

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า: กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทน อดกลั้น พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และพฤติกรรมด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ และด้านการรู้จัก เข้าใจผู้รับบริการ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านต่างๆ กับคุณภาพการให้บริการ

4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 195 คน จากศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 18 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีผู้ประเมินคือหัวหน้างาน จำนวน 18 คน และผู้รับบริการจำนวน 195 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลสำหรับพนักงานบริการลูกค้า ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสำหรับหัวหน้างาน จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ ประกอบด้วย 2 ตอน

ตอนที่ 3.1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลสำหรับผู้รับบริการ ประกอบด้วย

ข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรูปแบบการใช้บริการ

ตอนที่ 3.2 เป็นแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ จำนวน 23 ข้อ

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 195 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืน จำนวน 195 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามที่แจกไป ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากร ด้วยการหาค่าความถี่ และร้อยละ วิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและระดับคุณภาพการให้บริการ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและระดับคุณภาพการให้บริการ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) สร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการด้วยตัวแปรการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากร

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีพนักงานบริการลูกค้าหญิง ร้อยละ 72 พนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 72 และพนักงานทุกคนมีการศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับประสบการณ์ทำงานพนักงานบริการลูกค้าส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 2-3 ปี ร้อยละ 64.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีผู้รับบริการหญิงร้อยละ 55.9 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.7 และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59 สำหรับรูปแบบการใช้บริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ อุปกรณ์สื่อสารและค่าบริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 44.6

2. ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พนักงานบริการลูกค้ามีระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.755 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .464 หากพิจารณาองค์ประกอบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแต่ละด้าน พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการอดทน อดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง 1 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม โดยมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทน อดกลั้น สูงสุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.127 รองลงมา คือ พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.942 พฤติกรรมด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.761 พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.717 พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.697 และ พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.289 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ

พนักงานบริการลูกค้ามีคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.773 และมีคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยมีคุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.876 รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.753 คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.733 และคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.730 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.423$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.356$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.288$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทน อดกลั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.304$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.236$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.348$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐาน ($r=.381$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2. องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การองค์การอย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ	ยอมรับสมมติฐานองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ร่วมทำนายนได้มี 3 ด้าน คือ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านความอดทน อดกลั้นโดยร่วมกันทำนายนได้ร้อยละ 18.2

อภิปรายผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ($\bar{X} = 3.755$) อยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การห้าด้านอยู่ในระดับสูง ได้แก่ พฤติกรรมการอดทน อดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง 1 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม (ดังแสดงในตารางที่ 4.3) โดยสามารถเรียงลำดับระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ($\bar{X} = 4.127$) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X} = 3.942$) พฤติกรรมการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ ($\bar{X} = 3.761$) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.717$) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.697$) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม

($\bar{X} = 3.289$) ซึ่งเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงๆ ในแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 6 ด้าน (ดูภาคผนวก ๑) แล้วทำให้ทราบว่าการทำงานที่พนักงานบริการลูกค้ามีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการอดทน อดกลั้น สูงกว่าด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามในแต่ละข้อ (ดูภาคผนวก ๑) พบว่าข้อคำถามทางลบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 19 ($\bar{X} = 4.523$) โดยมีข้อคำถามว่า พนักงานมักพูดว่าต้องการลาออกเนื่องจากไม่พอใจหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกค้า และข้อ 22 ($\bar{X} = 4.267$) โดยมีข้อคำถามว่า “พนักงานแสดงความก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกค้า เมื่อเกิดความรู้สึกคับข้องใจ”

