

บทบาทของตัวแปรแห่งความไว้วางใจ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์  
ความรู้สึก ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการ  
ตัดสินใจ และคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขต  
**พื้นที่จังหวัดนครปฐม**

The Influence of Perceived Empowerment to Service Quality: The moderating  
Role of Cognition - based trust and Affective - based trust of Krungthai Bank  
(Public company limited), branch office Nakhon Pathom Province

กัญญาภาณุจัน สาขาวิชาคริต\* และ วิโรจน์ เจรจาลักษณ์\*\*

Kunyakan Saowachacrit\* and Viroj Jadesadalug\*\*

Received: March 10,2018, Revised: July 7,2018, Accepted : August 3,2018

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของตัวแปรแห่งความไว้วางใจ ด้านความรู้ความเข้าใจ และ ด้านอารมณ์ความรู้สึก ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ และคุณภาพการบริการ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรเป้าหมายจำนวน 163 คน ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ การวิเคราะห์การทดสอบอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากและคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกอยู่ในระดับมาก อิทธิพลของการมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ อิทธิพลของการให้ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิจัยนี้ผู้บริหารสามารถนำไปพัฒนาการรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของพนักงานภายใต้ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึก เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและสามารถสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่ ลูกค้าต่อไป

**คำสำคัญ :** การรับรู้การมอบอำนาจการตัดสินใจ ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก คุณภาพการบริการ

\* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยศิลปากร

\* Master Student, Master of Business Administration, Silpakorn University

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>2</sup> Assistant Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University

## Abstract

This research aims to study The Influence of Perceived Empowerment to Service Quality: The moderating Role of Cognition - based trust and Affective - based trust. This 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 suggest that: The perception empowerment was at the high level and the quality of service was at the highest level. The cognitive – based trust and affective – based trust were at a high level. The influence of decision making significantly effect on service quality. 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 employees under the trust of their knowledge and emotions. To enhance the performance of our employees and create a good image for our customers.

**Keywords:** Perception Empowerment , Cognitive – Based Trust , Affective – Based Trust Service Quality

## 1. บทนำ

สภาพเศรษฐกิจของสังคมไทยในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ที่ไม่ปรับตัวรับกับความเปลี่ยนแปลงนี้ก็อาจจะทำให้ไม่สามารถเติบโตขึ้นได้ (สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2560) สงผลให้สถาบันการเงินจะต้องมีความกระตือรือร้นพัฒนาฐานะแบบการประกอบกิจการเพื่อรักษาบทบาทในการเป็นตัวกลางทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการสร้างรายได้ที่มั่นคงในระยะยาวและเพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันธนาคารพาณิชย์จะต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและมีพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2560) เพื่อให้ลูกค้ามีความไว้วางใจทำให้สามารถรักษาฐานลูกค้า และเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ ๆ มากขึ้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งมีปัจจัยสำคัญหลายประการโดยปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการเพิ่มคุณภาพการบริการ ได้แก่ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับความสามารถ มีการแบ่งงานหน้าที่ให้รับผิดชอบหมาย เพื่อส่งเสริมการให้บริการ บุคคลากรที่จะดำรงตำแหน่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานของตน มีความสามารถหรือความตันตระในงานที่ได้รับผิดชอบ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคุณภาพการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงาน (สมາดี ทองดี, 2551) การเตรียมสร้างความไว้วางใจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานให้อย่างเต็มที่ พนักงานมีความเชื่อมั่นในตัวหัวหน้า หน่วยงาน พนักงานรับรู้ถึงความไว้วางใจในการที่หัวหน้างานจะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ พนักงานมีความเชื่อมั่นในตัวหัวหน้า ที่ทำและมีมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้น มีความเป็นกันเองกับพนักงานทำให้สามารถเปิดใจพนักงานเพื่อให้กล้าแสดงความคิดเห็นที่ดีเพื่อประโยชน์ในการทำงาน จะทำให้พนักงานมีพลังที่จะทำงานมีกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นส่งผลให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาพบว่างานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยการรับรู้ความชอบคำนึงในการตัดสินใจที่ส่งผล

ต่อคุณภาพการให้บริการค่อนข้างน้อย ซึ่งธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจทำให้อาจจะมีอิสริยในขอบเขตผู้วิจัยจึงได้  
นำมาเป็นกรณีศึกษา ดังนั้นผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรในการพัฒนาโครงสร้างการบริหารทรัพยากร  
มนุษย์ เพื่อให้องค์กรเกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายต่อไป และใช้เป็นฐานข้อมูล  
สำหรับผู้วิจัยในอนาคตที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มคุณภาพการบริการในมิติอื่นต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงาน  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
- 2.2 เพื่อศึกษาความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ และความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกของพนักงาน  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
- 2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพของ การบริการของพนักงาน  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
- 2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรแพรแพรความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้  
การมอบอำนาจการตัดสินใจที่และคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
- 2.5 เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรแพรแพรความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้  
การมอบอำนาจการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

## 3. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

- 3.1 แนวคิดเรื่องการรับรู้มอบอำนาจการตัดสินใจ (Perception Empowerment) หมายถึง การได้รับการสร้าง  
เสริมศักยภาพหรือสมรรถนะให้บุคคลได้รับอิสริยาภรณ์ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทำให้บุคคลที่ได้รับอำนาจใน  
การตัดสินใจเกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับนรีลักษณ์ สุวรรณโนเบล  
(2559), (เนตรนภา ชุมทอง, 2550), (สุมลักษณ์ ทองดี, 2551) ที่ให้ความหมายไว้ว่าการมอบอำนาจในการตัดสินใจเป็น  
การเสริมสร้างพลังอำนาจ เพิ่มศักยภาพของบุคคล โดยผู้บังคับบัญชาถ่ายโอนอำนาจ ให้อิสระในการตัดสินใจด้วยตัวของ  
เขากองปราศจากการควบคุม บังคับ หรือสั่งการ และจัดหาทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชารวมถึงการจัด  
สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้บุคคลเกิดความสามารถในทำงานและแก้ปัญหาต่างๆ ได้บรรลุผลสำเร็จ  
ของตนเองและองค์กร

- 3.2 แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การให้การบริการที่ดี การดูแลเอาใจใส่  
สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมให้เป็นที่น่าพอใจเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ  
แนวคิดของสมวงศ์ พวงศ์สถาพร (2550) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการจะสมชื่อ  
ความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมี  
ระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้อาจมาจากการประเมินผลที่ได้รับจาก  
บริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง ดังนั้นการบริการจึงเป็นหัวใจหลักขององค์กรที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความ  
พึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ของการตอบสนองความจำเป็นของลูกค้าเชิงรุก การบริการที่ครบวงจรและผู้ที่

ให้บริการมีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงใจผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อพนักงานและองค์กรส่งผลให้อยากเข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

จากการศึกษาการมองอนาคตในการตัดสินใจ จะพบว่าหากพนักงานรับรู้ถึงการให้รับการมองอนาคตในการตัดสินใจ จะทำให้พนักงานเกิดพลังอำนาจในการพัฒนาหรือเสริมสร้างความสามารถของตนเอง มีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจใน การปฏิบัติงาน และยังสามารถก่อให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือแนวคิดหรือเงินแบบใหม่ๆ ที่จะแก้ไขปัญหาต่างและ ยังสามารถพัฒนาองค์กรของตนเองได้ สงผลให้การบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดความภาคภูมิในการ ปฏิบัติงาน มีความมั่นใจในตนเอง และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดีในระดับหนึ่ง ก่อให้เกิดคุณภาพในการบริการที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริสา (2557) กล่าวว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง จะทำให้พนักงานมีกำลังใจ ตั้งใจ พร้อมที่จะเรียนรู้ทำให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้น จึงนำมาสู่สมมติฐานงานวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

