

ผลกระทบของความจงรักภักดีในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์

Effects of Job Loyalty on Service Quality of Employees of Government Savings Bank in Surin and Buriram Provinces

ชมพูนุท มงคลชัย¹, สุธนา บุญเหลือ², สุमितรา จิระวุฒินันท์³

Chompoonut Mongkolchai¹, Sutana Boonlua², Sumittra Jirawutinunt³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบความจงรักภักดีในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์ จำนวน 139 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความจงรักภักดีในการทำงานด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม 2) ความจงรักภักดีในการทำงาน ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม และ 3) ความจงรักภักดีในการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ดังนั้นพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองในการสร้างความจงรักภักดีในการทำงานเพื่อเป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณภาพการให้บริการ และให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีแก่ธนาคารต่อไป

คำสำคัญ: ความจงรักภักดีในการทำงาน, คุณภาพการให้บริการ, พนักงานธนาคารออมสิน

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประธานกรรมการ

³ อาจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กรรมการ

¹ Master's Student of Business Administration, Mahasarakham University.

² Lectures. , Mahasarakham University.

³ Lectures. , Mahasarakham University.

Abstract

The purpose of this study was to verify the effects of job loyalty on service quality of employees of government savings bank in Surin and Buriram provinces, by using a questionnaire as an instrument for collecting data from 139 of the employees of government savings bank in Surin and Buriram provinces. The statistics used for analyzing the collected data were multiple correlation analysis, sample regression analysis, and multiple regression analysis

The result showed that 1) Job loyalty in the aspects of collaborative in job had positive relationships with and effects on service quality as a whole, 2) Job loyalty in the aspects of public relations corporate news had positive relationships with and effects on service quality as a whole, and 3) Job loyalty in the aspects of job loyalty in the aspects of compliance with regulations had positive relationships with and effects on service quality as a whole. Therefore, the results of research to the employees government saving bank in Surin and Buriram provinces should focus on the importance of self-develop by creating job loyalty with regulations with job effectively and efficiently. The quality of service and achieve better results next to the bank.

Keywords : Job Loyalty, Service Quality, Employment Government Savings Bank

บทนำ

ในปัจจุบันสถาบันการเงินจัดว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากผู้ออมหรือผู้ที่มีเงินเหลือไปยังนักลงทุน ซึ่งคือผู้ที่ต้องการเงินลงทุนเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจหรือใช้ในการบริโภคอันจะทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินและนำไปสู่การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สถาบันการเงินอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2556 : เว็บไซต์) สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน นับว่าสถาบันการเงินมีการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น เพราะสถาบันการเงินแต่ละแห่งต่างก็ตั้งเป้าหมายที่จะทำส่วนแบ่งการตลาดให้มากที่สุดเพื่อดึงรายได้เข้าสถาบันการเงิน และด้วยความหลากหลายของกลุ่มลูกค้า จึงทำให้ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานในสถาบันการเงินต้องวางแผนมี

กลยุทธ์และเทคนิควิธีการต่างๆ มาใช้เพื่อก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำทางบริการเพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบในตลาดแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินต่างๆ จะต้องนำเอาหลักการตลาดและการให้บริการที่หลากหลายเข้ามาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารการจัดการ โดยการสร้างกลยุทธ์ที่โดดเด่นที่จะนำมาเป็นจุดขายเพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าบุคคลของสถาบันการเงินเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น ดังนั้นพนักงานจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง พนักงานจะต้องมีความจงรักภักดีในการทำงาน พร้อมจะทุ่มเทและให้ร่วมมือในการทำงาน

ความจงรักภักดีในการทำงาน (Job Loyalty) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรตลอดจนรู้สึกรักและมีความอบอุ่น ผูกพันต่อองค์กร และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ

(รัชนี้ ตรีสุทริวงษา. 2552 : 9) ดังนั้นความจงรักภักดีในการทำงานของพนักงานเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้สถาบันการเงินมีการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อเป็นที่หนึ่งในใจลูกค้า พนักงานที่มีความจงรักภักดีจะตระหนักต่อบริบททางสถาบันการเงินและทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับสถาบันการเงินมากที่สุดพนักงาน พร้อมจะทุ่มเทและให้ความร่วมมือในการทำงาน ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน (Collaborative in Job) ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ ข่าวสารขององค์กร (Public Relations Corporate News) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด (Compliance with Regulations) และ ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน (Confidence and Faith in Job) (กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคณะ. 2542 : 53 - 60) ซึ่งความจงรักภักดีในการทำงานของพนักงานจะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสถาบันการเงินที่ดีตามมาและช่วยให้สถาบันการเงินประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการด้าน ความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และความโปร่งใส ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm of Service) ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (Convenience of Service) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (Personality of Service) และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (Service Equity) ซึ่งหากพนักงานให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการที่มีต่อลูกค้าก็จะส่งผลให้สถาบันการเงินมีศักยภาพในด้านคุณภาพการให้บริการในด้านการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่นมากขึ้น (อัมมันดา ไชยกาญจน์. 2546 : 8 ; อ้างอิงมาจาก Aday และ Anderson. 1971 : Unpaged)

ธนาคารออมสิน (Government Savings Bank : GSB) เป็นธนาคารในประเทศไทย มีเป้าหมาย

ในการดำเนินธุรกิจในทุกๆด้านให้เติบโตต่อเนื่อง เช่นเดียวกับธุรกิจอื่นๆ ที่ต้องมีการแข่งขันและพัฒนารูปแบบการทำธุรกิจที่หลากหลายขึ้น ซึ่งในสถานะเศรษฐกิจมีการขยายตัวและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น ปัจจุบันการแข่งขันของธนาคารธนาคารจำเป็นต้องคิดค้นรูปแบบการให้บริการและการทำธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อ โลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารออมสินมีความมุ่งมั่นในการนำเสนอบริการทางการเงินให้ครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประชาชนทุกระดับในชุมชน ธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานที่ทำให้ลูกค้าเข้าถึงบริการของธนาคารมากขึ้น คือการส่งเสริมการออมและการสร้างวินัยทางการเงิน และการเพิ่มขยายการให้บริการ ซึ่งตระหนักถึงความสะดวกรวดเร็วในการบริการแก่ลูกค้า (เดือนจิต ภูพิงนา. 2555 : 3) เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น ที่มีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันไปดังนั้นพนักงานธนาคารต้องตระหนักถึงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการที่ส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ผลลัพธ์ที่ได้เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยผลกระทบความจงรักภักดีในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ความจงรักภักดีในการทำงานมีผลต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรในด้านคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นและสามารถรักษาสัมพันธภาพกับลูกค้าได้อย่างยั่งยืนและมีศักยภาพในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่นต่อไป

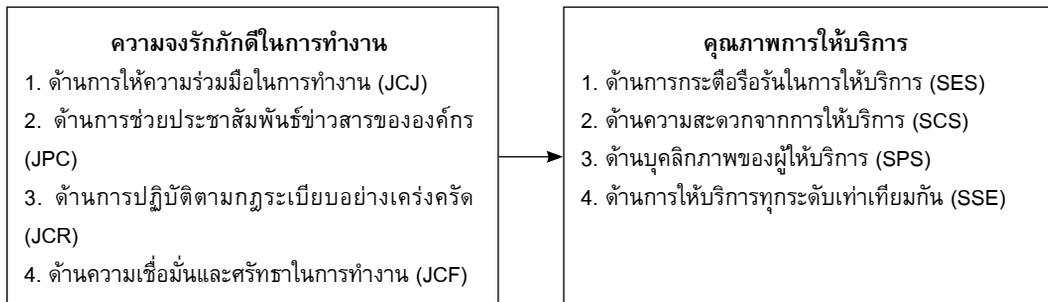
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ สมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ความจงรักภักดีในการทำงานได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระและมีความ

สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์ จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความจงรักภักดีในการทำงานและคุณภาพการให้บริการ