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากลักษณะงานบริการขององค์กรแห่งนี้มีการจัดการบริการภายใต้แนวคิดการบริการที่ครบวงจร ณ จุดเดียว (One stop services) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นพนักงานจึงมีหน้าที่เป็นทั้งผู้ให้บริการ (Services Agent) และเป็นผู้เสนอขายสินค้า (Sales Representative) ที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการตลอดเวลา เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย อีกทั้งพนักงานยังได้รับความกดดันจากการขายสินค้า ที่ต้องทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด จึงอาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด และแสดงกิริยาก้าวร้าวต่อผู้อื่น เมื่อเกิดความรู้สึกคับข้องใจ และจากการพูดคุยสอบถามกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทำให้ทราบว่าฝ่ายงานศูนย์บริการมีอัตราการลาออกของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับการสอบถามกับพนักงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการเป็นงานที่มีปริมาณมากและกดดัน เมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ได้รับ จึงเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่าย และในบางครั้งเกิดความรู้สึกต้องการลาออกหากได้รับโอกาสที่ดีกว่า ดังที่ ออร์แกน (Organ, 1990, p.66) เสนอไว้ว่าการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคงอยู่กับองค์กรหรือไม่ขึ้นอยู่กับการรับรู้ถึงความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานและองค์กร ทั้งในทางเศรษฐกิจ ทางตัวงาน และทางสังคม ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บุคคลตอบข้อคำถามดังกล่าว ซึ่งเป็นทางลบในลักษณะสูงเป็นส่วนใหญ่ และมีผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทน อดกลั้นอยู่ในระดับสูงสุด ในขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วมน้อยกว่าด้านอื่นๆ และเมื่อพิจารณาจากข้อคำถามในแต่ละข้อ (ดูภาคผนวก ๑) พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำได้แก่ข้อ 33 ($\bar{X} = 2.882$) โดยมีข้อคำถามว่า “พนักงานติดตามการดำเนินงานของคุณ่งเพื่อหาข้อมูลไว้เสนอในที่ประชุม” และข้อ 34

($\bar{X} = 2.687$) โดยมีข้อความถามว่า “พนักงานอ่านประกาศ และหาข้อมูลใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมาติดไว้ที่บอร์ด เพื่อให้เพื่อนร่วมงานรับทราบ” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 2-3 ปี ถือได้ว่าเป็นพนักงานใหม่ อาจจะมีประสบการณ์ในการทำงาน จึงให้พนักงานไม่กล้าที่จะเสนอแนะความคิดเห็นในการทำงาน โดยเฉพาะข่าวสารของกลุ่ม ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลลับและค่อนข้างหายาก และจากการสังเกตพบว่า พนักงานไม่ค่อยให้ความสนใจในการอ่านข่าวสารที่บอร์ดประกาศ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ค่อนข้างล้าหลัง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีช่วงเวลาเปิดให้บริการตั้งแต่ 10.00 – 21.30 น.ทุกวัน โดยไม่มีวันหยุด พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ. ศูนย์บริการจะต้องติดต่อและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตลอดเวลา ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ค่อนข้างมาก ทำให้ไม่มีเวลาที่จะค้นคว้าหาข้อมูล ข่าวสารใหม่ๆ มาติดประกาศ เพื่อแจ้งให้ผู้ร่วมงานรับทราบ และไม่สามารถที่จะเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นได้พร้อมกันทุกคน จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม น้อยที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ

จากการวิจัยพบว่าพนักงานบริการลูกค้ามีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 3.773$) และคุณภาพการให้บริการทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับสูง (ดังแสดงในตารางที่ 4.4) โดยสามารถเรียงลำดับระดับคุณภาพการให้บริการจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ($\bar{X} = 3.876$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.753$) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.733$) และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.730$) เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกันมาก จึงอาจกล่าวได้ว่าพนักงานมีระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันมาก

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสูงในทุกๆด้าน มีองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ซึ่งองค์การได้มีนโยบายการจัดงานบริการ ภายใต้แนวคิดการบริการที่คำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Centric) และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาศูนย์บริการให้มีความทันสมัย อบรม พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในงานบริการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การการให้บริการด้วยความจริงใจ พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ พนักงานจึงได้ตระหนักถึงการสร้างคุณ

