

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้วิจัยพฤติกรรมการณ์การสนองต่อลูกค้าของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัดเป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความผูกพันในงานของพนักงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการศึกษา ดังนี้

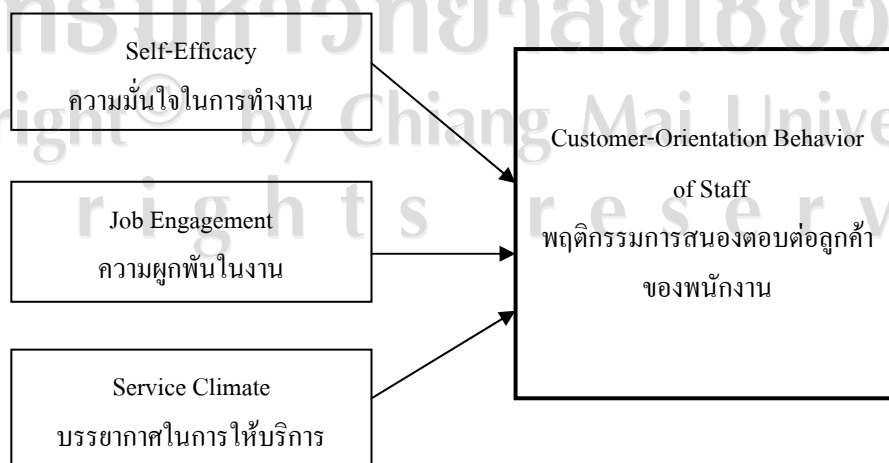
- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา และประชากร
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยด้าน ความผูกพันในงาน ความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน และ บรรยากาศในการให้บริการ ที่มีต่อพฤติกรรมการณ์การสนองต่อลูกค้าของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด

#### แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



จากแผนภาพที่ 1 แสดงถึงแนวคิดของการศึกษาปัจจัยกำหนดพฤติกรรม การสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานใน บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด โดยผู้ศึกษาจะทำการศึกษาว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน (Self-Efficacy) ความผูกพันในงานของพนักงาน (Job Engagement) และ บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (Service Climate) ส่งผลกระทบต่อ พฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน (Customer-Orientation Behavior) อย่างไร

การศึกษาพฤติกรรม การสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานนั้นผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Todd Donovan and Mary Ann Hocutt (2001) ในการศึกษา โดยมีตัวชี้วัดลักษณะของบุคคลที่มีพฤติกรรม การสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานที่นำมาเป็นเกณฑ์ในการแปลผลทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการตามใจลูกค้า (Pamper) พนักงานต้องตามใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกพิเศษ ราวกับว่าตัวเองคือลูกค้าคนสำคัญคนหนึ่งของผู้ให้บริการ
2. ด้านการอ่านใจลูกค้า (Read) พนักงานต้องอ่านใจลูกค้าออก คอยตีความและอ่านจากภาษากายอย่างใกล้ชิด โดยใช้คำถามในการวัดการอ่านใจลูกค้า
3. ด้านการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า (Delivery) พนักงานต้องส่งมอบบริการ โดยการปฏิบัติและให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างสบายใจ ไม่อึดอัดใจโดยใช้คำถามในการวัดการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า
4. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว (Personal Relationship) พนักงานต้องสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวกับลูกค้า พนักงานต้องรู้ข้อมูลส่วนตัวลูกค้า เช่น ความชอบหรือไม่ชอบอะไร สร้างความคุ้นเคย และสามารถติดต่อกับลูกค้าได้แบบเป็นกันเอง

ในการวัดปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน (Self-Efficacy) ความผูกพันในงานของพนักงาน (Job Engagement) และ บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (Service Climate) มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงานนั้นผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Matthias Jerusalem and Ralf Schwarzer (1992) ในการศึกษา โดยในการวัดระดับความมั่นใจในการทำงานโดยรวมนั้นจะใช้เครื่องมือ General Self Efficacy Scale (GSE) ของ Matthias Jerusalem and Ralf Schwarzer (1992)

ซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดระดับความมั่นใจในการทำงานโดยรวม โดยมีตัวชี้วัดที่นำมาเป็นเกณฑ์ในการแปลผลว่าพนักงานมีความมั่นใจในการทำงานหรือไม่ ดังต่อไปนี้ การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในบริษัท ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่ ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ฉันสามารถทำงานที่ทำหายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน หากกล่าวอย่างมีอาชีพฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง และฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี (Jerusalem and Schwarzer ,1992)

2. การวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงานในด้านความผูกพันในงานของพนักงานนั้นผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Wilmar B. Schaufeli (2002) ในการศึกษา โดยตัวชี้วัดที่นำมาเป็นเกณฑ์ในการแปลผลว่าพนักงานมีความผูกพันในงานหรือไม่ มีดังนี้ ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉันเมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้าฉันรู้สึกอยากไปทำงาน ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาสั้น ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี ในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอแม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉันฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก ขณะที่ฉันทำงานฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว เมื่อฉันทำงานฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก (Schaufeli,2002)

3. การวัดระดับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการนั้นผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Schneider and others (1995;1998;2000) ในการศึกษาโดยใช้เครื่องมือ Global Service Climate Scale ในการวัดการรับรู้บรรยากาศในการให้บริการของพนักงาน (Schneider and others ,1995;1998;2000) ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดดังต่อไปนี้ พนักงานในองค์กรของท่านมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม องค์กรมี

การจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและบริการ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี (Schneider and others ,1995;1998;2000)

### 3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด ในปี พ.ศ. 2552 โดยใช้ศึกษาจากประชากรทั้งหมดซึ่งมีจำนวน 115 ราย (บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด,2552)

## 3.2 วิธีการศึกษา

### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1 ) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม โดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด
- 2 ) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ทั้งจากเอกสาร วารสาร บทความ รายงานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์

### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบตอบด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามจะถูกแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 – แบบวัดระดับพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้า 4 องค์กรประกอบ

ส่วนที่ 2 – แบบวัดระดับความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน 1 องค์กรประกอบ

ส่วนที่ 3 – แบบวัดระดับความผูกพันในงานของพนักงาน 3 องค์กรประกอบ

ส่วนที่ 4 – แบบวัดระดับบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า 1 องค์กรประกอบ

ส่วนที่ 5 – แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามวัดระดับพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Liker Scale) แบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ Todd Donovan and Mary Ann Hocutt (2001) มีจำนวน 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบดังนี้

**1. ด้านการตามใจลูกค้า (Pamper)**

- 1) ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า
- 2) ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข
- 3) การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

**2. ด้านการอ่านใจลูกค้า (Read)**

- 1) การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน
- 2) ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

**3. ด้านการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า (Delivery)**

- 1) ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที
- 2) ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
- 3) ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า

**4. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว (Personal Relationship)**

- 1) การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน
- 2) ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามวัดระดับความมั่นใจในการทำงานของพนักงานเป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Liker Scale) แบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งดัดแปลงมาจากเครื่องมือ General Self Efficacy Scale (GSE) ในงานวิจัยของ Matthias Jerusalem and Ralf Schwarzer (1992) ประกอบด้วยคำถามทั้งหมดจำนวน 9 ข้อดังนี้

- 1) การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน
- 2) ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในบริษัท
- 3) ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน

- 4) ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่
- 5) ฉันรู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน
- 6) ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน
- 7) ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน
- 8) หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง
- 9) ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามวัดระดับบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกท (Liker Scale) แบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งดัดแปลงมาจาก Global Service Climate Scale จากงานวิจัยของ Schneider and others (1995;1998;2000) มีจำนวน 7 ข้อ

- 1) พนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ
- 2) เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล
- 3) โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม
- 4) บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ
- 5) ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง
- 6) บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
- 7) พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามวัดระดับความผูกพันในงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกท (Liker Scale) แบ่งออกเป็น 7 ระดับ ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งดัดแปลงมาจากงานวิจัยของ Wilmar B. Schaufeli (2002) มีจำนวน 17 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

### 1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)

- 1) ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
- 2) ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
- 3) เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
- 4) ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
- 5) ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
- 6) ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

### 2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)

- 1) ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
- 2) ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 3) งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
- 4) ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
- 5) ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

