกงาน การขาดงานและการแทรกแซงของรัฐ

2.5 ผลตอบแทนในรูปของนายจ้างจัดให้ลูกจ้าง เพื่อความสะดวกสบาย หรือเพื่อการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง ซึ่งโดยทั่วไปเข้าใจกันว่าสวัสดิการเป็นข้อตกลงกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และหรือเป็นที่นายจ้างจัดให้ เพื่ออำนวยความสะดวก และเพื่อเป็นการบำรุงขวัญให้กำลังใจแก่ลูกจ้าง จนเกิดเป็นพันธะสัญญาว่า คือส่วนหนึ่งของสภาพการจ้างงาน

2.6 การดูแลความเป็นอยู่ของลูกจ้าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างมีภาวะการดี เป็นอยู่ที่ดีตามอัตภาพ มีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์มีความปลอดภัยในการทำงาน และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต สวัสดิการเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เป็นสิ่งที่นายจ้างได้รับสวัสดิการก็เพราะถือว่าลูกจ้าง คือ สมาชิกขององค์กร

2.7 มาตรการสำคัญและจำเป็นที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของคนงาน สวัสดิการจะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร และลดปัญหาข้อขัดแย้ง

2.8 สวัสดิการในทัศนะของนายจ้าง คือ ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของนายจ้าง รัฐบาลและสหภาพแรงงานและที่สำคัญ คือ สวัสดิการเป็นต้นทุนการผลิตนายจ้าง ในทัศนะของลูกจ้าง สวัสดิการแรงงาน คือ ค่าตอบแทนที่นอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน เป็นประโยชน์ของลูกจ้างที่ส่วนหนึ่งกฎหมายข้อบังคับให้นายจ้างต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรอง และเป็นความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย คือ รัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้างที่ต้องร่วมมือกันจัดสวัสดิการ

2.9 สวัสดิการอาจมองได้ว่าเป็นผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากเงินเดือน โดยกำหนดให้ในรูปที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน

2.10 สวัสดิการแรงงานเป็นภาวะของการมีสุขภาพดี หรือเป็นสภาวะที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะอาดสบาย หรือการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง สวัสดิการแรงงานถือว่าเป็นภาระทางศีลธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมและสภาพแรงงาน รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงานบุคคล

3. ระดับกิจกรรม คำว่าสวัสดิการแรงงาน มีความหมายเป็นโปรแกรมบริการ “Service Program” ที่จัดให้แก่ลูกจ้าง โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งอาจเป็นโปรแกรมที่จัดขึ้นโดยเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานทั้งหมด

จากความหมายต่างๆข้างต้น สรุปได้ว่า สวัสดิการหมายถึง สิ่งที่ต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ได้รับความสะอาดสบาย มีความมั่นคงในชีวิต มั่นคงในอาชีพ หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งอาจเป็นทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินก็ได้ เช่น การจัดประกันชีวิต การจัดระเบียบเงินสะสม ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

#### ความสำคัญของสวัสดิการ

จินตนา บุญชวนและคณะ (2541: 10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสวัสดิการดังนี้

1. สร้างความสนใจ ดึงดูดบุคคลภายนอกเข้ามาเป็นสมาชิกองค์การโดยคำนึงว่าองค์การใดที่มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า องค์การนั้นก็จะมีประสบความสำเร็จดีกว่า

2. เมื่อมีบุคลากรแล้วย่อมต้องการให้บุคลากรนั้นใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นการดึงดูดศักยภาพของบุคลากร ทำให้องค์การสามารถเลือกเฟ้นคนได้ถูกกับงานและเหมาะสมกับเวลา โดยองค์การต้องสร้างหลักประกันความพึงพอใจ ความมั่นใจให้แก่บุคลากรโดยการให้สวัสดิการ

3. การที่บุคลากรทำงานในองค์การใดเป็นเวลายาวนานก็เท่ากับว่าบุคลากรนั้นมี ความชำนาญและมีประสบการณ์สูง มีความเข้าใจในนโยบายและแนวทางขององค์การ ไม่เป็นภาระต่อองค์การ

4. เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างองค์การและบุคลากรในองค์การ โดยเฉพาะในเรื่องความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ได้รับไม่เท่าเทียมกัน การจัดสวัสดิการเป็นการช่วยทำให้สัมพันธภาพทั้ง 2 ฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่น

## ประเภทของสวัสดิการ

จินตนา บุญชวน และคณะ (2541: 13) ได้จำแนกประเภทของสวัสดิการ ดังนี้

1. สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด คือ สวัสดิการที่เกิดขึ้นโดยมีระเบียบข้อบังคับกำหนดให้นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างตามกำหนด โดยกฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดให้นายจ้างจัดสวัสดิการขั้นต่ำให้แก่ลูกจ้าง เช่น วันหยุด เป็นต้น
2. สวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด คือ สวัสดิการที่จัดขึ้นสูงกว่าที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับกำหนด การจัดเกิดจากนายจ้างหรือลูกจ้างทั้ง 2 ฝ่าย ร่วมกันจัดเพื่อให้ลูกจ้างได้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งด้านร่างกายและจิตใจแบ่งเป็น
  - 2.1 สวัสดิการทางเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นหลักประกันทางการเงิน หรือที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงินหรือจ่ายในรูปตัวเงินได้ เช่น เงินสะสม เงินบำเหน็จบำนาญ การกู้ยืมเงินดอกเบี้ยต่ำ บริการรถรับส่ง เงินค่าอาหาร ค่าทำงานนอกเวลา เป็นต้น
  - 2.2 สวัสดิการด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อประโยชน์ด้านจิตใจ การบำรุงขวัญความนึกคิด การเพิ่มพูนความรู้ ความสะอาดสบาย ความสนุกสนานร่าเริง อาจจำแนกได้ดังนี้
    - 2.2.1 ด้านนันทนาการ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้รับความสนุกสนานรื่นเริง ลดความเครียดหรือความขัดแย้งระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง โดยมีกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน เช่น การจัดแข่งกีฬา การตั้งชมรมสโมสร การจัดทัศนศึกษา เป็นต้น
    - 2.2.2 ด้านสุขภาพอนามัย เป็นการจัดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในองค์กร สามารถปฏิบัติในหน้าที่ได้เต็มความสามารถ ด้วยการจัดอำนวยความสะดวกต่างๆทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน เช่น การจัดบริการด้านสุขภาพ การบริการการแพทย์ การให้คำปรึกษา การเยี่ยมเยียน การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น
    - 2.2.3 ด้านการศึกษา เป็นการจัดเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสในการศึกษา รวมถึงการศึกษาเพิ่มเติมหรือการศึกษาต่อในระดับสูง การเสริมความรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายที่ควรรู้ ความรู้ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย การจัดให้มีห้องสมุด เป็นต้น

2.2.4 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการจัดเพื่ออำนวยความสะดวก  
ความปลอดภัยในการทำงาน สถานที่ทำงาน เช่น การจัดทำที่พักอาศัยภายในสถานที่ทำงาน การจัด  
นิทรรศการอบรมแนะนำเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน

### ประโยชน์ของสวัสดิการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 302 – 303) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสวัสดิการไว้ดังนี้  
ประโยชน์ของสวัสดิการสำหรับบุคลากร

1. บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น
2. บุคลากรมีความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการกินดีอยู่ดี
3. ความไม่พอใจในการทำงานลดน้อยลง
4. มีความเข้าใจถึงนโยบายและความมุ่งหมายของหน่วยงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหน่วยงานดีขึ้น

ประโยชน์ของสวัสดิการสำหรับหน่วยงาน

1. หน่วยงานมีประสิทธิภาพในการผลิตเพิ่มขึ้น
2. หน่วยงานได้กำไรมากขึ้น เนื่องจากการทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพดีขึ้น
3. การทำงานมีการประสานกันภายในหน่วยงานดีขึ้น
4. ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานลดลง เช่น การลาออก การขาดงาน อุบัติเหตุอาจลดลง
5. หน่วยงานกับบุคลากรมีสัมพันธภาพดีขึ้น
6. หน่วยงานได้มีโอกาสชี้แจง อธิบายถึงนโยบายและหลักการของหน่วยงาน
7. หน่วยงานสามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และฝึกอบรม

### ลักษณะงานของการบริการ

#### ความหมายของลักษณะงานของการบริการ

กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์ (2545: 47) ได้ให้ความหมายของ ลักษณะงานของการบริการ ไว้ว่า  
หมายถึง ลักษณะการดำเนินกิจกรรมหรือการกระทำของบุคคลหรือองค์การที่ได้รับมอบหมายซึ่ง  
เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือให้ความช่วยเหลือ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันด้วย  
ความถูกต้องและรวดเร็ว จากความรู้ความสามารถอย่างมีน้ำใจไมตรี ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ  
เพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจจากผลของ  
การกระทำนั้น จนชวนกลับมาใช้บริการอีก

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 (2544: 23) ได้กล่าวถึงลักษณะงานของการบริการ ไว้ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยที่ผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับ แล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆได้ การผลิต การบริโภค และการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการซึ่งแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการ ไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภคซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (การผลิต) ขณะนั้นด้วยโดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4. ลักษณะที่แตกต่างกันไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ ช่วงเวลาการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

### ลักษณะงานของพนักงานธนาคาร

ลักษณะงานของพนักงานธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการบริการแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

#### 1. พนักงานธนกิจ มีหน้าที่ดังนี้

##### 1.1 งานด้านบริการลูกค้า

1.1.1 ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานรับและจ่ายเงินสดให้มีประสิทธิภาพ

1.1.2 จัดระบบการทำงานรับและจ่ายเงินสด และคอยติดตามดูแลแก้ไขปัญหาที่

เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วไม่ติดขัด

1.1.3 ตรวจและอนุมัติการทำรายการ ที่เกินอำนาจของผู้ที่ทำหน้าที่รับและทำหน้าที่

จ่ายเงินสด

1.1.4 ตรวจและอนุมัติการโอนเงิน

1.1.5 รับผิดชอบการบริหารเงินสดของสาขา

1.1.6 รับผิดชอบการรับเงินสดกับสำนักงานใหญ่

1.1.7 จัดทำรายงานสถิติเกี่ยวกับเงินสดของสาขา

1.1.8 รับผิดชอบการนำเงินเข้าออกเครื่อง ATM ที่อยู่ในความดูแลของสาขา

1.1.9 ให้บริการลูกค้าที่ทำรายการฝากและถอนเงินสดจำนวนมาก

1.1.10 ปฏิบัติงานอื่นๆที่มีได้ระบุไว้ข้างต้น แต่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติ

## 1.2 งานรับและจ่ายเงินสด

1.2.1 ให้บริการรับฝากและถอนเงินสดทุกประเภทบัญชีของธนาคาร

1.2.2 ให้บริการซื้อและขายเงินตรา เช็คเดินทาง และตราต่างประเทศ

1.2.3 ให้บริการขึ้นเงิน เช็คของขวัญ ตราฟรังก์ และเช็คเชียร์เช็ค

1.2.4 ตรวจและอนุมัติรายการโอนเงินตามอำนาจ

1.2.5 รับผิดชอบการนำเงินเข้าออกเครื่อง ATM

1.2.6 ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยพร้อมใช้งาน

1.2.7 ปฏิบัติงานอื่นๆที่มีได้ระบุไว้ข้างต้น แต่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติ

## บุคลิกภาพแบบแสดงตัว

### ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะศึกษาพฤติกรรมรวมของมนุษย์เพราะเป็นสิ่งที่ปรากฏแก่สายตา บุคลิกภาพนับเป็นส่วนประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง จึงส่งผลต่อการยอมรับนับถือ การให้ความร่วมมือ การสนับสนุน และความไว้วางใจจากผู้อื่น มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ไว้หลากหลาย ดังนี้

ไอเซนส์ (Eysenck: 1947) บุคลิกภาพหมายถึงการกระทำทั้งหมดของอินทรีย์ที่ได้รับจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

แอลพอร์ต (Allport. 1961: 83) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพหมายถึงระบบโครงสร้างของร่างกายและจิตใจที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคลที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นตลอดเวลา ซึ่งทำให้เห็นถึงการแสดงลักษณะทางพฤติกรรมและทางความคิดของบุคคลผู้นั้น

ดิงมีเยอร์ (Dinkmeyer. 1967: 235) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง สภาวะทุกอย่าง อันประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคลนับตั้งแต่สภาวะทางกาย อารมณ์ ทักษะ ความสนใจ ความคิด หวัง ลักษณะท่าทาง ความรู้สึก นิสัย ความสามารถทางปัญญา ตลอดจนความสำเร็จ ยังรวมถึงสภาวะที่บุคคลเป็นอยู่ ทั้งปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนความสัมพันธ์กับบุคคลในการเผชิญปัญหา

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525: 260) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของความคิด ทำที่และนิสัย ซึ่งสร้างสมจากมูลฐานองค์ประกอบทางจิตและทางกายภาพของบุคคล อันถ่ายทอดมาทางชีววิทยาส่วนหนึ่งและจากแบบอย่างวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดมาทางสังคมอีกส่วนหนึ่ง รวมถึงการปรับเหตุจูงใจ ความปรารถนา และความมุ่งประสงค์ของบุคคลนั้น ให้เข้ากับความต้องการและนิสัยแห่งสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคมและที่ไม่เกี่ยวข้องกับสังคม

มณฑิรา เกิดพิพัฒน์ (2543: 27) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพเกิดจากความเชื่อด้านพลัง แรงขับที่มาจากภายใน ในบางครั้งเกิดความขัดแย้งกันเอง และคนโดยทั่วไปจะมุ่งบุคลิกภายนอกเพราะสามารถสัมผัสได้ ซึ่งบุคลิกภาพเชื่อว่ามาจากสิ่งแวดล้อม และสามารถพัฒนาได้ดีถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี

รวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง (2543: 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะต่างๆ ของแต่ละบุคคลที่รวมกันแล้วทำให้บุคคลนั้นแตกต่างจากบุคคลอื่น ลักษณะต่างๆ เหล่านั้น อันได้แก่ อุปนิสัยใจคอ ความสนใจทัศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆ ที่บุคคลนั้นแสดงออกมา

ไม่มีใครสามารถบอกได้แน่ชัดว่า มนุษย์เรามีลักษณะต่างๆ รวมกันอยู่ทั้งหมดเท่าไร และลักษณะแต่ละอย่างก็มีใช่จะแยกตัวออกจากกันโดยอิสระ ฉะนั้นการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพจึงเป็นเรื่องยาก เพราะบุคลิกภาพประกอบด้วยเรื่องต่างๆ มากมาย จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นพอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนหรือผลรวมพฤติกรรมของบุคคลที่มาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมที่สามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้นออกจากบุคคลอื่นได้

### **บุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว (Extravert – Introvert Personality)**

การแบ่งลักษณะของบุคลิกภาพออกเป็นแบบแสดงตัว (Extravert) และแบบเก็บตัว (Introvert) เป็นการแบ่งบุคลิกภาพของมนุษย์ออกเป็นลักษณะใหญ่ๆ ซึ่งมีผู้นำไปใช้อย่างแพร่หลายนับตั้งแต่ที่ คาร์ล จี จุง (Carl G Jung) ได้เสนอทฤษฎีนี้ และมีนักจิตวิทยาท่านอื่นๆ นำไปศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งได้ให้ลักษณะของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว – เก็บตัว ตามที่เกลน วิลสัน (Glen Wilson) ได้สรุปไว้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert) มีลักษณะชอบสังคม ชอบงานสังสรรค์ มีเพื่อนมาก ต้องการมีคนคุยด้วย ไม่ชอบการอ่านหนังสือหรือศึกษาด้วยตนเอง ชอบเรื่องตื่นเต้น แสวงหาโอกาส

ชอบแวกแห่หาเสี้ยน ทำอะไรรวดเร็ว ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ค่อยมีความวิตกกังวล เรียบง่าย มองโลกในดี ชอบการเคลื่อนไหวและทำสิ่งต่างๆ โกรธง่ายหายเร็ว ไม่ค่อยเก็บความรู้สึก

บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introvert) มีลักษณะเงียบขรึม ชอบอยู่ตามลำพัง คิดถึงตัวเองเป็นหลัก เข้าหาหนังสือมากกว่าผู้คน ไม่ค่อยใกล้ชิดกับใครนอกจากเพื่อนสนิท คิดก่อนทำ ไม่ชอบเรื่องเสียดๆ จริงจังกับชีวิต เก็บความรู้สึก โกรธยากหายช้า ไร้วางใจได้

ไอเซ็นต์ (นวลละออง สุภาผล. 2534: 64 ; อ้างอิงจาก Eysenck. 1970: 59-60) ให้ความหมายของลักษณะบุคลิกภาพเก็บตัว-แสดงตัว ไว้ดังนี้ ลักษณะบุคลิกภาพเก็บตัว (Introvert Personality) หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะเงียบขรึม ชอบคิดพิจารณาตนเอง ไม่ชอบการพบปะพูดคุยกับบุคคลอื่นยกเว้นคนใกล้ชิดหรือเพื่อนสนิท ชอบอ่านหนังสือมากกว่าเข้าสังคม ชอบวางแผนต่างๆ ไว้ล่วงหน้า รับการกระตุ้นจากภายนอกได้น้อย ไม่ชอบความตื่นเต้น ใช้ชีวิตอย่างเคร่งขรึมมีระเบียบแบบแผน ควบคุมอารมณ์และความรู้สึกได้ดี โดยปกติไม่มีความประพฤตินทางก้าวร้าว ค่อนข้างมองโลกในแง่ร้าย มีค่านิยมที่ยึดมาตรฐานทางศีลธรรม หรือกล่าวโดยสรุปลักษณะเก็บตัว คือ บุคคลที่มีการควบคุมตนเองและมีพฤติกรรมรับผิดชอบ ลักษณะบุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extravert Personality) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการเข้าสังคม ชอบงานสังสรรค์รื่นเริง มีเพื่อนมาก ช่างพูดช่างคุย ไม่ชอบการเรียนหรือการทำงานตามลำพัง ชอบความตื่นเต้น รับการกระตุ้นจากภายนอกได้มาก ชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่ชอบอยู่นิ่ง ชอบความเป็นอิสระและความสนุกสนาน ตลกขบขัน ชอบทำกิจกรรมต่างๆ ตลอดเวลา ค่อนข้างมองโลกในแง่ดี ก้าวร้าวและอารมณ์เสียได้ง่าย หรือกล่าวโดยสรุป ลักษณะแสดงตัวคือ บุคคลที่มีความสามารถทางสังคมและแรงกระตุ้นในตนเอง

จากการศึกษาวิจัยจำนวนมากพบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและเก็บตัว จะมีลักษณะการแสดงออกที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมในสังคม การรับรู้ กิจกรรม ตลอดจนการทำงาน ดังที่เกลน วิลสัน (Glen Wilson) ได้สรุปไว้ดังนี้

โดยทั่วไปผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว หรือเก็บตัว จะไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความฉลาด แต่ความแตกต่างในด้านการทำงานของบุคลิกภาพทั้งสองแบบอาจสามารถแยกพิจารณาใน 3 ประเด็น ได้แก่ ความรวดเร็ว ความละเอียดถี่ถ้วน ความเพียรพยายาม ซึ่งในการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจะทำงานได้รวดเร็วกว่า ในขณะที่พวกเก็บตัวจะมีความละเอียดถี่ถ้วนและความเพียรพยายามมากกว่า

ในการศึกษาพบว่า พวกเก็บตัวมักจะทำคะแนนในการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาจนถึงระดับมหาวิทยาลัยได้ดีกว่าพวกแสดงตัว นอกจากนั้น นักศึกษาที่ต้องถูกถอนชื่อจากมหาวิทยาลัยด้วยเหตุผลเรื่องผลการเรียนไม่ถึงเกณฑ์ มักจะเป็นพวกแสดงตัวมากกว่าพวกเก็บตัว ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของพวกแสดงตัวที่ไม่ค่อยชอบอ่านหนังสือ และมีความเพียรพยายามต่ำกว่าพวกเก็บตัว

ถึงแม้จะมีข้อมูลว่าพวกเก็บตัวมักจะมีผลการเรียนดีกว่าพวกแสดงตัว แต่ในการเรียนการสอนแบบค้นหา (Discovery Learning) ซึ่งเน้นการพิจารณาผลรวมมากกว่าเน้นรายละเอียดการมีปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึกร่วมกันในการเรียน จะช่วยให้พวกแสดงตัวทำคะแนนได้ดีขึ้นมากกว่าวิธีการเรียนการสอนแบบรับรู้ (Reception Learning) ที่เน้นกฎเกณฑ์ ทฤษฎี ซึ่งใช้กันอยู่ทั่วไป

ในการทำงาน พวกแสดงตัวจะทำงานในลักษณะที่มีการติดต่อกับผู้อื่น เช่น งานขาย ครู นักสังคมสงเคราะห์ สื่อสารมวลชน ฯลฯ ได้ดี ส่วนผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะเหมาะกับงานที่ต้องอาศัยความละเอียดถี่ถ้วน งานที่ต้องทุ่มเทเอาใจใส่เป็นระยะเวลานานๆ งานที่มีหลักเกณฑ์ ทฤษฎี ความแน่นอน เช่น นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร สถาปนิก ครู วิชาคณิตศาสตร์ ฯลฯ ได้ดี (ศักดิ์สิทธิ์ สอนพงศ์. 2540: 178-179)

### ลักษณะของบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

ปิยพร ดวงทอง (2539: 13) ได้สรุปลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวไว้ 6 ด้าน ดังนี้

#### 1. ชอบสังคม หมายถึงลักษณะดังนี้

1.1 การเข้ากับบุคคลอื่นได้ง่าย หมายถึง การชอบพบปะผู้อื่น คล่องแคล่ว เป็นมิตรกับผู้อื่น

1.2 ชอบช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ หมายถึง การให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่นในการกระทำกิจกรรมต่างๆจนเกิดความสำเร็จ

1.3 รื่นเริง สนุกสนาน หมายถึง อารมณ์และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วแสดงออกมาทางสีหน้า ท่าทางในลักษณะพอใจ สนุกสนาน รื่นเริง

1.4 ช่างพูด หมายถึง คนที่พูดเก่ง สามารถพูดคุยกับคนได้ทุกประเภท

1.5 ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี หมายถึง การปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม กระทำสิ่งต่างๆ ได้เหมาะสมกับกาลเทศะ

## 2. ชอบเป็นผู้นำ หมายถึงลักษณะดังนี้

2.1 ชอบโดดเด่น หมายถึง ความต้องการอยากเด่น ได้รับความสำเร็จและยอมรับนับถือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจทำอะไรแล้วไม่มีการลังเล หรือหวั่นวิตกในความสามารถของตนเอง

2.2 การกระทำสิ่งต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมาย หมายถึง การเอาใจใส่ จดจ่อและรับเป็นภาระต่อหน้าที่การงาน พยายามทำหน้าที่ต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ

## 3. ชอบผจญภัย หมายถึงลักษณะดังนี้

3.1 กล้าหาญ หมายถึง กล้าเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ กล้าคิด กล้าพูด กล้ากระทำ กล้าเผชิญความจริง สามารถเผชิญเหตุการณ์ต่างๆ โดยไม่หวั่นไหว

3.2 ชอบความตื่นเต้น หมายถึง การได้ทำกิจกรรมที่เกิดความตื่นเต้น ชอบการเสี่ยง แม้จะมีอันตรายที่เกิดขึ้นก็ตาม

3.3 ชอบแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ หมายถึง มีความเพลิดเพลินในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มีความอยากรู้อยากเห็น ชอบสิ่งแปลกๆ ใหม่

## 4. ชอบอิสระ หมายถึงลักษณะดังนี้

4.1 ไม่ชอบระเบียบแบบแผน หมายถึง การชอบทำสิ่งต่างๆ อยู่เหนือกฎเกณฑ์โดยยึดถือตนเองเป็นหลัก ไม่ชอบถูกบังคับหรือควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด

4.2 ไม่ชอบความซ้ำซาก หมายถึง ชอบทำกิจกรรมต่างๆ หลายรูปแบบ ไม่ชอบกิจกรรมที่ซ้ำๆ กัน

4.3 ทำตนแตกต่างจากกลุ่ม หมายถึง ความต้องการที่จะทำตนให้แตกต่างจากผู้อื่น เป็นตัวของตัวเองเพื่อให้ตนเองเป็นจุดเด่นในกลุ่ม

## 5. ก้าวร้าว หมายถึงลักษณะดังนี้

5.1 หุนหันใจเร็ว หมายถึง บุคคลที่กระทำการต่างๆ อย่างรวดเร็ว ว่องไว ตัดสินใจทำสิ่งต่างๆ โดยไม่คิดให้รอบคอบ

5.2 ไม่ควบคุมอารมณ์ หมายถึง ผู้ที่เสียอารมณ์ง่าย อารมณ์ไม่คงที่ อารมณ์อ่อนไหว ขาดความอดทน เปลี่ยนแปลงง่าย หงุดหงิด กังวลใจ

6. ใจกว้าง หมายถึงลักษณะดังนี้

6.1 มองโลกในแง่ดี หมายถึง การมองบุคคลอื่นในลักษณะเป็นมิตรหรือเป็นคนดี

6.2 ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดง

ความคิดเห็นและยอมรับ

6.3 เปิดเผย หมายถึง การกระทำสิ่งต่างๆตามสภาพความเป็นจริง แสดงพฤติกรรมออกมาตามที่คิดและรู้สึกในสถานการณ์ต่างๆ

### **ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน**

#### **ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน**

เฮนรี และบอยล์ (Henry; & Boye. 1971: 1) ได้ให้ความหมายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ผลรวมของการปฏิบัติงาน ความประพัตระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรมและมีส่วนร่วมในด้านการติดต่อสื่อความหมาย ความร่วมมือ การเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหา และการจูงใจซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลประโยชน์ต่อองค์การ

ริชาร์ด และไลน์แมน (Richard; & Lyman. 1979: 346-347) ได้ให้ความหมายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง กระบวนการของบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน การเป็นสมาชิกร่วมกัน ซึ่งเป็นที่รวมของการมีส่วนร่วมในความคิดเห็นและบทบาทที่แตกต่างกัน คนต้องการมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม คนจึงต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในด้านการทำงาน ถ้าสามารถทำงานเป็นทีมหรือกลุ่มได้ และมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและประสิทธิภาพขององค์การ

#### **การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน**

เดวิด (David. 1990: 16) ได้กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นความสามารถที่แต่ละคนจะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือลูกค้า ต้องปฏิบัติตนดังนี้

1. รู้จักและไว้วางใจในบุคคลอื่น การรู้จักบุคคลอื่นยังไม่เพียงพอ การไว้วางใจในตัวบุคคลอื่นก็เป็นสิ่งจำเป็นที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย

2. การติดต่อกับบุคคลอย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง ไม่มีความลำเอียง

3. การยอมรับและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

4. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลร่วมกัน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535: 119) ได้กล่าวว่า การทำงานร่วมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน หรือสมาชิกในหน่วยงานเดียวกัน จำเป็นต้องมีการสร้างสัมพันธ์ไมตรีต่อกัน เพื่อจะได้ทำงานด้วยกันได้ดี ผู้ที่อยู่ในองค์การได้นานๆ มีความผูกพันต่อองค์การ มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์การ จึงต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1. เมื่อเพื่อนพูดให้รับฟังด้วยความเต็มใจไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินความคิดของเขา
2. ให้ความเป็นกันเองและเป็นมิตร
3. ยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ โดยปราศจากความอิจฉาริษยา
4. อย่าแสดงตนว่าเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน
5. มีความจริงใจและเสนอแนะเสนอแนะในการติดต่อกัน
6. ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีทุกข์ร้อน
7. มีโอกาสในการพบปะสังสรรค์นอกเวลาทำงาน
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน
9. ไม่โยนความผิดหรือขัดทอดความผิดให้กับเพื่อนร่วมงาน
10. ใจกว้างและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

## ประวัติศาสตร์และโครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจฝึกหัดของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

### ประวัติศาสตร์ไทยพาณิชย์

ก่อนการธนาคารไทย (2449-2479)

ประวัติศาสตร์หน้าแรกของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งนับเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของชาวสยามนั้น เริ่มต้นขึ้นในนาม "บุคคลิกย์" โดยพระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ขณะนั้นทรงดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตั้งพระทัยอย่างแน่วแน่ที่จะให้มีสถาบันการเงินของสยามเป็นฐานรองรับการเติบโต ทางด้านเศรษฐกิจการเงินของประเทศ จากการที่โลกตะวันตกได้ขยายเส้นทางการค้าทางทะเลมาสู่ดินแดนสยามเป็นอย่างมากในยุคนั้น ในขั้นแรกจึงทรงริเริ่มดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองใน

นาม "บุคคัลย์" (Book Club) ต่อมากิจการทดลองประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงทรงมีพระบรมราชานุญาตให้ตั้งเป็นธนาคารในนาม "บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด" (Siam Commercial Bank, Limited) เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์อย่างเป็นทางการ นับตั้งแต่นั้นมา และได้กลายมาเป็น "ต้นแบบของธนาคารไทย" โดยริเริ่มนำระบบ และแนวคิดของการให้บริการรับฝากเงินออมทรัพย์ และ บริการบัญชีกระแสรายวัน (Current Account) ถอนเงินโดยใช้เช็คมาให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งจัดตั้งสาขาขึ้นทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาคต่างๆ นอกจากนี้ธนาคารยังมีส่วนร่วมในการก่อกำเนิดและวางรากฐานสหกรณ์การเกษตรของประเทศ (ไทยพาณิชย์. 2554: ออนไลน์)

#### มุ่มมั่นฟันฝ่าอุปสรรค (2475-2500)

สยามประเทศต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองและจากสงครามโลกครั้งที่ 2 บริษัทแบงก์สยามกัมมาจลทุนจำกัดในขณะนั้น ได้เปลี่ยนชื่อตามนโยบาย "เชื้อชาตินิยม" ของรัฐบาลที่เปลี่ยนชื่อประเทศจาก "สยาม" เป็น "ไทย" โดยเปลี่ยนมาเป็น "ธนาคารไทยพาณิชย์" พร้อมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารของธนาคารใหม่ให้ผู้บริหารชาวไทยที่มีความรู้ความสามารถได้ขึ้นเป็นผู้บริหารแทนที่จะเป็นชาวตะวันตกแบบเดิม โดยธนาคารยังคงยึดมั่นในนโยบายความมั่นคงของธนาคารเป็นสำคัญ และเนื่องจากธนาคารได้สั่งสมความรู้ตลอดจนประสบการณ์ด้านการเงิน ธนาคารจึงมีบทบาทในการอำนวยความสะดวก ในด้านการเป็นแหล่งเงินทุน และการเป็นตัวกลางด้านการเงินระหว่างประเทศให้กับพ่อค้าตลอดช่วงสงคราม การให้กู้ยืมเงินเพื่อสร้างบ้าน การส่งเสริมพ่อค้าคนไทยในการประกอบธุรกิจให้ได้รับความสะดวกสบาย รวมทั้งการตั้งบริษัทคลังสินค้า เพื่อสร้างความปลอดภัยในการเก็บรักษาสินค้าให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ธนาคารได้ถวายความจงรักภักดีแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และบำเพ็ญกุศลสาธารณประโยชน์ ด้วยการถวายผ้าพระกฐิน การสร้างตึกโรงพยาบาลให้แก่โรงพยาบาลศิริราช เป็นต้น