ภาพการให้บริการในทุกๆด้าน ด้วยสาเหตุนี้จึงส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพการให้บริการแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงๆในแบบสอบถาม (ดูภาคผนวก จ) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีคะแนนจากข้อคำถาม ข้อ 4 ในด้านรูปธรรมที่ปรากฏ โดยมีข้อคำถามว่า “พนักงานเตรียมบัตรคิวแก่ท่านสำหรับรอรับบริการ” ($\bar{X} = 3.959$) ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยขององค์ประกอบนี้สูงกว่าคะแนนขององค์ประกอบอื่นๆ อาจอธิบายได้ว่า ในการวิจัยครั้งนี้ การที่ผู้รับบริการได้รับการต้อนรับที่อบอุ่นและได้รับการอำนวยความสะดวกจากพนักงาน เป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจในครั้งแรกแก่ผู้รับบริการ (Fist Impression) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่สังเกตและสัมผัสได้จากบุคลิกภาพและพฤติกรรมของพนักงาน ที่สามารถเห็นได้ชัดเจนลงมาจากด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ในขณะที่ด้านรูปธรรมที่ปรากฏเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้โดยง่าย กล่าวได้ว่าเมื่อผู้รับบริการพบเห็นความสะอาดเรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ในการให้บริการ และบุคลิกภาพ เครื่องแต่งกายที่สวยงามของเจ้าหน้าที่ จะเกิดความประทับใจในครั้งแรก และมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพในด้านอื่นๆ ตามมาด้วย จากสาเหตุนี้จึงทำให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านในระดับสูง และประเมินด้านรูปธรรมที่ปรากฏสูงสุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับคุณภาพการให้บริการ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1. คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้าน ความอดทนอดกลั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการจากการประเมินจากผู้รับบริการ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งจากการสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานย่อยที่ 1.1 -1.6 พบว่า ในภาพรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .423 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบล และเมนกซ์ (Bell and Menguc, 2002, pp.131-146) แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra role-behavior) จะกระตือรือร้นให้ความช่วยเหลือ มีเมตตาริจิต และบริการลูกค้าเกินความคาดหวัง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความสัมพันธ์ระหว่างด้านต่างๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยมีความเห็นดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม และองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .356

ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้และมีความสอดคล้องกับวอลท์ และนีฮอฟฟ์ (Waltz and Niehoff, 1996 quated in Podsakoff MacKenzie, Paine, and Bachrach, 2000, p.530) ที่เสนอว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า และมีความสัมพันธ์ทาง

ลบกกับการร้องเรียนของลูกค้า แสดงให้เห็นว่า นอกเหนือจากพนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบแล้ว หากพนักงานมีการทำงานเป็นทีม ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ในสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุน พึงพาอาศัยกัน (Borman and Motowidlo, 1993) ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เกิดความน่าเชื่อถือ และรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการค้ำถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม และองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการค้ำถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .305

แม้ว่ายังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้โดยตรง แต่จากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า เป็นเพราะว่าลักษณะงานบริการเป็นงานที่มีผลต่อองค์การโดยรวม นอกเหนือจากการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามหน้าที่แล้ว หากพนักงานค้ำถึงการทำงานของตนเองที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานโดยรวม โดยหวังไม่ให้พฤติกรรมของตนเองไปกระทบหรือสร้างความเดือดร้อนให้แก่ใคร และทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกในทางที่ดีแล้ว (Borman and Motowidlo, 1997, pp.99-100) จะส่งผลให้การติดต่อ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น โดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง ทำให้ผู้รับบริการได้รับการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทน อดกลั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม และองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการอดทน อดกลั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .295

ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้และมีความสอดคล้องกับวอทซ์ และนีฮอฟฟ์ (Waltz and Niehoff, 1996 quated in Podsakoff MacKenzie, Paine, and Bachrach, 2000, p.530) ที่เสนอว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการร้องเรียนของลูกค้า และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานบริการลูกค้ามีความอดทน

อดกลั้น กับปัญหาที่เกิดจากการทำงาน อีกทั้งยอมรับต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ โดยไม่แสดงอาการย่อท้อหรือปฏิเสธสิ่งที่คุณอื่นร้องขอความช่วยเหลือ แม้ว่างานบริการนั้นจะเต็มไปด้วยความกดดันและมีปริมาณมากก็ตาม พนักงานก็จะสามารถให้บริการด้วยความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือตามที่ผู้รับบริการร้องขอ สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความตั้งใจในการบริการ และเกิดความพึงพอใจ

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม และองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .252

แม้ว่ายังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้โดยตรง แต่จากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะองค์การมีระบบการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ ทั้งรูปแบบการบริหารงานบริการ นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน และความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเมื่อพนักงานรับรู้สิ่งต่างๆเหล่านี้ที่ได้รับจากองค์การ พนักงานก็จะตอบสนองกลับสู่องค์การในรูปของความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ (Organ, 1990, p.66) และ รักษาผลประโยชน์ขององค์การ (Katz, 1964, quoted in Bolon, 1997) โดยการพยายามปฏิบัติงานบริการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความกระตือรือร้น และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม และองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .360

ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้และมีความสอดคล้องกับซิว รีเบคคา เยน และพี นีฮอฟ (Hsiu Rebecca Yen and Niehoff, 2005) ที่เสนอว่าพฤติกรรมการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การอย่างรับผิดชอบ ทั้งกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ และติดตามการดำเนินงานของคู่แข่งแล้ว จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

