

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และ
คุณลักษณะงานกับคุณภาพการบริการของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวมินา นาคชน

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความ
ฉลาดทางอารมณ์ และคุณลักษณะงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ใน
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาความสามารถในการพยากรณ์คุณภาพการบริการจาก
ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัด
เชียงใหม่

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น
พนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบประเมินความฉลาดทาง
อารมณ์ แบบสำรวจการวิเคราะห์งาน และแบบสอบถามคุณภาพการบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้
สถิติเชิงบรรยาย การหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ความฉลาดทางอารมณ์ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และด้านผลสะท้อนกลับจากงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Independent Study Title	The Relationships of Emotional Intelligence and Job Characteristic to Service Quality of Commercial Bank Employees in Amphoe Mueang, Chiang Mai Province
Author	Miss Meena Narkthon
Degree	Master of Science (Industrial and Organizational Psychology)
Independent Study Advisor	Assistant Professor Pongchan Phusapanich

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the relationships of emotional intelligence and job characteristic to service quality of commercial bank employees in Amphoe Mueang, Chiang Mai Province, and (2) to study the predictability of service quality from emotional intelligence and job characteristic of commercial bank employees in Amphoe Mueang, Chiang Mai Province.

A correlational research design was used. The sample in this research included 390 commercial bank employees in Amphoe Mueang, Chiang Mai Province. The research instruments consisted of a general demographic questionnaire, emotional intelligence scale, job diagnostic survey, and service quality questionnaire. Data were analyzed by using descriptive statistics, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results of this research were as follows:

1. Emotional intelligence and job characteristic had a significant positive relationship with service quality of commercial bank employees in Amphoe Mueang, Chiang Mai Province at the .01 level.
2. Skill variety, task identity, task significance, autonomy, and feedback from job itself had a significant positive relationship with service quality of commercial bank employees in Amphoe Mueang, Chiang Mai Province at the .01 level.
3. Emotional intelligence, skill variety, task significance, autonomy, and feedback from job itself jointly predicted service quality of commercial bank employees in Amphoe Mueang, Chiang Mai Province at the .01 level.