#### สมมติฐานที่ 1 : การมองอนาคตในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ (Base Trust) หมายถึง ความเชื่อหรือความคาดหวังในทางบวก ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลหนึ่งในทางบวกไม่ว่าจะเป็นคำพูดการกระทำการตัดสินใจรวมถึงความสามารถของบุคคลนั้นๆ ด้วย และพร้อมที่จะยอมรับความเสี่ยงต่อความคาดหวังบางประการเพื่อให้ได้มากับสิทธิจะได้รับ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิจัยโดยแยก ปัจจัยในการศึกษาตามแนวคิดของ McAllister (1996) โดยสรุปความหมายของบันทึกฐานความไว้วางใจ ไว้ว่าความไว้วางใจ ได้รับความไว้วางใจ โดยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ (Cognition – based trust) หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้าหน่วยงานมีสติปัญญาความรู้ ความสามารถในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ทำให้เกิดความน่า信ถือและ เชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาแล้วว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ สงผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มั่นใจใน การปฏิบัติงานยิ่งขึ้น และความไว้วางใจโดยพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก (Affective – based trust) หมายถึง การรับรู้ทาง ความรู้สึก ความผูกพันทางอารมณ์ ความเชื่อว่าหัวหน้าหน่วยงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือในด้านต่างๆ อย่างแท้จริง การเข้าใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเป็นกันเองสามารถพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ในที่ทำงานได้ สงผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาการรับรู้มองอนาคตการตัดสินใจ จะพบว่าหากพนักงานผู้ให้บริการมีการรับรู้การมองอนาคต การตัดสินใจ จะสงผลให้เกิดคุณภาพการบริการในทางบวกและถ้าพนักงานได้ให้ความไว้วางใจต่อหัวหน้าหน่วยงาน โดยการให้ความไว้วางใจบนด้านความรู้และความเข้าใจจะยิ่งทำให้คุณภาพการบริการสูงมากยิ่งขึ้น อันเนื่องจากพนักงาน มีความเชื่อใจและมั่นใจในตัวหัวหน้าหน่วยงานในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคัชพล จันเพชร (2559) กล่าวว่าความไว้วางใจในตัวผู้นำมีผลต่อการปฏิบัติงานและทำให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

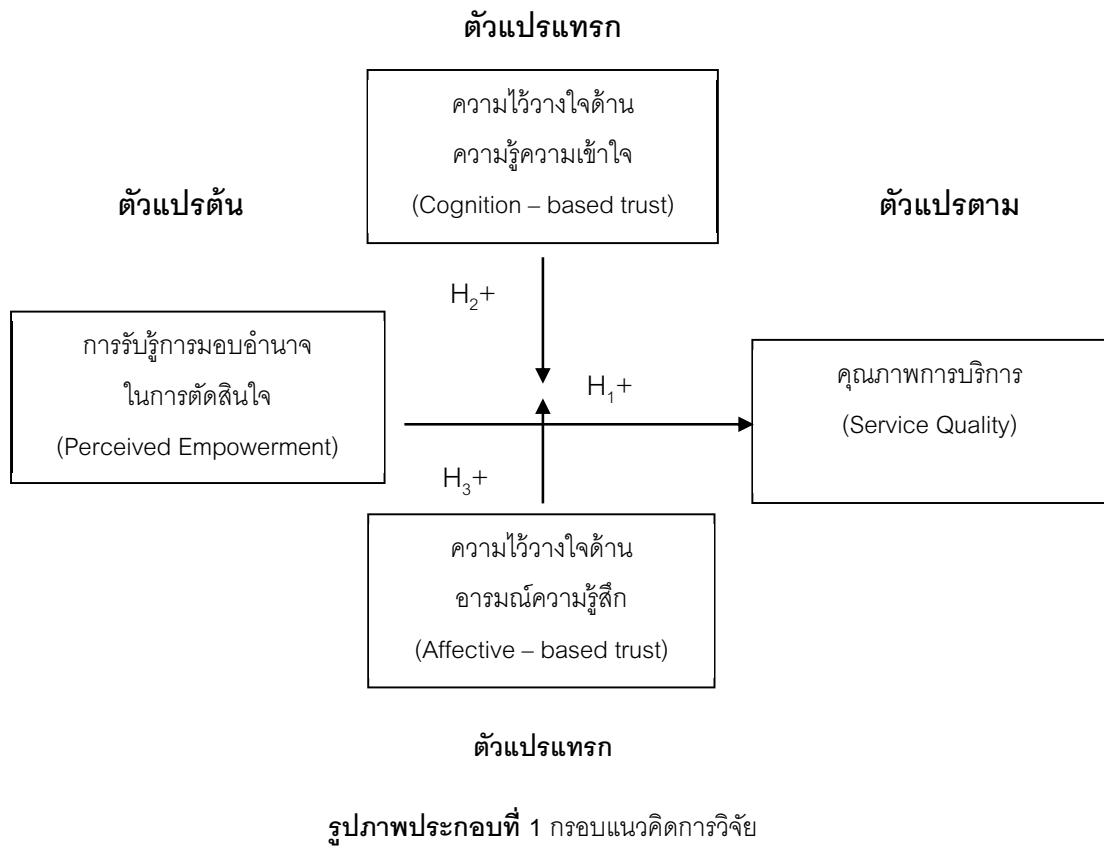
#### สมมติฐานที่ 2 : ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการการรับรู้ มมองอนาคตการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาการรับรู้มองอนาคตการตัดสินใจ จะพบว่าหากพนักงานผู้ให้บริการมีการรับรู้การมองอนาคต ตัดสินใจ จะสงผลให้เกิดคุณภาพการบริการในทางบวกและถ้าพนักงานได้ให้ความไว้วางใจต่อหัวหน้าหน่วยงานโดยการให้ ความไว้วางใจบนด้านอารมณ์ความรู้สึกจะทำให้คุณภาพการบริการสูงมากยิ่งขึ้น อันเนื่องจากพนักงานสายสัมพันธ์อันดี นำไปสู่ความสบายนใจในการทำงาน การปฏิบัติงานที่มีความสุขจะสามารถส่งต่อความรู้สึกไปถึงลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของพิเชษฐ์ ผุ่งเพิ่มตระกูล (2554) กล่าวว่าความไว้วางใจ ความผูกพันในองค์กร จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 3 :** ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ

จากการบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรับรู้การมอบอำนาจและคุณภาพการบริการ ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึก ผู้วิจัยจึงกำหนดแนวคิดดังรูปภาพประกอบที่ 1



#### 4. วิธีการดำเนินงานวิจัย

##### 4.1 กลุ่มประชากรในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีพั้งหมด 17 สาขา 181 คน สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยอยู่ทั้งสิ้น 163 คน คิดเป็นร้อยละ 90.06

##### 4.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ส่วนที่ 3 ความไว้วางใจโดยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ส่วนที่ 4 ความไว้วางใจโดยพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

#### 4.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

4.3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม สมบูรณ์ และนำมาพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม โดยการใช้วิธีทางสถิติสำหรับความเที่ยงตรง โดยการค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ และ การหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ประเมินถ้าจำนวนแล้วได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ ๐.๕ ขึ้นไป ถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จากแบบสอบถามโดยได้ค่า IOC เท่ากับ ๐.๖๗ – ๑.๐๐ (ประสะพชัย พสุวนท์, ๒๕๕๕)

4.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของโครงสร้าง (Construct Validity) เป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ ชุด ค่าที่ได้จะต้องมีค่าตั้งแต่ ๐.๔ ขึ้นไป ซึ่งค่าที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๖๒ – ๐.๙๒ ดังนั้นแบบสอบถามจึงมีความเที่ยงตรงของโครงสร้าง สามารถนำไปใช้ทดสอบได้ (Nunnally and Bernstein, 1994, ข้างถัดใน Jadesadalug and Ussahawanchaki, 2009: ๔๗) ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ ๑

4.3.3 การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ ชุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลfaของครอนบาก (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งจะกำหนดความเชื่อมั่นที่ ๙๕% ( $\alpha = 0.05$ ) ระดับความถูกต้อง (Validity) และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ ๐.๕ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่ามากกว่าคูณย์แต่น้อยกว่าหนึ่ง โดยค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อคำถามนั้น ควรมีค่าตั้งแต่ ๐.๗ ขึ้นไป (ประสะพชัย พสุวนท์, ๒๕๕๕) โดยค่าที่ได้มีค่าอยู่ในช่วง ๐.๘๖ – ๐.๙๖ (รายละเอียดดังตารางที่ ๑) ดังนั้นแบบสอบถามจึงสามารถจัดอยู่ในแบบสอบถามที่อยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปใช้ในการทดสอบได้ ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ ๑