### 3. ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

- 1) ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
- 2) เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
- 3) ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
- 4) ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
- 5) ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
- 6) การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อายุงาน

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ จากนั้นจึงบันทึกข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows มาทำการประมวลผล สำหรับลักษณะคำถามในส่วนที่ 1 ถึง 4 ใช้แบบสอบถามแบบ Likert scale ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เลข ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การพิจารณาคะแนนสำหรับระดับความคิดเห็นดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์การพิจารณาคะแนนสำหรับระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7
เห็นด้วย	6
ค่อนข้างเห็นด้วย	5
เลข ๆ	4
ไม่ค่อยเห็นด้วย	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลความหมายค่าของคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 7 คะแนน คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 7 ระดับ ซึ่งผู้ศึกษาคิดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับ ไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับ เลข ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับ ค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับ เห็นด้วย



ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ซึ่งกำหนดโดยใช้สูตร

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

แทนค่า ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น =  $(7-1)/7 = 0.86$

จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสามารถนำมาแปลความหมายของระดับพฤติกรรม การสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของ พนักงานดังนี้

**การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน ใน ภาพรวม ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่มีพฤติกรรม การสนองตอบต่อลูกค้า

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรม การสนองตอบต่อลูกค้า

**การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบของพฤติกรรมการสนองตอบต่อ ลูกค้า ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้**

**องค์ประกอบด้านการตามใจลูกค้า**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่มีพฤติกรรม การตามใจลูกค้า

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรม การตามใจลูกค้า

**องค์ประกอบด้านการอ่านใจลูกค้า**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่มีพฤติกรรม การอ่านใจลูกค้า

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการอ่านใจลูกค้า

#### **องค์ประกอบด้านการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่มีพฤติกรรมการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า

#### **องค์ประกอบด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่มีพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวกับลูกค้า

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวกับลูกค้า

**การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานด้านความมั่นใจในการทำงาน ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่มีความมั่นใจในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน

**การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานด้านความผูกพันในงานในภาพรวม ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่มีความผูกพันในงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันในงาน

**การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันในงาน ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้**

**องค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

**องค์ประกอบด้านการอุทิศตนในการทำงาน**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่อุทิศตนในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานอุทิศตนในการทำงาน

**องค์ประกอบด้านการให้เวลากับงาน**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานไม่ให้เวลากับงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานให้เวลากับงาน

**การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานด้านบรรยากาศในการให้บริการ ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้**

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉยๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.44 หมายถึง พนักงานรับรู้ถึงบรรยากาศในการให้บริการ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 หมายถึง พนักงานไม่รับรู้ถึงบรรยากาศในการให้บริการ

### 3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ อาชีพ

3. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายถึง ระดับความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ระดับบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ระดับความผูกพันในงานของพนักงาน และ ระดับพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน

4. วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อหาอำนาจในการทำนายระหว่างตัวแปร ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านความผูกพันในงาน ด้านบรรยากาศในการให้บริการ และพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน โดยมีสมการและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรตาม  $Y$  (Dependent Variables)

$Y =$  ระดับพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

$X_1 =$  ระดับของความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน

$X_2 =$  ระดับของความผูกพันในงานของพนักงาน

$X_3 =$  ระดับของบรรยากาศในการให้บริการ

โดยใช้สมการ

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$\alpha$  คือ ค่า Intercept หรือค่าคงที่ในสมการถดถอยเชิงเส้น

$\beta_1$  คือ ค่า coefficient ของ  $X_1$  ในสมการถดถอยเชิงเส้น

$\beta_2$  คือ ค่า coefficient ของ  $X_2$  ในสมการถดถอยเชิงเส้น

$\beta_3$  คือ ค่า coefficient ของ  $X_3$  ในสมการถดถอยเชิงเส้น

### 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

การเก็บตัวอย่างจะรวบรวมจากแบบสอบถามจากพนักงานประจำของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด และทำการรวบรวมข้อมูลที่คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการศึกษาทั้งสิ้น 8 เดือน ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2552 ถึง กุมภาพันธ์ 2553 แบ่งเป็นระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน ตั้งแต่เดือน กันยายน 2552 ถึง ตุลาคม 2552

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved