



บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้
การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขต
พื้นที่ จังหวัดนครปฐม

โดย

นางสาวกัญญากาญจน์ เสาวชาคริต



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร



บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพล
ของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงาน
กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม



โดย
นางสาวกัญญากาญจน์ เสาวชาคริต

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE INFLUENCE OF PERCEIVED EMPOWERMENT TO SERVICE QUALITY: THE
ROLE OF COGNITION - BASED TRUST AND AFFECTIVE - BASED TRUST OF
KRUNGTHAI BANK (PUBLIC COMPANY LIMITED), BRANCH OFFICE NAKHON
PATHOM PROVINCE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2017

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ที่ มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) เขต พื้นที่ จังหวัดนครปฐม
โดย	กัญญากาญจน์ เสาวชาคริต
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. สวรรยา ธรรมอภิพล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น)

59602333 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ, ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ, ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก, คุณภาพการบริการ

นางสาว กัญญากาญจน์ เสาวชาคริต: บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ 2) ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึก 3) อิทธิพลของการมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ 4) อิทธิพลของการให้ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรเป้าหมายจำนวน 163 คน ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากและคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกอยู่ในระดับมาก 3) อิทธิพลของการมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ 4) อิทธิพลของการให้ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิจัยนี้ผู้บริหารสามารถนำไปพัฒนาการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึก เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและสามารถสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่ลูกค้าต่อไป

59602333 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Perception Empowerment, Cognitive – Based Trust, Affective – Based Trust, Service Quality

MISS KUNYAKAN SAOWACHACRIT : THE INFLUENCE OF PERCEIVED EMPOWERMENT TO SERVICE QUALITY: THE ROLE OF COGNITION - BASED TRUST AND AFFECTIVE - BASED TRUST OF KRUNGTHAI BANK (PUBLIC COMPANY LIMITED), BRANCH OFFICE NAKHON PATHOM PROVINCE THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR DOCTOR. VIROJ JADESADALUG

This research aims to 1) study efficiency, perception empowerment and service quality. 2) study cognitive – based trust and affective – based trust 3) The influence of perception empowerment making on service quality. 4) The influence of cognitive and affective trust on the influence of perception, empowerment, and decision making on service quality. This research is a quantitative research. Data were collected by questionnaire from 163 target population, employees of Krung Thai Bank Public Company Limited Nakhon Pathom province. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, simple regression analysis

The results that: 1) The perception empowerment was at the high level and the quality of service was at the highest level. 2) The cognitive – based trust and affective – based trust were at a high level. 3) The influence of decision making significantly effect on service quality. 4) The moderating role of cognitive – based trust and affective – based trust significant effect on the relationship of perception, empowerment on decision making to service quality. Based on this research, executives can improve the perception of decision-making authority to enhance the quality of service provided by Krung Thai Bank Public Company Limited employees under the trust of their knowledge and emotions. To enhance the performance of our employees and create a good image for our customers.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาส นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สรวรรยา ธรรมอภิพล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธาน สอบวิทยานิพนธ์และ อาจารย์ ดร.พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ แก่ ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้มา ประยุกต์ และเป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม ที่ สละ เวลาในการให้ข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ก่อเกิดประโยชน์ให้กับผู้ที่สนใจศึกษาบทบาทของความ ไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการ ตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม เพื่อ ใช้ สำหรับเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยต่อไป นับเป็นความยินดีอย่างยิ่งที่ได้ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

กัญญากาญจน์ เสาวชาคริต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย.....	3
3. สมมติฐานของการทำวิจัย.....	4
4. ขอบเขตของการวิจัย.....	4
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
6. นิยามศัพท์เฉพาะ	6
7. กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	8
2. แนวคิดเรื่องการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ (Perceived Empowerment).....	11
3. แนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	17
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Base Trust).....	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	31
1. ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
2. กลุ่มประชากรในการวิจัย	32

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	33
4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	35
5. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย.....	37
6. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม. 42	
ตอนที่ 2. การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ.....	45
ตอนที่ 3. ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ.....	46
ตอนที่ 4. ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก.....	48
ตอนที่ 5. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	49
ตอนที่ 6. การทดสอบสมมติฐาน.....	50
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	55
1. สรุปผลการวิจัย.....	55
2. อภิปรายผลการวิจัย.....	57
3. ประโยชน์จากการวิจัย.....	62
4. ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในอนาคต.....	64
รายการอ้างอิง.....	67
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับการวิจัย.....	72
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมืองานวิจัย.....	79
ภาคผนวก ค แบบตอบรับบทความตีพิมพ์งานวิจัย.....	83
ประวัติผู้เขียน.....	84

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามสาขาที่ให้บริการ เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม.....	32
ตารางที่ 2 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	37
ตารางที่ 3 ตารางแสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	39
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	42
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	42
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	43
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ	43
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	44
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก และคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม.....	45
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ	45
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ.....	47
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก	48
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	49
ตารางที่ 14 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ.....	50

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ..... 51

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ..... 52

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ..... 53

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน..... 54



บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สภาพเศรษฐกิจของสังคมไทยในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมอย่างพลิกผัน (disruptive innovation) ในธุรกิจการเงินไทยอย่างรวดเร็ว และยังมีแนวโน้มที่เข้มข้นขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งผู้ที่ไม่ปรับตัวรับมือกับความเปลี่ยนแปลงนี้ก็จะทำให้ไม่สามารถเติบโตขึ้นได้ (สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2560) ส่งผลให้สถาบันการเงินจะต้องมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนารูปแบบการประกอบกิจการให้ทันสมัยก้าวทันตามเศรษฐกิจและคู่แข่งอยู่เสมอเพื่อรักษาบทบาทในการเป็นตัวกลางทางการเงินที่มีประสิทธิภาพตลอดจนความสามารถในการสร้างรายได้ที่มั่นคงในระยะยาวและเพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ธนาคารพาณิชย์จะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและมีพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2559) เช่น ธนาคารต่าง ๆ จะมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ มีการวัดผลประเมินผลงาน การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ การพัฒนาระบบความปลอดภัย การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า หลังได้รับการบริการ เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดี ลูกค้ามีความไว้วางใจทำให้สามารถรักษารฐานลูกค้า และเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ๆมากขึ้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการพัฒนากำลังคนให้มีประสิทธิภาพและสามารถรองรับกับพลวัตโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากจะสร้างให้คนมีความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิคโลกหรือสามารถสร้างเทคโนโลยี สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งที่ต้องปลูกฝังไปพร้อม ๆ กัน คือ ความคิดสร้างสรรค์ (สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2560)

ธุรกิจธนาคารจะสามารถเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดีจะต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ โดยปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการเพิ่มคุณภาพการบริการ ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับความสามารถ มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อส่งเสริมการให้บริการ บุคลากรที่จะดำรงตำแหน่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานของตน มีความสามารถหรือความถนัดในงานที่ได้รับผิดชอบ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานองค์กรควรที่จะมีการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงาน (สุมาลี ทองดี, 2551) เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้คล่องตัวมากขึ้น การที่พนักงานสามารถมีอิสระทางความคิด องค์กรมีความไว้วางใจในตัวพนักงานทำให้พนักงานสามารถตัดสินใจงานต่างๆได้ในขอบเขตหนึ่งจะสามารถ ทำให้งานมีความรวดเร็วและจะทำให้พนักงานได้แสดงออกถึงความสามารถอย่างเต็มที่ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ สามารถนำไปพัฒนาองค์กรต่อไปได้ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้นส่งผลให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ซึ่งที่ผ่านมามีงานวิจัยจำนวนมากที่จะศึกษาการมอบอำนาจในธุรกิจพาณิชย์

ในการทำงานร่วมกันขององค์กรต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างเพื่อให้ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การเสริมสร้างความไว้วางใจก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานให้ออกมาได้ดียิ่งขึ้น การที่พนักงานมีความไว้วางใจในหัวหน้างานจะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ พนักงานมีความเชื่อมั่นในตัวหัวหน้าหน่วยงาน พนักงานรับรู้ถึงความไว้วางใจในการที่หัวหน้างานมอบหมายงานให้รับผิดชอบทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในงานที่ทำและมีมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้น พนักงานมีความเชื่อถือและเชื่อมั่นในตัวหัวหน้างานว่าจะสามารถช่วยขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือได้ ทำให้พนักงานเกิดความเคารพและศรัทธาในหัวหน้าหน่วยงาน มีความเป็นกันเองกับพนักงานทำให้สามารถเปิดใจพนักงานเพื่อให้ออกมาแสดงความคิดเห็นที่ดีเพื่อประโยชน์ในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีพลังที่จะทำงานมีกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นส่งผลให้ให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพมากขึ้น

ซึ่งการวิจัยนี้มีจุดประสงค์ในการศึกษาบทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม เพื่อให้องค์กรทราบว่าปัจจัยการรับรู้

การมอบอำนาจตัดสินใจและการสร้างความไว้วางใจสามารถส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้หัวหน้าหน่วยงานสร้างบรรยากาศความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานเพื่อการบริการที่รวดเร็วและต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดคุณภาพที่ดีส่งผลให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ สามารถรักษารฐานลูกค้าและสร้างฐานลูกค้ารายใหม่ๆ ได้ อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาพบว่างานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการค่อนข้างน้อย ซึ่งธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจทำให้อาจจะมีอิสระในการทำงานอย่างมีขอบเขต ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นกรณีศึกษา ดังนั้นในการศึกษาเรื่องบทบาทของตัวแปรแทรกความไว้วางใจ ด้านความรู้ ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึก ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ และคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรในการพัฒนาโครงสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรเกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายต่อไป และใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในอนาคตที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติอื่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพของการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการให้ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการให้ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

3. สมมติฐานของการทำวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษา เพื่ออธิบายถึงการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจในอิทธิพลของความไว้วางใจต่อหัวหน้าหน่วยงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนครปฐม

ขอบเขตด้านประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 17 สาขา รวมพนักงานทั้งสิ้น 181 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาบทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม สามารถอธิบายได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การทดสอบอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการ

กลุ่มที่ 2 การทดสอบอิทธิพลของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

ตัวแปรแทรก ได้แก่ ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการ

กลุ่มที่ 3 การทดสอบอิทธิพลของความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

ตัวแปรแทรก ได้แก่ ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการ

ขอบเขตระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการทำวิจัยตั้งแต่เดือน กันยายน 2560 – กรกฎาคม 2561 ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน เมษายน 2561

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

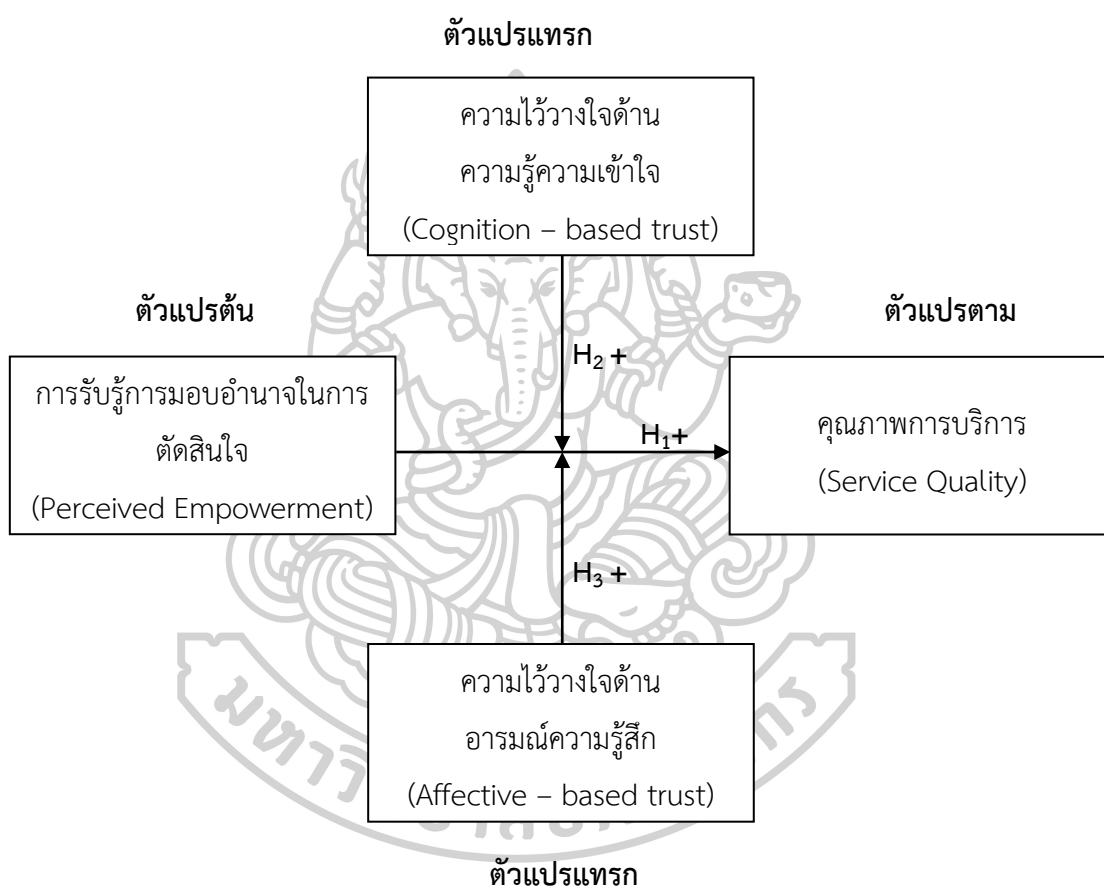
1. ผู้บริหารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการวางโครงสร้างการทำงาน ในด้านการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
2. เป็นประโยชน์แก่หัวหน้างานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการบริหาร ในการสร้างความไว้วางใจแก่พนักงาน เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้
3. เป็นแนวทางแก่ผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ รวมไปถึงการวิจัยในองค์ความรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึก เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) หมายถึง การได้รับการสร้างเสริมศักยภาพหรือสมรรถนะให้บุคคลได้รับอิสระสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทำให้บุคคลที่ได้รับอำนาจในการตัดสินใจเกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงาน
2. ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognition – based trust) หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้าหน่วยงานมีสติปัญญาความรู้ความสามารถในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาแล้วว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามั่นใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น
3. ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective – based trust) หมายถึง การรับรู้ทางความรู้สึก ความผูกพันทางอารมณ์ ความเชื่อว่าหัวหน้าหน่วยงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือในด้านต่างๆ อย่างแท้จริง การเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเป็นกันเองสามารถพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ในที่ทำงานได้ ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

4. คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การให้บริการที่ดี การดูแลเอาใจใส่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมให้เป็นที่น่าพึงพอใจเป็นไปตามมาตรฐาน

7. กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการศึกษาบทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจทฤษฎี หลักการและแนวคิดเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งอธิบายตัวแปรต่าง ๆ มีการกำหนด สมมติฐานของงานวิจัย โดยผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. แนวคิดเรื่องการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment)
3. แนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (based trust)

1. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.1 ประวัติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

“ธนาคารกรุงไทย” ได้เปิดดำเนินการขึ้น เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควมรวมของ 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้น เป็น “ธนาคารกรุงไทยจำกัด” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางและมีบทบาทช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเยาวราชซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตร จนกระทั่ง ในเดือนมีนาคม 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมาย ให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมษา” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นบทบาทในเชิงธุรกิจ

ซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญครั้งหนึ่งของประเทศไทย จากนั้นเดือนสิงหาคมในปีเดียวกัน ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ธนาคารกรุงไทย ได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สิน ของธนาคารสยาม จำกัด ที่กำลังมีปัญหา จากการควบรวมครั้งนี้ ธนาคาร กรุงไทยเป็นธนาคารที่มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายทางการเงิน การคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank) ได้ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2561)

ธนาคารกรุงไทยได้นำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ - ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม 2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited” ปัจจุบันกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่โดยถือผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาาระบบสถาบันการเงิน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560; ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2561) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการครบวงจร เช่น บริการเงินฝาก สินเชื่อ การโอนเงิน บริการการวางแผนการลงทุน การบริหารความเสี่ยงทางการเงิน และการบริการทางการเงินต่างๆตามนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น ซึ่งธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งประเทศไทย มีสาขาจำนวนทั้งสิ้น 1,120 สาขา โดยแบ่งเป็นในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 258 สาขา ภาคกลาง 317 สาขา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 214 สาขา ภาคเหนือ 186 สาขา และภาคใต้ 163 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) และมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 27,055 คน ทั่วประเทศ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2561) ซึ่งได้มีค่านิยมหลัก (Core Value) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คือ มั่นคง สร้างสรรค์ รับผิดชอบ มุ่งมั่นบริการ และทำงานเป็นทีม (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2559)

ปัจจุบัน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก "ธนาคารแสนสะดวก" หรือ "The Convenience Bank" ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน สู่แนวคิด "กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ" หรือ "Growing Together" อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทน

ที่ดียังยืนแก่ผู้ถือหุ้น โดยธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจเพื่อสำรวจข้อมูลและความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงิน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2561)

1.2 นโยบายและแผนในการสรรหาคัดเลือกพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการวางนโยบายในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างครอบคลุม ทั้งในด้านการสรรหา การดูแล และการวางแผนในการพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร และเป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร นโยบายการสรรหาคัดเลือกพนักงานของธนาคารได้มีการวางแผนการดำเนินงาน ดังนี้ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2556)

1.2.1 กำหนดกลยุทธ์แผนงานการสรรหาอัตรากำลังตามอัตราการเติบโตของธุรกิจ และตามแผนการในการดำเนินงานของธนาคาร

1.2.2 กำหนดกลยุทธ์แผนงานการสรรหากฎเกณฑ์สูงตามปัจจัยของงานที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยการสรรหาคัดเลือกบุคคลภายนอกที่มีประสบการณ์เพื่อเข้าปฏิบัติงานในสายงานต่างๆ ของธนาคาร

1.2.3 การเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับการขยายธุรกิจในต่างประเทศ เพื่อรองรับ AEC และสนับสนุนกลยุทธ์การขยายธุรกิจในต่างประเทศ โดยดำเนินการวิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการบุคลากร และกำหนดคุณสมบัติและสมรรถนะหลักที่ต้องการ สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ในระดับสากล

1.2.4 สรรหาบุคลากรกลุ่มนักศึกษาจบใหม่เพื่อเข้าปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

1.2.5 การสรรหาพนักงานภายในธนาคาร เพื่อเตรียมทดแทนระดับบริหาร

ในปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและการบริการลูกค้า รวมไปถึงเพื่อให้สอดคล้อง

กับทิศทางเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน โดยมีนโยบายปรับเปลี่ยนตำแหน่งและการโอนย้ายการปฏิบัติงาน เพื่อความเหมาะสมและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้พนักงานยังได้มีโอกาสในการเรียนรู้ งานใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความเติบโต อีกทั้งมีการปรับเปลี่ยน เรื่องค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์ของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. แนวคิดเรื่องการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ (Perceived Empowerment)

การรับรู้การมอบอำนาจตัดสินใจเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีองค์การใน ยุคแรกๆกลุ่มนักวิชาการได้แก่ Frederick Taylor ผู้คิดค้นการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) Max Weber การบริหารแบบระบบราชการ (Bureaucracy) Lyndall Urwick และ Luther Gulick ทฤษฎีองค์การและกระบวนการบริหารงานเป็นต้น มีแนวคิดที่มุ่งเน้นการบริหารที่มี โครงสร้างที่แน่นอนมีระเบียบแบบแผนเป็นไปตามกรอบและโครงสร้างที่กำหนดไว้ปราศจากความ ยืดหยุ่น ซึ่งจะมีการแยกฝ่ายบริหารออกจากฝ่ายปฏิบัติ ฝ่ายบริหารมีหน้าที่กำหนดหลักและวิธีการ ทำงานของแต่ละอย่างขึ้นมาเพื่อให้คนงานปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนดไว้ให้ถูกต้อง พนักงานจะปฏิบัติงานตามความชำนาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพอย่างรวดเร็วตามเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้เปรียบเสมือนเครื่องจักรไม่มีอิสระในการ ทำงานพนักงานมีความรู้เฉพาะในงานของตนเท่านั้น การจูงใจการทำงานโดยการใช้จ่ายเงินเพื่อให้ พนักงานปฏิบัติงานตามคำสั่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงทำได้โดยให้คนงานแต่ละคนได้รับ ค่าตอบแทนเป็นสัดส่วนโดยตรงกับผลผลิตแทนการจ่ายค่าแรงตามชั่วโมงที่ทำงานทำให้พนักงานเกิด การแข่งขันกันเพื่อมุ่งแต่ในงานของตนไม่เกิดการทำงานเป็นทีม (เจษฎา เมยประโคน, 2551; ธิติมา ไชยมงคล, 2556) ในยุคต่อมานักวิชาการได้ให้ความสำคัญกับการให้อิสระในการทำงานเพื่อเพิ่ม ความสามารถในการทำงาน และเป็นการพัฒนาบุคคลให้ดึงเอาความสามารถที่มีอยู่มาใช้ให้เกิด ประโยชน์มากขึ้น และเป็นการเพิ่มความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาองค์การต่อไป

2.1 ความหมายการรับรู้มอบอำนาจตัดสินใจ

การรับรู้ (Perception) เป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับจิตวิทยา สังคม และพฤติกรรม การรับรู้ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

โม่เวนและไมเนอร์ (Mowen, 1988) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้นและทำความเข้าใจความหมาย และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในขั้นเปิดรับ (exposure stage) ผู้บริโภคจะรับข้อมูลโดยผ่านทางประสาทสัมผัส ในขั้นตั้งใจรับ (attention stage) ผู้บริโภคจะ แบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้า นั้น และขั้นสุดท้าย คือ ขั้นเข้าใจความหมาย (comprehension stage) ผู้บริโภคจะจัดองค์ประกอบข้อมูลและแปลความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจได้

แอสแซล (Assael, 1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้บริโภค เลือกรับ จัดองค์ประกอบ และแปลความหมายสิ่งเร้าต่างๆ ออกมาเพื่อให้ความหมายเข้าใจได้

นิตยา สุภาภรณ์ (2552) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามาผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ

ส่วนคำว่า Empowerment มีรากศัพท์ที่หมายความว่า “ความสามารถที่จะเลือกอย่างอิสระ” (Rodwell, 1996) ซึ่งในช่วงปี ค.ศ.1970 นักศึกษาชาวบราซิล เปาโล แฟร์ (Paulo Freire) ได้นำแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจขึ้นมาใช้จนทำให้ในช่วงปี ค.ศ.1970 – 1990 แนวคิดการเสริมพลังอำนาจได้ถูกนำมาใช้ในการจัดการศึกษาอย่างแพร่หลายในรูปของโปรแกรมการศึกษาและกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ทำให้มีการใช้ชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น การศึกษาแบบมีส่วนร่วมเพื่อการเรียนรู้ หนังสือ การศึกษาเพื่อคนส่วนใหญ่ การฝึกอบรมเพื่อการสร้างพลัง และโปรแกรมสุขศึกษาเพื่อสร้างพลังแห่งตน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังนี้ Gibson (2000); (เนตรนภา ขุมทอง, 2550; นริลักษณ์ สุวรรณโนบล, 2559; สุมาลี ทองดี, 2551) ให้ความหมายไว้ว่า การมอบอำนาจในการตัดสินใจเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจ เพิ่มศักยภาพของบุคคล โดยผู้บังคับบัญชาถ่าย

โอนอำนาจ ให้อิสระในการตัดสินใจด้วยตัวของเขาเองปราศจากการควบคุม บังคับ หรือสั่งการ และ จัดหาทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้บุคคลเกิดความสามารถในการทำงานและแก้ปัญหาต่างๆได้บรรลุผลสำเร็จของตนเองและ องค์กร ส่วนสุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2548) ได้ให้ความหมายอีกนัยหนึ่งไว้ว่าการทำให้บุคคลที่ ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) รวมทั้งทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่ามี ความสามารถเพียงพอ (Self-efficacy) ที่จะทำงานนั้นสำเร็จให้เกิดขึ้นในตัวของตนเอง ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2543) การมอบอำนาจอาจหมายถึงการมอบหมายงาน คือ การกำหนดความ รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Assignment of Responsibility and Authority) โดยผู้บังคับบัญชา ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการกระจายงานในหน้าที่, ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ อำนาจในการตัดสินใจ (Authority) ภายในขอบเขตที่กำหนดให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาไป ปฏิบัติ ดังนั้นการมอบอำนาจ (Empowerment) หรือ การเสริมสร้างพลังอำนาจ คือ การกระจาย อำนาจของคุณกับบุคคลอื่นที่คุณมีอำนาจเหนือกว่าสมาชิกทีมงานที่ได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจ เป็นแนวคิดที่อธิบายกระบวนการทางสังคม ที่แสดงถึงการยอมรับ ชื่นชมส่งเสริม การพัฒนาและ เสริมสร้างความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองและแก้ปัญหาด้วย ตนเอง รวมถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เพื่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่น ในตนเองและรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจสามารถควบคุมความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของตนเองได้

การมอบอำนาจในการตัดสินใจถือเป็นสิ่งสำคัญในการมอบหมายอำนาจให้สำเร็งนั้นจะต้อง ตั้งบนพื้นฐานของหลักการที่สำคัญต่อไปนี้ (เนตรนภา ชุมทอง, 2550)

2.1.1 การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นการที่ผู้บริหารกระจายอำนาจในการ ตัดสินใจไปยังผู้บริหารทุกระดับ มีอำนาจในการสั่งการ และตัดสินใจได้ภายในขอบเขตที่กำหนดเป็น การช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหารระดับสูง ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทัน เหตุการณ์ และเป็นการฝึกฝนบุคลากรให้มีความสามารถในการตัดสินใจ และรับผิดชอบ (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2543) การกระจายอำนาจนับว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำเพราะเป็นการกระจาย อำนาจในการตัดสินใจ ลดภาระการทำงานลง ช่วยประหยัดเวลา ทำให้เกิดความสะดวก คล่องตัวและ สามารถให้บริการที่เร็วกว่า ในขณะที่เดียวกันงานบางชนิดไม่สามารถกระจายอำนาจได้ อาจ เนื่องจากงานนี้มีผู้เชี่ยวชาญรับผิดชอบโดยตรงอยู่แล้ว หรือเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก

หรือผู้บริหารต้องการให้นโยบายการออกคำสั่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้บริหารระดับสูงนิยมรวมอำนาจและการกระจายอำนาจควบคู่กันไป เพื่อความเหมาะสม

2.1.2 การมีส่วนร่วม (Participation) Haile Mariars Kokksary แห่ง WHO ได้เสนอว่าการมีส่วนร่วมเป็นหลักการที่จะนำไปสู่การเกิดการมอบอำนาจการตัดสินใจด้วยเหตุผลจากการศึกษาของ United Nations research Institute ระหว่าง ค.ศ.1980 พบว่าการมีส่วนร่วมนำไปสู่การเพิ่มโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรการพัฒนา รวมทั้งโอกาสการควบคุมทรัพยากรเหล่านั้นด้วย

2.1.3. การมีอำนาจการตัดสินใจ (Having decision-making power) การมีอำนาจการตัดสินใจด้วยตัวเองหรือกลุ่มของตัวเองเป็นหลักการที่จะขาดไม่ได้ในการที่จะทำให้เกิดมอบอำนาจการตัดสินใจเพราะจะทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล เกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่าตนมีพลังอำนาจในการที่จะตัดสินใจทำอะไร ถ้าการตัดสินใจนั้นๆ ถูกสั่ง หรือชี้แนะ ก็จะไม่มีความเข้มแข็ง หรือไม่เกิดการสร้างเสริมพลังอำนาจ

2.1.4. การเข้าถึงข้อมูลแหล่งทรัพยากร (Having access to information and resources) ผู้ได้รับอำนาจจะต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลแหล่งทรัพยากรได้เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สามารถหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่ได้รับอำนาจ

2.1.5. การมีทางเลือกที่หลากหลาย (Having a range of options) ความหลากหลายเป็นหลักการพื้นฐานของธรรมชาติ คนหรือกลุ่มคนได้เลือกซึ่งจะก่อให้เกิดความอิสระไม่ถูกบังคับพอใจที่จะเลือกทางไหนที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสมของแต่ละบุคคลหรือแต่ละกลุ่ม สิ่งก็ตามจากการมีความอิสระในการเลือกที่มีให้หลากหลาย

2.1.6. การเคารพสิทธิพื้นฐาน (Human Right) การพูด และการแสดงความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นวิธีใดๆ เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะต้องได้รับการเคารพไม่ละเมิด และที่สำคัญคือการพูด หรือการแสดงความคิดเห็นนั้นต้องได้รับการฟังด้วย การเคารพสิทธิพื้นฐานจึงเป็นหลักการที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสร้าง เสริมพลังอำนาจ เพราะถ้าไม่มีการเคารพสิทธิดังกล่าว นั่นคือ เมื่อมีใครพูดหรือแสดงความคิดเห็น ใด ๆ ก็จะไม่รับฟัง หรือกีดกันด้วยวิธีต่าง ๆ ก็จะทำให้เกิดการปลดอำนาจ (Depower) เกิดความอ่อนแอขึ้น

2.2 ประโยชน์ของการมอบอำนาจ

การมอบอำนาจมีประโยชน์มากมายหลายประการ ได้แก่เหตุผลดังนี้ (วารสารแรงงานสัมพันธ์ ฉบับที่,2547 อ้างถึงใน สุมาลี ทองดี,2551)

2.2.1. การมอบอำนาจเป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจมีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีและประสบความสำเร็จทำให้ได้ทราบถึงศักยภาพส่วนบุคคลเป็นอย่างดี

2.2.2. การมอบอำนาจช่วยเพิ่มพลังให้แก่องค์กร คือ การที่ผู้นำกระจายอำนาจที่มีอยู่ให้แก่ผู้อื่น ทำให้เกิดอำนาจอย่างกว้างขวาง การให้อิสระแก่พนักงานในการทำงานของตนเองทำให้พนักงานรู้สึกท้าทายความสามารถซึ่งจะทำให้สามารถบรรลุข้อจำกัดต่างๆ

2.2.3. ประโยชน์ที่ผู้นำได้รับจากการมอบอำนาจ คือ ผู้นำมีเวลาที่จะสามารถสร้างวิสัยทัศน์และคิดริเริ่มสิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ ทำให้สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

2.3 องค์ประกอบของการมอบอำนาจ

องค์ประกอบของการมอบอำนาจที่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีดังนี้ (เคนบลอง ชาร์ต และคณะ, 2544)

2.3.1 พนักงานที่ได้รับมอบหมายงานจะต้องมีความเข้าใจในการทำงานและมีข้อมูลรายละเอียดเพียงพอที่จะทำงานรับผิดชอบงานนั้นได้

2.3.2 องค์กรมีการฝึกอบรมพัฒนาให้พนักงานมีความรู้และมีทักษะที่ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3.3 พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจแทนได้ สภาพการแข่งขันในปัจจุบันนี้คือการให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจเพียงพอในการทำงานตามทิศทางขององค์กร

2.3.4 พนักงานเข้าใจความหมายและความสำคัญของผลที่เกิดจากการทำงานที่ได้รับมอบอำนาจ ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมเพื่อที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ

2.3.5 พนักงานได้รับรางวัลจากการทำงาน การได้องค์กรมีผลกำไรมากขึ้นหมายถึงการที่ได้พนักงานได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น ซึ่งรางวัลเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานที่ได้รับมอบอำนาจให้ทำงาน

นอกจากการการมอบอำนาจการตัดสินใจจะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้นภายในตัวผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้นและทำให้ผู้นั้นเกิดความมั่นใจสูงถึงความสามารถของตนที่จะทำงานสำเร็จแล้ว ผลงานวิจัยยังค้นพบถึงข้อดีของการมอบอำนาจการตัดสินใจอีกหลายประการ ได้แก่ (P.Block, 1987 ; Howard, 1998 ; K.W.Thomas & Velthouse, 1990.อ้างถึงใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ 2548)

- 1) ก่อให้เกิดความรักและผูกพันต่องานที่ทำมากขึ้น
- 2) มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ มากขึ้นต่องานในบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ
- 3) มีความมั่นคงแน่วแน่มากขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคในการทำงานหรือเมื่องานเกิดภาวะชงกั้นขึ้น
- 4) สามารถเกิดการคิดสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ และต้องพยายามหาหนทางในการทำให้สำเร็จลุล่วงให้จงได้
- 5) มีระดับความพึงพอใจในงานมากขึ้น
- 6) มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น
- 7) มีจำนวนผู้ลาออกจากงานลดลง

สรุปแนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

การรับรู้การมอบอำนาจ (Empowerment) หรือ การเสริมสร้างพลังอำนาจ คือ การที่พนักงานได้รับการกระจายอำนาจของบุคคลหนึ่งให้กับบุคคลอื่นที่มีอำนาจเหนือกว่าสมาชิกทีมงานที่ได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจ เป็นแนวคิดที่อธิบายกระบวนการทางสังคม ที่แสดงถึงการยอมรับชื่นชมส่งเสริม การพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองและแก้ปัญหาด้วยตนเอง รวมถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคคลที่ได้รับการมอบอำนาจเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจสามารถควบคุมความเป็นอยู่หรือวิถีชีวิตของตนเองได้ เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานมากขึ้นก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้พนักงานเกิดความท้าทายในการทำงานและสามารถหาวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสามารถบรรลุข้อจำกัดบางอย่าง และยังสามารถลดปัญหาพนักงานลาออกเนื่องจากความเบื่อหน่ายในการทำงาน

สรุปความหมายโดยผู้วิจัย การรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) หมายถึง การได้รับการสร้างเสริมศักยภาพหรือสมรรถนะให้บุคคลได้รับอิสระสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

ให้สำเร็จ ทำให้บุคคลที่ได้รับอำนาจในการตัดสินใจเกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

การบริการเป็นหัวใจหลักขององค์กรที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ ความพึงพอใจในการได้รับการบริการจะนำไปสู่ผลประกอบการที่ดีโดยการยึดการตอบสนองความจำเป็นของลูกค้าเชิงรุก ซึ่งมีการบริการที่ครบวงจรและผู้ที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ กระจ่หรืออื่น ในการให้บริการ สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงใจผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อพนักงานและองค์กรส่งผลให้อยากเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันที่สูงขึ้นปัจจัยสำคัญที่ธนาคารจะสามารถก้าวไปสู่เป้าหมายและอยู่ในใจของผู้ใช้บริการคือการให้บริการที่ดีเยี่ยม ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์ในประเมินของผู้รับบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation of service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception toward Service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือให้บริการได้มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการและจะทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการเป็นอย่างมาก (Fitzsimmons, 2004; Kotler, 1987; Parasuraman, 1988) โดยลูทีเนน และลูทีเนน (Lehtinen, 1982) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการจะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์กร ซึ่งจะประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบ คือ 1. คุณภาพทางกายภาพ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เป็นต้น 2. คุณภาพบริษัทที่แสดงออกมาในรูปแบบวิสัยทัศน์ขององค์กร 3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ

ในทัศนะของนักวิชาการไทย เช่น คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขา ได้รับ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539) ส่วน สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพ การให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ใน ระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมี ระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการ ประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การ เสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะ พึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และใน รูปแบบที่ต้องการ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและ หลากหลายในแง่ของการพิจารณา แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็น เรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจองค์การที่ต้องการ ความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ได้เด่นชัด

3.2 ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิด หลัก คือ 1. แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) 2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และ 3. คุณค่าของลูกค้า (Customer Value) (Cronin, 1992; Oliver, 1993; Parasuraman, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็น พฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น

ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย โครนิน และเทเลอร์ (Cronin, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด รัสท์และซาร์ฮอริก (Rust, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการกระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองประเด็น กล่าวคือ ประเด็นแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกันและประเด็นที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่างๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดย ซีแทมล์, พาราซูรามาน และแบร์รี (Parasuraman, 1988)

3.3 เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมกันเป็นที่แพร่หลายได้แก่ผลงานของ (Parasuraman, 1988) ที่มีชื่อเรียกว่า SERVQUAL ที่ใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาคำนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งผลงานความคิดและพัฒนาได้มาจากการศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ซึ่งพบว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ลักษณะทางการภาพที่สามารถสัมผัสได้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อุปกรณ์และเครื่องมือการให้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่

ปัจจัยที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หรือความน่าเชื่อถือในคุณลักษณะและมาตรฐานการให้บริการ สามารถปฏิบัติด้านการบริการได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยที่ 3 การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน มุ่งเน้นในด้านการบริการตามระยะเวลาที่เหมาะสม

ปัจจัยที่ 4 การประกันคุณภาพ (Assurance) การมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ มีมารยาทความสุภาพอ่อนโยนใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

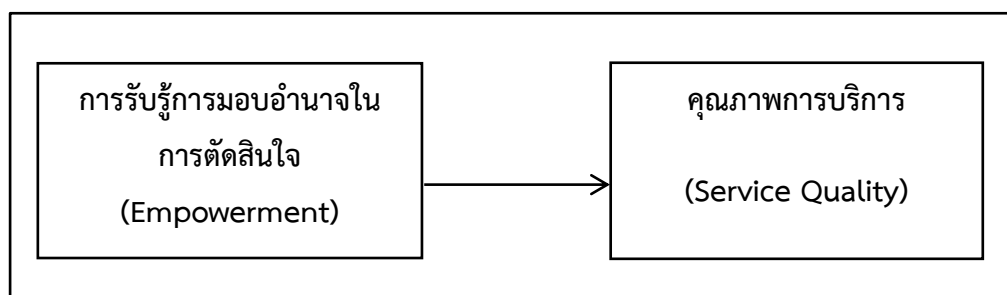
ปัจจัยที่ 5 ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน

ถึงแม้ว่ามาตรฐานการวัดของพาราซูรามานและคณะ จะเป็นที่ยอมรับในด้านของในด้านคุณภาพของมาตรวัดแต่ยังมีนักวิจัยอีกกลุ่มที่นำเสนอแนวคิดปรับมาตรวัดคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละบริบทของการให้บริการ ดังนั้นการบริการที่มีโครงสร้างและวิธีการส่งมอบที่แตกต่างกันในแต่ละบริบทจะส่งผลให้ปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพในการบริการแตกต่างกัน

จากคำจำกัดความของ “คุณภาพการให้บริการ” ที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การได้รับการบริการที่ดี ได้รับการดูแลเอาใจใส่ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เป็นที่น่าพึงพอใจเป็นไปตามมาตรฐาน และปราศจากข้อผิดพลาด

จากการศึกษาการมอบอำนาจในการตัดสินใจ จะพบว่าหากพนักงานรับรู้ถึงการได้รับการมอบอำนาจในการตัดสินใจจะทำให้พนักงานเกิดพลังอำนาจในการพัฒนาหรือเสริมสร้างความสามารถของตนเอง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และยังสามารถก่อให้เกิดแนวทงการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือแนวคิดริเริ่มแบบใหม่ๆ ที่จะแก้ไขปัญหาต่างและยังสามารถพัฒนาองค์กรของตนเองได้ ส่งผลให้การบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน มีความมั่นใจในตนเอง และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ดีในระดับหนึ่ง ก่อให้เกิดคุณภาพในการบริการที่ดีขึ้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ



ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 1 การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Base Trust)

