

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และคุณลักษณะงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาความสามารถในการพยากรณ์คุณภาพการบริการจากความฉลาดทางอารมณ์ และคุณลักษณะงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ แบบสำรวจการวิเคราะห์งาน และแบบสอบถามคุณภาพการบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย 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

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.