ตาราง ๑ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์แอลfa

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักและองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลfa (Cronbach's Alpha)
๑. การรับรู้การมองอันดับการตัดสินใจ	๐.๖๒ – ๐.๘๔	๐.๘๘
๒. คุณภาพการให้บริการ	๐.๗๘ – ๐.๘๒	๐.๘๖
๓. ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ	๐.๘๖ – ๐.๙๐	๐.๙๖
๔. ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก	๐.๘๘ – ๐.๙๒	๐.๙๒

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยสถิติค่าร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย โดยใช้เทคนิคการนำเข้า (Enter)

## 5. ผลลัพธ์และการอภิปราชย์ผล

จากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 163 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.94 อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.58 มีอายุการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 72.39 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.96 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.99 ความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ความรอบคอบคำนวณในการตัดสินใจในภาพรวมเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่าการรับรู้ความรอบคอบคำนวณในการตัดสินใจ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก ความไว้วางใจโดยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก ความไว้วางใจโดยพื้นฐานความณ์ความรู้สึก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.71) อยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์สัมพันธ์

ตัวแปร	คุณภาพการบริการ			
	EM	CT	AT	SQ
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	3.76	4.14	4.02	4.29
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.56	0.63	0.71	0.48
การรับรู้ความรอบคอบคำนวณ ( $\bar{X}$ )				
ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ (CT)	0.521**			
ความไว้วางใจด้านความณ์ความรู้สึก (AT)	0.500**	0.855**		
คุณภาพการบริการ (SQ)	0.277**	0.420**	0.405**	

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระ และตัวแปรแทรกทุกด้วย ความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.277 – 0.855 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบร้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ดังนั้นสรุปได้ว่าตัวแปรต้น ตัวแปรแทรก มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ความถูกต้องอย่างง่าย เพื่อแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามดังต่อไปนี้

### ตาราง ๓ การทดสอบความสัมพันธ์โดยอิ่งจ่าย

ตัวแปร	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม		
	คุณภาพการบริการ		
การรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจ (EM)	0.235*** (0.001)		
การรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจ (EM) × ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจ (CT)		0.407*** (0.001)	
การรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจ (EM) × ความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึก (AT)			0.410*** (0.001)
Adjusted R <sup>2</sup>	0.071	0.160	0.163

หมายเหตุ \*\*\* p < 0.001 , (ตัวเลขในตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์ทดสอบและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน)

จากตารางที่ ๓ การทดสอบการรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ ตัวแปรที่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ( $\beta = 0.235$ ,  $p < 0.001$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๑ การทดสอบความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจและคุณภาพการบริการ พ布ว่าความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจกับคุณภาพการให้บริการ ( $\beta = 0.407$ ,  $p < 0.001$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๒ การทดสอบความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ ( $\beta = 0.410$ ,  $p < 0.001$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๓

### การอภิรายผล

ผลการวิจัยเรื่องบทบาทของตัวแปรแห่งความไว้วางใจ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึก ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของ การรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจ และคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม เป็น ไปภาพรวม พบว่าพนักงานมีการรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจ ความไว้วางใจ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึกต่อหัวหน้าหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นในด้านคุณภาพการบริการมากที่สุด

สมมติฐานที่ ๑ การรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ การหาค่าสัมประสิทธิ์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยของ การรับรู้ความอบอุ่นจากการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพใน การให้บริการ โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ ๗ แสดงให้เห็นว่าพนักงานรับรู้ความอบอุ่นในการตัดสินใจให้สามารถปฏิบัติงานได้ในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย มีอิสรภาพในการทำงานทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเข้มแข็ง ได้เกิดการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคล พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ตามความเหมาะสมแก้ไขปัญหาได้ทันสถานการณ์

ภายใต้มาตรฐานของธนาคารได้ ส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภารรณ คณาณรักช์ (2552) เรื่องภาวะผู้นำเพื่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำแบบเมื่อนักการจัดการที่ดีเลิศไว้ว่า การให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และให้อิสระในการตัดสินใจในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพในการให้บริการอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 7 ( $\beta = 0.235, p < 0.001$ ) แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ สามารถปฏิบัติงานอย่างอิสระได้ในระดับขอบเขตที่เหมาะสมทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชชา สอนสวัสดิ์ (2554) เรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยผ่านทางการบริหารทรัพยากรุ่นใหม่ของบุคลากรวิทยาลัยชุมชน สรุกด์สำนักบริหารงานวิทยาลัยชุมชนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรวิทยาลัยชุมชนได้ทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน และได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กระบวนการ และการบริหารจัดการภายในวิทยาลัย ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

**สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ การหาค่าสัมประสิทธิ์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายของความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 16 แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจต่อหัวหน้าหน่วยงานอาจจะทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน เกิดความเชื่อมั่นว่าหัวหน้าหน่วยงานจะสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นและนำพาให้สาขาวรรถไป远manyที่วางแผนไว้ได้ จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจและการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการมากขึ้น ลดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มระกูล (2554) พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา การไว้วางใจในองค์กรส่งผลทางบวกและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน**

ความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจ การตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความไว้วางใจในด้านความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจ การตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการมากขึ้น ลดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ์ ผุงเพิ่มระกูล (2554) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 16 ( $\beta = 0.407, p < 0.001$ ) แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานมีความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจในหัวหน้าหน่วยงานจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมอบอำนาจ การตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือเมื่อพนักงานรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจและทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีแล้วพนักงานมีความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจในหัวหน้าหน่วยงานจะมีความเชื่อมั่นว่าหัวหน้าหน่วยงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการบริหารจัดการ และสามารถนำพาให้สาขาวรรถไป远manyที่กำหนดไว้ได้จะส่งผลให้คุณภาพการบริการดีขึ้นอีกด้วย ลดคล้องกับงานวิจัยของอุชุมพร แก้วขุนทด (2550) พบว่าความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจริงจังรักภักดีต่องค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานและ ประสิทธิภาพใน

การทำงาน และผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรแสดงความรู้ความสามารถในการบริหารงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เมื่อพนักงานเกิดความไว้วางใจในผู้นำหรือผู้บริหารแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าผู้นำ จะสามารถทำให้บริษัทมีความเจริญเติบโตและสร้างความก้าวหน้าให้กับพนักงาน

**สมมติฐานที่ ๓** ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การมองอนาคตด้วยการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ การหาค่าสัมประสิทธิ์ด้วยการวิเคราะห์ความกดดันอย่างง่ายของความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การมองอนาคตด้วยการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ ๑๖ แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกต่อหัวหน้าหน่วยงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกว่าหัวหน้าหน่วยงานมีความเป็นกันเอง เต็มใจที่จะช่วยเหลืองานด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ มีความเห็นอกเห็นใจสภาพการทำงานของพนักงาน และมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มีความกดดันอย่างง่ายของคุณภาพการให้บริการมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชฐฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล (๒๕๕๔) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรคงอยู่และประสบความสำเร็จ

ความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การมองอนาคตด้วยการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความไว้วางใจในด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การมองอนาคตด้วยการตัดสินใจและคุณภาพการให้บริการ อย่างนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ ๑๖ ( $\beta = 0.410$ ,  $p < 0.001$ ) แสดงให้เห็นว่าหัวหน้าพนักงานมีความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกในหัวหน้าหน่วยงานจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้มีความกดดันอย่างง่ายของคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือเมื่อพนักงานรับรู้การมองอนาคตด้วยการตัดสินใจและทำให้เกิดคุณภาพ การบริการที่ดีแล้วพนักงานมีความไว้วางใจด้านอารมณ์ความรู้สึกในหัวหน้าหน่วยงาน มีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้าหน่วยงานสามารถปรึกษางานต่าง ๆ กับหัวหน้าหน่วยงานได้เป็นอย่างดี มีความมั่นใจว่าหัวหน้าหน่วยงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือเมื่อพนักงานประสบปัญหาส่งผลให้พนักงานมั่นใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธินา สุนทรสถิตย์ (๒๕๕๖) กล่าวว่าการไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชาจะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาและเรียนรู้ควบคู่ไปกับการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย

## 6. ประโยชน์จากการวิจัย

### 6.1 ประโยชน์เชิงการจัดการธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่าธนาคารจัดโครงสร้างของหน่วยงานที่สนับสนุนความเป็นอิสระในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นธนาคารควรส่งเสริมให้มีการจัดโครงสร้างที่ให้พนักงานมีอิสระทางความคิดเพิ่มมากขึ้น มีการประชุมเพื่อระดมความคิดในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ควรมีการวางแผนโครงสร้างของการทำงานในแต่ละตำแหน่งและขอบเขต ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานทราบถึงขอบเขตการทำงานที่ถูกต้องและสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ในระดับหนึ่ง ด้านหัวหน้างานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในสาขาได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ธนาคารควรจัดอบรมหัวหน้างานเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและควรเน้นแนวทางในการป้องกันการเกิดปัญหา เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ด้านความรู้สึกต่อหัวหน้า

หน่วยงานของมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นหัวหน่วยงานควรมีการจัดการประชุมเพื่อเพิ่มการพูดคุยกันภายในสาขา มีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อเพิ่มความใกล้ชิดกับพนักงานทุกคน ควรมีการกระจายงานที่ได้รับมอบหมายให้ครบถ้วน เพื่อลดปัญหาความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น และควรจัดการให้คำแนะนำตามผลงานที่เกิดขึ้นให้เห็นเป็นรูปธรรมเพื่อลดข้อกังขาของพนักงาน และพนักงานจะได้เกิดความมั่นใจถึงความยุติธรรมที่เกิดขึ้นภายในสาขาด้านพนักงานให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ความคิดเห็นในด้านสามารถทำให้ลูกค้าบกรับการบริการที่ดีกับบุคคลอื่น ให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอยู่ในระดับที่มาก ดังนั้นธนาคารควรส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงการบริการที่ดีของพนักงาน ธนาคารเพื่อให้บุคคลภายนอกได้รับทราบและถูกพูดถึง เพื่อขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น ทำให้เพิ่มภาพลักษณ์การบริการที่ดี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญของประเทศไทย และมีการปรับปรุงโครงสร้างของธนาคารอย่างต่อเนื่องตามแนวทางเศรษฐกิจโลก ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรุ่นใหม่ การจัดการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า และเป็นการปรับพนักงานให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด และเพิ่มฐานลูกค้าต่อไป

## 6.2 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

ผู้วิจัยพัฒนามาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ มีการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ บทบาทความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึก จำกัด รายงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้ความเข้าใจในการตัดสินใจที่ส่งผลทำให้คุณภาพของการบริการที่ดี และหากพนักงานมีความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกจะส่งผลให้การให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น ดังนั้นงานวิจัยนี้จะทำให้องค์กรมองเห็นถึงความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรุ่นใหม่ การวางแผนสร้างหน้าที่ขององค์กร และความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

## 7. ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยในอนาคต

7.1 ควรจะมีการศึกษาพนักงานในเขตอื่น ๆ ด้วย เพื่อเบริ่งเทียบในความเหมือนหรือแตกต่างกันของแต่ละเขตพื้นที่ อันนำไปสู่การวางแผนงานให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่ใกล้เคียงกันมากยิ่งขึ้นต่อไป

7.2 การวิจัยครั้มนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งอาจจะได้ข้อมูลที่จำกัด ดังนั้นควรมีการศึกษาเชิงลึกหรืองานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน ให้มีคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าธนาคาร และสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

7.3 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่เพิ่มคุณภาพการบริการในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อทำให้องค์กรทราบถึงข้อมูลสำคัญที่มีส่วนช่วยให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีให้กับลูกค้า องค์กรจะได้นำมาประยุกต์ใช้เพื่อรักษาฐานลูกค้าที่มีอยู่ และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้แก่ธนาคารได้

7.4 การศึกษาการรับรู้ความเข้าใจในด้านนี้ ไม่ได้ครอบคลุมทั้งหมดในด้านนี้ ดังนั้นควรสำรวจในด้านนี้อย่างละเอียดเพื่อต่อยอดดับเบิลค่าความเข้าใจในด้านนี้ ให้ได้รับความถูกต้อง แม่นยำ และส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม ความคิด เกิดความคิดสร้างสรรค์ นำมาซึ่งแนวคิดที่จะเกิดประโยชน์ต่องค์กร เพื่อพัฒนาให้ประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