4.1 ความหมายความไว้วางใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของความไว้วางใจไว้หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้นำมารวบรวมไว้ดังนี้ Cook and Wall (1980, อ้างถึง ปัทมา พัฒน์พงษ์ 2556 : 8) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจไว้ว่า บุคคลที่ยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำการใดๆ ให้กับบุคคลอื่นด้วยเจตนาหรือความตั้งใจที่ดี ซึ่งเป็นผลมาจากความมั่นใจในคำพูดหรือการกระทำนั้น (Robbins, 2001) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความไว้วางใจเป็นความคาดหวังทางบวกที่มีต่อบุคคล ไม่ว่าจะป็นคำพูด การกระทำ รวมถึงการกระทำในบางโอกาสตามความสมควร Ford. (2003, อ้างถึง สุทธนา สุนทรสถิตย์ 2556 : 49) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนจากการกระทำที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความศรัทธาเลื่อมใส และความซื่อสัตย์ต่อบุคคลที่มีคุณลักษณะและความสามารถของผู้อื่น Mishra (1996, อ้างถึง ปิยภรณ์ ปัญญาชिर, 2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความไว้วางใจว่าเป็นความสมัครใจของบุคคลที่ยอมทำตามบุคคลอื่นด้วยความเชื่อมั่นว่าบุคคลนั้นมีความสามารถ เปิดเผย ให้ความหวังใจ และนำเชื่อถือ อุทุมพร แก้วขุนทด (2550) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่าการที่พนักงานมีความรู้สึกไว้วางใจยอมรับและเชื่อมั่นต่อคำพูดและการกระทำต่อผู้บังคับบัญชา พิเชษฐ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดจากความรู้สึกความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลว่าเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมสามารถพยากรณ์ได้ว่ามีความเมตตาต่อผู้อื่นและมีความสามารถในการพึ่งพาอาศัยได้ซึ่งแสดงออกถึงความหวังคำพูดและการ

กระทำรวมถึงการตัดสินใจให้ผู้อื่นมีผลกระทบต่อตนเอง McAllister (1996) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลว่าเป็นระดับที่ทำให้บุคคลหนึ่งวางใจและเต็มที่ในการทำให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของคำพูด การกระทำ และการตัดสินใจของอีกฝ่ายหนึ่ง

รูปแบบของความไว้วางใจแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้ (สุทนา สุนทรสถิตย์, 2556)

4.1.1 ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา (Supervisory Trust) หมายถึง ระดับความไว้วางใจของตนเองที่มีต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงโดยแสดงถึงความเชื่อมั่นความรู้สึกและการกระทำของตนต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงตนเอง ซึ่งพร้อมจะรับทั้งความเสี่ยงและผลกระทบในด้านลบเพราะความรู้สึกไว้วางใจผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนเองว่าจะกระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือกระทำในสิ่งที่ตนเองคาดหวังหรือเชื่อมั่นว่าสามารถพึ่งพาผู้บังคับบัญชาได้

4.1.2 ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) หมายถึง ระดับความไว้วางใจของตนเองที่มีต่อองค์กรซึ่งแสดงถึงความเชื่อมั่นความรู้สึกและการกระทำของพนักงาน ที่มีต่อองค์กรที่ตนเองสังกัดว่าองค์กรมีระบบของกระบวนการบริหารจัดการที่ดีรวมทั้งพนักงานพร้อมที่จะยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้จากการดำเนินงานขององค์กร

4.2 ความสำคัญของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน (Shaw, 1997) และความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์กรก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร ความไว้วางใจเปรียบเสมือนหมุดหรือสลักที่ยึดส่วนต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน และสามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายพร้อมกับความเจริญเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรจะทำให้เสียเวลา เสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากจนกว่าองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในทุกประเภทในสัมพันธภาพ

ของมนุษย์ ซึ่งยังผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพ (Luhmann, 1979) สอดคล้องกับคำกล่าวของไลเบอร์แมน (Lieberman., 1981) ที่ว่าความไว้วางใจเป็นความสัมพันธ์ระหว่างกันและมอบหมายให้ทำหน้าที่ด้วยความเชื่อถือและซื่อสัตย์ต่อกัน

روبบิน (Robbins, 2001) กล่าวถึง ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเนื่องจาก

4.2.1. ความสูญเสียทั่วไปของความไว้วางใจ (General loss of trust institutions) ในปี ค.ศ. 1950 เป็นยุคที่เชื่อว่ามี ความเชื่อถือต่อการใช้อำนาจหน้าที่ แต่การคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน หน้าที่เกี่ยวกับกฎหมาย ผู้บริหารทางธุรกิจ นักวิชาการ นักหนังสือพิมพ์ นักวิจัย และบุคคลที่ได้รับมอบอำนาจในการทำงานที่มีชื่อเสียงนั้นไม่สามารถบอกความจริงได้ทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่แน่ใจเกี่ยวกับการใช้อำนาจหน้าที่ ดังนั้นความไว้วางใจจึงถูกทำลายแบบทิ้งสิ้นในทุกสถาบัน

4.2.2. ความสัมพันธ์ของนายจ้าง และพนักงานที่ไม่ดีในองค์การเป็นจำนวนมาก (Employer – employee relations have suffered in many organizations) การบริหารการปฏิบัติเนื่องจากมีองค์การเป็นจำนวนมากที่จ่ายค่าตอบแทนไม่เป็นระเบียบ พนักงานต้องประสบปัญหาในการสื่อสาร สูญเสียความไว้วางใจเนื่องจากมีผลที่เกิดขึ้นตามมา เช่น การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดไม่สำเร็จตามเงื่อนไขการให้รางวัล ละเลยความรับผิดชอบ และการลดขนาดองค์การ ทำให้ความไว้วางใจลดลงแต่ถึงอย่างไรปัญหาก็ไม่มากเท่าการปลดพนักงานออก

4.2.3. เกิดการเปลี่ยนแปลงและความไม่มั่นคง (Change and instability) ความไว้วางใจมีความสำคัญมากในสภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงและความไม่มั่นคงในสถานที่ทำงาน บุคคลจะต้องเปลี่ยนไปมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นซึ่งระดับความไว้วางใจจะเป็นตัวกำหนด

4.2.4. ข้อสัญญาทางจิตวิทยาในรูปแบบใหม่ (The new psychological contract) หมายถึง ข้อตกลงที่ไม่ได้มีการเขียนถึงสิ่งๆ ที่ผู้บริหารที่ไม่ได้คาดหวังจากพนักงาน และสิ่งๆ ที่พนักงานคาดหวังจากผู้บริหารในแง่คิดของพนักงาน ข้อสัญญาทางจิตวิทยาคือการรับรู้ของพนักงานที่คิดว่าพวกเขาจะได้รับสิทธิ ซึ่งเป็นผลมาจากข้อสัญญาที่นายจ้างให้ไว้กับเขา ดังนั้นหากความไว้วางใจอยู่ในระดับต่ำ พนักงานมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการเผชิญความเสี่ยง มีการเรียกร้องมากขึ้น ลักษณะ

สังคมแบบนี้บุคคลในองค์กรจะต้องเร่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์กันไว้ จะทำให้โอกาสที่จะไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาน้อยลง เนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาทำให้เกิดผลในทางลบ เช่น มีความตั้งใจน้อยลงในการที่จะทำงานให้ได้ผลตามต้องการ หากความไว้วางใจอยู่ในระดับสูงจะทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย

4.2.5. โครงสร้างความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ (New structural relationships) ความไว้วางใจเป็นสารหล่อลื่นให้เกิดความราบรื่นมีการประสานกันอย่างดีในองค์กร โดยขจัดความขัดแย้งทางความคิดการบริหารในยุคปัจจุบันต้องการความไว้วางใจ ซึ่งเป็นหลักประกันที่สำคัญขององค์กร

4.2.6. เป็นการสร้างยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Building commitment) ความไว้วางใจเป็นสิ่ง สำคัญ เนื่องจากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง การที่บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นจะเป็นตัวกำหนดให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและรักษาสมาชิกในองค์กรให้คงอยู่

ความไว้วางใจมีความสัมพันธ์หลายทางมีผลทำให้เกิดความราบรื่นและให้คุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพ Luhmann (1979) สรุปว่า ความไว้วางใจส่งผลให้การมีส่วนร่วมในเครือข่ายอย่างแท้จริง สามารถปรับตัวได้ในรูปแบบต่างๆ ขององค์กรสามารถบริหารจัดการภาวะวิกฤตลดความขัดแย้งและลดต้นทุน ความไว้วางใจเป็นแนวคิดที่ซับซ้อน เป็นสัมพันธภาพระหว่าง 2 คนอย่างสม่ำเสมอไม่ใช่เป็นบุคลิกภาพของบุคคลบางคนเกิดขึ้นระหว่างบุคคลไม่ใช่ภายในบุคคลเท่านั้น สิ่งที่บุคคลกระทำเป็นผลกระทบของระดับความไว้วางใจระหว่างผู้ให้ความไว้วางใจและผู้ถูกไว้วางใจ ซึ่งเกิดได้จากความน่าเชื่อถือเป็นการยอมรับและสนับสนุนที่ผู้ถูกไว้วางใจกระทำให้บุคคลอื่นโดยการเปิดเผยความคิดความรู้สึกและปฏิกิริยา (Johnson, 1997)

สรุปความสำคัญของความไว้วางใจไว้ดังนี้ ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก องค์ประกอบหนึ่งสำหรับองค์กรหากปราศจากความไว้วางใจ องค์กรนั้นก็จะเป็นหนึ่งเดียวและความสามัคคีความคิดสร้างสรรค์จะน้อยลงองค์กรนั้นจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไร้ประสิทธิภาพ อัตราการลาออกของพนักงานจะสูง ข้าราชการ การนิเทศ และเสียงซุบซิบต่างๆ ภายในองค์กรก็จะมากไปด้วย ความไว้วางใจไม่ใช่เป็นเพียงแนวคิดที่ธรรมดาหากแต่ความไว้วางใจอาจเป็นเสมือนกำแพงซีเมนต์หนึ่งที่ยึดกลางระหว่างความสัมพันธ์ต่างๆ ของบุคคลในองค์กรหรืออาจเป็น

ปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในการดำเนินธุรกิจ การแสดงภาวะความเป็นผู้นำและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภาวะความเป็นผู้นำในองค์กรจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้เลยหากองค์กรนั้นไม่มีความไว้วางใจกันและกันในระดับหนึ่ง นั่นคือ องค์กรนั้นจะไม่สามารถผลักดันหรือทำให้พนักงานในองค์กรสนับสนุนคล้อยตามการเปลี่ยนแปลงใด ๆ อย่างแท้จริงได้

4.3 การพัฒนาความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นวิถีทางหนึ่งในการสะท้อนสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในองค์การและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่อาจเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสัมพันธ์ภาพ ซึ่งเรย์โน (Reynolds, 1997) ได้เสนอแนวทางพัฒนาความไว้วางใจไว้ ดังนี้

4.3.1. ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนา (Trust take time) การสร้างความไว้วางใจ หรือการคงไว้ซึ่งความไว้วางใจจะต้องใช้เวลาเป็นต้นทุนในการสร้างและพัฒนา แม้สัมพันธ์ภาพความไว้วางใจจะเกิดขึ้นแล้วแต่การลงทุนก็ยังคงต้องมีย่างสม่ำเสมอ ระยะเวลาในการพัฒนาความไว้วางใจอาจจะสั้นหรือยาวนาน ก็ไม่สำคัญเท่ากับการบำรุงรักษาความไว้วางใจให้คงอยู่ แต่ความไว้วางใจอาจจะพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ในระยะเวลาอันสั้น ถ้าผู้นำเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและความรับผิดชอบร่วมกัน

4.3.2. ความไว้วางใจต้องการความเข้มแข็งอดทน (Trust has to be tough) องค์กรที่มี ระดับความไว้วางใจสูง บุคลากรจะทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่สูงขององค์กร และทำงานอย่างรวดเร็วด้วยความเข้มแข็งอดทน เพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนองค์กรที่มีระดับความไว้วางใจต่ำ บุคลากรจะปฏิบัติงานเท่าที่จะทำได้และมีผลผลิตต่ำ

4.3.3. ความไว้วางใจต้องมีการปฏิบัติ (Trust must be practiced) การพัฒนาความไว้วางใจก็เช่นเดียวกับนักกีฬาที่จะต้องใช้ทักษะการฝึกปฏิบัติและกำลังใจมาจมายจึงจะถึงเป้าหมายที่ต้องการได้ดังนั้น การสร้างความไว้วางใจในองค์การ จึงต้องพัฒนาทั้งทักษะและจิตใจเช่นกัน

4.4 การสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคล

การสร้างความไว้วางใจต้องมีความยึดมั่นต่อวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งผู้นำมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน (ซาญชัย อาจินสมาจาร, 2541) ดังนี้

4.4.1. การฝึกฝนให้เป็นคนเปิดเผย (Practice Openness) การเปิดเผยจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้บุคลากรอธิบายการตัดสินใจอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเกี่ยวกับปัญหาข้อมูลต่าง ๆ อย่างเต็มที่

4.4.2. มีความยุติธรรม (Be Fair) ก่อนการตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ ควรจะพิจารณาว่าบุคคลอื่นจะรับรู้หรือรู้สึกว่ามี ความยุติธรรมหรือไม่ ให้ความยุติธรรมในการประเมินผลโดยยึดหลักความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้รางวัล และการให้ความสนใจห่วงใยบุคลากร