1. ความจงรักภักดีในการทำงาน (Job Loyalty : JL) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกจงรักภักดีในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำงานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทุ่เมและอุทิศตนให้กับการทำงาน ตลอดจนรู้สึกรักและมีความอบอุ่นผูกพันต่องานที่ทำงาน และจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ ได้แก่ (กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคณะ. 2542 : 53 - 60)

1.1 ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน (Collaborative in Job : JCJ) หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรพนักงานพร้อมที่จะเสียสละเวลาเพื่อผลงานขององค์กรเนื่องจากงานที่ทำงานนั้นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรทุกคนในองค์กร เช่น พนักงานต้องเข้าร่วมการการอบรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น

1.2 ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร (Public Relations Corporate News : JPC) หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อส่งเสริมภาพ

ลักษณ์ขององค์กร และช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียง
1.3 ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด (Compliance with Regulations : JCR) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีการที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัดและยึดมั่นเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน (Confidence and Faith in Job : JCF) หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรมีความรักความเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรเป็นอย่างสูง มีความไว้วางใจศรัทธาต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นอย่างมาก

2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality : SQ) หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในด้านความสะอาด ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเสมอภาค และความโปร่งใส (อัมมันดา ไชยกาญจน์. 2546 : 8 ; อ้างอิงมาจาก

Aday และ Anderson. 1971 : Unpaged)

2.1 ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm of Service : SES) หมายถึง การที่พนักงานที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

2.2 ด้านความสะดวกจากการให้บริการ (Convenience of Service : SCS) หมายถึง แนวทางในการพัฒนาด้านความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เช่น มีพนักงานคอยแนะนำให้บริการอย่างเพียงพอมีการบริการไม่ต้องรอนานไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นเป็นต้น

2.3 ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (Personality of Service : SPS) หมายถึง ลักษณะท่าทาง ยิ้มแย้ม ทักทายลูกค้าใช้วาจาที่สุภาพ เรียบร้อยของพนักงานธนาคารที่น่าเสนอลินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ

2.4 ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน (Service Equity : SSE) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กระบวนการและวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์ และบุรีรัมย์ จำนวน 233 คน (ธนาคารออมสิน. 2555 : เว็บไซต์) โดยได้ส่งแบบสอบถาม วันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 31 มีนาคม 2556 รวม 59 วัน จำนวน 233 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามตามมาสมบูรณ์ทั้งสิ้น 139 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 59.65 เมื่อเทียบกับจำนวนแบบสอบถาม ที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถาม ต้อง

มีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความจงรักภักดีในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน รวม 20 ข้อ ดังนี้

1) ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการมุ่งมั่นที่จะให้ความร่วมมือกับงานขององค์กรด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ และตระหนักดีว่าการทำงานเป็นหน้าที่ของตนที่ต้องและควรปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อเป้าหมายสูงสุดขององค์กร 2) ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ ข่าวสารขององค์กร ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการตอบคำถามของบุคคลภายนอกด้วยความเต็มใจเสมอและให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมประชาสัมพันธ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ 3) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับเชื่อมั่นว่ากฎระเบียบขององค์กรมีความถูกต้อง และเหมาะสมแล้วและมุ่งมั่นปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กรอยู่เสมอโดยไม่คิดว่ากฎระเบียบ เป็นภาระ อุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับเชื่อมั่นและมีความไว้วางใจเป็นอย่างมากต่อองค์กรของท่านในทุกๆ ด้านและมุ่งมั่นที่จะไม่ประพฤติหรือปฏิบัติการอันใดที่ทำให้เกิดการดูหมิ่นเหยียดหยามต่อองค์กร

คุณภาพการให้บริการ เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 4 ด้าน รวม 19 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสนใจในการให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลาและมีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า 2) ด้านความสะดวกจากการให้บริการประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับมีสถานที่ สวยงาม สะอาดปลอดภัย และเพียงพอต่อการให้บริการและมีระบบและขั้นตอน

การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ผู้มารับบริการ
3) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 4 คำถามโดยครอบคลุมเกี่ยวกับการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด ภูมิฐาน และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งและ มีความเป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการเสมอ และ 4) ด้านการให้บริการทุกระดับ เท่าเทียมกัน ประกอบด้วย 5 คำถามโดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้าทุกระดับโดยเท่าเทียมกันและตระหนักถึงความโปร่งใสในการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง

3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก เป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งความจงรักภักดีในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.6402 - 0.8059 คุณภาพการให้บริการ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.5338 - 0.8043 ซึ่งสอดคล้องกับ รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ (2546 : 35) ได้เสนอว่าค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ต้องมีค่า 0.400 ขึ้นไปจึงจะถือว่ายอมรับได้และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความจงรักภักดีในการทำงาน มีค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.9036 - 0.9266 ส่วนคุณภาพการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.8965 - 0.9276

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีในการทำงานกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์ และบุรีรัมย์ ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\text{สมการ Service Quality (TSQ)} = a + \beta_1 \text{JCJ} + \beta_2 \text{JPC} + \beta_3 \text{JCR} + \beta_4 \text{JCF} + \varepsilon$$

โดย a คือ ค่าคงที่

β คือ ค่าสัมประสิทธิ์

ε คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

TSQ คือ คุณภาพการให้บริการโดยรวม

JCJ คือ การให้ความร่วมมือในการทำงาน

JPC คือ การช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร

JCR คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

JCF คือ ความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน

ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์ของความจงรักภักดีในการทำงานและคุณภาพการให้บริการโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์

ตัวแปร	TSQ	JCJ	JPC	JCR	JCF	VIF
\bar{X}	4.36	4.41	4.34	4.42	4.48	
S.D.	0.45	0.50	0.42	0.48	0.47	
TSQ		0.693*	0.715*	0.686*	0.658*	
JCJ			0.677*	0.691*	0.728*	2.791
JPC				0.637*	0.608*	2.085
JCR					0.697*	2.415
JCF						2.550

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ขึ้นได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏ

ว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระความจงรักภักดีในการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 2.085 - 2.791 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Black, 2006 : 55)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุรินทร์และบุรีรัมย์

ความจงรักภักดีในการทำงาน	คุณภาพการให้บริการโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.491	0.256	1.914	0.058
ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน	0.172	0.079	2.171	0.032*
ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร	0.348	0.074	4.676	0.000*
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	0.218	0.077	2.841	0.005*
ด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาในการทำงาน	0.142	0.080	1.764	0.080

F= 58.706 p= 0.000 AdjR²= 0.626

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ความจงรักภักดีในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน เนื่องจากการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานทุกคนต้องทำอยู่แล้วพนักงานต้องคำนึงถึงการเสียสละเวลาเพื่อผลงานขององค์กรเนื่องจากงานที่ทำนั้นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรจากทุกฝ่าย พนักงานตระหนักดีว่าการทำงานเป็นหน้าที่ของตนที่ต้องและควรปฏิบัติตามทุกอย่างเพื่อเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งเป็นการแสดงออกว่าพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและงานที่ทำ เมื่อพนักงานมีความจงรักภักดี จึงทุ่มเทและอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และมีความพึงพอใจในผลงาน วัฒนธรรม ตลอดจนรู้สึกรักและมี

ความอบอุ่น ผูกพันต่อองค์กรพร้อมจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers and Porter (1991 : 79) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องด้วยกับองค์กร เช่น มีลักษณะความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและมีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ผู้ที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดได้ดีกว่าผู้ที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำหรือไม่มีเลย การที่พนักงานมีความรู้สึกรักในองค์กรจะเป็นผลดีต่อองค์กรมาก ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ทำให้อัตราการขาดงานน้อยลง ทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและส่งผลให้

มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย (Allen and Meyer. 1993 : 49-61) พนักงานที่มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เป็นการแสดงออกว่าพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและงานที่ทำ ซึ่งพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีของแต่ละคนนั้นจะมีการแสดงออกหลายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ และคณะ (2542 : 53 - 60) พบว่าความจงรักภักดี ความประณีต และความปลอดภัยของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อยู่ในระดับมากโดยแบ่งความจงรักภักดีออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความภักดีต่อผู้สอน มีลักษณะการแสดงออก เช่น การแสดงความเคารพต่อครูอาจารย์ การเชื่อฟังคำสั่งสอนของครูอาจารย์ การปฏิบัติตามคำแนะนำของครูอาจารย์ การมีความเชื่อมั่นต่อครูอาจารย์ มีความยินดีช่วยเหลืองานของครูอาจารย์ และเมื่อประสบปัญหาจะคิดถึงครูอาจารย์ก่อนผู้อื่น 2) ความภักดีต่อสถาบัน มีลักษณะการแสดงออกเช่น ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถาบัน การให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบันมีความรักและศรัทธาต่อสถาบันและช่วยจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้สถาบันมีชื่อเสียง และ 3) ความภักดีต่อตนเอง มีลักษณะการแสดงออก เช่น ใช้วาจาสุภาพเรียบร้อย มีความเชื่อถือและศรัทธาต่อวิชาชีพที่เรียน มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ความจงรักภักดีเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของสมาชิกในการทำงานในองค์กรเนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพผล ทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพการแสดงออกถึงความจงรักภักดี คือพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด โดยในการไม่คิดว่ากฎระเบียบ เป็นภาระ และเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัชนี ตรีสุทธีวงษา (2552 : 155) ด้านการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กร เช่น พนักงานจะต้องปฏิบัติงาน

ทุกอย่างเพื่อองค์กรโดยตระหนักว่าการทำงานเป็นหน้าที่ของตนที่ต้องทำ มีความเต็มใจที่จะมาทำงานก่อนเวลาและมักจะอยู่ทำงานต่อหลังเวลาเลิกงานเสมอ แม้ไม่ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา และให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ ซึ่งในการทำงานพนักงานจะต้องมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น หากงานที่เกิดปัญหาขึ้นพนักงานจะต้องมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ เตือนจิต ภูพินนา (2555 : 38-39) การแก้ไขปัญหาเหมือนเป็นปัญหาของตนเอง พนักงานต้องมีการเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ทั้งภายในและภายนอก ถือว่าเป็นภารกิจสำคัญแม้ว่าปัญหาเกิดจากคนอื่นก็ตาม ต้องไม่เพิกเฉยถึงแม้ไม่ใช่หน้าที่ของตน และพนักงานต้องไม่มีการปิดความรับผิดชอบให้กับผู้อื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต การวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษา ผลกระทบความจงรักภักดีในการทำงานที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารอื่น หรือกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม โรงภาพยนตร์ และศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาตนเองในการสร้างความจงรักภักดีในการทำงาน ทั้งในด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จให้การทำงานมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณภาพการให้บริการ และให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในครั้งต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ความจงรักภักดีในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือในการทำงาน ด้านการช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด มีความ

สัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้การปรับปรุงในการสร้างคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการที่ส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ผลลัพธ์ที่ได้เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์, สุวดี สมถวนิช และไพรัตน์ สติรยากร. (2542). *ความภักดีความประณีตและความปลอดภัยของนักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 53- 60.*
- เดือนจิต ภูพานา. (2555). *ผลกระทบการเรียนรู้วัฒนธรรมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 11. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- รังสรรค์ มณีเล็ก และ วรณดี แสงประทีปทอง (2546). *การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- รัชนี้ ตรีสุทธิวงษา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- ธนาคารออมสิน. (2555). *ข้อมูลบริการ. <www.gsb.or.th/contact/hq.php >. 15 มิถุนายน.*
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2556). *ระบบการเงินไทย <www.bot.or.th>, 3 ตุลาคม.*
- อัมมันดา ไชยกาญจน์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลกุมภาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research. (7th Edition.). New York : John Wiley & Sons.*
- Allen N.J. and Meyer J.P. (1993). *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. Journal of Occupational Psychology. 63(1) : 49-61.*
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making. (4 th Edition.). USA : John Wiley & Son.*
- Steers, R.M. and L.W. Porter. (1991). *Motivation and work behavior_ (5th ed.) New York : McGraw-Hill, 79.*