## 8. สรุปผลการวิจัย

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่นครปฐม พบว่า การรับรู้การมองอ่อนไหวในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากและคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกอยู่ในระดับมาก อิทธิพลของการมองอ่อนไหวในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ อิทธิพลตัวแปรแฟร์กของการให้ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมองอ่อนไหวในการตัดสินใจที่มีผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิจัยนี้ผู้บริหารสามารถนำไปพัฒนาการรับรู้การมองอ่อนไหวในการตัดสินใจเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของพนักงาน ภายใต้ความไว้วางใจด้านความรู้ความเข้าใจและด้านอารมณ์ความรู้สึก เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและสามารถสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่ลูกค้าต่อไป กิตติกรรมประกาศ ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่นครปฐมทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ข้อมูลประกอบการวิจัยครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2560). ไทยพาณิชย์ปรับทัพครั้งใหญ่สร้างความแข็งแกร่ง เพื่อก้าวสู่สู่ดิจิทัล หมาย

การเป็น “ธนาคารที่น่าเชื่อมที่สุด” (*The Most Admired Bank*). Retrieved 10 มกราคม 2561

<http://www.scb.co.th/th/news/2017-04-04/nws-most-admired>

นภาวรรณ คงานุรักษ์. (2552). กลยุทธ์การตลาด. กรุงเทพมหานคร: ชีวีแอลการพิมพ์.

นรีลักษณ์ สุวรรณโนนบล. (2559). เอกสารประกอบการสอน Empowerment. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นันท์นาดา สาวนิวัฒน์สุกิจ (2558). หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในการที่มี ความสำมัคณ์กับความคาดหวังในการทำงาน รักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร. (ปริญญา มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เนตรนภา ชุมทอง. (2550). Empowerment. เอกสารประกอบการประชุมสำนักงานศูนย์คณะกรรมการคุณภาพและพยาบาล รามาธิบดี.

ประสมพชัย พสุนทร์. (2555). การวิจัยการตลาด (Vol. 444). กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์หอศิลป์ จำกัด.

พิเชษฐ์ ผุ่งเพิ่มตระกูล. (2554). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา การไว้วางใจในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความ ผูกพันในองค์กรของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. (ปริญญาโท), มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บูรีชี แอลบุคส์.

สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย. (2560). ศูนย์เพื่อการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน

ธิรศา จักรบุรุษมา. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

สุกฤตา จินดารัตน์. (2559). บทบาทของการให้ความสำคัญต่อลูกค้าในอิทธิพลของความสามารถในการสร้างคุณภาพการ บริการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบริการของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เฉพันที่ สำนักงาน เครือข่ายสาขา (นครปฐม). (ปริญญาโท), มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุนทร สุนทรสถิตย์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาษาของผู้นำวัฒนธรรมองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กรของบุคลากรเทศบาลนครปฐม. (ปริญญาโทบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุพิชชา สอนสวัสดิ์. (2554). การเสริมสร้างพลังอำนาจโดยผ่านทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรวิทยาลัยชุมชน สังกัดสำนักงานวิทยาลัยชุมชนต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. (ปริญญาโทบัณฑิต) มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สมนาลี ทองดี. (2551). การมอบอำนาจ (Empowerment). ด้านเมือง 13 พฤษภาคม 2560 จาก

[www.op.mahidol.ac.th/orga/file/EMPOWERMENT1.pdf](http://www.op.mahidol.ac.th/orga/file/EMPOWERMENT1.pdf)

อุทุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่องค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเดค จำกัด (ปริญญาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

Nunnally, Jumm C. (1997). *Test and Measurement : analysis, planning, implementation and control.* 9<sup>th</sup> ed. New Jersey :A simon & Schuster Company

Jadesadalug, Viroj and Phapruk Ussahawanichakit. (2009). "building innovative creation efficiency of furniture business in Thailand and empirical research of its antecedents and consequences." *International journal of strategic management* 9(3) : 36 – 58

Mc.Allister,D.J. (1996). Affect and cognition based – trust as foundation for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal* 38(1),24 – 59