กล่าวคือพนักงานจะได้รับความรู้ใหม่ๆ และมีความเข้าใจต่อองค์การและสินค้าอย่างลึกซึ้ง ทำให้สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม และองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .389

ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้และมีความสอดคล้องกับพอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al, 2000, pp.513-563) แวนดาเย่และคณะ (Van Dyne et al., 1994) ที่เสนอว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานตระหนักในความสามัคคี และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกในองค์การแล้ว แม้ว่ามีเหตุใดๆ อันอาจจะทำให้องค์การไปในทางที่เสียหาย พนักงานก็พร้อมที่จะให้ความร่วมมือป้องกันและหาแนวทางแก้ไข โดยไม่สร้างกระแสต่อต้านองค์การ นอกจากนี้การแสดงออกหรือการให้ข้อมูลต่างๆแก่ผู้รับบริการจะเป็นไปทางที่ดี สามารถจูงใจผู้รับบริการให้เกิดความมั่นใจว่าการบริการที่ได้รับจะมีคุณภาพ

4. การสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยการสร้างสมการเพื่อพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้วยวิธีการวิเคราะห์พหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Regression Analysis) พบว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3 ด้าน ที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านความอดทนอดกลั้น สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.2 โดยมีค่าอำนาจในการพยากรณ์ เท่ากับร้อยละ 14.0 2.8 และ 1.4 ตามลำดับ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ผู้วิจัยสามารถอธิบายเหตุผลที่ตัวแปรทั้ง 3 ดังกล่าวสามารถพยากรณ์การรับรู้คุณภาพการให้บริการได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวพบว่า มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3 ด้าน ที่ร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการโดยรวม คือพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านความอดทนอดกลั้น โดยพฤติกรรม ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นตัวพยากรณ์ตัวแรกที่มีอิทธิพลสูงที่สุด ซึ่งทำนายได้ร้อยละ 14.0 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการทุกด้าน โดยเฉพาะคุณภาพการให้บริการโดยรวมซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด เท่ากับ .381 ทั้งนี้เป็นไปได้ว่า พนักงานที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งสังเกตได้จากการการที่พนักงานให้การสนับสนุน ส่งเสริม ชื่นชมสินค้าและองค์กรแก่บุคคลภายนอก พร้อมทั้งพยายามปกป้องภาพลักษณ์ขององค์กร ในทางที่ดี จะทำให้การแสดงผล หรือการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นไปในทางที่ดี โดย สามารถโน้มน้าวผู้รับบริการให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ ส่วนพนักงานที่มีพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ มักเป็นบุคคลที่มีความเสียสละ คำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับ บริการ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น แม้ว่าจะไม่ได้รับสิ่งตอบแทน หรือไม่ใช่หน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายให้ทำก็ตาม มีส่วนสำคัญช่วยให้เกิดการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกล่าวได้ว่า เป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ (สมิต รัชฎากร, 2542) นอกจากนี้พนักงานยังต้อง ทำงานแข่งกับเวลาและมักพบสถานการณ์ต่างๆภายใต้ความกดดันและเกิดความเครียดในขณะ ปฏิบัติงาน ดังนั้นยิ่งพนักงานมีพฤติกรรมความอดทน อดกลั้นด้วยแล้ว ซึ่งเป็นตัวส่งเสริมให้ พนักงานสามารถอดทนต่อปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการทำงานด้วยความเต็มใจและเข้าใจ จะส่งผลให้สามารถแสดงพฤติกรรมต่อบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น ทำให้องค์กรสงบสุขและมีบรรยากาศการให้บริการที่ดี ดังนั้นเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 3 ด้านดังกล่าวแล้ว จึงเป็นไปได้ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในตัวพนักงาน และองค์กร และนำไปสู่การรับรู้คุณภาพการให้คุณภาพการให้บริการ

5.การศึกษาเพิ่มเติม เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ภายในของคุณภาพการให้บริการ

จากการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ภายในของคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและ เข้าใจผู้รับบริการ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ภายในกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับ สูง โดยมีค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .848, .933, .934 และ .905 และคุณภาพการให้

บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับด้านความน่าเชื่อถือสูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .742, .825 และ .819 สำหรับด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับด้านการตอบสนองผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .825

จากผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในทุกๆด้าน มิใช่องค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ซึ่งองค์การแห่งนี้ได้มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องในทุกๆด้าน ตลอดมา ทั้งในด้านรูปธรรมภายนอก โดยการออกแบบศูนย์บริการให้มีความทันสมัย สะอาด เรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพในด้านอื่นๆด้วย อย่างไรก็ตามองค์การก็ได้ให้ความสำคัญถึงบุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ โดยเน้นการฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะความรู้ ความชำนาญ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย รวมถึงสร้างวัฒนธรรมการให้บริการด้วยความจริงใจ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงการเอาใจใส่ และดูแลผู้รับบริการในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเชื่อถือว่า จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพในทุกๆด้าน กล่าวคือ หากพนักงานสามารถสร้างความประทับใจในการบริการแก่ผู้รับบริการตั้งแต่ครั้งแรกแล้ว (First Impression) ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และประเมินว่าการบริการด้านอื่นๆจะมีคุณภาพด้วยด้วยเหตุนี้จึงทำให้องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ภายในระดับสูงและมีความสัมพันธ์กับด้านความน่าเชื่อถือสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากผลการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า : กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง” พบว่า พนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการสูง ทั้งในภาพรวมและด้านต่างๆ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ และ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อองค์การได้หลายด้าน ผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับองค์การ ดังนี้

1. พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยเห็นว่าหัวหน้างานมีการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในระดับสูง และเมื่อพิจารณาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการอดทน อดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง 1 ด้าน ได้แก่ การให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม โดยมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการอดทน อดกลั้นสูงสุด และมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม น้อยที่สุด ดังนั้นสิ่งที่องค์การควรตระหนัก คือการพัฒนาในระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม ให้มีระดับสูงขึ้น สำหรับพนักงานบริการลูกค้าที่มีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีระดับสูงอยู่แล้วนั้น องค์การควรส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงออกถึงพฤติกรรมในทุกรูปแบบให้มากขึ้น หรือหาแนวทางที่จะทำให้พฤติกรรมเหล่านี้ไม่ให้น้อยลง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น องค์การควรจะ

- สร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่น ร่วมแรง ร่วมใจในการทำงาน มุ่งเน้นการให้คุณค่าว่าพนักงานทุกคนจะต้องให้การบริการและช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

- ส่งเสริมให้มีการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ภายในหน่วยงาน โดยการให้พนักงานได้มีการเรียนรู้งานในหลายๆด้าน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานบริการในแต่ละหน้าที่ทดแทนกันได้

- ส่งเสริมให้มีการจัดการสอนงานภายในหน่วยงาน (Mentoring) เช่น การจัดพี่เลี้ยง ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสามารถ และมีประสบการณ์มาก ทำหน้าที่ดูแลพนักงานใหม่ เพื่อเป็นการปลูกฝังให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างพนักงาน

- พัฒนาศักยภาพ และความเชี่ยวชาญในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อที่ว่าพนักงานจะได้มีความพร้อมต่อการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน

1.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

- องค์การควรจะทำแบบอย่างที่ดีในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมในลักษณะขอความร่วมมือ โดยชี้ให้เห็นถึงการทำงานร่วมกัน พนักงานจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม และภาพลักษณ์ขององค์การ รวมทั้งไม่ทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน เช่น การไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นขณะกำลังให้บริการ การเข้าร่วมประชุมอย่างตรงต่อเวลา เป็นต้น

- เนื่องจากการปฏิบัติงานบริการใดๆ อาจจะมีผลกระทบต่อส่วนรวมและภาพลักษณ์ขององค์การ ดังนั้นองค์การควรส่งเสริมให้พนักงานมีการวางแผนระบบการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้ปรึกษาหารือร่วมกันก่อนที่จะกระทำการใดๆ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

1.3 พฤติกรรมการอดทน อดกลั้น

- เนื่องจากมนุษย์ทุกคนมีขีดจำกัดความอดทน อดกลั้น ดังนั้นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน องค์การไม่ควรปล่อยให้ปัญหามีเหตุและควรอธิบายให้พนักงานเกิดความเข้าใจ และยอมรับต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจ ความคับข้องใจ ซึ่งอาจทำให้พนักงานลาออกจากองค์การได้

