

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ประชาชนในด้าน การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงาน และ คุณภาพการให้บริการ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การ มอบอำนาจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน (3) เพื่อศึกษาความ สอดคล้องกันของพฤติกรรมในการทำงานกับคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวทางการวิจัยในเชิงปริมาณโดยการแจกแบบสอบถามไปยัง กลุ่มตัวอย่างจำนวนสองกลุ่ม กลุ่มแรกประกอบด้วยพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ประชาชน จำนวน 200 คน กลุ่มที่สองประกอบด้วยลูกค้าของธนาคาร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์พหุคูณถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณลักษณะการทำงานทุกด้านของพนักงานอยู่ในระดับสูง
2. การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการมอบอำนาจในงานมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน
3. มีความสอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับคุณภาพในการ ให้บริการ

This research has three objectives: (1) to explore levels of certain work characteristics of Siam Commercial Bank's officials in Pracha Chuen area in terms of perceived self-efficacy, empowerment, work behaviors, and quality of service; (2) to investigate influences of perceived self-efficacy and empowerment on work behaviors of those officials, and (3) to explicate the congruence between work behaviors and quality of service of those officials.

The study is based on a quantitative approach by distributing questionnaires to two sampled groups: one consists of 200 officials in Pracha Chuen area and the other 200 Banks' customers. The Statistical Package for the Social Science (SPSS) is used to analyze data in terms of percentage, mean, standard deviation, and multiple regressions.

The findings are:

1. All kinds of work characteristics of the officials are at the high level.
2. Work behaviors of the officials are affected by perceived self-efficacy and empowerment
3. There is the congruence between work behaviors and quality of service of those officials.