#### หนุนเนื่องเมืองไทยพัฒนา (2500-2516)

บทบาทของธนาคารไทยพาณิชย์ในการเป็นหนึ่งในฟันเฟือง ที่ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง จนถึงยุคที่ความมั่นคงภายในประเทศ เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การระวังภัยจากลัทธิคอมมิวนิสต์ ธนาคารยังคงมุ่งมั่นที่จะวางรากฐานทางการเงินการธนาคารให้แข็งแกร่งและมั่นคงขึ้น พร้อมทั้งจะเป็นกำลังหลักผลักดันในการพัฒนาเศรษฐกิจในด้านอื่นๆ ด้วยเช่นกันโดยธนาคารได้ปรับปรุงระบบงานของธนาคารให้ทันสมัย

และมีประสิทธิภาพพร้อมให้บริการลูกค้า ทำการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน พร้อมทั้งให้ความสำคัญแก่งานด้านทรัพยากรบุคคล ด้วยธนาคารตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญของบุคลากรในธนาคาร จึงจัดให้มีการพัฒนาพนักงานทั้งด้านการบริการและปฏิบัติการ จัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน รวมทั้งการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ทั้งการทำนุบำรุงและจรรโลงพระพุทธศาสนา การสนับสนุนการแพทย์ การสาธารณสุขพื้นฐาน ซึ่งบทบาทของธนาคารไทยพาณิชย์ในยุคนี้ เปรียบเสมือนต้นโพธิ์ที่ได้หยั่งรากลึกมีลำต้นที่แข็งแรง และพร้อมจะแตกกิ่งก้านสาขาเป็นไม้ใหญ่อย่างรวดเร็ว และสง่างาม

แผ่สาขาล้ำหน้านวัตกรรม (2516-2531)

"มั่นคงด้วยรากฐาน บริการด้วยน้ำใจ" คือ คำขวัญของธนาคารที่เกิดขึ้นในยุคนี้ ซึ่งเป็นยุคที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่สำคัญอีกครั้งหนึ่งจากเหตุการณ์ 14 ตุลาคม 2516 และ 6 ตุลาคม 2519 แต่ก็เป็นยุคที่ธนาคารก้าวไปข้างหน้า อย่างแข็งแกร่งด้วยรากฐานที่มั่นคง พร้อมการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงนานาประการเพื่อเข้าสู่ยุคของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารการขยายเครือข่ายของธนาคาร ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยธนาคารได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้งานด้านต่างๆ ของธนาคารทั้งที่สำนักงานใหญ่ และสาขาต่างๆ เพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ พร้อมทั้งสร้างมิติใหม่ของการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ด้วยการเปิดให้บริการ Auto-matic Teller Machine (ATM) หรือเป็นที่รู้จักกันดีในขณะนั้นว่า "บริการเงินด่วน" เป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทย รวมถึงการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Tele-Banking) แก่ลูกค้ารายบุคคล และอินโฟแบงก์ธนาคารเพื่อธุรกิจ (Info-Banking) แก่ลูกค้าองค์กร นอกเหนือจากมุ่งมั่นพัฒนาเพื่อให้บริการลูกค้าแล้วนั้น ธนาคารยังมุ่งส่งเสริมการศึกษา ด้วยการสนับสนุนให้ทุน การศึกษา การก่อตั้ง "พิพิธภัณฑสถานธนาคารไทย ธนาคารไทยพาณิชย์" รวมทั้งการทำนุบำรุง และจรรโลงพระพุทธศาสนา การพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน ร่วมอนุรักษ์ และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของประเทศ

ขยายธุรกิจสร้างพันธมิตรสู่สากล (2531-2540)

"ยุคทองของเศรษฐกิจไทย" และ "ปัญหาเศรษฐกิจฟองสบู่" ต่างเกิดขึ้นในยุคนี้ ซึ่งเป็นยุคที่ธนาคาร และ ระบบสถาบันการเงินอื่นๆ ในประเทศ ต่างก็เติบโตเคียงคู่ไปกับการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจ และต้องเผชิญปัญหา เมื่อประเทศเผชิญกับภาวะวิกฤตใน พ.ศ. 2540 ซึ่งในยุคนี้ ผลของการดำเนินงานของธนาคารในด้านต่างๆ ได้เติบโตอย่างรวดเร็วมีการขยายธุรกิจอย่างรวดเร็ว มั่นคง จนได้รับการยกย่องจากนิตยสารการเงินธนาคารให้เป็น "ธนาคารแห่งปี" (Bank of the Year) ถึง 4 ปี

ซ้อน คือ พ.ศ. 2532–2535 ในฐานะที่เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีผลงานเด่นสุดของการธนาคารพาณิชย์ไทย อย่างรอบด้าน และจากการขยายตัวของธนาคาร รวมทั้งการเตรียมพร้อมรองรับ ความเจริญในอนาคต ธนาคารจึงพิจารณาย้ายที่ทำการจากชิดลม ไปยังสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ที่ SCB Park Plaza ในปี พ.ศ. 2539 ซึ่งอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ของธนาคารนับได้ว่าเป็น อาคารอัจฉริยะแห่งหนึ่งของประเทศไทย ต่อมาในช่วงปี พ.ศ. 2540 ที่ประเทศไทยได้เผชิญกับปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ และ ปัญหาการขาดความเชื่อมั่นในสถาบันการเงินของไทย ธนาคารยังคงได้รับความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นจากลูกค้าเป็นอย่างสูง โดยยอดเงินฝากรวมของธนาคาร (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2540) มีอัตราเติบโตสูงที่สุดในระบบธนาคารพาณิชย์ ในปีเดียวกันนี้เอง ธนาคารได้ทำการเพิ่มทุนอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยที่การดำเนินงานของธนาคาร ทั้งทางด้านธุรกิจ และด้านกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม ยังคงยึดมั่นในหลักการมุ่งไปที่คุณภาพ และได้ประสิทธิผลคุ้มค่า

#### ก้าวกล้าฝ่ามรสุม 2541-2542

ผลจาก "ปัญหาเศรษฐกิจฟองสบู่" ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย แม้แต่การดำเนินงานของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ต่างได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากสถานะเศรษฐกิจที่ซบเซาอย่างหนัก และจากการดำเนินมาตรการที่เข้มงวดตามกรอบของ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงถือได้ว่ายุคนี้เป็นยุคที่วิกฤตของธนาคาร โดยมีปริมาณสินเชื่อด้อยคุณภาพเพิ่มขึ้นตามลำดับ ธนาคารจึงมุ่งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการพยายามรักษาความพอเพียงของเงินกองทุน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของธนาคาร และการตัดทอนรายจ่ายต่างๆ ซึ่งได้รับความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานของธนาคารอย่างยิ่ง พร้อมทั้งการแก้ปัญหาในระยะยาวของธนาคาร ด้วยการเพิ่มทุนที่สำเร็จลุล่วงด้วยดี ทั้งการเสนอขายหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิม ผู้ลงทุนในต่างประเทศ และการออกหุ้นกู้ที่ถือเป็นการขายหุ้นเพิ่มทุนครั้งใหญ่ที่สุดของไทย โดยได้รับการกล่าวถึงในฐานะ Equity Deal of the Year ในเอเชียจากวารสารการเงินหลายฉบับ นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งเป็น "ธนาคารที่ดีที่สุดในประเทศ" ผ่านการปรับปรุงโครงสร้างระบบงานต่างๆ การมีกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน รวมทั้งการบริหารจัดการที่โปร่งใสและเปิดเผยได้ จึงนับ ได้ว่าธนาคารได้ผ่านพ้นวิกฤต และพร้อมสำหรับการก้าวไปสู่การเติบโตอย่างมั่นคงในวันข้างหน้าอย่างเต็มที่

คุณภาพ คุณธรรมสองน่านาคต (2542-ปัจจุบัน)

"เราจะเป็นธนาคารที่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และ สังคมเลือก"(Bank of Choice for Our Customers, Shareholders, Employees and Community) คือ วิสัยทัศน์ของธนาคารในการดำเนินงานของศตวรรษใหม่ ที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทุกคนเลือก พร้อมทั้งตระหนักถึงการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม มีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล ด้วยจริยธรรม ตลอดจนการทำประโยชน์คืนแก่สังคม และเพื่อให้สามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ธนาคารจึงกำหนดพันธกิจไว้อย่างชัดเจนว่าจะมุ่งพัฒนาสู่การเป็นธนาคารครบวงจรชั้นนำของประเทศ (The Premier Universal Bank) ซึ่งหมายถึงธนาคารที่ให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ และ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจ ธนาคารจึงได้ดำเนิน "โครงการปรับปรุงธนาคาร" (Change Program) ซึ่งเป็นโครงการที่อยู่เบื้องหลังการเปลี่ยนแปลง และความสำเร็จของธนาคาร รวมทั้งการพัฒนาเครือข่าย ในการให้บริการอย่างครบวงจร การพัฒนาบริการใหม่ๆ และการพัฒนาบุคลากร และการดำเนินกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม อย่างต่อเนื่อง

### วิสัยทัศน์

เราจะเป็นธนาคาร... "ที่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและสังคมเลือก"

### พันธกิจ

ธนาคารที่ให้บริการครบวงจรชั้นนำของประเทศ โดยมุ่งเน้นการให้บริการในตลาดการเงินกลุ่มลูกค้าหลัก ด้วยการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดจากเครือข่ายของกลุ่มไทยพาณิชย์ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเต็มที่

### ค่านิยมหลัก

มีคุณธรรม : โปร่งใส ซื่อสัตย์ มีจริยธรรม ทั้งในฐานะบุคคลและองค์กร

รับผิดชอบ : ยึดมั่นต่อคำสัญญา รับผิดชอบต่อทุกการกระทำ

ทำงานเป็นทีม : ให้คุณค่าต่อความร่วมมือร่วมใจ เราจะแข็งแกร่งที่สุดเมื่อร่วมมือกัน

### โครงการฝึกอบรมสำหรับพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์

โครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจประกอบไปด้วยการฝึกอบรมในห้องเรียนเป็นระยะเวลา 30 วัน สลับกับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในศูนย์ปฏิบัติการสาขาจำลอง การฝึกอบรมภาคปฏิบัติมีจุดประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และเข้าใจวิธีการทำงานของสาขา พนักงานสามารถฝึกฝนทักษะใหม่ๆ และได้ทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานจริง พนักงานธนกิจสามารถเติบโตตาม

สายงาน หรือปรับเปลี่ยนไปทำงานในสายงานใกล้เคียง จากจุดเริ่มต้นในตำแหน่งพนักงานธนกิจ พนักงานสามารถก้าวขึ้นเป็นผู้จัดการสาขา หรือหากชอบงานขายก็สามารถย้ายไปเป็นเจ้าหน้าที่ธุรกิจ ลูกค้าบุคคลหรือผู้จัดการทีมธุรกิจลูกค้าบุคคลได้ โครงการฝึกอบรมมีรายละเอียดดังนี้

| ลำดับ | หัวข้อ                                                                                         | ระยะเวลา (วัน) |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1     | ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (Orientation)                                                              | 1 วัน          |
| 2     | ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงาน                                                                  | 2 วัน          |
| 3     | ทักษะการให้บริการลูกค้า (Customer Service)                                                     | 2 วัน          |
| 4     | การปฏิบัติงานในระบบ RB Front และ Test นับธนบัตร (ครั้งที่ 1)                                   | 6 วัน          |
| 5     | ฝึกปฏิบัติงาน ณ สาขาจำลอง (Branch Simulation) และสอบเพื่อรับ User ID/ Password ในการปฏิบัติงาน | 5 วัน          |
| 6     | On the Job Training                                                                            | 30 วัน         |
| 7     | SCB Product Knowledge และติวสอบ License ต่าง ๆ                                                 | 7 วัน          |
| 8     | Selling Skill                                                                                  | 2 วัน          |
| 9     | Team Building                                                                                  | 0.5 วัน        |
| 10    | Personality & Presentation skill                                                               | 0.5 วัน        |

ฝ่ายฝึกอบรมธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคารธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัย ด้านเงินเดือน สวัสดิการ ลักษณะของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคารที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคาร พนักงานการตลาด และพนักงานรวมทั้งหมด มีค่าเท่ากับ 0.814, 0.552 และ 0.618 ตามลำดับ ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณของปัจจัยด้าน

ต่าง ๆ กับเจตคติต่อการบริการระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคารกับพนักงานการตลาด มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคารสูงกว่าที่วิเคราะห์จากพนักงานการตลาด น้ำหนักความสำคัญของ เงินเดือน สวัสดิการ ลักษณะของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานของ การบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อเจตคติต่อ การบริการของพนักงานธนาคารที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคาร พนักงานการตลาด และพนักงานรวมทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า เมื่อเปรียบเทียบน้ำหนักความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้านที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคาร และวิเคราะห์จากพนักงานการตลาดของปัจจัยด้านเงินเดือน และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคารกับวิเคราะห์จากพนักงานการตลาดมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานของ การบริการ และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคารกับที่วิเคราะห์จากพนักงานการตลาด มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ บุคลิกภาพการแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคาร ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการสูงกว่าที่วิเคราะห์จากพนักงานการตลาด และค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านเงินเดือน ลักษณะของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และลักษณะงานของการบริการที่วิเคราะห์จากพนักงานธนาคาร ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการต่ำกว่าที่วิเคราะห์จากพนักงานการตลาด

ณัฐยา ลือกิตติกุล (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรและวิถีชีวิตทางพุทธร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มพนักงานธนาคารที่เป็นเพศชาย โดยพบว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงและมีวิถีชีวิตทางพุทธรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมในการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำและมีวิถีชีวิตทางพุทธรต่ำ ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน หรือการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยหลายกลุ่ม โดยพบว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะ มุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูง หรือมีการสนับสนุนจากองค์กรสูง เป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม เจตคติต่อการทำงานด้านบริการหรือความขัดแย้งในบทบาทส่งผลต่อ

พฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยหลายกลุ่ม โดยพบว่าพนักงานธนาคารที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานด้านบริการสูง หรือมีความขัดแย้งในบทบาทต่ำเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงข้าม การค้นหาตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การสนับสนุนจากองค์กร วิธีชีวิตทางพุทธสามารถรวมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวม ทำนายได้ 55% นอกจากนี้ทำการวิเคราะห์ในกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการและลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ 3 กลุ่ม วิธีชีวิตทางพุทธเข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้ 2 กลุ่ม การปฏิบัติทางพุทธ เข้าทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการได้เพียงกลุ่มเดียว

ฉัตรชัย สนธิรัตน์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความมีวินัยในตนเองของนิสิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการของนิสิตภาคสมทบพบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยส่วนใหญ่สัมพันธ์กันทางบวก ยกเว้นปัจจัยด้านลักษณะมุ่งอนาคต มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยด้านอื่นๆทุกด้าน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความมีวินัยในตนเองของนิสิต ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมีวินัยในตนเอง ยกเว้นปัจจัยด้านลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์ทางลบกับความมีวินัยในตนเองของนิสิต สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการทั้ง 9 ด้านกับความมีวินัยในตนเองมีค่าเท่ากับ 0.707 ซึ่งสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถทำนายความมีวินัยในตนเองได้ถูกต้องร้อยละ 49.9 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านอิทธิพลของตัวแบบสัญลักษณ์กับบุคลิกภาพความเป็นผู้นำ สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกปัจจัยสัมพันธ์กันทางบวก ยกเว้นปัจจัยด้านลักษณะมุ่งอนาคตสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยด้านอื่นๆทุกด้าน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความมีวินัยในตนเองของนิสิต ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมีวินัยในตนเองของนิสิต ยกเว้นปัจจัยด้านลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์ทางลบกับความมีวินัยในตนเองของนิสิต สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการทั้ง 9 ด้านกับความมีวินัยในตนเองมีค่าเท่ากับ 0.680 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถทำนายความมีวินัยในตนเองได้ถูกต้องร้อยละ 46.2

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยบางประการกับความมีวินัยในตนเองของนิสิตทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้นำนักความสำคัญของปัจจัยด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความรับผิดชอบ และอิทธิพลของตัวแบบสัญลักษณ์ของนิสิตภาคสมทบ ส่งผลทางบวกต่อความมีวินัยในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านความอดทนส่งผลทางบวกต่อความมีวินัยในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆส่งผลต่อความมีวินัยในตนเองอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้นำนักความสำคัญของปัจจัยด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความรับผิดชอบต่อของนิสิตภาคปกติ ส่งผลทางบวกต่อความมีวินัยในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยด้านอิทธิพลของตัวแบบสัญลักษณ์ส่งผลทางบวกต่อความมีวินัยในตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆส่งผลต่อความมีวินัยในตนเองอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้นำนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความมีวินัยในตนเองของนิสิตทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นวดิ โมกขะเวส (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 10 ปัจจัย ได้แก่ อายุ บุคลิกภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ ความคาดหวังในการเป็นพยาบาลวิชาชีพของสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับผู้ป่วยและญาติ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

พระพานวิทย์ คำเจื่อน (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและลักษณะองค์การกับการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของครูระดับประถมศึกษาในสถานศึกษากลุ่มลุ่มพินิจ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาทัศนคติลักษณะองค์การได้แก่ บรรยากาศของโรงเรียนและวัฒนธรรมโรงเรียนและการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของครู ระดับประถมศึกษา ในสถานศึกษากลุ่มลุ่มพินิจ สำนักงานการศึกษา

กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะคติและลักษณะองค์กร ได้แก่ บรรยากาศของโรงเรียน และวัฒนธรรมโรงเรียนอยู่ในระดับมาก และการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก การศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของครูระดับประถมศึกษาในสถานศึกษากลุ่มลุ่มพินิจ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่สอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างกันมีการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน การหาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติและลักษณะองค์กรกับการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของครูระดับประถมศึกษา ในสถานศึกษากลุ่มลุ่มพินิจ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะคติ และลักษณะองค์กร ได้แก่ บรรยากาศของโรงเรียนและวัฒนธรรมโรงเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### งานวิจัยในต่างประเทศ

วาลารี และคณะ (อุทุมพร สุราฤทธิ์. 2547: 11; อ้างอิงจาก Valarie A; & other. 1990) ศึกษาคุณภาพของการบริการพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้าคือ การใช้เวลาติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพในอดีต และมิติที่เป็นผู้แทนในการประเมินที่จะนำไปสู่คุณภาพของการบริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า ความชำนาญในงาน ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงในงานบริการ การติดต่อสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้า

วอล์คเกอร์ และเกสต์ (Walker; & Guest. 1996: 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่การทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องและสนับสนุนองค์ประกอบกระตุ้นของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) อยู่มากที่สุด เขาสรุปการค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกถึงความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกับโอกาส ความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็ต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน สวัสดิการ
2. ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วยแต่สภาพการทำงานที่ดีนั้นถึงแม้จะเป็นสิ่งปรารถนาในความพอใจก็จริงแต่ไม่สามารถทำให้งานดีเด่นได้
3. ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในการทำงาน
4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความพึงพอใจ

เหยา ยี่ ฟู่ และซารา (กานตี่สินี ปีติสุข. 2550: 52; อ้างอิงจาก Yao-Yi Fu; & Sara C.

Parks. 2001: Abstract) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการในภัตตาคาร และความจงรักภักดีของผู้สูงอายุที่เป็นลูกค้า พบว่า ผู้สูงอายุชอบลักษณะการบริการที่เป็นมิตร และการให้ความสนใจใส่เฉพาะตัว ซึ่งทั้งสองอย่างนี้มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่นๆ เพราะการให้บริการลักษณะนี้ ทำให้ยกระดับการบริการให้มีคุณภาพตลอดจนทำให้ลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกด้วย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนกิจที่ผ่านการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจฝึกหัดโดยฝ่ายฝึกอบรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนมกราคม 2554 ถึงเดือนมีนาคม ในปี 2554 จำนวน 450 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายจากพนักงานธนกิจฝึกหัดที่เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ณ ศูนย์การเรียนรู้สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน ในเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2554 เป็นเพศชาย จำนวน 84 คนและเพศหญิง จำนวน 156 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 240 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับซึ่งได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของ กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์ (2545: 133-139) ซึ่งแบบสอบถามจะวัดลักษณะในด้านต่างๆ ดังนี้

|                                         |       |    |     |
|-----------------------------------------|-------|----|-----|
| 1. ด้านสวัสดิการ                        | จำนวน | 9  | ข้อ |
| 2. ด้านลักษณะงานของการบริการ            | จำนวน | 19 | ข้อ |
| 3. ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว              | จำนวน | 12 | ข้อ |
| 4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน | จำนวน | 13 | ข้อ |
| 5. ด้านเจตคติต่อการบริการ               | จำนวน | 17 | ข้อ |

### วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการบริการและปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับเจตคติต่อการบริการ
3. เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว นำไปตรวจสอบคุณภาพขั้นต้นของแบบสอบถามโดยการหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (face validity) ของแบบสอบถาม โดยนำข้อคำถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เป็นผู้พิจารณาความสอดคล้องแบบสอบถามที่นิยามไว้ในแต่ละฉบับ แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง พบว่าแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) = .60 – 1.00
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานธนกิจที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ฉบับ

### ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามมี 2 ลักษณะ คือ แบบเติมคำ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความและเติมตัวเลขในช่องว่าง ..... ตามข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

### 1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

### 2. ท่านได้ค่าตอบแทนต่อเดือน แบ่งเป็น

2.1 เงินเดือนจำนวน.....บาท

2.2 ค่าครองชีพจำนวน.....บาท

รวมมีรายได้ต่อเดือน.....บาท

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยบางประการและเจตคติต่อการบริการ

### ด้านสวัสดิการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ใช่ แสดงว่า ทางธนาคารได้จัดสวัสดิการนั้นให้กับพนักงานจริง

ไม่ใช่ แสดงว่า ทางธนาคารไม่ได้จัดสวัสดิการนั้นให้กับพนักงาน

| ข้อที่ | ข้อความ                                | ใช่   | ไม่ใช่ |
|--------|----------------------------------------|-------|--------|
| 0      | ทางธนาคารมีประกันชีวิตให้ท่าน          | ..... | .....  |
| 00     | ทางธนาคารมีประกันอุบัติเหตุให้ท่าน     | ..... | .....  |
| 000    | ทางธนาคารมีการตรวจสุขภาพประจำปีให้ท่าน | ..... | .....  |

### เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

เกณฑ์ในการตรวจให้คะแนนแต่ละข้อคำถามนั้น ได้กำหนดน้ำหนักของตัวเลือกในแต่ละระดับไว้ดังนี้

#### ข้อความทางบวก

|        |     |   |       |
|--------|-----|---|-------|
| ใช่    | ให้ | 1 | คะแนน |
| ไม่ใช่ | ให้ | 0 | คะแนน |

#### ข้อความทางลบ

|        |     |   |       |
|--------|-----|---|-------|
| ใช่    | ให้ | 0 | คะแนน |
| ไม่ใช่ | ให้ | 1 | คะแนน |

### การแปลความหมายคะแนน

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 แปลว่า พนักงานได้รับสวัสดิการด้านนั้นมาก

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อน้อยกว่า 0.50 แปลว่า พนักงานได้รับสวัสดิการด้านนั้นน้อย

### ด้านลักษณะงานของการบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

ใช่ แสดงว่า ลักษณะงานของการบริการตรงกับที่ได้ปฏิบัติจริง

ไม่ใช่ แสดงว่า ลักษณะงานของการบริการไม่ตรงกับที่ได้ปฏิบัติจริง

| ข้อที่ | ข้อความ                                            | ใช่   | ไม่ใช่ |
|--------|----------------------------------------------------|-------|--------|
| 0      | ท่านให้บริการเป็นพิเศษสำหรับลูกค้ารายใหญ่ของธนาคาร | ..... | .....  |
| 00     | ท่านนำเสนอบริการใหม่ของทางธนาคารให้กับลูกค้า       | ..... | .....  |
| 000    | ท่านให้บริการลดขั้นตอนแก่ลูกค้าบางคนเป็นพิเศษ      | ..... | .....  |

### เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

เกณฑ์ในการตรวจให้คะแนนแต่ละข้อคำถามนั้น ได้กำหนดน้ำหนักของตัวเลือกในแต่ละระดับไว้ดังนี้

ข้อความทางบวก

ใช่ ให้ 1 คะแนน

ไม่ใช่ ให้ 0 คะแนน

ข้อความทางลบ

ใช่ ให้ 0 คะแนน

ไม่ใช่ ให้ 1 คะแนน

### การแปลความหมายคะแนน

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 แปลว่า พนักงานมีการบริการตรงกับที่ได้ปฏิบัติจริงในระดับมาก

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อน้อยกว่า 0.50 แปลว่า พนักงานมีการบริการตรงกับที่ได้ปฏิบัติจริงน้อย

### ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับลักษณะของท่าน

|              |                                                     |
|--------------|-----------------------------------------------------|
| เป็นประจำ    | แสดงว่า พนักงานปฏิบัติตามข้อความนั้นประมาณ 80-100 % |
| เป็นส่วนมาก  | แสดงว่า พนักงานปฏิบัติตามข้อความนั้นประมาณ 60-79 %  |
| เป็นส่วนน้อย | แสดงว่า พนักงานปฏิบัติตามข้อความนั้นประมาณ 1-59 %   |
| ไม่ปฏิบัติ   | แสดงว่า พนักงานไม่ได้ปฏิบัติตามข้อความนั้น          |

| ข้อที่ | ข้อความ                      | เป็น<br>ประจำ | เป็น<br>ส่วนมาก | เป็น<br>ส่วนน้อย | ไม่ปฏิบัติ |
|--------|------------------------------|---------------|-----------------|------------------|------------|
| 0      | ท่านชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น   | .....         | .....           | .....            | .....      |
| 00     | ท่านเข้าร่วมกิจกรรมของธนาคาร | .....         | .....           | .....            | .....      |
| 000    | ท่านชอบสนทนากับเพื่อนร่วมงาน | .....         | .....           | .....            | .....      |

### เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

เกณฑ์ในการตรวจให้คะแนนแต่ละข้อคำถามนั้น ได้กำหนดน้ำหนักของตัวเลือกในแต่ละระดับไว้ดังนี้

#### ข้อความทางบวก

|              |     |   |       |
|--------------|-----|---|-------|
| เป็นประจำ    | ให้ | 3 | คะแนน |
| เป็นส่วนมาก  | ให้ | 2 | คะแนน |
| เป็นส่วนน้อย | ให้ | 1 | คะแนน |
| ไม่ปฏิบัติ   | ให้ | 0 | คะแนน |

#### ข้อความทางลบ

|              |     |   |       |
|--------------|-----|---|-------|
| เป็นประจำ    | ให้ | 0 | คะแนน |
| เป็นส่วนมาก  | ให้ | 1 | คะแนน |
| เป็นส่วนน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| ไม่ปฏิบัติ   | ให้ | 3 | คะแนน |

### การแปลความหมายคะแนน

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าหรือเท่ากับ 2.50 แปลว่า มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูงที่สุด

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 1.50 ถึง 2.49 แปลว่า มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวค่อนข้างสูง

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 0.50 ถึง 1.49 แปลว่า มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวค่อนข้างต่ำ

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 0 ถึง 0.49 แปลว่า มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวต่ำหรือไม่มีเลย



### ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติของท่าน

|              |                                                     |
|--------------|-----------------------------------------------------|
| เป็นประจำ    | แสดงว่า พนักงานปฏิบัติตามข้อความนั้นประมาณ 80-100 % |
| เป็นส่วนมาก  | แสดงว่า พนักงานปฏิบัติตามข้อความนั้นประมาณ 60-79 %  |
| เป็นส่วนน้อย | แสดงว่า พนักงานปฏิบัติตามข้อความนั้นประมาณ 1-59 %   |
| ไม่ปฏิบัติ   | แสดงว่า พนักงานไม่ได้ปฏิบัติตามข้อความนั้น          |

| ข้อที่ | ข้อความ                                  | เป็น<br>ประจำ | เป็น<br>ส่วนมาก | เป็น<br>ส่วนน้อย | ไม่ปฏิบัติ |
|--------|------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------|------------|
| 0      | ท่านกับเพื่อนร่วมงานกันทำงานเป็นทีม      | .....         | .....           | .....            | .....      |
| 00     | เพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเองกับท่าน    | .....         | .....           | .....            | .....      |
| 000    | ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน | .....         | .....           | .....            | .....      |

### เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

เกณฑ์ในการตรวจให้คะแนนแต่ละข้อคำถามนั้น ได้กำหนดน้ำหนักของตัวเลือกในแต่ละระดับไว้ดังนี้

#### ข้อความทางบวก

|              |     |   |       |
|--------------|-----|---|-------|
| เป็นประจำ    | ให้ | 3 | คะแนน |
| เป็นส่วนมาก  | ให้ | 2 | คะแนน |
| เป็นส่วนน้อย | ให้ | 1 | คะแนน |
| ไม่ปฏิบัติ   | ให้ | 0 | คะแนน |

#### ข้อความทางลบ

|              |     |   |       |
|--------------|-----|---|-------|
| เป็นประจำ    | ให้ | 0 | คะแนน |
| เป็นส่วนมาก  | ให้ | 1 | คะแนน |
| เป็นส่วนน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| ไม่ปฏิบัติ   | ให้ | 3 | คะแนน |

## การแปลความหมายคะแนน

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าหรือเท่ากับ 2.50 แปลว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน  
สูงที่สุด

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 1.50 ถึง 2.49 แปลว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน  
ค่อนข้างมาก

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 0.50 ถึง 1.49 แปลว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน  
ค่อนข้างน้อย

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 0 ถึง 0.49 แปลว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานน้อย  
หรือไม่มีเลย



### ด้านเจตคติต่อการบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

| ข้อที่ | ข้อความ                          | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปาน | เห็นด้วย<br>น้อย | ไม่เห็น<br>ด้วย |
|--------|----------------------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 0      | การบริการทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ดี  | .....           | .....           | .....            | .....           |
| 00     | การบริการทำให้เครียด             | .....           | .....           | .....            | .....           |
| 000    | ท่านมีงานดีเพราะมีใจรักงานบริการ | .....           | .....           | .....            | .....           |

### เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

เกณฑ์ในการตรวจให้คะแนนแต่ละข้อคำถามนั้น ได้กำหนดน้ำหนักของตัวเลือกในแต่ละระดับไว้ดังนี้

#### ข้อความทางบวก

|                 |     |   |       |
|-----------------|-----|---|-------|
| เห็นด้วยมาก     | ให้ | 3 | คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้ | 2 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย    | ให้ | 1 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย     | ให้ | 0 | คะแนน |

#### ข้อความทางลบ

|                 |     |   |       |
|-----------------|-----|---|-------|
| เห็นด้วยมาก     | ให้ | 0 | คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้ | 1 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย    | ให้ | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย     | ให้ | 3 | คะแนน |

### การแปลความหมายคะแนน

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อมากกว่าหรือเท่ากับ 2.50 แปลว่า มีเจตคติต่อการบริการอยู่ในระดับสูง

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 1.50 ถึง 2.49 แปลว่า มีเจตคติต่อการบริการอยู่ในระดับ  
ค่อนข้างสูง

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 0.50 ถึง 1.49 แปลว่า มีเจตคติต่อการบริการอยู่ในระดับ  
ค่อนข้างต่ำ

เมื่อคะแนนเฉลี่ยรายข้อเท่ากับ 0 ถึง 0.49 แปลว่า มีเจตคติต่อการบริการอยู่ในระดับต่ำ  
หรือไม่มีเลย



### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้จัดการฝ่ายฝึกฝึกอบรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความร่วมมือให้พนักงานธุรกิจฝึกหัดที่เข้าฝึกอบรมในโครงการอบรมพนักงานธุรกิจฝึกหัดตอบแบบสอบถาม
2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยให้พนักงานธุรกิจฝึกหัดตอบแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยทำการชี้แจงถึงแบบสอบถามในครั้งนี้น่อนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงมากที่สุด พร้อมกับกรอรับแบบสอบถามกลับคืนมาภายในวันนั้นเลย โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนคิดเป็นจำนวน 100% และมีความครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ได้คิดเป็นจำนวน 100%
4. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายและสมมติฐานของการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พร้อมทั้งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พร้อมทั้งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ
4. ค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของตัวแปรอิสระ พร้อมทั้งทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ
5. ค่า Z ทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
6. ค่า Z-test ทดสอบความแตกต่างของน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระระหว่างกลุ่ม

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 หาความเที่ยงตรงเชิงพื้นผิว (Face Validity) โดยการพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) ใช้สูตรของโรบินเนลลีและแฮมเบิลตัน (ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. 2539: 248-249; อ้างอิงจาก Rovinelli; & Hambleton.1977. Journal of Educational Measurement.)

