

อิทธิพลเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคาร
รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร

Structural Effects of Service Quality Factors of Staff in a State
Enterprise Bank in Samut Sakhon Branch

แจ่มจันทร์ พิมราช¹ ธัญนันท์ บุญอยู่²

Jamjun Pimrach, Thanyanan Boonyoo

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ตัวแบบเชิงโครงสร้างของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักมีค่าอยู่ระหว่าง 0.700-0.899 และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (ค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.433, 0.396 และ 0.239) โดยแรงจูงใจในการทำงานก็มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.259) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีต่อองค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (ค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.359 และ 0.225) โดยความผูกพันต่อองค์กรก็มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.105) และความภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (ค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.292)

คำสำคัญ (Keywords) : แรงจูงใจในการทำงาน; ความผูกพันต่อองค์กร; ความภักดีต่อองค์กร

Received: 2021-05-12 Revised: 2021-07-14 Accepted: 2021-07-17

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast Asia University. Email: s6241510014@sau.ac.th

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ Graduate School, Southeast Asia University

Abstract

The aims of this study were to investigate the structural model correlation of job motivation, organizational commitment, and organizational loyalty toward service quality of staff in a state enterprise bank in Samut Sakhon branch. This study was qualitative survey research, collecting the data from 100 samples of staff in a state enterprise bank in Samut Sakhon branch. The research instrument used in the study was a questionnaire. Cronbach's alpha coefficient scales were from 0.700 to 0.899. Statistics used in the study was percentage, means, standard deviation, and structural equation model with statistic software program analyses. Research findings revealed that: job motivation had directly affected on organizational commitment, organizational loyalty, and service quality of staff (direct influence determined to be 0.433, 0.396 and 0.239); whereas, job motivation had indirectly affected on service quality (indirect influence determined to be 0.259). Additionally, organizational commitment had directly affected on organizational loyalty and service quality of staff (direct influence determined to be 0.359 and 0.225); whereas organizational commitment had indirectly affected on service quality (indirect influence determined to be 0.105); and organizational loyalty had directly affected on service quality (direct influence determined to be 0.292).

Keywords: Job Motivation; Organizational Commitment; Organizational Loyalty

บทนำ (Introduction)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจและสนับสนุนการลงทุนต่าง ๆ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง (อิสร์กุล อุณหเกตุ, 2558) และจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษากับสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่เป็นธนาคารหนึ่งในสี่ของธนาคารรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการทางการเงินและให้สินเชื่อ เนื่องจากธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งนี้เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ได้รับรางวัลดีเด่น โดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลังได้มอบรางวัลสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐวิสาหกิจยอดเยี่ยมประจำปี 2562 ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้แก่สถาบันการเงินที่สะท้อนความเป็นองค์กรดีเด่น อีกทั้งยังได้รับรางวัลผู้นำองค์กรดีเด่นประจำปี 2562 ด้วยเช่นกัน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2563)

ธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาครก็ถือเป็นสถาบันการเงินที่มีอัตราการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพันธกิจหลักของธนาคารจะมุ่งเน้นการให้บริการรับฝากเงินและการให้สินเชื่อที่มีระบบการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ (วินัสยา สุริยาธานินทร์, 2558) แต่จากผลการ

สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร ประจำปี 2563 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 96.28 โดยผู้ให้บริการด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 96.01 และร้อยละ 96.67 ตามลำดับ แต่เมื่อทำการเปรียบเทียบในปี 2562 พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารในปี 2563 มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานโดยรวมลดลงจากปี 2562 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 97.12 (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2563) ดังนั้นจึงทำให้ธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาครได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของพนักงาน จึงมีนโยบายมุ่งเน้นสนับสนุนการบริการให้เกิดคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งคุณภาพการให้บริการของพนักงานเป็นหนึ่งในประเด็นของธุรกิจที่ให้บริการด้านการเงินการธนาคารที่กลายเป็นประเด็นของการวิจัยทางวิชาการในรอบกว่าสามทศวรรษ ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาได้ให้ความสนใจอย่างมากกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแง่ของคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (Majid & Mohammad, 2018)