- ในการคัดเลือกพนักงานบริการลูกค้า นอกเหนือจากการพิจารณาความรู้ ความสามารถแล้ว องค์การควรคำนึงถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ โดยการเพิ่มการทดสอบความสามารถทางอารมณ์ที่มีความครอบคลุมและเป็นมาตรฐาน ทั้งนี้เพราะบุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ จะระมัดระวังการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นและองค์การ และมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมความอดทน อดกลั้นต่อปัญหาและความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดจากการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 พฤติกรรมที่สำนึกในหน้าที่ องค์การควรจะ

- วางนโยบายหรือระเบียบต่างๆที่พนักงานควรปฏิบัติในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การ เช่น การไม่กระทำการใดๆที่เป็นเรื่องส่วนตัวขณะกำลังให้บริการ โดยชี้แจงให้พนักงานทราบถึงเหตุผลการวางนโยบายนั้นว่าการกระทำดังกล่าวอาจทำให้ผู้รับบริการไม่ให้ความเชื่อถือ และทำให้การบริการล่าช้าได้

- ให้การสนับสนุนด้านระบบตอบแทน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามผลงานอย่างยุติธรรมร่วมกับทำให้พนักงานได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจ มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ และปฏิบัติพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ

- มีระบบการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพ ทั้งรูปแบบการบริหารงานบริการ นโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน และส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเมื่อพนักงานรับรู้สิ่งต่างๆ เหล่านี้ที่ได้รับจากองค์กร พนักงานก็จะตอบสนองกลับสู่องค์กรในรูปของความรับผิดชอบต่อหน้าที่

1.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม องค์กรควรจะ

- สร้างบรรยากาศการทำงานเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organization Learning) โดยการจัดสรรเวลาสำหรับพนักงานสำหรับการติดตามข้อมูลการดำเนินงานของคุณ่ง ข่าวดสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นช่วงเวลาก่อนเริ่มปฏิบัติงาน (Morning Brief) เช่น การอ่านหนังสือเวียน การประชุมอธิบายโปรโมชัน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและผลิตภัณฑ์อย่างลึกซึ้ง ก่อให้เกิดการส่งมอบบริการที่น่าเชื่อถือ

- เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางการทำงานต่างๆ ในที่ประชุมอย่างเสมอภาค (Roundtable) ทั้งจัดให้มีกิจกรรมเสนอแนะผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น การประกวดแข่งขันการจัดบอร์ดประกาศ การเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น พร้อมทั้งให้รางวัลแก่พนักงานที่องค์กรเห็นว่าแนวทางนั้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

1.6 พฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร องค์กรควรจะ

- พัฒนาและสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้อยู่ในระดับธุรกิจโทรคมนาคมแนวหน้า อยู่เสมอ และเป็นองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือแก่สังคม เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานบริการในองค์กรที่มีชื่อเสียง

- หากเกิดเหตุการณ์ใดๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กรในทางที่เสื่อมเสีย องค์กรควรรีบทำการชี้แจงแก่พนักงานรับทราบ เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ถูกต้อง ที่จะสามารถอธิบายหรือให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการในทิศทางเดียวกันและป้องกันการกระจายข่าวไปสู่ผู้รับบริการในทางที่ผิด ซึ่งอาจจะนำมาสู่การสร้างกระแสต่อต้านองค์กรได้

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่พบว่าพนักงานบริการลูกค้ามี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลางและน้อยกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านอื่นๆ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ในการส่งเสริมพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านดังกล่าว ตามที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะไปในข้อ 1.5

2. คุณภาพการให้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยเห็นว่าผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับสูง และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกันมากทั้ง 4 ด้าน จะเห็นได้ว่าพนักงานบริการลูกค้ามีคุณภาพการให้บริการในระดับสูงแล้วก็ตาม องค์กรก็ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการทุกด้านให้เพิ่มขึ้นหรืออย่างต่อเนื่อง โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ องค์กรควรให้การส่งเสริมทางด้านรูปลักษณะภายนอกของพนักงาน โดยจัดให้มีการอบรมทางด้านบุคลิกภาพ การดูแลตนเอง และการแต่งกายที่เหมาะสม พร้อมทั้งพัฒนาปรับปรุงศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มีความสะอาด เรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในทุกด้าน ได้แก่ การทำธุรกรรมผ่านทางระบบอัตโนมัติ บริการบัตรคิวรอรับบริการ ความสะอาดของบริเวณที่รอรับบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้รับบริการได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าองค์กรควรมีการขยายพื้นที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มมากขึ้นและมีบริเวณกว้างขวางเพียงพอ โดยตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการประทับใจต่อการให้ข้อมูลของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานฝ่ายขาย ซึ่งมีทักษะและความรู้ในการเสนอขายสินค้าเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังมีความตั้งใจในการอธิบายข้อมูล โดยสามารถให้อธิบายและชี้แจงถึงข้อแตกต่างของคุณสมบัติสินค้าในแต่ละยี่ห้อได้อย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจว่าการบริการและสินค้าที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งจากผลการวิจัยเพิ่มเติมพบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์ภายในกับด้านความน่าเชื่อถือสูงสุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการส่งมอบการบริการที่น่าเชื่อถือนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการทุกด้าน อย่างไรก็ตามองค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดกำลังคนด้วย ทั้งในการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยการคัดเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพดี มีความกระตือรือร้นและมีใจรักในงานบริการ

