

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับทัศนคติในงานบริการ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับทัศนคติในงานบริการของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในงานบริการและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) 5) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร และทัศนคติในงานบริการที่จะพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ส่วนงานบริการสายโทรศัพท์ระหว่างประเทศและส่วนงานบริการลูกค้า จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 77 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทัศนคติในงานบริการและผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและทัศนคติในงานบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรและทัศนคติในงานบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 1.8

Abstract

223921

This thesis was a survey research. The purposes of this research are 1) to study the relationship between perception of work culture in organization, attitude of customer service and job performance of employees, 2) to study the relationship between perception of work culture in organization and attitude of customer service of employees, 3) to study the relationship of work culture in organization and job performance of employees, 4) to study the relationship of attitude of customer service and job performance of employees, 5) to study perception of work culture in organization and attitude of customer service to predict job performance of employees. The sample were 240 employee officers in International Telephone Operation Subdivision and Customer Service Subdivision of CAT Telecom Public Co., Ltd. The research instrument was a questionnaire which consisted of 77 items. The Used statistics were Percentage, Frequency Distribution, Mean, Standard Deviation, Person Product-Moment Correlation Coefficient and Multiple Regression. The research results revealed that the perception of work culture in organization had a medium level, a high level of customer service and a high level of job performance. There was a relationship between the perception of work culture in organization and the attitude of customer service with a statistical significance of .01. There was not relationship between the perception of work culture in organization and job performance. And there was not relationship between the attitude of customer service and job performance. The perception of work culture in organization and the attitude of customer service can predict job performance of 1.8 percentage.