จากการศึกษาวิจัยในอดีตที่ผ่านมา พบว่า การที่จะสร้างให้พนักงานเกิดการให้บริการที่มีคุณภาพได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความภักดีต่อองค์กรที่จะทำให้พนักงานมีคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการที่หลากหลายมากขึ้น (Nasiri, Najafbagy & Nasiripour, 2015) โดยแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นพลังเสริมในการเพิ่มศักยภาพของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น ตลอดจนนำไปสู่ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่จะทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (อภิทิพย์ เรืองพรวิสุทธ์ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2562) และนอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานก็ย่อมที่จะทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและยกระดับความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจการให้บริการ เช่นเดียวกับการศึกษาของเดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) ที่ว่า แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะมีความสัมพันธ์ที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความภักดีต่อองค์กรเพิ่มสูงขึ้น และจะทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย (อัจฉรา เฉลยสุข, 2556) และจากการศึกษาวิจัยของ Majid & Mohammad (2018) กล่าวว่า ความภักดีต่อองค์กรของพนักงานมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีต่อลูกค้า และองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมุ่งเน้นผลลัพธ์โดยตรงที่เกิดจากความภักดีต่อองค์กร ซึ่งความสัมพันธ์เชิงบวกของความภักดีต่อองค์กรของพนักงานจะทำให้พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการที่ก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจและสามารถนำไปสู่ความสำเร็จแก่องค์กรได้ (Nasiri, Najafbagy & Nasiripour, 2015)

ดังนั้นจากการสำรวจความคิดเห็นของธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร ข้างต้นที่พบว่า ผู้ใช้บริการของธนาคารมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานโดยรวมลดลงจากปีก่อน โดยผู้ให้บริการด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ของพนักงานลดลงในระดับที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร เพื่อเสริมสร้างองค์กรให้มีคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการให้เกิดกับผู้ใช้บริการของธนาคารโดยตรง เพื่อรักษฐานลูกค้าและเพิ่มจำนวนลูกค้าของธนาคารให้คงอยู่และเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ตัวแบบเชิงโครงสร้างของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 (H1) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 (H2) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 (H3) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 5 (H5) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

สมมติฐานที่ 6 (H6) ความภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร จำนวนทั้งสิ้น 120 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของมณตรี พิริยะกุล (2553) ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\begin{array}{l} \text{ถ้า } \frac{\text{จำนวนตัวแปรสมการมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝง}} \leq 2 \text{ กำหนดให้ขนาดตัวอย่าง (n) } \geq 200 \\ \text{ถ้า } \frac{\text{จำนวนตัวแปรสมการมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝง}} > 3 \text{ กำหนดให้ขนาดตัวอย่าง (n) } \leq 100 \\ \text{ในที่นี้ } \frac{\text{จำนวนตัวแปรสมการมาตรฐาน}}{\text{จำนวนตัวแปรแฝง}} = \frac{27}{4} = 6.75 \end{array}$$

เนื่องจากงานวิจัยในอดีตได้นำเสนอจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมสำหรับการประเมินสมการโครงสร้างด้วยวิธีตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน คือ จำนวนระหว่าง 100-200 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดีและเหมาะสม (Sarstedt et al., 2014) และจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนจำกัด อีกทั้งมีข้อจำกัดด้านเวลาในการเก็บแบบสอบถาม จึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 100 ตัวอย่าง

2. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งได้เลือกสุ่มประชากรในธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร โดยใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิดังตารางที่ 1

จำนวนตัวอย่างในแต่ละสาขา

=

จำนวนตัวอย่างทั้งหมด × จำนวนประชากรกลุ่มย่อย

จำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร

สาขา	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. สาขาในจังหวัดนครปฐม	45	37
2. สาขาในจังหวัดสมุทรสาคร	20	17
3. สาขาในจังหวัดกาญจนบุรี	20	17
4. สาขาในจังหวัดสมุทรสงคราม	15	12
5. สาขาในจังหวัดราชบุรี	20	17
รวม	120	100

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิแล้วได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางข้างต้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการขั้นที่ 2 โดยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีแจกแบบสอบถามตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดของการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยจำแนก

แบบสอบถามเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อความ 5 ข้อ โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับแรงจูงใจในการทำงาน โดยพัฒนามาจากแบบวัดของอริญญา วงศ์ใหญ่ (2558) มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยพัฒนามาจากแบบวัดของจรรยา ห่วงเทศ (2558) มีจำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความภักดีต่อองค์กร โดยพัฒนามาจากแบบวัดของเดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ (2560) มีจำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการ โดยพัฒนามาจากแบบวัดของปณณวัชร พัทธราลัย (2558) มีจำนวน 7 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวในแต่ละส่วนมีลักษณะของข้อความถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และเป็นคำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale) ที่มีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ “น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน” “น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน” “ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน” “มาก ให้คะแนน 4 คะแนน” “มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน”

4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยได้แบ่งการทดสอบเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Item-Objective Congruence: IOC) ด้วยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาคุณภาพของข้อความถาม ซึ่งได้มีการกำหนดให้ข้อความถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป เป็นข้อความถามที่มีความเหมาะสม โดยผลการพิจารณาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กร และคุณภาพการให้บริการ มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 และขั้นที่ 2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ชุด เพื่อดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการวัดความคงที่ภายใน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้จะต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ที่มีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามมีความค่าความเชื่อมั่นสูงและผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กร และคุณภาพการให้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.700-0.899 และหลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประสานกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อขอหนังสือความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกกับพนักงานธนาคาร

รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร จำนวน 100 คน โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม พ.ศ. 2564 และมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามร้อยละ 100 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาลงข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย 1) สถิติพรรณนาจะประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ 2) สถิติเชิงอนุมานจะเป็นสถิติที่ใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตัวแบบเชิงโครงสร้างและทดสอบตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรม ADANCO

ผลการวิจัย (Research Results)

1. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือสูงกว่าอนุปริญญา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 และมีระยะเวลาในการทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

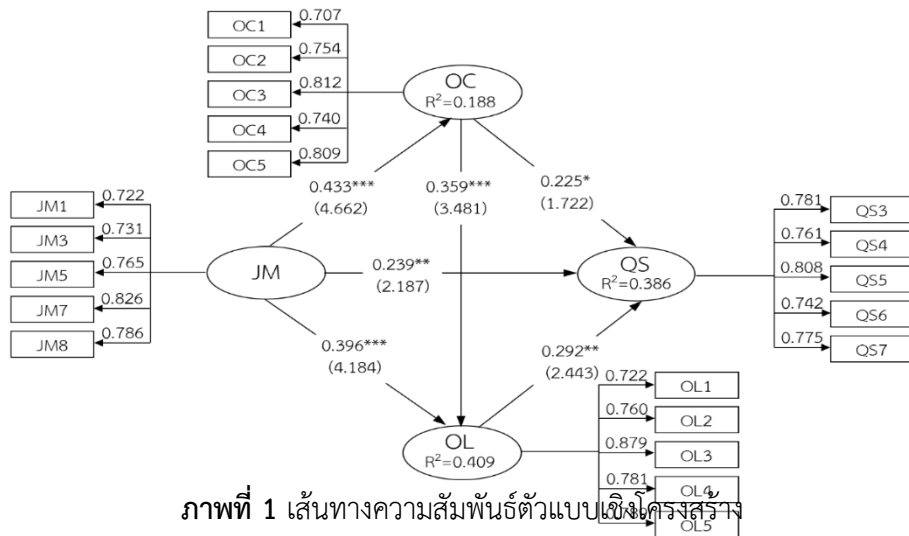
2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กร และคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาการรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร โดยรวมด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับโดยรวมของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร/มาตรวัด	$\bar{X}$	SD	ระดับ
แรงจูงใจในการทำงาน	3.99	0.419	มาก
ความผูกพันต่อองค์กร	4.13	0.343	มาก
ความภักดีต่อองค์กร	3.98	0.434	มาก
คุณภาพการให้บริการ	4.38	0.335	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กร และคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาการรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาครโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 4.13, 3.98 และ 4.38 ตามลำดับ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.419, 0.343, 0.434 และ 0.335 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแบบเชิงโครงสร้าง ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้



ภาพที่ 1 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบเชิงโครงสร้าง

จากภาพที่ 1 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบเชิงโครงสร้าง พบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงาน (JM) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร (OC) ความภักดีต่อองค์กร (OL) และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (QS) มีค่าเท่ากับ 0.433, 0.396 และ 0.239 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความภักดีต่อองค์กร (OL) และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (QS) มีค่าเท่ากับ 0.155 และ 0.259 ตามลำดับ 2) ความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีต่อองค์กร (OL) และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (QS) มีค่าเท่ากับ 0.359 และ 0.225 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ (QS) มีค่าเท่ากับ 0.105 และ 3) ความภักดีต่อองค์กร (OL) มีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (QS) มีค่าเท่ากับ 0.292

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ตัวแบบเชิงโครงสร้างของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)			สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1	JM	→ OC	0.433***	4.662	สนับสนุน
H2	JM	→ OL	0.396***	4.184	สนับสนุน
H3	JM	→ QS	0.239**	2.187	สนับสนุน
H4	OC	→ OL	0.359***	3.481	สนับสนุน
H5	OC	→ QS	0.225*	1.722	สนับสนุน
H6	OL	→ QS	0.292**	2.443	สนับสนุน

หมายเหตุ (* หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.10$ หรือ $t \geq 1.65$); (** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$ หรือ $t \geq 1.96$); (***) หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ $t \geq 2.58$

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า 1) แรงจูงใจในการทำงาน (JM) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร (OC) ความภักดีต่อองค์กร (OL) และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (QS) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 4.662, 4.184 และ 2.187 ตามลำดับ 2) ความผูกพันต่อองค์กร (OC) มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อองค์กร (OL) และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (QS) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 3.481 และ 1.722 ตามลำดับ และ 3) ความภักดีต่อองค์กร (OL) มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (QS) โดยมีค่า t-test เท่ากับ 2.443 ซึ่งจากผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อองค์กรต้องการให้พนักงานมีการให้บริการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องสร้างให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานเกิดการให้บริการที่มีคุณภาพที่สามารถสร้างให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษา พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงาน นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรก็มีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีต่อองค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงาน เนื่องจากองค์กรได้มีการสร้างสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในสถานที่ทำงานที่เหมาะสม และได้มีการมอบหมายงานให้พนักงานสามารถใช้ความคิดได้อย่างอิสระตลอดจนทำให้พนักงานรู้สึกถึงความภักดีต่อองค์กรที่ทำให้เกิดความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น เพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กรทุกเมื่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Yundong (2015) ที่ว่า พนักงานที่ได้รับแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีผลนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

และความภักดีต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น (วันใหม่ ทิพโอสถ, วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์ และณัฐวุฒิ ไรจน์นิรุตติกุล, 2558) นอกจากนี้ Sugini et al. (2018) ก็พบว่า แรงจูงใจในการทำงานในระดับสูง จะมีความเต็มใจที่จะร่วมมือกันให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานและทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนการศึกษาของ Majid & Mohammad (2018) ก็พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความภักดีต่อองค์กรและมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีต่อลูกค้าด้วยเช่นกัน (Nasiri, Najafbagy & Nasiripour, 2015)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผู้บริหารควรมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานแต่ละคน และให้คำปรึกษาพร้อมกับชี้แนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 ผู้บริหารควรที่จะปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งในเรื่องการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลนั้น ๆ ทั้งการให้รางวัลและยกย่องชมเชย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรเท่ากับพนักงานคนอื่น

1.3 ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดการทำงานที่สามารถสร้างทักษะและความชำนาญในเรื่องของเอกสาร มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารลูกค้าอย่างครบถ้วน ตลอดจนมุ่งเน้นให้พนักงานมีความระมัดระวังในด้านของข้อมูลลูกค้าอย่างเข้มงวด

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยด้านทัศนคติและด้านลักษณะงานที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและความภักดีต่อองค์กร เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลภาพรวมในเชิงลึกมากขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาขยายขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งจากเดิมศึกษากับพนักงานธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตสมุทรสาคร และการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากับประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลการให้บริการในมุมมองของภาพรวมที่กว้างขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- จรรยา ห่วงเทศ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ภาค 208. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2563). รายงานประจำปี 2562. สืบค้น 20 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>.
- ปณณวัชร พิชราวลัย. (2558). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารเฉพาะกิจที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนตรี พิริยะกุล. (2553). ตัวแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันใหม่ ทิพย์โสด, วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์ และณัฐภูมิ โรจน์นิรุติกุล. (2558). ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม. 14(1), 145-152.
- วินัสยา สุริยาธานินทร์. (2563). ภาคบริการ: แรงขับเคลื่อนใหม่ของระบบเศรษฐกิจไทย. สืบค้น 20 ธันวาคม 2563, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib/_article/28_04_58.pdf.
- อภิทิพย์ เรืองพรวิสุทธิ์ และฉัญนันท์ บุญอยู่. (2562). อิทธิพลของตัวแปรกำกับและตัวแปรคั่นกลางที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอ่าวประจวบ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. อยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อริญญา วงศ์ใหญ่. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ จังหวัดเชียงใหม่. งานวิจัยศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ.
- อัจฉรา เฉลยสุข. (2556). อิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อิสร์กุล อุณหเกตุ. (2558). บทวิเคราะห์พระราชบัญญัติกองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน เฉพาะกิจ พ.ศ. 2558. รายงานที่ดีอาร์ไอ. 112(2), 1-24.

- Majid, E., & Mohammad, R. (2018). Investigating the impact of commitment, satisfaction, and loyalty of employees on providing high-quality service to customer. *Studies in Business and Economics*. 13(1), 41-57.
- Nasiri, S., Najafbagy, R., & Nasiripour, A. A. (2015). The impact of employee loyalty on the success of commercial organizations: A case study on the Dealerships to Heavy Equipment in Iran. *Journal of Human Resource Management*. 3(3), 27-32.
- Sartstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM: A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Strategy*. 5(1), 105-115.
- Sugini, S., Riadi, S. S., Mintarti, S., & Hariyadi, S. (2018). The effect of leadership style on work motivation, work satisfaction and performance of employees and its implication. *International Journal of Business and Management Invention*. 7(11), 56-70.
- Yundong, H. (2015). Impact of intrinsic motivation on organizational commitment: Empirical evidences from China. *International Business and Management*. 11(3), 31-44.