1.2 หาค่าอำนาจแจกแจงรายข้อ (Item Analysis) ของแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กันโดยใช้วิธีทดสอบแบบ t-test dependent

1.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.94

### 2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple correlation coefficient) ใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation)

2.3 ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้ Z-test

2.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

2.5 ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

2.6 การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยหรือค่าน้ำหนัก

สถิติในข้อ 2.1 - 2.6 คำนวณจากคอมพิวเตอร์

2.7 ทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

2.8 ทดสอบความแตกต่างของค่าน้ำหนักความสำคัญ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผลดังนี้

|           |     |                                                        |
|-----------|-----|--------------------------------------------------------|
| $x_1$     | แทน | สวัสดิการ                                              |
| $x_2$     | แทน | ลักษณะงานของการบริการ                                  |
| $x_3$     | แทน | บุคลิกภาพแบบแสดงตัว                                    |
| $x_4$     | แทน | ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน                       |
| $\bar{x}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย                                              |
| $S.D.$    | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน                                    |
| $Y$       | แทน | เจตคติต่อการบริการของพนักงาน                           |
| $K$       | แทน | คะแนนเต็มรายชื่อ                                       |
| $r$       | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดา                        |
| $R$       | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ                           |
| $R^2$     | แทน | สัมประสิทธิ์ของการวัดร่วมกัน                           |
| $b$       | แทน | ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระที่ส่งผลในรูปคะแนนดิบ |
| $SE_b$    | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของน้ำหนักความสำคัญ           |
| $Z$       | แทน | คะแนนมาตรฐานจากการแจกแจงของ $Z$                        |
| $F$       | แทน | ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ                              |
| $\sigma$  | แทน | ค่าสถิติในการแจกแจงแบบซี                               |

## การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 5 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธกษฝักหัด ที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดเพศชาย พนักงานธกษฝักหัดเพศหญิง และพนักงานธกษฝักหัดรวมทั้งหมด เปรียบเทียบกับคะแนนเต็มรายชื่อ

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธกษฝักหัด ที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดเพศชาย พนักงานธกษฝักหัดเพศหญิง และพนักงานธกษฝักหัดรวมทั้งหมด

**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธกษฝักหัด ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดเพศชาย และพนักงานธกษฝักหัดเพศหญิง

**ตอนที่ 4** วิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธกษฝักหัด ที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดเพศชาย พนักงานธกษฝักหัดเพศหญิง และพนักงานธกษฝักหัดรวมทั้งหมด

**ตอนที่ 5** เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธกษฝักหัด ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดเพศชาย และพนักงานธกษฝักหัดเพศหญิง

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธกษฝักหัด ที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดเพศชาย พนักงานธกษฝักหัดเพศหญิง และพนักงานธกษฝักหัดรวมทั้งหมด เปรียบเทียบกับคะแนนเต็มรายชื่อ

จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธกษฝักหัด เพศชาย 84 คน และเพศหญิง 156 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 240 คน ได้ค่าสถิติพื้นฐาน คือคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธกษฝักหัด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน เปรียบเทียบกับคะแนนเต็มรายชื่อ

| ด้าน | K | พนักงานชาย |        |      | พนักงานหญิง |        |      | รวม       |        |      |
|------|---|------------|--------|------|-------------|--------|------|-----------|--------|------|
|      |   | $\bar{x}$  | ร้อยละ | S.D. | $\bar{x}$   | ร้อยละ | S.D. | $\bar{x}$ | ร้อยละ | S.D. |
| X1   | 1 | 0.98       | 98.00  | 0.04 | 0.99        | 99.00  | 0.03 | 0.99      | 99.00  | 0.03 |
| X2   | 1 | 0.97       | 97.00  | 0.04 | 0.98        | 98.00  | 0.03 | 0.98      | 98.00  | 0.04 |
| X3   | 3 | 2.81       | 93.67  | 0.38 | 2.83        | 94.33  | 0.37 | 2.82      | 94.00  | 0.37 |
| X4   | 3 | 2.87       | 95.67  | 0.28 | 2.88        | 96.00  | 0.29 | 2.87      | 95.67  | 0.29 |
| Y    | 3 | 2.86       | 95.33  | 0.29 | 2.91        | 97.00  | 0.22 | 2.89      | 96.33  | 0.25 |

จากตาราง1 แสดงว่า ด้านสวัสดิการ พนักงานธกษฝักหัดมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 0.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยพนักงานธกษฝักหัดเพศชายมีความเห็นด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 0.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และพนักงานธกษฝักหัดเพศหญิงมีความเห็นด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 0.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 ด้านลักษณะงานของการบริการ พนักงาน

ธนกิจฝึกหัดมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 0.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 โดยพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายมีความเห็นด้านลักษณะงานของการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 0.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงมีความเห็นด้านลักษณะงานของการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 0.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว พนักงานธนกิจฝึกหัดมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายมีความเห็นด้านบุคลิกภาพแสดงตัวอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.67 และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงมีความเห็นด้านบุคลิกภาพแสดงตัวอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.33 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พนักงานธนกิจฝึกหัดมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.67 โดยพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายมีความเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.67 และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงมีความเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจตคติต่อการบริการ พนักงานธนกิจฝึกหัดมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.33 โดยพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายมีความเห็นด้านเจตคติต่อการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.33 และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงมีความเห็นด้านเจตคติต่อการบริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด ที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง และพนักงานธนกิจฝึกหัดรวมทั้งหมด

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการ ของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายและพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พร้อมทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ที่ว่า ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดังแสดงในตาราง 2-4 ดังนี้

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝักหัดเพศชาย

|                                  |       | $x_1$ | $x_2$   | $x_3$   | $x_4$   | $Y$     |                                                        |
|----------------------------------|-------|-------|---------|---------|---------|---------|--------------------------------------------------------|
| พนักงาน<br>ธนกิจฝักหัด<br>เพศชาย | $x_1$ | 1.000 | 0.280** | 0.243*  | 0.183   | 0.273*  | $R = 0.843^{**}$<br>$R^2 = 0.711$<br>$F = 48.582^{**}$ |
|                                  | $x_2$ |       | 1.000   | 0.776** | 0.768** | 0.665** |                                                        |
|                                  | $x_3$ |       |         | 1.000   | 0.784** | 0.818** |                                                        |
|                                  | $x_4$ |       |         |         | 1.000   | 0.704** |                                                        |
|                                  | $Y$   |       |         |         |         | 1.000   |                                                        |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการของพนักงานธนกิจฝักหัดเพศชาย ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสัมพันธ์กันทางบวกทุกค่า ยกเว้นปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) กับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ( $x_3$ ) และปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) กับเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) กับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $x_4$ ) มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยบางประการทั้ง 4 ด้านกับเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) ปรากฏว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.843 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะวัดรวมกันกับเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) ของพนักงานธนกิจฝักหัดเพศชาย ซึ่งสามารถทำนายได้ถูกต้อง 71.10%

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัย  
บางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดพิเศษหญิง

|                                     |       | $x_1$ | $x_2$ | $x_3$   | $x_4$   | $Y$     |                                                        |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|---------|---------|---------|--------------------------------------------------------|
| พนักงาน<br>ธนกิจฝึกหัด<br>พิเศษหญิง | $x_1$ | 1.000 | 0.148 | 0.254** | 0.375** | 0.293** | $R = 0.800^{**}$<br>$R^2 = 0.639$<br>$F = 66.010^{**}$ |
|                                     | $x_2$ |       | 1.000 | 0.763** | 0.681** | 0.680** |                                                        |
|                                     | $x_3$ |       |       | 1.000   | 0.799** | 0.782** |                                                        |
|                                     | $x_4$ |       |       |         | 1.000   | 0.655** |                                                        |
|                                     | $Y$   |       |       |         |         | 1.000   |                                                        |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการของพนักงานธนกิจฝึกหัดพิเศษหญิง ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสัมพันธ์กันทางบวกทุกค่า ยกเว้นปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) กับลักษณะงานของการบริการ ( $x_2$ ) มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยบางประการทั้ง 4 ด้าน กับเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) ปรากฏว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.800 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะวัดร่วมกันกับเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) ของพนักงานธนกิจฝึกหัดพิเศษหญิง ซึ่งสามารถทำนายได้ถูกต้อง 63.90%

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดทั้งหมด

|         |       | $x_1$ | $x_2$   | $x_3$   | $x_4$   | $Y$     |                    |
|---------|-------|-------|---------|---------|---------|---------|--------------------|
| พนักงาน | $x_1$ | 1.000 | 0.216** | 0.246** | 0.275** | 0.286** |                    |
| ธนกิจ   | $x_2$ |       | 1.000   | 0.767** | 0.712** | 0.673** | $R = 0.806^{**}$   |
| ฝึกหัด  | $x_3$ |       |         | 1.000   | 0.794** | 0.792** | $R^2 = 0.649$      |
| ทั้งหมด | $x_4$ |       |         |         | 1.000   | 0.666** | $F = 107.836^{**}$ |
|         | $Y$   |       |         |         |         | 1.000   |                    |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการของพนักงานธนกิจฝึกหัดทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยสัมพันธ์กันทางบวกทั้งหมด

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยบางประการทั้ง 4 ด้าน กับเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) ปรากฏว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.806 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะวัดรวมกันกับเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) ของพนักงานธนกิจฝึกหัดรวมทั้งหมด ซึ่งสามารถทำนายได้ถูกต้อง 64.90%

**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง ว่ามีค่าแตกต่างกันหรือไม่ โดยนำค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย กับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง มาแปลงเป็นค่า Z แบบฟิชเชอร์ (Fisher's Z) แล้วนำมาทดสอบความแตกต่าง เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีค่าแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 เปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยบางประการ กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด จำแนกตามเพศ

| พนักงานธนกิจฝึกหัด |     | R     | Fisher's Z | Z       |
|--------------------|-----|-------|------------|---------|
| เพศชาย             | เพศ | 0.843 | 1.231      | 7.333** |
| หญิง               |     | 0.800 | 1.099      |         |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตาราง 5 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) ลักษณะงานของการบริการ ( $x_2$ ) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ( $x_3$ ) และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $x_4$ ) กับเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) ของพนักงานธนกิจฝึกหัดระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายสูงกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง

**ตอนที่ 4** วิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด ที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง และพนักงานธนกิจฝึกหัดรวมทั้งหมด

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด ที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง และพนักงานธนกิจฝึกหัดทั้งหมด และทดสอบค่านัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้ Z-test เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า ปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดังแสดงในตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของปัจจัยบางประการ ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด จำแนกตามเพศ และโดยรวม

| ด้าน  | ธนกิจฝึกหัด(ชาย) |          | ธนกิจฝึกหัด(หญิง) |          | พนักงานธนกิจฝึกหัดทั้งหมด |          |
|-------|------------------|----------|-------------------|----------|---------------------------|----------|
|       | b                | $\sigma$ | b                 | $\sigma$ | b                         | $\sigma$ |
| $x_1$ | 0.273            | 2.600*   | 0.293             | 3.779**  | 0.286                     | 4.602**  |
| $x_2$ | 0.665            | 2.721**  | 0.680             | 2.883**  | 0.673                     | 4.103**  |
| $x_3$ | 0.818            | 9.160**  | 0.782             | 15.459** | 0.792                     | 19.238** |
| $x_4$ | 0.704            | 3.656**  | 0.655             | 10.674** | 0.666                     | 10.536** |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 พบว่า น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) ลักษณะงานของการบริการ ( $x_2$ ) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ( $x_3$ ) และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $x_4$ ) ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) ของพนักงานธนกิจฝึกหัดที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย มีค่าอยู่ระหว่าง 0.273 – 0.818 ซึ่งส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ยกเว้นปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง พบว่า น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) ลักษณะงานของการบริการ ( $x_2$ ) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ( $x_3$ ) และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $x_4$ ) ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อ

การบริการ ( $Y$ ) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.293 – 0.782 ซึ่งส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า และเมื่อวิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักัดทั้งหมด พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) ลักษณะงานของการบริการ ( $x_2$ ) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ( $x_3$ ) และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $x_4$ ) ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.286 – 0.792 ซึ่งส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

**ตอนที่ 5** เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของ  
การบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการ  
บริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และพนักงานธน  
กิจฝึกหัดเพศหญิง

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของ  
การบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อ  
การบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายและ  
พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง ว่ามีค่าแตกต่างกันหรือไม่ โดยทดสอบค่านัยสำคัญทางสถิติ Z-test  
เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 4 ที่ว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อ  
เจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงของธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีค่าแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 เปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง

| ด้าน  | ธนกิจฝึกหัด(ชาย) | ธนกิจฝึกหัด(หญิง) | $S.D.b_{11} - b_{22}$ | $\sigma$  |
|-------|------------------|-------------------|-----------------------|-----------|
|       | b                | b                 |                       |           |
| $x_1$ | 0.273            | 0.293             | 0.001                 | -20.000** |
| $x_2$ | 0.665            | 0.680             | 0.004                 | -3.750**  |
| $x_3$ | 0.818            | 0.782             | 0.017                 | 2.117*    |
| $x_4$ | 0.704            | 0.655             | 0.020                 | 1.950*    |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 7 พบว่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) และลักษณะงานของการบริการ ( $x_2$ ) ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายและพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และน้ำหนักความสำคัญด้านบุคลิกภาพแสดงตัว ( $x_3$ ) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $x_4$ ) ที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายและพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแสดงตัว ( $x_3$ ) และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ( $x_4$ ) ที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายส่งผลต่อ เจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) สูงกว่าที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง และค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ( $x_1$ ) และลักษณะงานของการบริการ ( $x_2$ ) ที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการ ( $Y$ ) ต่ำกว่าที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงาน  
ธนกิจฝักหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

- 1) ความมุ่งหมายของการวิจัย 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล 5) การวิเคราะห์ข้อมูล 6) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล 7) อภิปรายผล และ
- 8) ข้อเสนอแนะ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมาย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงาน  
ธนกิจฝักหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝักหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของ  
พนักงานธนกิจฝักหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝักหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน)
- 3) เพื่อศึกษาคำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการ  
ของพนักงานธนกิจฝักหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝักหัดเพศหญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด  
(มหาชน)
- 4) เพื่อเปรียบเทียบคำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อ  
การบริการของพนักงานธนกิจฝักหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝักหัดเพศหญิงของธนาคาร  
ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนกิจฝักหัดที่เข้าฝักอบรมในโครงการ  
ฝักอบรมพนักงานธนกิจฝักหัดโดยฝักฝักอบรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่  
เดือนมกราคม 2554 ถึงเดือนมีนาคม ในปี 2554 จำนวน 450 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการประชากรข้างต้นโดยการเลือกอย่างเจาะจงจากพนักงานธนกิจฝึกหัดที่เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ณ ศูนย์การเรียนรู้สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน ในเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2554 เป็นเพศชาย จำนวน 84 คนและเพศหญิง จำนวน 156 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 240 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนา มาจากแบบสอบถามของ กุลเชษฐ เล็กอนุสรณ์ (2545: 133-139) จำนวน 1 ฉบับ ดังนี้