4.4.3. พูดตรงตามความรู้สึกตนเอง (Speak Your Feeling) มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การพูดอย่างจริงใจจะทำให้บุคคลอื่นเกิดความเคารพในผู้พูดมากขึ้น

4.4.4. บอกความจริง (Tell the Truth) มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา นอกจากคำพูดแล้วหัวหน้าจะต้องพยายามสังเกตข่าวสารที่ไม่เป็นคำพูด (Non-Verbal Communication) หรือภาษาท่าทาง (Body Language)

4.4.5. แสดงความคงเส้นคงวา (Show Consistency) ใช้เวลาคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นคุณค่าและเป็นที่เชื่อถือแล้วนำมาเป็นเครื่องตัดสินใจโดยต้องรู้ถึงความประสงค์ มีการดำเนินการด้วยความเสมอต้นเสมอปลายซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือไว้วางใจ

4.4.6. รักษาความมั่นสัญญา (Fulfill your promises) ทำให้บุคคลเชื่อว่าได้กระทำตามสัญญาที่ให้ไว้ทั้งการกระทำและคำพูด

4.4.7. รักษาความเชื่อมั่น (Maintain Confidence) ปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจ จากบุคคลอื่น

4.4.8. แสดงให้เห็นถึงความสามารถ (Demonstrate Competence) ทำให้บุคคลอื่นชื่นชม และมีความเคารพนับถือโดยการแสดงให้เห็นถึงความสามารถด้านอาชีพและเทคนิคต่าง ๆ ความรู้สึที่ดีต่อองค์กร ให้ความสนใจในการพัฒนาการสื่อสาร การสร้างทีมงานและทักษะการสร้าง ความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และบุคลากรต้องการมากกว่าการมีงานทำเท่านั้น ผู้บริหารจะต้องทำงานของบุคลากรนำเสนอใจมีความท้าทาย และใช้ความเฉลียวฉลาดของบุคลากรให้มากที่สุด

สรุป ระยะของการสร้างความไว้วางใจเป็นการใช้เวลาที่ยาวนานองค์การที่ใช้กระบวนการนี้ จะทำให้เกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงานการสร้างความไว้วางใจจะต้องมีวัฒนธรรมของการติดต่อสื่อสารเพื่อที่จะส่งเสริมการแก้ปัญหาและการบริหารที่ดีขึ้น ซึ่งเดวิท (Davis. 2000 : 171) ได้กล่าวถึงพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจระหว่างบุคคล โดยมีการเปิดอภิปรายถึงความต้องการขององค์การทีมงานและกลุ่มบุคคลเพื่อที่จะหาข้อตกลงร่วมกันส่งเสริมการประเมินความสามารถของบุคลากรอย่างเหมาะสมด้วยความสนใจห่วงใยในความตั้งใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น

4.5 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ

McAllister 1996 ซึ่งได้รับความสนใจมากในยุคปัจจุบันได้สรุปแนวคิดของความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจาก 2 ประการ

4.5.1. ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ (Cognition-based trust) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณคนเลือกผู้ซึ่งไว้วางใจในสิ่งที่น่าเชื่อถือภายใต้สถานการณ์หนึ่ง และเลือกในสิ่งที่พิจารณาว่าเป็นเหตุผลที่ดี

4.5.2. ความไว้วางใจมีพื้นฐานเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affective-based trust) หมายถึง ความผูกพันทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล บุคคลที่จะทำให้เกิดอารมณ์ ความไว้วางใจในความสัมพันธ์นั้นจะแสดงออกซึ่งการดูแลและการเอาใจใส่อย่างแท้จริงที่จะให้สวัสดิการแก่หุ้นส่วน มีความเชื่อในคุณสมบัติที่ดีหรือน่าสรรเสริญ และเชื่อว่าความรู้สึกเหล่านี้จะได้รับการตอบแทน

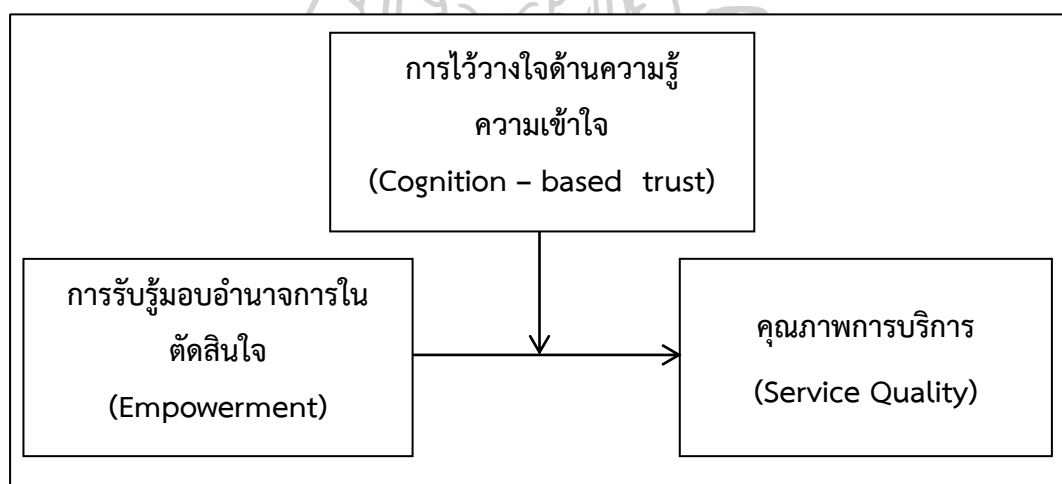
จากความหมายของความไว้วางใจข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อหรือความคาดหวังในทางบวกของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลหนึ่งในทางบวกไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำการตัดสินใจรวมถึงความสามารถของบุคคลนั้นๆ ด้วยและพร้อมที่จะยอมรับความเสี่ยงต่อความคาดหวังบางประการเพื่อให้ได้มากับสิทธิจะได้รับ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยแยกปัจจัยในการศึกษาตามแนวคิดของ (McAllister, 1996) โดยสรุปความหมายของบนพื้นฐานความไว้วางใจ ไว้ว่าความไว้วางใจโดยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ (Cognition - based trust) หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้าหน่วยงานมีสติปัญญาความรู้ความสามารถในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาแล้ว

ว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามั่นใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น และ ความไว้วางใจโดยพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก (Affective – based trust) หมายถึง การรับรู้ทาง ความรู้สึก ความผูกพันทางอารมณ์ ความเชื่อว่าหัวหน้าหน่วยงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือในด้าน ต่างๆ อย่างแท้จริง การเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเป็นกันเองสามารถพูดคุยถึงปัญหาต่างๆในที่ ทำงานได้ ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจ จะพบว่าหากพนักงานผู้ให้บริการมีการรับรู้ การมอบอำนาจการตัดสินใจ จะส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการในทางบวกและถ้าพนักงานได้ให้ความ ไว้วางใจต่อหัวหน้าหน่วยงานโดยการให้ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้และความเข้าใจและการให้ ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกจะยิ่งทำให้คุณภาพการบริการสูงมากยิ่งขึ้น อันเนื่องจาก พนักงานมีความเชื่อใจและมั่นใจในตัวหัวหน้าหน่วยงานในการปฏิบัติงานและยังมีสายสัมพันธ์ที่ตื้นจน นำไปสู่ความสบายใจการทำงาน ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีความสุขมากขึ้นและส่งต่อความรู้สึกไปถึง ลูกค้าได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้บริการของทุกองค์กรนั้นมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยใช้ลูกค้าเป็นจุด ศูนย์กลางในการสำรวจความต้องการของลูกค้าเพื่อตอบสนองได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศิษพล จันเพชร, 2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้ภาวะ ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เจริญสร้างสรรค์ผ่านความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ ความรู้สึก และความรู้ความเข้าใจ พบว่าความสัมพันธ์ทางการเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่มีผลอย่าง แท้จริงต่อความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน โดยมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เจริญสร้างสรรค์ อีกทั้งยังเป็น แนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับบทบาทในการ ทำงานเพื่อสร้างความใกล้ชิดระหว่างพนักงาน กับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงาน อุทุมพร แก้วขุนทด (2550) ทำการศึกษาความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เนตปีเคเค จำกัด ทำให้ทราบถึงความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความ จงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท เนตปีเคเค จำกัด ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรแสดงความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เมื่อพนักงานเกิดความไว้วางใจใน ผู้นำหรือผู้บริหารแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้นำจะสามารถทำให้บริษัทมีความ เจริญเติบโตและสร้างความก้าวหน้าให้กับพนักงาน และ (พิเชษฐ ผดุงเพิ่มตระกูล, 2554) ทำการศึกษา

ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา การไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา การไว้วางใจในองค์กรส่งผลทางบวกและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรสร้างคุณลักษณะที่ไว้วางใจมากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อผู้บังคับบัญชาและต่อองค์กรและนอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้เสนอให้ส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมในองค์กรอันเป็นผลทางบวกและมีอิทธิพลต่อการไว้วางใจในองค์กรอีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

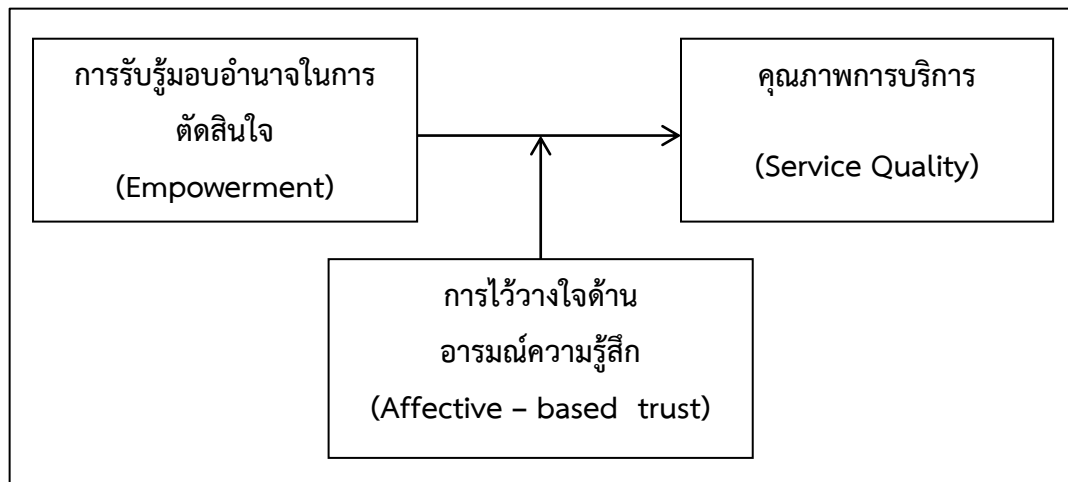
สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ



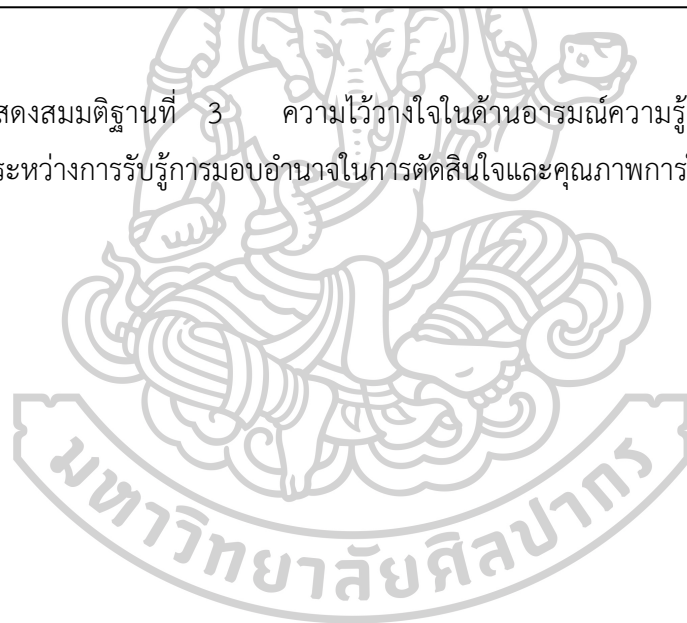
ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจ จะพบว่าหากพนักงานผู้ให้บริการมีการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ จะส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการในทางบวกและถ้าพนักงานได้ให้ความไว้วางใจต่อหัวหน้าหน่วยงานโดยการให้ความไว้วางใจบนด้านอารมณ์ความรู้สึกจะทำให้คุณภาพการบริการสูงมากยิ่งขึ้น อันเนื่องจากพนักงานสายสัมพันธ์อันดีนำไปสู่ความสบายใจในการทำงาน การปฏิบัติงานที่มีความสุขจะสามารถส่งต่อความรู้สึกไปถึงลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) กล่าวว่าความไว้วางใจ ความผูกพันในองค์กร จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ



ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่องบทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. กลุ่มประชากรในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
5. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย
6. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาการมอบอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ความไว้วางใจ (Trust) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อมูลทางสถิติ โดยแยกวิจัยตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. กลุ่มประชากรในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม ระดับปฏิบัติการด้านบริการลูกค้าและด้านสินเชื่อ ซึ่งมีทั้งหมด 17 สาขา 181 คน แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามสาขาที่ให้บริการ เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม

ลำดับ	สาขา	จำนวน (คน)
1	สาขานครปฐม	26
2	สาขาบางเลน	10
3	สาขาสี่แยกสนามจันทร์	19
4	สาขาเทสโก้โลตัส นครชัยศรี	11
5	สาขานครชัยศรี	9
6	สาขาเทสโก้โลตัส นครปฐม	9
7	สาขาอ้อมใหญ่	10
8	สาขาพระปฐมเจดีย์	8
9	สาขาสามพราน	12
10	สาขาดอนตูม	6
11	สาขากำแพงแสน	9
12	สาขาเทสโก้โลตัส ศาลายา	9
13	สาขาศาลายา	11
14	สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า ศาลายา	9
15	สาขาพระประโทน	9
16	สาขาบึงขี้นครปฐม	8
17	สาขาพุทธมณฑลสาย 5	6
	รวม	181

ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 1 ก.พ. พ.ศ. 2561

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้ การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายปิด ผู้ตอบแบบสอบถามจะสามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อหัวหน้าหน่วยงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหัวหน้าหน่วยงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการกับลูกค้าของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม

โดยที่ส่วนที่ 2-5 เป็นลักษณะการตอบแบบสอบถามแบบวิธีการให้คะแนนรวม (Rating Scale Method : Likert scale question) โดยมีการกำหนดระดับความคิดเห็นของการมอบอำนาจการตัดสินใจ คุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจโดยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจและความไว้วางใจโดยพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

5	คะแนน	หมายถึง	มากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มาก
3	คะแนน	หมายถึง	ปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	น้อย
1	คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความเห็น โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นการแปลผลการวิจัยแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยนำมาแปลผล การมอบอำนาจการตัดสินใจ คุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจโดยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจและความไว้วางใจโดยพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

โดยผู้วิจัยมีการสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุมเนื้อหาในงานวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนี้ไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม สมบูรณ์ และนำมาพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม โดยการใช้วิธีทางสถิติสำหรับความเที่ยงตรง โดย การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ และการหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ประเมิน (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

1.1 การวัดค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – objective congruence: IOC) โดยจะมีการกำหนดการให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

+1	หมายถึง	คำถามมีความเหมาะสม
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจถึงความเหมาะสมของคำถาม
-1	หมายถึง	คำถามมีความไม่เหมาะสม

โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	คือ	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
	$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ
	N	คือ	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยค่า IOC ที่ได้มานั้น ถ้าคำนวณแล้วได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) หากข้อคำถามใดมีค่าไม่ถึงเกณฑ์ที่ยอมรับได้ผู้วิจัยจะต้องพัฒนาข้อคำถามให้ครอบคลุมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของโครงสร้าง (Construct Validity) สามารถวัดได้กับ โครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของสิ่งนั้นๆ นั่นคือต้องสร้างคำถามให้มีพฤติกรรมต่าง ๆ ตรงตามพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการจะวัด เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 30 ชุด ทำให้ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดในเรื่อง การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ คุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจและความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกตามบทบาทหน้าที่ของคำถามด้วยค่าน้ำหนักและองค์ประกอบ ซึ่งค่าน้ำหนักและองค์ประกอบที่ได้จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป ซึ่งค่าที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.62 – 0.92 (รายละเอียดดังตารางที่ 2) ดังนั้นแบบสอบถามจึงมีความเที่ยงตรงของโครงสร้าง สามารถนำไปใช้ทดสอบได้ (Nunnally and Bernstein, 1994, อ้างถึงใน (Viroj Jadesadalug, 2009)

2. การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability)

โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามงานวิจัยที่ได้ปรับปรุงและแก้ไขขึ้นเรียบร้อยแล้วไปทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งจะกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ($\alpha = 0.05$) ระดับความถูกต้อง (Validity) และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% ซึ่งค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่ามากกว่าศูนย์แต่น้อยกว่าหนึ่ง โดยค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อคำถามนั้น ควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) โดยค่าที่ได้มีค่าอยู่ในช่วง 0.86 – 0.96 (รายละเอียดดังตารางที่ 2) ดังนั้นแบบสอบถามจึงสามารถจัดอยู่ในแบบสอบถามที่อยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปใช้ในการทดสอบได้

ตารางที่ 2 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักและ องค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
1. การรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ	0.62 – 0.84	0.88
2. คุณภาพการให้บริการ	0.78 – 0.82	0.86
3. ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ	0.86 – 0.90	0.96
4. ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก	0.88 – 0.92	0.92

5. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ทั้ง 17 สาขา จำนวน 181 คน โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็นทั้งหมด 5 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป การรับรู้ถึงอำนาจการตัดสินใจ ความไว้วางใจในหัวหน้าหน่วยงาน คุณภาพในการให้บริการกับลูกค้า

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ที่มีความน่าเชื่อถือ ฐานข้อมูลเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวความคิดในงานวิจัย รวมถึงนำมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย

6. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งหนังสือและเอกสารรายละเอียด เพื่อขอเข้าไปเก็บข้อมูลในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม แต่ละสาขาทั้ง 17 สาขา

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม จำนวน 181 คน
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปลงรหัสและบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และนำมาประมวลผล ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลหลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามไปลงรหัสและบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และนำมาประมวลผล ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สถิติพื้นฐาน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลด้วยค่าสถิติร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequency)
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ ความไว้วางใจ ด้านความรู้ความเข้าใจ การไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก และคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีระดับการวัดแบบ Interval scale หรือข้อมูลเชิงปริมาณ

สถิติใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน 2 วิธี คือ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรแทรก

ตารางที่ 3 ตารางแสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	สมมติฐานของการศึกษา	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
1	การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ	การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
2	ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ	การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
3	ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ	การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย การศึกษาบทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อ คุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 181 คน แต่มีประชากรที่สมบูรณ์และสามารถใช้ในการวิจัยอยู่ทั้งสิ้น 163 คน คิดเป็นร้อยละ 90.06 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงไว้เป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 2. ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

ตอนที่ 3. ระดับความคิดเห็นความไว้วางใจโดยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ

ตอนที่ 4. ระดับความคิดเห็นความไว้วางใจโดยพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก

ตอนที่ 5. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 6. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการ

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ

สัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรที่ศึกษา
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p – value	แทน	ระดับนัยทางสถิติ (Significance)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
EM	แทน	การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment)
CT	แทน	ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognition – base trust)
AT	แทน	ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective – based trust)
SQ	แทน	คุณภาพการบริการ (Service Quality)

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 163 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อ จากนั้นทำการหาค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ดังแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	49	30.06
หญิง	114	69.94
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 163 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 69.94 และเพศชายจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 30.06

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
20-25 ปี	10	6.14
26-30 ปี	58	35.58
31-40 ปี	45	27.61
41 ปีขึ้นไป	50	30.67
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 รองลงมามีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 และอายุ 31-40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 27.61

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	1.84
1-2 ปี	8	4.91
3 - 4 ปี	34	20.86
5 ปีขึ้นไป	118	72.39
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 72.39 รองลงมามีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 3-4 ปี เป็นจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.86 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 1-2 ปี เป็นจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.91

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
โสด	101	61.96
สมรส	62	38.04
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ด้านสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 101 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.96 และมีสถานภาพสมรสจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 38.04

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	25	15.34
20,000 - 40,000 บาท	88	53.99
40,001 – 60,000 บาท	15	9.20
60,001 – 70,000 บาท	8	4.90
70,001 – 100,000 บาท	16	9.82
มากกว่า 100,000 บาท	11	6.75
รวม	163	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท เป็นจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 53.99 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท เป็นจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 15.34 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท เป็นจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82

ระดับความคิดเห็นของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ความไว้วางใจด้านความรู้ ความเข้าใจ ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก และคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ความไว้วางใจโดยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ความไว้วางใจโดยพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก และคุณภาพการให้บริการ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 163 คน โดยใช้ค่าสถิติและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก และคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ	3.76	0.56	มาก
ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ	4.14	0.63	มาก
ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก	4.02	0.71	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.29	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ในภาพรวม การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมาก และ คุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 2. การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

การวิเคราะห์การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 163 คน โดยใช้ค่าสถิติและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.พนักงานมีอิสระในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่	3.66	0.73	มาก
2.หัวหน้างานของท่านมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	3.85	0.71	มาก
3.ธนาคารของท่านจัดโครงสร้างของหน่วยงานที่สนับสนุนความเป็นอิสระในการทำงาน	3.62	0.77	มาก
4.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ในขอบเขตที่ท่านได้รับมอบอำนาจโดยไม่ต้องถามหัวหน้าหน่วยงาน	3.90	0.66	มาก
ภาพรวม	3.76	0.56	มาก

จาก ตารางที่ 10 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็น ด้านการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ มาก โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ในขอบเขตที่ท่านได้รับมอบอำนาจโดยไม่ต้องถามหัวหน้าหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.71) และพนักงานมีอิสระในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ตอนที่ 3. ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ

การวิเคราะห์ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 163 คน โดยใช้ค่าสถิติและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ

ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.หัวหน้างานของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน	4.18	0.68	มาก
2.หัวหน้างานของท่านมีทักษะการบริหารจัดการธนาคารได้เป็นอย่างดี	4.10	0.76	มาก
3.หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการบริหารงานให้เกิดผลสำเร็จ	4.17	0.67	มาก
4.หัวหน้างานของท่านเป็นบุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้	4.11	0.74	มาก
5.หัวหน้างานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.20	0.68	มาก
6.หัวหน้างานของท่านสามารถนำพาให้สาขาบรรลุเป้าหมายที่วางไว้	4.16	0.75	มาก
7.หัวหน้างานของท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสาขาได้เป็นอย่างดี	4.06	0.82	มาก
ภาพรวม	4.14	0.63	มาก

จาก ตารางที่ 11 ความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ ภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นด้านความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยมาก โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือหัวหน้างานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (\bar{X} = 4.20 , S.D. = 0.28) รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน (\bar{X} = 4.18 , S.D. = 0.68) และหัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการบริหารงานให้เกิดผลสำเร็จ (\bar{X} = 4.17 , S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตอนที่ 4. ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก

การวิเคราะห์ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 163 คน โดยใช้ค่าสถิติและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก

ความไว้วางใจโดยด้านอารมณ์ความรู้สึก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.หัวหน้างานของท่านเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา	4.08	0.75	มาก
2.หัวหน้างานของท่านมีความเห็นอกเห็นใจในสภาพการทำงาน of พนักงาน	3.99	0.78	มาก
3.หัวหน้างานของท่านเต็มใจช่วยเหลืองานในด้านต่างๆอย่างเต็มที่	4.03	0.80	มาก
4.หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคน	3.93	0.85	มาก
5.หัวหน้างานของท่านให้ความเป็นกันเองสามารถพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้เป็นอย่างดี	4.07	0.80	มาก
ภาพรวม	4.02	0.71	มาก

จากตารางที่ 12 ความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก ภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นด้านความคิดเห็นที่มีต่อความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกเฉลี่ยมาก โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือหัวหน้างานของท่านเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านให้ความเป็นกันเองสามารถพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้เป็นอย่างดี (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80) และหัวหน้างานของท่านเต็มใจช่วยเหลืองานในด้านต่างๆอย่างเต็มที่ (\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

ตอนที่ 5. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 163 คน โดยใช้ค่าสถิติและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 13 ดังนี้

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการของธนาคารอย่างต่อเนื่อง	4.21	0.56	มากที่สุด
2.ท่านสามารถทำให้ลูกค้าบอกถึงบริการที่ดีกับบุคคลอื่นให้มาใช้บริการกับท่านเพิ่มมากขึ้น	4.18	0.61	มาก
3.ท่านสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อถือในภาพลักษณ์ขององค์กรและใช้บริการกับธนาคารอย่างมั่นใจ	4.26	0.64	มากที่สุด
4.การปฏิบัติงานของท่านต่อลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานของธนาคาร	4.39	0.60	มากที่สุด
5.ท่านทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่พึงพอใจตามมาตรฐานของธนาคาร	4.42	0.58	มากที่สุด
ภาพรวม	4.29	0.48	มากที่สุด

จาก ตารางที่ 13 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการ ภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการมากที่สุด โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือท่านทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่พึงพอใจตามมาตรฐานของธนาคาร (\bar{X} = 4.42 , S.D. = 0.58) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านต่อลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานของธนาคาร (\bar{X} = 4.39 , S.D. = 0.60) และความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถทำให้ลูกค้าบอกถึงบริการที่ดีกับบุคคลอื่นให้มาใช้บริการกับท่านเพิ่มมากขึ้น (\bar{X} = 4.18 , S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตอนที่ 6. การทดสอบสมมติฐาน

ก่อนทำการวิเคราะห์ ผู้วิจัยทดสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis) หรือด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปร เมื่อผู้วิจัยพิจารณาค่า Correlation พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน และนำมาสู่การทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 14 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความไว้วางใจด้านความรู้ ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ

(n = 163 ราย)

ตัวแปร	EM	CT	AT	SQ
EM				
CT	0.521**			
AT	0.500**	0.855**		
SQ	0.277**	0.420**	0.405**	

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระ และตัวแปรแทรกทุกตัวมีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.277 – 0.855 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสรุปได้ว่าตัวแปรต้น ตัวแปรแทรก มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย เพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ

ตัวแปร	คุณภาพการบริการ (SQ)				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	3.410	.244		14.000	.000***
การรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ (EM)	.235	.064	.277	3.657	.000***
F = 13.371 , P = 0.000 , Adjusted R ² = 0.071 , R = 0.277					

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

จากตารางที่ 15 การทดสอบการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ด้วยวิธีการวิเคราะห์การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่าการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ ($\beta = 0.235$, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มออบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ

ตัวแปร	คุณภาพการบริการ (SQ)				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	3.550	.135		26.199	.000***
การรับรู้การมออบอำนาจการตัดสินใจ (EM) × ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ (CT)	.047	.008	.407	5.651	.000***
F = 31.939 , P = 0.000 , Adjusted R ² = 0.160 , R = 0.407					

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

จากตารางที่ 16 การทดสอบความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มออบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่าความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลต่อการรับรู้การมออบอำนาจการตัดสินใจกับคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.407$, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มออบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ

ตัวแปร	คุณภาพการให้บริการ (SQ)				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	p-value
	β	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	3.594	.127		28.331	.000***
การรับรู้การมออบอำนาจการตัดสินใจ (EM) × ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก (AT)	.046	.008	.410	5.704	.000***
F = 32.539 , P = 0.000 , Adjusted R ² = 0.163 , R = 0.410					

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

จากตารางที่ 17 การทดสอบความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มออบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) พบว่าความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการรับรู้การมออบอำนาจการตัดสินใจกับคุณภาพการให้บริการ ($\beta = 0.410$, $p < 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา		ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการ ให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.235, p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 2	ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจ มีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการ ตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.407, p < 0.001$)
สมมติฐานที่ 3	ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึก มีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการ ตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.410, p < 0.001$)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกใน อิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมความคิดเห็นจากประชากรศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัด นครปฐม จำนวน 163 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยทำการ สรุปผลการวิจัย อภิปรายและให้ข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัด นครปฐม

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 163 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 114 คน อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 58 คน มีอายุการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 101 คน และมี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 40,000 บาท จำนวน 88 คน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การมอบอำนาจตัดสินใจ ความไว้วางใจด้านความรู้ความ เข้าใจ ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก คุณภาพการบริการ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การมอบอำนาจตัดสินใจ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มี การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.76 แต่เมื่อนำมา

พิจารณารายชื่อ พบว่าชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การมอบอำนาจตัดสินใจสูงสุด คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ในขอบเขตที่พนักงานได้รับมอบอำนาจโดยไม่ต้องถามหัวหน้าหน่วยงาน และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การมอบอำนาจตัดสินใจต่ำสุด คือ ธนาคารของท่านจัดโครงสร้างของหน่วยงานที่สนับสนุนความเป็นอิสระในการทำงาน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีระดับความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.14 แต่เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจสูงสุด คือ หัวหน้างานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจต่ำสุด คือ หัวหน้างานของท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสาขาได้เป็นอย่างดี

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีระดับความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกสูงสุด คือ หัวหน้างานของท่านเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา และชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจอารมณ์ความรู้สึกต่ำสุด คือ หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคน

4. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการบริการสูงสุด คือ ท่านทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่พึงพอใจตามมาตรฐานของธนาคาร และพบว่ามีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถทำให้ลูกค้าบอกถึงบริการที่ดีกับบุคคลอื่นให้มาใช้บริการกับท่านเพิ่มมากขึ้น

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.235, p < 0.001$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 7 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.407, p < 0.001$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 16 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ ($\beta = 0.410, p < 0.001$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 16 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องบทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาบทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ ได้ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

การรับรู้การมอบอำนาจตัดสินใจ โดยภาพรวมมีระดับของการรับรู้การมอบอำนาจตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่นครปฐม มีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ส่งเสริมให้พนักงานมีอิสระในการทำงานสามารถตัดสินใจในการทำงานได้ในระดับหนึ่งตามความเหมาะสมของแต่ละตำแหน่งในการทำงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากพนักงานจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้ เพื่อให้เกิดความประทับใจและยังสามารถสร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการกับธนาคารได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริศา จักรบุญมา (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ ทำให้พนักงานมีกำลังใจ ตั้งใจ พร้อมทั้งจะเรียนรู้และต่อสู้จึงทำให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้น

ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ โดยภาพรวมมีระดับของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่นครปฐม มีการคัดเลือกหัวหน้าหน่วยงานที่มีความรู้และความสามารถเพียงพอในการบริหารงาน และมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพทำให้มีความรู้ความสามารถในงานและระบบโครงสร้างการทำงาน และธนาคารยังมีการวางเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน ทำให้หัวหน้าหน่วยงานสามารถทำให้พนักงานรับรู้ถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุท เจริญลาภ (2548) ที่ว่า ความไว้วางใจในผู้นำมีผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่ผู้นำมีความน่าไว้วางใจ จะเป็นการกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก โดยภาพรวมมีระดับของความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่นครปฐม ส่งเสริมให้พนักงานมีความสามัคคีกันภายในหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีการจัดการประชุมเพื่อให้พนักงานและหัวหน้าหน่วยงานได้สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นสามารถบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขร่วมกันเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และยังมีค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยอาศัยความช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกันจึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกไว้วางใจและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้าหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทธาดา สวามิวัสสุกิจ (2558) ศึกษาเรื่องหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นมิตรภาพที่ดีจะก่อให้เกิดความผูกพัน ความสามัคคี ซึ่งจะยิ่งทำให้มีพลังอำนาจในการทำงานเพิ่มขึ้น

คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมมีระดับของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะธนาคารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่นครปฐม สนับสนุนให้พนักงานมีการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ที่มาใช้บริการ และมีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ทุกเดือนด้วยวิธีการโทรสอบถามถึงคุณภาพที่พนักงานได้ให้บริการ ทำให้พนักงานมีความตื่นตัวในการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ แต่เมื่อพิจารณารายข้อได้พบว่าด้านท่านสามารถทำให้ลูกค้าบอกถึงบริการที่ดีกับบุคคลอื่นให้มาใช้บริการกับท่านเพิ่มมากขึ้นอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะข้อคำถาม ได้ถามถึงความคิดเห็นที่พนักงานรู้สึกถึงลูกค้าว่าลูกค้าได้บอกถึงการบริการกับผู้อื่นจึงอาจทำให้พนักงานไม่แน่ใจถึงคำตอบที่ชัดเจนได้ แต่คะแนนไม่ได้ถือน้อยมากนักแสดงว่าพนักงานยังคิดว่าการให้บริการที่ดีลูกค้าสามารถนำไปบอกต่อถึงการบริการกับบุคคลอื่นได้ในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกฤตา จินดารัตน์ (2559) ศึกษาเรื่องบทบาทของการให้ความสำคัญต่อลูกค้าในอิทธิพลของความสามารถในการสร้างคุณภาพการบริการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ สำนักงานเครือข่ายสาขา (นครปฐม) พบว่าผลการปฏิบัติงานที่ดีจะทำให้ลูกค้าบอกต่อแก่ เพื่อน พี่ น้อง ให้มาใช้บริการกับท่านเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ การหาค่าสัมประสิทธิ์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 7 แสดงให้เห็นว่าพนักงานรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจให้สามารถปฏิบัติงานได้ในขอบเขตที่ได้รับมอบหมายมีอิสระในการทำงานทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานขึ้นได้เกิดการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคล พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ตามความเหมาะสม แก้ไขปัญหาได้ทันสถานการณ์ภายใต้มาตรฐานของธนาคารได้ ส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยของนภวรรณ คมนานุรักษ์ (2552) เรื่องภาวะผู้นำเพื่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำเปรียบเสมือนกับการจัดการที่ดีเลิศไว้ว่าการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และให้อิสระในการตัดสินใจในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 7 ($\beta = 0.235, p < 0.001$) แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ สามารถปฏิบัติงานอย่างอิสระได้ในระดับขอบเขตที่เหมาะสมทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชชา สอนสวัสดิ์ (2554) เรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยผ่านทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรวิทยาลัยชุมชน สังกัดสำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชน ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรวิทยาลัยชุมชนได้ทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน และได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการบริหารจัดการภายในวิทยาลัย ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ การหาค่าสัมประสิทธิ์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายของความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 16 แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจต่อหัวหน้าหน่วยงานอาจทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นในว่าหัวหน้าหน่วยงานจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นและนำไปให้สาขาบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) ทำการศึกษา ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา การไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา การไว้วางใจในองค์กรส่งผลทางบวกและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความไว้วางใจใน

ด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจ และคุณภาพการให้บริการอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ ได้ร้อยละ 16 ($\beta = 0.407, p < 0.001$) แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานมีความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจในหัวหน้าหน่วยงานจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจ และคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือเมื่อพนักงานรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีแล้วพนักงานมีความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจในหัวหน้าหน่วยงาน มีความเชื่อถือว่าหัวหน้าหน่วยงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการบริหารจัดการ และสามารถ นำพาให้สาขาบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้จะส่งผลให้คุณภาพการบริการดีขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับ งานวิจัยของอุทุมพร แก้วขุนทด (2550) ทำการศึกษาความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจ ภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตปีเคเค จำกัด ทำให้ทราบถึงความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เนตปีเคเค จำกัด ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาควรแสดงความรู้ความสามารถในการบริหารงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เมื่อพนักงานเกิดความไว้วางใจในผู้นำหรือผู้บริหารแล้วจะทำให้ พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้นำ จะสามารถทำให้บริษัทมีความเจริญเติบโตและสร้างความก้าวหน้าให้กับพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ ะระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ การหาค่าสัมประสิทธิ์ด้วย การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายของ ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกใน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่า ความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 16 แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีความไว้วางใจในด้าน อารมณ์ความรู้สึกต่อหัวหน้าหน่วยงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกที่หัวหน้าหน่วยงานมี ความเป็นกันเอง เต็มใจที่จะช่วยเหลืองานด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ มีความเห็นอกเห็นใจสภาพการ ทำงานของพนักงาน และมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีจึง ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการมากขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ พุงเพิ่มตระกูล (2554) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรคงอยู่และประสบความสำเร็จ

ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 16 ($\beta = 0.410$, $p < 0.001$) แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานมีความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกในหัวหน้าหน่วยงานจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือเมื่อพนักงานรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีแล้วพนักงานมีความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกในหัวหน้าหน่วยงานมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้าหน่วยงาน สามารถปรึกษางานต่าง ๆ กับหัวหน้าหน่วยงานได้เป็นอย่างดี มีความมั่นใจว่าหัวหน้าหน่วยงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อพนักงานประสบปัญหา ส่งผลให้พนักงานมั่นใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนา สุนทรสถิตย์ (2556) กล่าวว่าความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชาจะส่งเสริมให้บุคคลเกิดการเกิดการพัฒนาและเรียนรู้ควบคู่ไปกับการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย

3. ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์เชิงการจัดการธุรกิจ

สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ส่งเสริมการบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้าธนาคาร เพิ่มศักยภาพของผู้ให้บริการ และเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่การแข่งขันจากคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น

1. การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่าด้านการรับรู้การมอบอำนาจใน

การตัดสินใจต่ำที่สุด คือ ธนาकारของท่านจัดโครงสร้างของหน่วยงานที่สนับสนุนความเป็นอิสระในการทำงาน ดังนั้นธนาकारควรส่งเสริมให้มีการจัดโครงสร้างที่ให้พนักงานมีอิสระทางความคิดเพิ่มมากขึ้น มีการประชุมเพื่อระดมความคิดในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ควรมีการวางแผนโครงสร้างของการทำงานในแต่ละตำแหน่งและขอบเขตความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานทราบถึงขอบเขตการทำงานที่ถูกต้องและสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ในระดับหนึ่ง

2. ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจต่อหัวหน้าหน่วยงานอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่าด้านหัวหน้างานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสาขาได้เป็นอย่างดีต่ำที่สุด ดังนั้นธนาकारควรจัดอบรมหัวหน้างานเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและควรมีแนวทางในการป้องกันการเกิดปัญหา เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3. ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกต่อหัวหน้าหน่วยงานอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่าด้านหัวหน้าหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนต่ำที่สุด ดังนั้นหัวหน้าหน่วยงานควรมีการจัดการประชุมเพื่อเพิ่มการพูดคุยกันภายในสาขา มีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อเพิ่มความใกล้ชิดกับพนักงานทุกคน ควรมีการกระจายงานที่ได้รับมอบหมายให้ครบทุกคน เพื่อลดปัญหาความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น และควรจัดการให้คะแนนตามผลงานที่เกิดขึ้นให้เห็นเป็นรูปธรรมเพื่อลดข้อกังขาของพนักงาน และพนักงานจะได้เกิดความมั่นใจถึงความยุติธรรมที่เกิดขึ้นภายในสาขา

4. คุณภาพการบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าด้านท่านสามารถทำให้ลูกค้าบอกถึงการบริการที่ดีกับบุคคลอื่นให้มาใช้บริการกับท่านเพิ่มมากขึ้นอยู่ในระดับที่มาก ดังนั้นธนาकारควรส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงการบริการที่ดีของพนักงานธนาकारเพื่อให้บุคคลภายนอกได้รับทราบและถูกพูดถึง เพื่อขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น ทำให้เพิ่มภาพลักษณ์การบริการที่ดีของธนาकार

5. ธนาकारกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญของประเทศไทย และมีการปรับปรุงโครงสร้างของธนาकारอย่างต่อเนื่องตามแนวทางเศรษฐกิจโลก ดังนั้นธนาकारจึงจำเป็นต้อง

ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเป็นการปรับพนักงานให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด และเพิ่มฐานลูกค้าต่อไป

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม พบว่า ลักษณะกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ จนเกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ บทบาทความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึก จากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้มอบอำนาจในการตัดสินใจที่ส่งผลทำให้คุณภาพของการบริการที่ดี และหากพนักงานมีความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกจะส่งผลให้การให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น ดังนั้นงานวิจัยนี้จะทำให้องค์กรมองเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวางโครงสร้างหน้าที่ขององค์กร และความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

4. ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในอนาคต

การศึกษารoles of ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม มีประโยชน์เชิงการจัดการธุรกิจโดยทำให้ทราบถึงการเพิ่มคุณภาพการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า จึงควรมีนโยบายส่งเสริมปัจจัยเหล่านี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1. การศึกษารoles of ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการ เป็นการศึกษาเฉพาะ

ประชากรพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม เท่านั้น ในอนาคตควรจะมีการศึกษาพนักงานในเขตอื่น ๆ ด้วย เพื่อเปรียบเทียบในความเหมือนหรือแตกต่างกันของแต่ละเขตพื้นที่ อันนำไปสู่การวางแผนงานให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่ใกล้เคียงกันมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งอาจจะได้ข้อมูลที่จำกัด ดังนั้นควรมีการศึกษาเชิงลึกหรืองานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน ให้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าธนาคาร และสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่เพิ่มคุณภาพการบริการในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้องค์กรทราบถึงข้อมูลสำคัญที่มีส่วนช่วยให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีให้กับลูกค้า องค์กรจะได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อรักษาฐานลูกค้าที่มีอยู่ และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้แก่ธนาคารได้

4. การศึกษาการรับรู้มอบอำนาจในการตัดสินใจยังมีผู้ที่ศึกษาในด้านนี้จำนวนไม่มาก ควรมีการศึกษาในด้านนี้ละเอียดเพื่อต่อยอดระดับการมอบอำนาจ เพื่อเป็นการกระจายอำนาจอย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้พนักงานมีอิสระทางความคิด เกิดความคิดสร้างสรรค์ นำมาซึ่งแนวคิดที่จะเกิดประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อพัฒนาให้ประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป



รายการอ้างอิง

- Assael. (1998). *Consumer behavior and marketing action*. Ohio: SouthWestern.
- Bitner, M. J. (1992). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of Marketing Science*(23).
- Cronin, J. J., and Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension. *Journal of Marketing Vesna Terselic*(7), 55-68.
- Fitzsimmons, J. A., and Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service Management: Operations, Strategy and Information Technology*. Boston, Mass: McGrawHill: Irwin.
- Gibson. (2000). *Organizations Behavior* Boston: Irwin.
- Johnson, S. B. (1997). *Psychiatric mental health nursing adaptation and growth*. Philadelphia: Lipincott company.
- Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. New Jersey Prentice-Hall.
- Lehtinen, J. R., and lehtinen, U. . (1982). *Service quality: a study of quality dimensions*. Service Management Institute: Helsinki
- Lieberman., J. K. (1981). *The Litigious Society*. New York: Basic Books.
- Luhmann. (1979). *Trust and power: Two works by Niklas Luhman*. New York: John Wiley& Sons.
- McAllister. (1996). Affect and cognition based – trust as foundation for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1).
- Mowen, J. C. M., M. (1988). Consumer Behavior. *Health promotion in nursing practice*.
- Oliver, P. E. (1993). "Formal Models of Collective Action. *Annual Review of Sociology*(19), 271-300.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., and Berry L. (1988). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing Vesna Terselic*. Retrieved from <http://www.wri-irg.org/nvse/nvse-vt.htm> website:
- Reynolds, L. J. (1997). *Successful site-base management: A practice guide*. California: Corwin Press.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.

- Rodwell, C. M. (1996). An analysis of the concept of empowerment. *Journal of advanced Nursing*(23), 305-313.
- Rust, R. T., and Zahorik, A.J. (1993). Customer satisfaction, customer retention and market share. *Journal of Retailing*, 69(2).
- Shaw, R. B. (1997). *Trust In the Balance*. San Francisco: Jossey Bass.
- Viroj Jadesadalug. (2009). Building Innovative Creation Efficiency of Furniture Business in Thailand: An Empirical Research of Its Antecedents and Consequences. *Adisertation submitted in partial fulfillment of the requirements for The degree of Doctor of Philosophy in Management Mahasarakham University*.
- เคนบลอง ชาร์ต และคณะ. (2544). *The 3 Keys To Empowerment : องค์การกระจายอำนาจ.แปลโดยวรรณพร ไกลีส. กรุงเทพฯ: สยามศิลป์ พรินท์ แอนด์ แพ็ค จำกัด*.
- เจษฎา เมฆประโคน. (2551). ทฤษฎีการจัดองค์การ (Organization Theory).
- เนตรนภา ชุมทอง. (2550). Empowerment เอกสารประกอบการประชุมสำนักงานศูนย์ฯ โรงพยาบาลรามารามธิบดี.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2543). การจัดการสำนักงาน (Vol. 380). หจก.มณฑลการพิมพ์.
- คัชพล จันเพชร. (2559). อิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ผ่านความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก และความรู้ความเข้าใจ *Phranakhon Rajabhat Research Journal*, 11(1).
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2541). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). <https://www.set.or.th/set/mainpage.do?language=th&country=TH>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). สรุปรายงานรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ. <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=802>
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2556). รายงานการพัฒนาย่างยั่งยืน. 34.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2559). รายงานความยั่งยืน. 11.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2561). รายงานข้อมูลพนักงานสาขา.
- ธิติมา ไชยมงคล. (2556). ทฤษฎีภาวะผู้นำ และทฤษฎีการบริหาร เอกสารประกอบการสอนวิชาภาวะผู้นำทางการพยาบาลและการจัดการ, 34.
- นภวรรณ คณานุรักษ์. (2552). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีวีแอลการพิมพ์.
- นริลักษณ์ สุวรรณโนบล. (2559). Empowerment.
- นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558). หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ

- แรงจูงใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการดำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิตยา สุภาภรณ์. (2552). การรับรู้ของประชาชนต่อความอยู่ดีมีสุขในชุมชนบางไผ่. วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด (Vol. 444). กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- ปิยภรณ์ ปัญญาชिर. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังอำนาจทางด้านจิตใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. (ปริญญามหาบัณฑิต), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- พิเชษฐ ผงเพิ่มตระกูล. (2554). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา การไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย.
- รุท เจริญลาภ. (2548). ความไว้วางใจภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนส์ จำกัด กลุ่มธุรกิจสื่อสารเคลื่อนที่. กรุงเทพฯ. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2543). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ แผนกพัสดุ สำนักงานการเงินและทรัพย์สิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี แอลบุคส์.
- สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2560). ประเทศไทยกับการยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขัน. Retrieved from <http://www.tma.or.th/2016/index.php>
- สิริศา จักรบุญมา. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). มาเป็น “ผู้นำที่ EMPOWERMENT” กันเถอะ. *Leadership*, 29.
- สุกฤตา จินดารัตน์. (2559). บทบาทของการให้ความสำคัญต่อลูกค้าในอิทธิพลของความสามารถในการสร้างคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ สำนักงานเครือข่ายสาขา (นครปฐม). (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนา สุนทรสถิตย์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากรเทศบาลนครนครปฐม.
- สุพิชชา สอนสวัสดิ์. (2554). การเสริมสร้างพลังอำนาจโดยผ่านทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากร

วิทยาลัยชุมชน สังกัดส านักงานวิทยาลัยชุมชน ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สุมาลี ทองดี. (2551). การมอบอำนาจ (Empowerment). 2.

อุทุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความ
จงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
เนตปีเคเค จำกัด (ปริญญาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก





แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง : บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำการศึกษานักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนั้นการตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก

เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง อนึ่งผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับอย่างสูงสุดและจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาว กัญญากาญจน์ เสาวชาคริต

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20-25 ปี

() 26-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

() น้อยกว่า 1 ปี

() 1-2 ปี

() 3 - 4 ปี

() 5 ปีขึ้นไป

4. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า 20,000 บาท

() 20,000 - 40,000 บาท

() 40,001 - 60,000 บาท

() 60,001 - 70,000 บาท

() 70,001 - 100,000 บาท

() มากกว่า 100,000 บาท



สวทที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านเห็นว่าพนักงานทุกคนในบริษัทมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของธนาคาร					
2. พนักงานมีอิสระในการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่					
3. ผู้บริหารมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
4. ธนาคารของท่านจัดโครงสร้างของหน่วยงานที่สนับสนุนความเป็นอิสระในการทำงาน					
5. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระดับหนึ่งโดยไม่ต้องถามหัวหน้าหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ท่านสามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการด้านสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น					
2.ท่านสามารถทำให้ลูกค้าใช้บริการผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพิ่มมากขึ้น					
3.ท่านสามารถทำให้ลูกค้าบอกถึงบริการที่ดีกับบุคคลอื่น ให้มาใช้บริการกับธนาคารเพิ่มมากขึ้น					
4.ท่านสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อถือในภาพลักษณ์ขององค์กรและใช้บริการกับธนาคารอย่างมั่นใจ					
5.ท่านทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานของธนาคาร					
6.ท่านทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วตามมาตรฐานของธนาคาร					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. หัวหน้างานของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน					
2. หัวหน้างานของท่านมีทักษะการบริหารจัดการธรรมาคารได้เป็นอย่างดี					
3. หัวหน้างานของท่านมีความรู้ในการบริหารงานให้เกิดผลสำเร็จ					
4. หัวหน้างานของท่านเป็นบุคคลที่สามารถขอความช่วยเหลือได้					
5. หัวหน้างานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
6. หัวหน้างานของท่านสามารถนำพาให้สาขาบรรลุเป้าหมายที่วางไว้					
7. หัวหน้างานของท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสาขาได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.หัวหน้างานเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา					
2.หัวหน้างานมีความเห็นอกเห็นใจในสภาพการทำงาน of พนักงาน					
3.หัวหน้างานเป็นคนรักษาคำพูด					
4.ท่านคิดว่าหัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคน					
5.หัวหน้างานของท่านคอยสนับสนุนพนักงานอยู่ตลอด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่ ศธ 6806 (พบ)/๗๖

โทร.032-594-107 ภายใน 41241-2
วันที่ 28 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

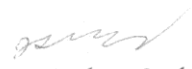
เรียน อาจารย์ ดร.อัญญา บุญปาลิต

ด้วย นางสาวกัญญากาญจน์ เสาวชาคริต รหัสประจำตัว 59602333 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพล
ของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) เขตพื้นที่นครปฐม"

มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย
เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็น
ผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อริรินทร์ เทวตา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย "มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา"



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่ ศร 6806 (พบ)/๗๕

โทร.032-594-107 ภายใน 41241-2
วันที่ 28 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

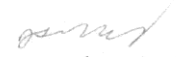
เรียน อาจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ

ด้วย นางสาวกัญญากาญจน์ เสาวชาคริต รหัสประจำตัว 59602333 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพล
ของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) เขตพื้นที่นครปฐม"

มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย
เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็น
ผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย "มุ่งส่งเสริม สนับสนุน เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา"



ที่ ศธ 6806 (พบ)/14

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

28 มีนาคม 2561

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน นายธีรภัทร ใจหาญ


ด้วย นางสาวกัญญากาญจน์ เสาวชากริต รหัสประจำตัว 59602333 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "บทบาทของความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพล
ของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) เขตพื้นที่นครปฐม"

มีความประสงค์ขอเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อ
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็น
ผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 0530.10/ 1259



คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม 44150

3 สิงหาคม 2561

เรื่อง คอรับการส่งบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ในวารสารการบัญชีและการจัดการ

เรียน คุณกัญญากาญจน์ เสาวชาคริต

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “บทบาทของตัวแปรแทรกความไว้วางใจ ด้านความรู้ ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึก ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจ การตัดสินใจ และคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม” เพื่อตีพิมพ์ในวารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่ม 1 ISSN : 1906-7933 นั้น

บัดนี้ บทความวิจัยต้นฉบับของท่าน ได้ผ่านการตรวจความถูกต้องทางวิชาการ โดยกองบรรณาธิการวารสารและผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว ทางกองบรรณาธิการมีความยินดีที่จะตีพิมพ์บทความของท่าน ใน วารสารการบัญชีและการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน – มิถุนายน พ.ศ. 2562 อนึ่ง กองบรรณาธิการอาจมีการเปลี่ยนแปลงบทความดังกล่าวลงในฉบับถัดไปของวารสารตามความเหมาะสมและดุลยพินิจของกองบรรณาธิการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รักษาการแทน

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 3410 โทรสาร 0-4375-4422

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวกัญญากาญจน์ เสาวชาคริต
วัน เดือน ปี เกิด	18 ธันวาคม 2531
สถานที่เกิด	นครปฐม
วุฒิการศึกษา	ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
ที่อยู่ปัจจุบัน	129/5 ตรอกหลังโรงพยาบาล ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

