

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า: กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง”. เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับคุณภาพการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านต่างๆ และคุณภาพการให้บริการ รวมถึงสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประชากรเป็นพนักงานบริการลูกค้าจากศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 18 สาขา รวม 195 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล สำหรับพนักงานบริการลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สำหรับหัวหน้างาน จำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .935 ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ สำหรับผู้รับบริการ จำนวน 23 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .953

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. พนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ด้านการอดทน อดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับสูง แต่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานบริการลูกค้ามีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและทุกด้านในระดับสูง

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .423

4. ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านความอดทน อดกลั้น โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 18.2

ผลการวิจัยครั้งนี้ ฝ่ายบริหารสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษา

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการส่งเสริมและหาแนวทางให้พนักงานบริการลูกค้ามีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านความอดทน อดกลั้นให้สูงขึ้น เพื่อให้พนักงานบริการลูกค้ามีคุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น