1. ด้านสวัสดิการ จำนวน 9 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า  $t$  อยู่ระหว่าง 4.03 - 9.35 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.73
2. ด้านลักษณะงานของการบริการ จำนวน 19 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า  $t$  อยู่ระหว่าง 4.03 - 9.76 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.74
3. ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว จำนวน 12 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า  $t$  อยู่ระหว่าง 2.14 - 6.64 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.90
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จำนวน 13 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า  $t$  อยู่ระหว่าง 2.35 - 5.75 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.94
5. ด้านเจตคติต่อการบริการ จำนวน 17 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกที่เป็นค่า  $t$  อยู่ระหว่าง 2.66 - 7.61 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.87

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 240 คน โดยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความร่วมมือให้พนักงานธนกิจฝึกหัดตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมรอรับแบบสอบถามกลับมาภายในวันที่เก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนมีนาคม 2554 เก็บได้จำนวน 240 ฉบับ คิดเป็น 100% ของจำนวนที่ต้องการ จากนั้นนำ

แบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ โดยแบบสอบถามที่ได้มาสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ทั้งหมด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ผลดังนี้

1. ตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามปัจจัยบางประการและเจตคติต่อการบริการตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนตามที่ตั้งไว้
2. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการและทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ
4. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการและทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ และเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยเปลี่ยนค่า R เป็นค่า Z แบบฟิชเชอร์
5. หาค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการและทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ และเปรียบเทียบน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง และพนักงานธนกิจฝึกหัดรวมทั้งหมด มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการ ที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย พบว่า ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสัมพันธ์กันทางบวกทุกค่า ยกเว้นปัจจัยด้านสวัสดิการกับบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และปัจจัยด้านสวัสดิการกับเจตคติต่อการบริการ มีความสัมพันธ์กันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านสวัสดิการกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงาน ของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อ การบริการ ที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดเพศชาย พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.843 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถทำนาย การส่งผลต่อการเกิดเจตคติต่อการบริการได้ถูกต้อง 71.10%

1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับ เจตคติต่อการบริการ ที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดเพศหญิง พบว่า ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสัมพันธ์กันทางบวกทุกค่า ยกเว้นปัจจัยด้านสวัสดิการกับ ลักษณะงานของการบริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงาน ของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อ การบริการ ที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดเพศหญิง พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.800 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถทำนาย การส่งผลต่อการเกิดเจตคติต่อการบริการได้ถูกต้อง 63.90%

1.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบธรรมดาของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับ เจตคติต่อการบริการ ที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดรวมทั้งหมด พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด โดยสัมพันธ์กันทางบวกทุกค่า

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงาน ของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อ การบริการ ที่วิเคราะห์จากพนักงานธกษฝักหัดรวมทั้งหมด พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.806 ซึ่งสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถทำนาย

การส่งผลต่อการเกิดเจตคติต่อการบริการได้ถูกต้อง 64.90%

2. ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง พบว่า มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายสูงกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง

3. ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจชาย พนักงานธนกิจหญิง และพนักงานธนกิจฝึกหัดรวมทั้งหมด มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย มีค่าอยู่ระหว่าง 0.273 - 0.818 โดยส่วนใหญ่ส่งผลทางบวกต่อเจตคติต่อการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านสวัสดิการ ซึ่งส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง มีค่าอยู่ระหว่าง 0.293 - 0.782 โดยส่งผลทางบวกต่อเจตคติต่อการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

3.3 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดรวมทั้งหมด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.286 - 0.792 โดยส่งผลทางบวกต่อเจตคติต่อการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

4. ผลการเปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ และลักษณะงานของ

การบริการ ระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายและพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายมากกว่า พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง และค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ และปัจจัยด้านลักษณะงานของการบริการ ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจ ฝึกหัดเพศชาย ต่ำกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง

## อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่น่าสนใจต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง และพนักงานธนกิจฝึกหัดรวมทั้งหมด ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ยกเว้นในด้านสวัสดิการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 1 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายและพนักงาน ธนกิจฝึกหัดเพศหญิง เท่ากับ 0.843 และ 0.800 ตามลำดับ และปัจจัยบางประการทั้ง 4 ด้าน สามารถทำนายการส่งผลต่อการเกิดเจตคติต่อการบริการได้ถูกต้องร้อยละ 71.1 และ 63.9 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรู้สึกในทางบวกต่องานที่ตนเองกระทำและส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับเอ็ดเวิร์ด (กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์. 2545: 107; อ้างอิงจาก Allen L Edwards. 1982:

203 – 206) ที่ได้อธิบายว่าปัจจัยต่างๆทางด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อเจตคติต่อการบริการ และถ้ามีเจตคติที่ดีแล้วก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีด้วย และสอดคล้องกับจิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551: 105) ที่กล่าวว่า การดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับเจตคติของผู้ให้บริการเป็นประการสำคัญ

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธณิกฝึกหัดระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธณิกฝึกหัดเพศชายกับพนักงานธณิกฝึกหัดเพศหญิง มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 2 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่วิเคราะห์จากพนักงานธณิกฝึกหัดเพศชายสูงกว่าพนักงานธณิกฝึกหัดเพศหญิง แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยบางประการ กับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธณิกฝึกหัดเพศชายกับเพศหญิง มีค่าแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ วุฒิภาวะ ความสามารถ ความสนใจ หรือปัจจัยภายนอกตัวบุคคล เช่น อิทธิพลทางครอบครัว อิทธิพลทางวัฒนธรรม อิทธิพลทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้ย่อมส่งผลต่อเจตคติและแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่แตกต่างกันในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538: 95) ที่พบว่า บุคคลที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างกัน สาเหตุที่สำคัญอยู่ที่ลักษณะทางจิตใจที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานคือ ทักษะที่ดีต่อการทำงาน

3. คำนำนัยสำคัญของปัจจัยทุกด้านที่ทำการศึกษา ทั้งในด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างก็ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธณิกฝึกหัดเพศชาย พนักงานธณิกฝึกหัดเพศหญิง และพนักงานธณิกฝึกหัดรวมทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นในด้านสวัสดิการของพนักงานธณิกฝึกหัดเพศชาย ที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 3 แสดงว่า ปัจจัยในทุกๆด้านดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ล้วนมีความสำคัญที่ส่งผลให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าปัจจัยในแต่ละประการส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกมั่นคง

สะดวกสบาย มีความมั่นใจในตนเอง เกิดความรู้สึกสนิทสนมผูกพันภายในกลุ่ม จึงทำให้เกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และนำมาซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์ (2545: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ ลักษณะของกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ต่างส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคาร

4. เมื่อเปรียบเทียบค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านระหว่างที่วิเคราะห์จากพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ และลักษณะงานของการบริการ มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 4 โดยค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย สูงกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง แสดงว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญต่อการเกิดเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายมากกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศชายนิยมที่จะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงในช่วงเวลาพักหรือหลังเลิกงานเพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานและเป็นการกระชับความสัมพันธ์สร้างความสนิทสนมในกลุ่ม และโดยหน้าที่ของพนักงานธนกิจจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก ปัจจัยในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัวจึงส่งผลโดยตรงต่อเจตคติที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวดิ โมกขะเวส (2551: 138-139) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ พบว่าสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับเพื่อนร่วมงานและบุคลิกภาพที่ร่าเริง เปิดเผย ส่งผลต่อทัศนคติในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร ส่วนค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านสวัสดิการ และลักษณะงานของการบริการ ของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายมีค่าต่ำกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง แสดงว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการ และปัจจัยด้านลักษณะงานของการบริการของพนักงานธนกิจ

ฝึกหัดเพศชาย ส่งผลต่อ เจตคติต่อการบริการน้อยกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่าการสวัสดิการเป็นผลตอบแทนอย่างหนึ่ง ที่ทำให้พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง รู้สึกถึง ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน เช่น การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การตรวจสอบภาพประจำปี จัดให้มีประกันชีวิต เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 302-303) ที่กล่าวถึงประโยชน์ ของสวัสดิการว่า สวัสดิการทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น มีความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและการกินดีอยู่ดี และสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานของการบริการที่ส่งผล ต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงนั้น เนื่องจากโดยปกติแล้วเพศหญิงจะมี ลักษณะบางประการที่โดดเด่นกว่าเพศชาย เช่น อ่อนโยน ละเอียดยอบคอบ ใส่ใจในเรื่องเล็กๆน้อยๆ ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวเป็นคุณสมบัติพึงประสงค์เบื้องต้นของการให้บริการ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า งานบริการส่วนใหญ่จะมีพนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย รวมถึงหน้าที่พนักงานธนกิจ ที่ต้องใช้ ความละเอียดรอบคอบอย่างมากในการดูแลและตรวจสอบ และรับผิดชอบในการรับการจ่ายเงินสดทุก ประเภทของธนาคาร ดังที่ ดร.กันทิมา กุญชร ณ อยุธยา ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) อดีตอาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวว่า ผู้หญิงมีความละเอียด ความอดทน และวาทศิลป์ที่นุ่มนวลมากกว่าผู้ชาย ซึ่งน่าจะเป็นคุณสมบัติที่ สำคัญของผู้บริหารในการเจรจาต่อรองต่างๆ คือ ถ้าเป็นงานที่ขึ้นกับหลักการทำงานด้านธุรกิจผู้หญิง ทำได้หมด แต่ทั้งนี้ก็ต้องมีความสามารถ ความกระตือรือร้น และความสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญ (ผู้จัดการ. 2554: ออนไลน์) ดังนั้น ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านระหว่างที่วิเคราะห์จาก พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย และพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงที่มีความแตกต่างกัน จึงสอดคล้อง กับงานวิจัยของปรมะ สตะเวทิน (กรวิกา สาคร; และ จิตติอัมพร สิงหนาท. 2549: 58; อ้างอิงจาก ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112) ที่ว่า เพศหญิงเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ ต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการ ลักษณะงานของการบริการ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ต่อเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัด ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยนี้ส่งผลต่อเจตคติของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายน้อยกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง ดังนั้นอาจจะการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของสวัสดิการต่างๆที่ทางธนาคารจัดให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานธนกิจเพศชายเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวมากขึ้น เพราะสวัสดิการถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานเช่นกัน

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานของการบริการ ปัจจัยนี้ส่งผลต่อเจตคติของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายน้อยกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิง ดังนั้นอาจจะเสริมสร้างแนวความรู้ ความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยดังกล่าวให้แก่พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชายเพิ่มขึ้น เช่น ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เรื่องของความปลอดภัยในการใช้ภาษาและน้ำเสียงในการบริการ ฯ เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดจิตบริการ (Service Mind) และสามารถส่งมอบบริการที่ประทับใจให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ปัจจัยนี้ส่งผลต่อเจตคติของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงน้อยกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย ดังนั้นควรจะให้ความรู้และฝึกทักษะที่ส่งผลต่อปัจจัยดังกล่าวให้แก่พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงเพิ่มขึ้น เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ วิธีการติดต่อพบปะลูกค้าแต่ละประเภท เป็นต้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือบุคคลภายในองค์กรด้วยกัน บุคลิกภาพที่ดีและการแสดงออกถึงความมั่นใจของพนักงานย่อมส่งผลให้ ผู้มาติดต่อเกิดความเชื่อมั่นและประทับใจในการใช้บริการด้วย

1.4 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยนี้ส่งผลต่อเจตคติของพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงน้อยกว่าพนักงานธนกิจฝึกหัดเพศชาย ดังนั้นควรจะควรส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานธนกิจฝึกหัดเพศหญิงเข้ามามีส่วนร่วมหรือมีบทบาทในการทำกิจกรรมทำร่วมกันทั้งในและนอกสถานที่มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมละลายพฤติกรรมในห้องฝึกอบรม จัดการแข่งขันกีฬา การออก

กำลังกาย หรือการจัดงานประจำปีของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อสร้างความสามัคคี ประองตอง หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การทำงานจะเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆที่น่าจะมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อเจตคติต่อการบริการ เช่น การติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กร ความมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งจะทำให้ทราบว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อเจตคติของพนักงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าปัจจัยอื่นๆ ก็ส่งผลต่อเจตคติของพนักงานเช่นกัน หากทราบว่าปัจจัยใดมีค่าน้ำหนักมากที่จะส่งผลต่อเจตคติ ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรก็สามารถใช้ปัจจัยดังกล่าวในการสร้างและส่งเสริมพนักงานให้มีเจตคติที่ดีต่อการบริการได้

2.2 ควรทำการวิจัยเรื่องนี้กับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น ผู้จัดการสาขา พนักงานฝ่ายวางแผน และนโยบาย พนักงานกฎหมาย เพื่อให้ทราบว่าหากอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน ปัจจัยดังกล่าวหรือปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อเจตคติในการบริการ



## บรรณานุกรม

- กานต์สินี ปิติสุข. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรวิกา สาครและ จิตชีอัมพร สิงหนาท. (2549). *ทัศนคติต่อการพัฒนารัฐกิจบริการด้านสุขภาพแบบเป็นรายกรณีของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์. (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. (2544). *จิตวิทยาการบริการ: หน่วยที่ 1-7*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จินตนา บุญชวนและคณะ. (2541). *การศึกษาความต้องการและการจัดรูปแบบเกี่ยวกับสวัสดิการเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นๆของข้าราชการครู*. กรุงเทพฯ: กองวิชาการบริหารงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉัตรชัย สนธิรัตน์. (2551). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความมีวินัยในตนเองของนิสิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ Services Marketing*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชนินทร์ พิทยาวิจิ. (2534). *ตลาดการเงินในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์การพิมพ์.

ณัฐยา ลือชาภิตติกุล. (2546). *ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธิที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม*

*การทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*

*ในกรุงเทพมหานคร. ปรินุณยานิพนธ์ วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ:*

*บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2538). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมสำหรับคนไทย: การวิจัยและการประยุกต์.*

*กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*

ไทยพาณิชย์. (2554). *ประวัติธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2554,*

*จาก <http://www.scb.co.th/th/about-scb/our-history/foundation-of-thai-banking>*

นวลดี โมกชะเวส. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์*

*การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ. ปรินุณยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ:*

*บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

นวลละออง สุภาพล. (2534). *ผลการฝึกทักษะรับวัฒนธรรมที่มีต่อคุณลักษณะของนักเรียนนายร้อย*

*ตำรวจ. ปรินุณยานิพนธ์ (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัย*

*ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

นิริวดี พิกุลศิริ. (2547). *มุมมองของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการของสายการบิน*

*ภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์ (พัฒนาศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

*ถ่ายเอกสาร.*

ปิยพร ตวงทอง. (2539). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับบุคลิกภาพการแสดง*

*ตัวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่3. ปรินุณยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ:*

*บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.*

----- (2539). *จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.*

ประภาพร พนมไพร และคณะ. (2550). *ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับ*

*ของชาวเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.*

ปลดกระทรวงศึกษาธิการ. สำนักงาน. (2533). *คู่มือการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอ*. เอกสาร  
ประกอบการประชุมสัมมนาศึกษาธิการอำเภอทั่วราชอาณาจักร ประจำปีการศึกษา 2533.  
กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ผู้จัดการออนไลน์. (2554, เมษายน). *ดอกไม้เหล็กสังคมไทยเปิดรับผู้หญิงในบทบาทนักบริหาร  
มากที่สุดในโลก*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2554, จาก  
<http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9540000043903>

พระพานวิทย์ เค้าเจื่อน. (2552). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและลักษณะองค์การกับ  
การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของครูระดับประถมศึกษาในสถานศึกษา  
กลุ่มลุ่มพินี สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มณฑิรา เกิดพิพัฒน์. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ ที่มีผลต่อ  
พฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของพนักงานสายงานตลาดและการขาย บริษัท กสท โทรคมนาคม  
จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.

