

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการ” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากร คือ พนักงานบริการลูกค้าของศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง และกลุ่มผู้ประเมินซึ่งเป็นหัวหน้างานและผู้รับบริการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 195 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วน จำนวนทั้งสิ้น 195 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ชุดของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไป

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อศึกษาถึงระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับคุณภาพการให้บริการ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการ สร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากตัวแปรการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งวิเคราะห์เพิ่มเติมความสัมพันธ์ภายในของคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา แบ่งเป็น

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริการลูกค้า คือ เพศ อายุระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการคือ เพศ อายุ อาชีพ และรูปแบบการให้บริการ

1.3 การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 การศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ภายในของคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากร

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลทั่วไปของประชากรจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	52	26.7
หญิง	143	73.3
รวม	195	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
21- 25 ปี	33	16.9
26 – 30 ปี	143	73.3
30 ปี ขึ้นไป	19	9.8
รวม	195	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	195	100
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	195	100
4. ประสบการณ์การทำงาน		
0 – 1 ปี	36	18.5
2 - 3 ปี	130	66.7
4 ปีขึ้นไป	29	14.9
รวม	195	100

จากตารางที่ 4.1 เป็นข้อมูลทั่วไปของประชากร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้ ประชากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีพนักงานบริการลูกค้าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.3 พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.3 และพนักงานบริการลูกค้าทุกคนมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 2-3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7

ตารางที่ 4.2

แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	86	44.1
หญิง	109	55.9
รวม	195	100
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	5	2.6
21 – 30 ปี	95	48.7
31 – 40 ปี	47	24.1
41 – 50 ปี	38	19.5
51 ปีขึ้นไป	10	5.1
รวม	195	100
3. อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	21	10.8
รับจ้างทั่วไป	11	5.6
พนักงานบริษัทเอกชน	115	59.0
แม่บ้าน	2	1.0
ประกอบอาชีพส่วนตัว	25	12.8
นักเรียน/ นักศึกษา	21	10.8
รวม	195	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.รูปแบบการใช้บริการ		
ซื้ออุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องมือ สื่อสาร	57	29.2
สมัครเปิดใช้บริการเลขหมายใหม่	18	9.2
สมัคร Internet	10	5.1
ชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์สื่อสาร	87	44.6
บริการหลังการขายต่างๆ	21	10.8
บริการอื่นๆ	2	1.0
รวม	195	100

จากตารางที่ 4.2 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้ ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยมีผู้รับบริการเพศหญิง ร้อยละ 55.9 และผู้รับบริการเพศชายร้อยละ 44.1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.7 และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59 สำหรับรูปแบบการใช้บริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์สื่อสารและค่าบริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 44.6

1.2 การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D	ระดับพฤติกรรม
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	3.755	.464	สูง
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	3.697	.623	สูง
2. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	3.942	.499	สูง
3. ด้านพฤติกรรมการอดทน อดกลั้น	4.127	.543	สูง
4. ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	3.717	.552	สูง
5. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.289	.791	ปานกลาง
การมีส่วนร่วม			
6. ด้านพฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ	3.761	.628	สูง

จากตารางที่ 4.3 เป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม และในด้านต่างๆ พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.755 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .464 และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งห้าด้านอยู่ในระดับสูงได้แก่ พฤติกรรมการอดทน อดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง 1 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการอดทน อดกลั้นสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.127 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .543 และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.289 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .791

1.3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการให้บริการ
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	3.773	.553	สูง
1. ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	3.876	.549	สูง
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.753	.584	สูง
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.730	.692	สูง
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.733	.613	สูง

จากตารางที่ 4.4 เป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโดยรวม และในด้านต่างๆ พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.773 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .553 และมีคุณภาพการให้บริการทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกัน โดยมีคุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.876 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .549 และมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการน้อยที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .692

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้าน ความอดทน อดกลั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.5

แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพการให้บริการ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ	คุณภาพการให้บริการ				
	SQรวม	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4
OCBรวม	.423**	.320**	.381**	.415**	.408**
OCB1	.356**	.333**	.305**	.303**	.356**
OCB2	.288**	.191**	.266**	.275**	.305**
OCB3	.304**	.218**	.292**	.295**	.290**
OCB4	.236**	.206**	.200**	.252**	.193**
OCB5	.348**	.254**	.293**	.360**	.342**
OCB6	.381**	.247**	.375**	.389**	.357**