(Services Mind) และการกำหนดตำแหน่ง ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และทักษะกับงานนั้นๆ รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความรู้ความสามารถและทักษะการให้บริการควบคู่กัน เพื่อที่พนักงานจะสามารถแก้ปัญหา ให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ

2.3 ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้รับบริการที่ว่า พนักงาน

ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ เนื่องจากศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บางแห่ง บริเวณตรงทางเข้าไม่มีพนักงานให้การต้อนรับ บางครั้งมีพนักงานประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์บริการ แต่พนักงานไม่ได้ปฏิบัติงานทันที และไม่ได้ให้ข้อมูลใดๆ หากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในขณะนั้น ทำให้ผู้รับบริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดการด้านระบบการแจ้งข้อมูล และการประสานงานระหว่างแผนกเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้พนักงานจะสามารถให้ข้อมูลและจัดการกับปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการในขณะนั้น นอกจากนี้องค์กรควรสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างจริงจังด้วยความกระตือรือร้นตลอดเวลา นอกจากนี้องค์กรควรมีป้าย หรือเครื่องหมาย อธิบายผู้รับบริการ เพื่อชี้แจงถึงสาเหตุของการไม่สามารถให้บริการได้ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกดี และรับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ

2.4 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าพนักงานไม่มีการดูแลและเอาใจผู้รับบริการเท่าที่ควร โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ประเด็นนี้เป็นจุดอ่อนที่องค์กรควรปรับปรุงแก้ไข จากการศึกษาผู้รับบริการพบว่า การรอนานโดยไม่มีกรชี้แจงหรือสอบถามถึงความต้องการเป็นปัญหามากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในการเพิ่มการให้บริการที่สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ ควรมีการจัดสรรกำลังเจ้าหน้าที่บริการให้มีความเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้พนักงานมีเวลาที่เพียงพอต่อการใกล้ชิด และดูแลผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างทั่วถึงในทุกขั้นตอนและทุกรายละเอียด โดยเฉพาะการจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการได้ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ นอกจากนี้การจัดกิจกรรมเสนอแนะให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยผ่านช่องทางไปเสนอแนะการบริการ กล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้องค์กรสามารถจัดบริการให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

2.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้รับบริการต้องการให้พนักงานบริการด้วยรอยยิ้ม มีการสนทนาในเบื้องต้น และตอนจบทุกครั้ง พร้อมทั้งให้บริการอย่างเป็นกันเองมากกว่านี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานบริการเป็นงานที่เต็มไปด้วยความเครียด และกดดัน จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่าย และมีความเครียดอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรจึงควรสรรหากิจกรรม นันทนาการ เพื่อให้พนักงานเกิดการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น การจัดให้มีดนตรีและงานรื่นเริงตามเทศกาล การจัด

สถานที่เล่นกีฬา เป็นต้น นอกจากนี้องค์การควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน โดยผ่านการทำงาน เป็นทีม เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงความจริงจังต่อการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

3. จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 6 ด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าองค์การควรให้ความสนใจและส่งเสริมสร้างจิตสำนึกให้พนักงานบริการลูกค้า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและในแต่ละด้าน เพราะหากพนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สูงแล้ว ย่อมจะทำให้พนักงานบริการลูกค้ามีแนวโน้มการให้บริการที่มีคุณภาพสูงตามมาด้วย อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้เสนอแนะวิธีการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานบริการลูกค้าแล้วในข้อเสนอนะที่ 1 และ 2 จึงสามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์แก่องค์การ ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญต่อการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกให้พนักงานเข้าใจและเห็นความสำคัญในการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกรูปแบบให้มากขึ้น แม้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวจะมีเป้าหมายที่กำหนดไว้ในข้อปฏิบัติขององค์การก็ตาม นอกจากนี้องค์การควรสร้างแรงจูงใจให้คนดีภูมิใจในตนเองและมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน โดยการประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

4. จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3 ด้าน คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และด้านความอดทน อดกลั้น เนื่องจากพฤติกรรมทั้ง 3 ด้าน เป็นคุณลักษณะการทำงานที่สำคัญและมีความจำเป็นการดำเนินงานภายในต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและช่วยให้การดำเนินงานภายในองค์การมีประสิทธิภาพ (Borman and Motowidlo, 1993; Smith et al., quoted in Podsakoff, Ahearne and MacKenzie, 1997) ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 3 รูปแบบ ซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดี โดยการกระตุ้นให้พนักงานมีจิตสำนึกต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ เช่น การขอความร่วมมือไม่ใช้สินค้าที่เป็นของคู่แข่ง (Brand Loyalty) การสร้างชื่อเสียงแก่องค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในองค์การ สำหรับด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น องค์การควรส่งเสริมให้มีการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) จัดการสอนงานภายในหน่วยงาน และสร้างบรรยากาศการ

ทำงานเป็นทีม เป็นต้น และในเรื่องของพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น องค์การควรมอบหมายงานที่มีปริมาณเหมาะสมกับกำลังความสามารถของพนักงาน และชี้แจงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจและยอมรับต่อการแก้ไข พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศการทำงานที่อำนวยความสะดวกแก่พนักงาน เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกอึดอัด หรือคับข้องใจ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยสมมติฐานที่ 1 และ 2 พบว่าองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความจงรักภักดีมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสูงสุด และมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการเป็นอันดับแรก แสดงให้เห็นว่าองค์การควรให้ความสำคัญกับด้านความจงรักภักดีเป็นพิเศษ ซึ่งเป็นพฤติกรรมด้านที่สามารถรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์การ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีเสถียรภาพ และก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่บุคคลภายนอก ดังนั้นพนักงานทุกคนในองค์การจึงควรได้รับการส่งเสริมให้มีพฤติกรรมด้านนี้ในระดับสูง

ผู้วิจัยหวังว่าข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ ทั้งในด้านการพัฒนาวิธีการสรรหา คัดเลือกพนักงานบริการลูกค้า และการจัดการองค์การที่ให้การสนับสนุน เพื่อเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแก่พนักงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าองค์การจะเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนพนักงานให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และประโยชน์ที่องค์การจะได้รับจากการที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่คุ้มค่า นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การบริการมีคุณภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจแล้ว ยังเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ในสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดการทำงานเป็นทีม ลดความขัดแย้ง และมีการจัดสรรการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะพนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายการศึกษาไปยังพนักงานบริการลูกค้าประจำศูนย์บริการที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการเขตปริมณฑล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกัน จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างพนักงานบริการลูกค้าที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล เพื่อดูความแตกต่างระหว่างพนักงานเพื่อจะ

ได้นำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาองค์การให้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม 2 ชุด ชุดแรกเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้ตอบคือหัวหน้างานซึ่งตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินพนักงาน สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม คือผู้รับบริการ ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับ จะเป็นมุมมองเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการประเมิน 360 องศา เช่น แบบสอบถามพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้จะให้หัวหน้างานเป็นผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว อาจเพิ่มให้พนักงานเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินตนเอง หรือให้บุคคลอื่นเป็นผู้ประเมินร่วมด้วย เช่น เพื่อนร่วมงาน เช่นเดียวกันกับคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้จะให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินแล้ว อาจให้หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินร่วมด้วย เป็นต้น

3. ผู้วิจัยเห็นว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพการให้บริการเท่านั้น ยังมีอีกหลายปัจจัยที่น่าจะมีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นหากองค์การทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การอย่างยิ่งในการวางแผนนโยบายบริการทางงานบริการในภาพรวม รวมถึงการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และแนวทางการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในส่วนงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรศึกษาเพิ่มเติมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ทักษะคติต่องานบริการ (Attitude toward services) ค่านิยมในการทำงาน (Work Values) การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) และพฤติกรรมเผชิญความเครียด (Stress Coping Behaviors) เป็นต้น