รัตนภรณ์ มั่นทะกะ. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ของฮัทชีใน  
กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

รวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง. (2543). *การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ชูนนท์  
การพิมพ์.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2539). *เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.

----- (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพมหานคร:  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- ศักดิ์สิทธิ์ สอนพงศ์. (2540). *การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำกิจกรรมของกลุ่มควบคุมคุณภาพกับเจตคติ ความต้องการและบุคลิกภาพแบบแสดงตัว-เก็บตัวของสมาชิกกลุ่มควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2538). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาสวัสดิการแรงงาน*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาติ กิจรียง. (2536). *การสร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- (2543). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ : ธีระป๋อมวรรณกรรม.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2524). *หลักการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่*. กรุงเทพมหานคร. โอเดียนสโตร์.
- (2547). *จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทุมพร สุราฤทธิ์. (2547). *ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม.(พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Dinkmeyer, Don C. (1967). *Child Development: The Emerging Self*. New Delhi: Prentic Hall of India Private Limited.
- Edwards, Allen L. (1982). *Technique of Attitude Scale Construction*. New York: David Mckey, Co., Inc: p.203-206.
- Eysenck, H.J. (1947). *Dimensions of personality*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Gordon, Allport. (1961). *Pattern and Growth in Personality*. Holt: Rinehart and Winston, Inc.
- (1992). *Behavioral Aspects of Marketing*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Johnson, David W. (1990). *Reaching Out*. 4th ed. Englewood cliffs New Jersey: Allyn and Bacon.

Knowles, Henry P.; & Saxberg, Boye O. (1971). *Personality and Leadership Behavior*.

Massachusetts: Addison-wesley Publishing Company.

Steers, Richard M.; & Lyman W. Porter. (1979). *Motivation and Work Behavior*. New York:

Mcgraw-Hill Book Company.

Walker, Charles R. and Guest, Robert H. (1996). *The Man on the Assemble Line*.

Massachusetts: Harvard University Press.







ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- |                                      |                                                                             |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์       | อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ            |
| 2. ว่าที่ รต.ดร.สมชาย เรืองมณีชัชวาล | ผู้จัดการฝ่ายพัฒนานุคลากร<br>บริษัท ทีวีไดเร็ค จำกัด                        |
| 3. คุณเยาวนัญญ์ กระระโสมณ            | ผู้ช่วยผู้จัดการ Team Building และกิจกรรม<br>ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) |
| 4. คุณนิสสรณ์ บำเพ็ญ                 | Area Services Support<br>บริษัท เอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด          |
| 5. คุณฉัตรชัย สนธิรัตน์              | ผู้ช่วยผู้จัดการ<br>บริษัท พารากอนคาร์เรนทอล จำกัด                          |





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่   ศร 0519.12/๒๒๔1

วันที่   30 มีนาคม 2554

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวปทุมทิพย์ สังฆมณีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธุรกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ โจนส์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธุรกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปทุมทิพย์ สังฆมณีวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/๒๒๓๙

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓๐ มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ว่าที่ ร.ต.ดร.สมชาย เรืองมณีชัชวาล

เนื่องด้วย นางสาวปทุมทิพย์ สังขมณีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถามการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปทุมทิพย์ สังขมณีวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-094-7429



ที่ ศธ 0519.12/๒๒๓๘

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คุณเขวณัฏก์ กระระโสภณ

เนื่องด้วย นางสาวปทุมทิพย์ สังขมณีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลัย เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปทุมทิพย์ สังขมณีวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-094-7429



ที่ ศธ 0519.12/๑๖๔๐

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คุณนิสสรณ์ บำเพ็ญ

เนื่องด้วย นางสาวปทุมทิพย์ สังฆมณีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานชนกกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานชนกกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปทุมทิพย์ สังฆมณีวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-094-7429



ที่ ศธ 0519.12/๖๖๓๗

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คุณฉัตรชัย สมนิรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวปทุมทิพย์ สังฆมณีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานิสิต  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง  
ปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)”  
โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒนี โรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ เป็นคณะกรรมการควบคุม  
การทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษา  
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทย  
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปทุมทิพย์  
สังฆมณีวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-094-7429



ที่ ศธ 0519.12/๖๓๖๒

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

14 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นางสาวปทุมทิพย์ สังข์มณีวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.วิวัฒน์ วัฒนศิริ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ เป็นคณะกรรมการ ควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน ธนกิจฝึกหัด ตอบแบบสอบถามการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการ ของพนักงานธนกิจฝึกหัดของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปทุมทิพย์ สังข์มณีวงศ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 087-094-9429



## ภาคผนวก ค

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ตาราง 8 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามวัดเจตคติต่อการบริการ

| ข้อที่ | ข้อความ                                                   | การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |         |         |         |         | ค่าเฉลี่ย |
|--------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|        |                                                           | คนที่ 1                   | คนที่ 2 | คนที่ 3 | คนที่ 4 | คนที่ 5 |           |
| 1      | การบริการทำให้เป็นคนกว้างขวาง                             | 1                         | 0       | 1       | 1       | -1      | 0.4       |
| 2      | การบริการทำให้มีเพื่อนใหม่                                | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 3      | การบริการทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ดี                           | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 4      | การบริการทำให้เครียด                                      | -1                        | 1       | 1       | 0       | -1      | 0         |
| 5      | ท่านมีงานดีเพราะมีใจรักงานบริการ                          | 0                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 0.8       |
| 6      | การบริการสร้างนิสัยปิดบังความจริงให้กับท่าน               | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 7      | การบริการทำให้เกิดทักษะในการเจรจาต่อรอง                   | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 8      | การบริการทำให้ตื่นตัวอยู่เสมอ                             | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 9      | การบริการทำให้เป็นคนหน้าไหว้หลังหลอก                      | -1                        | 1       | 1       | 0       | -1      | 0         |
| 10     | การบริการทำให้เกิดทักษะในการขาย                           | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 11     | การบริการทำให้เกิดความภูมิใจในตนเอง                       | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 12     | การบริการทำให้สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี          | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 13     | การบริการทำให้รอบรู้เรื่องงานต่างๆ                        | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 14     | การบริการทำให้เป็นคนอดทน                                  | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 15     | ทักษะการบริการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน<br>ชีวิตประจำวันได้ | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 16     | การบริการฝึกให้เป็นคนมีระเบียบ                            | .1                        | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 17     | การบริการทำให้เป็นคนอ่อนน้อม                              | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 18     | การบริการเป็นงานที่ทำหยาบความสามารถ                       | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 19     | การบริการฝึกให้เป็นคนซื่อสัตย์                            | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 20     | การบริการทำให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ<br>จากลูกค้า          | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |

ตาราง 9 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามด้านสวัสดิการ

| ข้อที่ | ข้อความ                                               | การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |         |         |         |         | ค่าเฉลี่ย |
|--------|-------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|        |                                                       | คนที่ 1                   | คนที่ 2 | คนที่ 3 | คนที่ 4 | คนที่ 5 |           |
| 1      | ทางธนาคารมีประกันชีวิตให้ท่าน                         | -1                        | 1       | 1       | 1       | 1       | 0.6       |
| 2      | ทางธนาคารมีประกันอุบัติเหตุให้ท่าน                    | 1                         | 1       | 1       | 1       | -1      | 0.6       |
| 3      | ทางธนาคารมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้ท่าน             | 1                         | 1       | 1       | 1       | -1      | 0.6       |
| 4      | ทางธนาคารมีการสมทบเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้ท่าน | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 5      | ทางธนาคารมีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์                    | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 6      | ทางธนาคารมีการจัดรถรับส่งพนักงาน                      | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 7      | ทางธนาคารมีการจ่ายโบนัสให้กับท่าน                     | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 8      | ทางธนาคารมีการจ่ายเงินค่าเครื่องแต่งกายให้กับท่าน     | 1                         | -1      | 1       | 1       | -1      | 0.2       |
| 9      | ทางธนาคารมีการจัดเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำให้กับท่าน      | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 10     | ทางธนาคารมีการจ่ายเงินช่วยเหลือค่าครองชีพให้ท่าน      | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |

ตาราง 10 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพแสดงตัว

| ข้อที่ | ข้อความ                                                | การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |         |         |         |         | ค่าเฉลี่ย |
|--------|--------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|        |                                                        | คนที่ 1                   | คนที่ 2 | คนที่ 3 | คนที่ 4 | คนที่ 5 |           |
| 1      | ท่านชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น                             | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 2      | ท่านเข้าร่วมกิจกรรมของธนาคาร                           | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 3      | ท่านชอบสนทนากับเพื่อนร่วมงาน                           | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 4      | ท่านสังสรรค์กับเพื่อนๆเมื่อเลิกงานแล้ว                 | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 5      | ท่านชอบคบเพื่อนใหม่                                    | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 6      | ท่านทำความสนิทสนมกับบุคคลอื่นได้ง่าย                   | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 7      | ท่านแสดงความรู้สึกไม่จริงใจกับทุกคน                    | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 8      | ท่านชอบเข้าร่วมงานเทศกาลต่างๆ                          | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 9      | ท่านยินดีเป็นตัวแทนของสาขาเพื่อไปติดต่อกับธนาคารอื่น   | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 10     | ท่านอาสาทำสิ่งต่างๆเพื่อส่วนรวม                        | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 11     | ท่านแสดงความสามารถของตนเองเพื่อให้ผู้อื่นยอมรับ        | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 12     | ท่านแสดงออกถึงความมั่นใจในตนเอง                        | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 13     | ท่านร่วมสนุกสนานอย่างเต็มที่ในงานรื่นเริง              | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 14     | ท่านชอบที่จะแสดงความคิดเห็นของตนในที่ประชุม            | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 15     | ท่านเสนอแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขจุดด้อยในการปฏิบัติงาน | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |

ตาราง 10 (ต่อ) ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพแสดงตัว

| ข้อที่ | ข้อความ                                              | การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |         |         |         |         | ค่าเฉลี่ย |
|--------|------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|        |                                                      | คนที่ 1                   | คนที่ 2 | คนที่ 3 | คนที่ 4 | คนที่ 5 |           |
| 16     | ท่านแสดงออกอย่างเปิดเผย                              | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 17     | ท่านจะหักทลายคนอื่นก่อน                              | 0                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 0.8       |
| 18     | ท่านอาสาเป็นพิธีกรในงานสังสรรค์                      | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 19     | ท่านจะเป็นตัวแทนของกลุ่มออกไปรายงานผลการปฏิบัติงาน   | 0                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 20     | ท่านจะแสดงความคิดเห็นหลังจากผู้อื่นเสนอความคิดไปแล้ว | 1                         | 1       | 0       | 1       | 1       | 1         |

ตาราง 11 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

| ข้อที่ | ข้อความ                                                             | การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |         |         |         |         | ค่าเฉลี่ย |
|--------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|        |                                                                     | คนที่ 1                   | คนที่ 2 | คนที่ 3 | คนที่ 4 | คนที่ 5 |           |
| 1      | ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยทำงานแทนกัน                                 | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 2      | เมื่อท่านมีอุปสรรคในการทำงานเพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 3      | เมื่อท่านมีปัญหาเรื่องส่วนตัวเพื่อนร่วมงานจะคอยให้คำปรึกษาที่ดี     | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 4      | ท่านกับเพื่อนร่วมงานกันทำงานเป็นทีม                                 | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 5      | เพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเองกับท่าน                               | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 6      | เพื่อนร่วมงานแสดงความเอื้ออาทรต่อท่านในยามเจ็บไข้ได้ป่วย            | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 7      | ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่สามัคคีกัน                         | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 8      | ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน                            | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 9      | ท่านกับเพื่อนร่วมงานชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน                     | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 10     | เมื่อท่านมีงานเร่งด่วนท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน       | 0                         | -1      | 1       | 1       | 1       | 0.2       |
| 11     | เพื่อนร่วมงานคอยให้กำลังใจเมื่อท่านทำงานผิดพลาด                     | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 12     | เพื่อนร่วมงานคอยให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน   | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 13     | ท่านกับเพื่อนร่วมงานเข้ากันได้ดี                                    | 1                         | 1       | 0       | 1       | 1       | 0.8       |
| 14     | ท่านกับเพื่อนร่วมงานชอบทำกิจกรรมร่วมกัน                             | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 15     | ท่านกับเพื่อนร่วมงานชอบไปเที่ยวด้วยกัน                              | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 16     | หลังเลิกงานท่านกับเพื่อนร่วมงานไปสังสรรค์กันบ่อยครั้ง               | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |

ตาราง 11 (ต่อ) ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

| ข้อที่ | ข้อความ                                                                                     | การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |         |         |         |         | ค่าเฉลี่ย |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|        |                                                                                             | คนที่ 1                   | คนที่ 2 | คนที่ 3 | คนที่ 4 | คนที่ 5 |           |
| 17     | ท่านแสดงความมีน้ำใจไม่ตรีต่อเพื่อนร่วมงานคนใหม่                                             | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 18     | ระหว่างรับประทานอาหารกลางวันท่านจะพูดคุยสนทนาในเรื่องบันเทิงกับเพื่อนร่วมงานเพื่อคลายเครียด | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 19     | เพื่อนร่วมงานกล่าวชมเชยท่านเมื่อทำงานดี                                                     | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 20     | เพื่อนร่วมงานจะคอยบอกถึงข้อผิดพลาดที่เคยพบให้กับท่าน                                        | 0                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 0.8       |

ตาราง 12 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามด้านลักษณะงานของการบริการ

| ข้อที่ | ข้อความ                                                                          | การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |         |         |         |         | ค่าเฉลี่ย |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|        |                                                                                  | คนที่ 1                   | คนที่ 2 | คนที่ 3 | คนที่ 4 | คนที่ 5 |           |
| 1      | ท่านให้บริการเป็นพิเศษสำหรับลูกค้ารายใหญ่ของธนาคาร                               | 0                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 0.8       |
| 2      | ท่านนำเสนอบริการใหม่ของทางธนาคารให้กับลูกค้า                                     | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 3      | ท่านให้บริการลดขั้นตอนแก่ลูกค้าบางคนเป็นพิเศษ                                    | -1                        | 1       | 1       | 1       | 1       | 0.6       |
| 4      | ท่านทำงานอย่างเป็นระบบ                                                           | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 5      | ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการที่จะดำเนินงานตามโครงการใหม่ๆ                         | -1                        | 1       | 1       | 1       | 1       | 0.6       |
| 6      | ท่านเอาใจใส่ต่องานบริการ                                                         | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 7      | ท่านบริการด้วยความชำนาญอย่างเต็มความสามารถ                                       | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 8      | ท่านบริการลูกค้าด้วยความกระฉับกระเฉงรวดเร็ว                                      | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 9      | ท่านยิ้มแย้มทักทายลูกค้า                                                         | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 10     | ท่านยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน           | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 11     | ท่านให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ลูกค้าในงานบริการอื่นที่ไม่ใช่แผนกของตน                | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 12     | ท่านทุ่มเทความพยายามในการบริการที่ดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ               | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 13     | ท่านเต็มใจให้บริการลูกค้าแม้หมดเวลาทำงาน                                         | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 14     | แม้ว่าท่านจะต้องตอบข้อซักถามที่ซ้ำซากจำเจ ท่านก็มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |

ตาราง 12 (ต่อ) ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามด้านลักษณะงานของการบริการ

| ข้อที่ | ข้อความ                                                                                   | การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ |         |         |         |         | ค่าเฉลี่ย |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
|        |                                                                                           | คนที่ 1                   | คนที่ 2 | คนที่ 3 | คนที่ 4 | คนที่ 5 |           |
| 15     | ขณะที่ท่านพักรับประทานอาหารเมื่อลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากท่านจะรีบออกมาให้บริการทันที | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 16     | ท่านบริการลูกค้าเป็นกันเองทั้งๆที่ไม่รู้จักกันมาก่อน                                      | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 17     | ท่านไม่เคยเรียกร้องค่าตอบแทนใดๆจากลูกค้า                                                  | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 18     | ท่านเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน                                                         | 1                         | 1       | 1       | 1       | 1       | 1         |
| 19     | ท่านเต็มใจให้คำปรึกษากับลูกค้าทุกคน                                                       | 1                         | 1       | 1       | 0       | 1       | 0.8       |
| 20     | ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคนไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายในหรือภายนอก                           | 1                         | 1       | -1      | 1       | 1       | 0.6       |



ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนก (t) ด้านเจตคติต่อการบริการ

| ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    | ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    |
|--------|---------|-------------|--------|---------|-------------|
| 2      | 1.676   | ตัดออก      | 12     | 6.158** | คัดเลือกไว้ |
| 3      | 5.757** | คัดเลือกไว้ | 13     | 3.808** | คัดเลือกไว้ |
| 4      | 2.661*  | คัดเลือกไว้ | 14     | 6.067** | คัดเลือกไว้ |
| 5      | 5.385** | คัดเลือกไว้ | 15     | 6.158** | คัดเลือกไว้ |
| 6      | 2.440*  | คัดเลือกไว้ | 16     | 4.397** | คัดเลือกไว้ |
| 7      | 6.298** | คัดเลือกไว้ | 17     | 5.674** | คัดเลือกไว้ |
| 8      | 5.870** | คัดเลือกไว้ | 18     | 3.808** | คัดเลือกไว้ |
| 9      | 1.987   | ตัดออก      | 19     | 3.440** | คัดเลือกไว้ |
| 10     | 6.158** | คัดเลือกไว้ | 20     | 7.616** | คัดเลือกไว้ |
| 11     | 4.038** | คัดเลือกไว้ |        |         |             |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนก (t) ด้านสวัสดิการ

| ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    | ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    |
|--------|---------|-------------|--------|---------|-------------|
| 1      | 9.355** | คัดเลือกไว้ | 6      | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 2      | 9.355** | คัดเลือกไว้ | 7      | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 3      | 9.355** | คัดเลือกไว้ | 9      | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 4      | 9.355** | คัดเลือกไว้ | 10     | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 5      | 4.039** | คัดเลือกไว้ |        |         |             |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนก (t) ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

| ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    | ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    |
|--------|---------|-------------|--------|---------|-------------|
| 1      | 4.097** | คัดเลือกไว้ | 11     | 2.149*  | คัดเลือกไว้ |
| 2      | 2.626*  | คัดเลือกไว้ | 12     | 2.379*  | คัดเลือกไว้ |
| 3      | 5.037** | คัดเลือกไว้ | 13     | 2.149*  | คัดเลือกไว้ |
| 4      | 0.895   | ตัดออก      | 14     | 1.393   | ตัดออก      |
| 5      | 1.469   | ตัดออก      | 15     | 0.226   | ตัดออก      |
| 6      | 4.097** | คัดเลือกไว้ | 16     | 2.644*  | คัดเลือกไว้ |
| 7      | 6.595** | คัดเลือกไว้ | 17     | 4.334** | คัดเลือกไว้ |
| 8      | 1.795   | ตัดออก      | 18     | 6.648** | คัดเลือกไว้ |
| 9      | 1.316   | ตัดออก      | 19     | 0.769   | ตัดออก      |
| 10     | 1.608   | ตัดออก      | 20     | 3.360** | คัดเลือกไว้ |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนก (t) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

| ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    | ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    |
|--------|---------|-------------|--------|---------|-------------|
| 1      | 0.372   | ตัดออก      | 11     | 2.641*  | คัดเลือกไว้ |
| 2      | 2.359*  | คัดเลือกไว้ | 12     | 3.195** | คัดเลือกไว้ |
| 3      | 1.489   | ตัดออก      | 13     | 5.385** | คัดเลือกไว้ |
| 4      | 3.808** | คัดเลือกไว้ | 14     | 3.168** | คัดเลือกไว้ |
| 5      | 5.385** | คัดเลือกไว้ | 15     | 1.884   | ตัดออก      |
| 6      | 3.179** | คัดเลือกไว้ | 16     | 0.000   | ตัดออก      |
| 7      | 4.334** | คัดเลือกไว้ | 17     | 4.709** | คัดเลือกไว้ |
| 8      | 5.757** | คัดเลือกไว้ | 18     | 5.385** | คัดเลือกไว้ |
| 9      | 4.097** | คัดเลือกไว้ | 19     | 1.608   | ตัดออก      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนก (t) ด้านลักษณะงานของการบริการ

| ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    | ข้อที่ | ค่า t   | หมายเหตุ    |
|--------|---------|-------------|--------|---------|-------------|
| 1      | 4.039** | คัดเลือกไว้ | 11     | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 2      | 9.355** | คัดเลือกไว้ | 12     | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 3      | 9.761** | คัดเลือกไว้ | 13     | 4.817** | คัดเลือกไว้ |
| 4      | 9.355** | คัดเลือกไว้ | 14     | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 5      | 5.809** | คัดเลือกไว้ | 15     | 7.180** | คัดเลือกไว้ |
| 6      | 9.355** | คัดเลือกไว้ | 16     | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 7      | 9.355** | คัดเลือกไว้ | 17     | 9.355** | ตัดออก      |
| 8      | 7.180** | คัดเลือกไว้ | 18     | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 9      | 7.180** | คัดเลือกไว้ | 19     | 9.355** | คัดเลือกไว้ |
| 10     | 9.355** | คัดเลือกไว้ | 20     | 9.355** | คัดเลือกไว้ |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## แบบสอบถาม

### เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการ  
ของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้ต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนกิจฝึกหัดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเจตคติต่อการบริการของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะสงวนคำตอบของท่านเป็นความลับ โดยจะนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านทุกข้อ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยบางประการและเจตคติต่อการบริการ

- 2.1 แบบสอบถามด้านสวัสดิการ
- 2.2 แบบสอบถามวัดลักษณะงานของการบริการ
- 2.3 แบบสอบถามวัดบุคลิกภาพแบบแสดงตัว
- 2.4 แบบสอบถามวัดความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 2.5 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการบริการ

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ปทุมทิพย์ สังข์มณีวงศ์

นิสิตปริญญาโท สาขาการศึกษาผู้ใหญ่

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความและเติมตัวเลขในช่องว่าง ..... ตามข้อมูล  
 ส่วน  
 บุคคลของท่าน

### 1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

### 2. ท่านได้ค่าตอบแทนต่อเดือน แบ่งเป็น

2.1 เงินเดือนจำนวน.....บาท

2.2 ค่าครองชีพจำนวน.....บาท

รวมมีรายได้ต่อเดือน.....บาท



## ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยบางประการและเจตคติต่อการบริการ

### แบบสอบถามด้านสวัสดิการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

| ข้อที่ | ข้อความ                                               | ใช่   | ไม่ใช่ |
|--------|-------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1      | ทางธนาคารมีประกันชีวิตให้ท่าน                         | ..... | .....  |
| 2      | ทางธนาคารมีประกันอุบัติเหตุให้ท่าน                    | ..... | .....  |
| 3      | ทางธนาคารมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้ท่าน             | ..... | .....  |
| 4      | ทางธนาคารมีการสมทบเงินเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้ท่าน | ..... | .....  |
| 5      | ทางธนาคารมีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์                    | ..... | .....  |
| 6      | ทางธนาคารมีการจัดรถรับส่งพนักงาน                      | ..... | .....  |
| 7      | ทางธนาคารมีการจ่ายโบนัสให้กับท่าน                     | ..... | .....  |
| 8      | ทางธนาคารมีการจัดเงินกู้ยืมดอกเบี้ยต่ำให้ท่าน         | ..... | .....  |
| 9      | ทางธนาคารมีการจ่ายเงินช่วยเหลือค่าครองชีพให้ท่าน      | ..... | .....  |

### แบบสอบถามด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับลักษณะของท่าน

| ข้อที่ | ข้อความ                                                  | เป็น<br>ประจำ | เป็น<br>ส่วนมาก | เป็น<br>ส่วนน้อย | ไม่เป็น |
|--------|----------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------|---------|
| 1      | ท่านชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น                               | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 2      | ท่านเข้าร่วมกิจกรรมของธนาคาร                             | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 3      | ท่านชอบสนทนากับเพื่อนร่วมงาน                             | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 4      | ท่านทำความสนิทสนมกับบุคคลอื่นได้ง่าย                     | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 5      | ท่านแสดงความเป็นมิตรจิตกับทุกคน                          | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 6      | ท่านแสดงความสามารถของตนเองเพื่อให้ผู้อื่น<br>ยอมรับ      | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 7      | ท่านแสดงออกถึงความมั่นใจในตนเอง                          | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 8      | ท่านร่วมสนุกสนานอย่างเต็มที่ในงานรื่นเริง                | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 9      | ท่านแสดงออกอย่างเปิดเผย                                  | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 10     | ท่านจะหักทลายคนอื่นก่อน                                  | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 11     | ท่านอาสาเป็นพิธีกรในงานสังสรรค์                          | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 12     | ท่านจะแสดงความคิดเห็นหลังจากผู้อื่นเสนอความคิด<br>ไปแล้ว | .....         | .....           | .....            | .....   |

### แบบสอบถามด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติของท่าน

| ข้อที่ | ข้อความ                                                                                     | เป็น<br>ประจำ | เป็น<br>ส่วนมาก | เป็น<br>ส่วนน้อย | ไม่เป็น |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------|------------------|---------|
| 1      | เมื่อท่านมีอุปสรรคในการทำงานเพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี                         | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 2      | ท่านกับเพื่อนร่วมงานกันทำงานเป็นทีม                                                         | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 3      | เพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเองกับท่าน                                                       | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 4      | เพื่อนร่วมงานแสดงความเอื้ออาทรต่อท่านในยามเจ็บไข้ได้ป่วย                                    | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 5      | ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่สามัคคีกัน                                                 | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 6      | ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน                                                    | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 7      | ท่านกับเพื่อนร่วมงานชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน                                             | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 8      | เพื่อนร่วมงานคอยให้กำลังใจเมื่อท่านทำงานผิดพลาด                                             | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 9      | เพื่อนร่วมงานคอยให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน                           | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 10     | ท่านกับเพื่อนร่วมงานเข้ากันได้ดี                                                            | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 11     | ท่านกับเพื่อนร่วมงานชอบทำกิจกรรมร่วมกัน                                                     | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 12     | ท่านแสดงความมีน้ำใจไม่ตรีต่อเพื่อนร่วมงานคนใหม่                                             | .....         | .....           | .....            | .....   |
| 13     | ระหว่างรับประทานอาหารกลางวันท่านจะพูดคุยสนทนาในเรื่องบันเทิงกับเพื่อนร่วมงานเพื่อคลายเครียด | .....         | .....           | .....            | .....   |

### แบบสอบถามด้านลักษณะงานของการบริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นตามความเป็นจริงของท่าน

| ข้อที่ | ข้อความ                                                                                   | ใช่   | ไม่ใช่ |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1      | ท่านให้บริการเป็นพิเศษสำหรับลูกค้ารายใหญ่ของธนาคาร                                        | ..... | .....  |
| 2      | ท่านนำเสนอบริการใหม่ของทางธนาคารให้กับลูกค้า                                              | ..... | .....  |
| 3      | ท่านให้บริการลดขั้นตอนแก่ลูกค้าบางคนเป็นพิเศษ                                             | ..... | .....  |
| 4      | ท่านทำงานอย่างเป็นระบบ                                                                    | ..... | .....  |
| 5      | ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในการที่จะดำเนินงานตามโครงการใหม่ๆ                                  | ..... | .....  |
| 6      | ท่านเอาใจใส่ต่องานบริการ                                                                  | ..... | .....  |
| 7      | ท่านบริการด้วยความชำนาญอย่างเต็มความสามารถ                                                | ..... | .....  |
| 8      | ท่านบริการลูกค้าด้วยความกระฉับกระเฉงรวดเร็ว                                               | ..... | .....  |
| 9      | ท่านยิ้มแย้มทักทายลูกค้า                                                                  | ..... | .....  |
| 10     | ท่านยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้าเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน                    | ..... | .....  |
| 11     | ท่านให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ลูกค้าในงานบริการอื่นที่ไม่ใช่แผนกของตน                         | ..... | .....  |
| 12     | ท่านทุ่มเทความพยายามในการบริการที่ดีเพื่อให้อลูกค้าเกิดความประทับใจ                       | ..... | .....  |
| 13     | ท่านเต็มใจให้บริการลูกค้าแม้หมดเวลาทำงาน                                                  | ..... | .....  |
| 14     | แม้ว่าท่านจะต้องตอบข้อซักถามที่ซ้ำซากจำเจท่านก็มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ           | ..... | .....  |
| 15     | ขณะที่ท่านพักรับประทานอาหารเมื่อลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากท่านจะรีบออกมาให้บริการทันที | ..... | .....  |
| 16     | ท่านบริการลูกค้าเป็นกันเองทั้งๆที่ไม่รู้จักกันมาก่อน                                      | ..... | .....  |
| 17     | ท่านเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าทุกคน                                                         | ..... | .....  |
| 18     | ท่านเต็มใจให้คำปรึกษากับลูกค้าทุกคน                                                       | ..... | .....  |
| 19     | ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคนไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายในหรือภายนอก                           | ..... | .....  |

### แบบสอบถามด้านเจตคติต่อการบริการ

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก หรือความคิดเห็นตามจริงของท่าน

| ข้อที่ | ข้อความ                                                   | เห็นด้วย<br>มาก | ส่วนใหญ่<br>เห็นด้วย | เห็นด้วย<br>น้อย | ไม่เห็น<br>ด้วย |
|--------|-----------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|------------------|-----------------|
| 1      | การบริการทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ดี                           | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 2      | การบริการทำให้เครียด                                      | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 3      | ท่านมีงานดีเพราะมีใจรักงานบริการ                          | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 4      | การบริการสร้างนิสัยปิดบังความจริงให้กับท่าน               | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 5      | การบริการทำให้เกิดทักษะในการเจรจาต่อรอง                   | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 6      | การบริการทำให้ตื่นตัวอยู่เสมอ                             | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 7      | การบริการทำให้เกิดทักษะในการขาย                           | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 8      | การบริการทำให้เกิดความภูมิใจในตนเอง                       | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 9      | การบริการทำให้สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี          | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 10     | การบริการทำให้รอบรู้เรื่องงานต่างๆ                        | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 11     | การบริการทำให้เป็นคนอดทน                                  | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 12     | ทักษะการบริการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน<br>ชีวิตประจำวันได้ | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 13     | การบริการฝึกให้เป็นคนมีระเบียบ                            | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 14     | การบริการทำให้เป็นคนอ่อนน้อม                              | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 15     | การบริการเป็นงานที่ทำหยาบความสามารถ                       | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 16     | การบริการฝึกให้เป็นคนซื่อสัตย์                            | .....           | .....                | .....            | .....           |
| 17     | การบริการทำให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆจากลูกค้า              | .....           | .....                | .....            | .....           |



ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

|                      |                                                                                                   |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล        | นางสาวปทุมทิพย์ สังข์มณีวงศ์                                                                      |
| วันเดือนปีเกิด       | 19 มีนาคม พ.ศ.2524                                                                                |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน  | 11/51 อาคารดุริยาเพลส 2 ถ.สุคนธ์สวัสดิ์ 30<br>แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10230 |
| ตำแหน่งปัจจุบัน      | เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร                                                                 |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | บริษัท อีทีเอสเทลคอมมิวนิเคชั่นส์ ประเทศไทย จำกัด<br>แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400          |
| ประวัติการศึกษา      |                                                                                                   |
| พ.ศ. 2542            | มัธยมศึกษาตอนปลาย<br>จากโรงเรียนนารีวิทยา จังหวัดราชบุรี                                          |
| พ.ศ. 2546            | ศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศษ.บ.)<br>วิชาเอกภาษาไทย วิชาโทบริหารการศึกษา<br>มหาวิทยาลัยศิลปากร             |
| พ.ศ. 2554            | การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                   |