**p<01

OCB รวม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

OCB1 คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

OCB2 คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

OCB3 คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทน อดกลั้น

OCB4 คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่

OCB5 คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม

OCB6 คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ

SQรวม คือ คุณภาพการให้บริการโดยรวม

SQ1 คือ คุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ

SQ2 คือ คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

SQ3 คือ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

SQ4 คือ คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

จากตารางที่ 4.5 เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการ พบว่า

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .423

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r = .415$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r = .408$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($r = .381$) และด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r = .320$) ตามลำดับ

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.1 ที่ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .356

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r = .356$) ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r = .333$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($r = .305$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r = .303$) ตามลำดับ

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานย่อย

ที่ 1.2 ที่ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ.288

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=.305$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=.275$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($r=.266$) และด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r=.191$) ตามลำดับ

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การความอดทน อดกลั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.3 ที่ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทน อดกลั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ.304

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทน อดกลั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=.295$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($r=.292$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=.290$) และด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r=.218$) ตามลำดับ

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.4 ที่ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ.236

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=.252$) ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r=.206$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($r=.200$) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=.193$) ตามลำดับ

6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.5 ที่ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ.348

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าวพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ

กับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=.360$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=.342$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($r=.293$) และด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r=.254$) ตามลำดับ

7. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.6 ที่ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ.381

เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าวพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=.389$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($r=.375$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=.357$) และด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r=.247$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ผู้วิจัยได้นำตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทน อดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ มาวิเคราะห์และสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยผู้วิจัยศึกษาพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลปรากฏดังนี้

แสดงค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ

ลำดับ	ตัวแปร	R	R ²	ADJ R ²	F	Sig F
1	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ	.381	.145	.140	32.701	.000
2	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	.420	.176	.168	20.522	.000
3	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทน อดกลั้น	.442	.195	.182	15.427	.000

**p<.01

จากตารางที่ 4.6 พบว่าองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้มี 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทน อดกลั้น โดยตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวมได้ร้อยละ 14.0 และเมื่อเพิ่มตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จะสามารถเพิ่มพยากรณ์ได้ร้อยละ 2.8 และเมื่อเพิ่มตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทน อดกลั้นสามารถ จะเพิ่มความสามารถในการพยากรณ์ได้อีกร้อยละ 1.4 ดังนั้น เมื่อนำองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 3 ด้าน มาร่วมกัน พยากรณ์คุณภาพการให้บริการแล้ว จะสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 18.2 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างน้อย 1 ตัว สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้

ตารางที่ 4.7

แสดงสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) คะแนนมาตรฐาน (Beta) และรูปแบบสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	B	SE B	Beta	t	Sig
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ	.184	.072	.209	2.554*	.011
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	.169	.068	.194	2.488*	.014
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทน อดกลั้น	.156	.074	.153	2.119*	.035
(ค่าคงที่)	1.810	.309		5.851**	.000

*p<.05, **p<.01

จากตาราง 4.7 สามารถสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{คุณภาพการให้บริการ} &= 1.810 \\
 &+ .184 \text{ (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ)} \\
 &+ .169 \text{ (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น)} \\
 &+ .156 \text{ (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทน อดกลั้น)}
 \end{aligned}$$

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-score) จะได้สมการในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คุณภาพการให้บริการ} &= .209 \text{ (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความ} \\ &\quad \text{จงรักภักดีต่อองค์กร)} \\ &\quad + .194 \text{ (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้} \\ &\quad \text{ความช่วยเหลือผู้อื่น)} \\ &\quad + .153 \text{ (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทน อดกลั้น)} \end{aligned}$$

ส่วนที่ 3 การศึกษาเพิ่มเติมเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ภายในของคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.8

แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในของคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติม

คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
	SQรวม	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4
SQรวม	-	-	-	-	-
SQ1	.848**	-	-	-	-
SQ2	.933**	.742**	-	-	-
SQ3	.934**	.725**	.825**	-	-
SQ4	.905**	.640**	.819**	.808**	-

**p<01

SQรวม คือ คุณภาพการให้บริการโดยรวม

SQ1 คือ คุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ

SQ2 คือ คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ

SQ3 คือ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

SQ4 คือ คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

1. คุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าวพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้

บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=.934$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($r=.933$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=.905$) และด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r=.848$) ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .848 เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ($r=.742$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=.725$) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=.640$) ตามลำดับ

3. คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .933 เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=.825$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=.819$) และด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r=.742$) ตามลำดับ

4. คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .934 เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ($r=.825$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($r=.808$) และด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r=.725$) ตามลำดับ

5. คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการในโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .905 เมื่อพิจารณารายละเอียดของความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ($r=.819$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r=.808$) และด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($r=.640$) ตามลำดับ

