

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยกำหนดพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 115 ชุด และได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยโปรแกรม SPSS for Windows 11.5 และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุงาน กับพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ตอนที่ 3.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุงาน กับ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ตอนที่ 3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ตอนที่ 3.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ กับ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชุนาน โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะแสดงออกมาเป็นจำนวนและร้อยละ ดังที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความถี่และร้อยละของลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	40
หญิง	69	60
รวม	115	100
อายุ		
20 ปี หรือต่ำกว่า	3	26.0
21 - 30 ปี	58	50.4
31 - 40 ปี	47	40.9
41 - 50 ปี	7	6.1
รวม	115	100
อาชุนาน		
2 ปี หรือ น้อยกว่า	34	29.6
มากกว่า 2 - 4 ปี	23	20.0
มากกว่า 4 - 6 ปี	29	25.2
มากกว่า 6 - 8 ปี	13	11.3
มากกว่า 8 - 10 ปี	9	7.8
มากกว่า 10 ปี	7	6.1
รวม	115	100

จากตารางที่ 2 จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 115 คน โดยแบ่งเป็น เพศหญิง 69 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศชาย 46 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุเฉลี่ยคือ 35 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 5 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความคิดเห็นพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้า ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยได้แสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน และปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็น	Reliability (α)
พฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน	0.942
องค์ประกอบด้านการตามใจลูกค้า	0.790
องค์ประกอบด้านการอ่านใจลูกค้า	0.780
องค์ประกอบด้านการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า	0.868
องค์ประกอบด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว	0.670
ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.914
ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน	0.953
องค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	0.899
องค์ประกอบด้านการอุทิศตนในการทำงาน	0.887
องค์ประกอบด้านการให้เวลากับงาน	0.890
ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	0.956

จากตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 4 ด้านได้แก่ พฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน และปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พบว่า ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม (α) ทั้ง 4 ด้านมีค่ามากกว่า 0.9 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีความน่าเชื่อถือในระดับสูง โดยด้านพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.942 เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานพบว่ามีค่า

ความเชื่อมั่นครั้งนี้ องค์ประกอบด้านการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า ($\alpha = 0.868$) องค์ประกอบด้านการตามใจลูกค้า ($\alpha = 0.790$) องค์ประกอบด้านการอ่านใจลูกค้า ($\alpha = 0.780$) องค์ประกอบด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว ($\alpha = 0.670$) มีค่ามากกว่า 0.6 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดี แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงานในแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกันและมีความน่าเชื่อถือ

ด้านปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น 0.914 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.9 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกันโดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน โดยรวมมีค่าความเชื่อมั่น 0.954 เมื่อทดสอบความเชื่อมั่นในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันในงานพบว่ามีความเชื่อมั่นครั้งนี้ องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ($\alpha = 0.899$) องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการอุทิศตนในการทำงาน ($\alpha = 0.887$) และองค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการให้เวลากับงาน ($\alpha = 0.890$) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมากแสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกันโดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.956 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.9 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกันโดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรม การสนองตอบต่อลูกค้า

พฤติกรรมการสนองตอบต่อ ลูกค้าของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ค่อย เห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
องค์ประกอบด้านการตามใจ ลูกค้า	-	3 (0.9)	3 (0.9)	26 (7.5)	65 (18.8)	130 (37.7)	118 (34.2)	5.94 (เห็นด้วย)
1.ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ ลูกค้ามีความสุข	-	-	-	10 (8.7)	20 (17.4)	41 (35.7)	44 (38.3)	6.03 (เห็นด้วย)
2.การบรรลุวัตถุประสงค์ ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึง พอใจ	-	2 (1.7)	1 (0.9)	3 (2.6)	23 (20.0)	45 (39.1)	41 (35.7)	6.01 (เห็นด้วย)
3.ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ ลูกค้า	-	1 (0.9)	2 (1.7)	13 (11.3)	22 (19.1)	44 (38.3)	33 (28.7)	5.78 (เห็นด้วย)
องค์ประกอบด้านการอ่านใจ ลูกค้า	1 (0.4)	5 (2.2)	5 (2.2)	24 (10.4)	56 (24.3)	70 (30.4)	69 (30)	5.68 (เห็นด้วย)
4.การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็น เรื่องปกติสำหรับฉัน	-	2 (1.7)	1 (0.9)	9 (7.8)	31 (27.0)	35 (30.4)	37 (32.2)	5.80 (เห็นด้วย)
5.ความสนใจสูงสุดของ ลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	1 (0.9)	3 (2.6)	4 (3.5)	15 (13.0)	25 (21.7)	35 (30.4)	32 (27.8)	5.55 (เห็นด้วย)
องค์ประกอบด้านการส่งมอบ บริการ	1 (0.3)	2 (0.6)	5 (1.4)	41 (11.9)	58 (16.8)	131 (38)	107 (31)	5.82 (เห็นด้วย)
6.ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้า ประสบความสำเร็จตาม เป้าหมาย	-	1 (0.9)	-	9 (7.8)	20 (17.4)	45 (39.1)	40 (34.8)	5.98 (เห็นด้วย)
7.ฉันมีความสุขที่ได้ ให้บริการลูกค้า	-	-	1 (0.9)	13 (11.3)	23 (20.0)	43 (37.4)	35 (30.4)	5.85 (เห็นด้วย)
8.ฉันมีความสุขในการ ตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของ ลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่	1 (0.9)	1 (0.9)	4 (3.5)	19 (16.5)	15 (13.0)	43 (37.4)	32 (27.8)	5.63 (เห็นด้วย)
องค์ประกอบด้านการสร้าง สัมพันธ์ส่วนตัว	1 (0.4)	1 (0.4)	3 (1.3)	26 (11.3)	41 (17.8)	76 (33)	82 (35.7)	5.88 (เห็นด้วย)

9.การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคน เป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	-	-	3 (2.6)	8 (7.0)	24 (20.9)	36 (31.3)	44 (38.3)	5.96 (เห็นด้วย)
10.ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุย เกี่ยวกับความต้องการของเขา ให้ฉันฟัง	1 (0.9)	1 (0.9)	-	18 (15.7)	17 (14.8)	40 (34.8)	38 (33.0)	5.79 (เห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม								5.84 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานในตารางที่ 4 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.84 โดยสามารถแบ่งตามองค์ประกอบของพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานได้ดังนี้

1. ด้านการตามใจลูกค้า

องค์ประกอบพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าด้านการตามใจลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.94 โดยมีความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข มีค่าเฉลี่ย 6.03 การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 6.01 และฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 5.78 ตามลำดับ

2. ด้านการอ่านใจลูกค้า

องค์ประกอบพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าด้านการอ่านใจลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.68 โดยมีความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน มีค่าเฉลี่ย 5.80 และความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ มีค่าเฉลี่ย 5.55 ตามลำดับ

3. ด้านการส่งมอบบริการ

องค์ประกอบพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าด้านการส่งมอบบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.82 โดยมีความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 5.98 ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 5.85 และฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที่มีค่าเฉลี่ย 5.63 ตามลำดับ

4. ด้านการสร้างสัมพันธ์ส่วนตัว

องค์ประกอบพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าด้านการสร้างสัมพันธ์ส่วนตัว พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.88 โดยมีความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉันมีค่าเฉลี่ย 5.96 และฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟังมีค่าเฉลี่ย 5.79 ตามลำดับ

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุงาน กับพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุงานของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยูโอบี (ไทย) จำกัด ที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานซึ่งแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการตามใจลูกค้า (Pamper) องค์ประกอบด้านการอ่านใจลูกค้า (Read) องค์ประกอบด้านการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า (Delivery) และองค์ประกอบด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว (Personal Relationship) โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Independent Sample T-test) กรณีประชากร 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานในแต่ละองค์ประกอบ โดยจำแนกตามเพศ และอายุงาน

ความคิดเห็นของพนักงาน	เพศ		T-Value	Sig.	อายุงาน (ปี)		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง			น้อยกว่า 4 ปี	4 ปีขึ้นไป		
การตามใจลูกค้า	5.85	6.00	-0.963	0.146	5.57	6.31	-5.126	0.000*
1. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข	5.71	5.83	-4.781	0.228	5.33	6.22	-0.522	0.516
2. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	5.91	6.07	-3.997	0.001*	5.65	6.36	-0.826	0.578
3. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	6.11	6.11	-3.692	0.000*	5.72	6.34	-1.118	0.784
การอ่านใจลูกค้า	5.58	5.74	-0.770	0.239	5.19	6.14	-5.070	0.040*
1. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	5.83	5.78	-3.843	0.468	5.42	6.17	-0.205	0.952
2. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	5.33	5.69	-5.127	0.024*	4.96	6.12	-1.464	0.112
การส่งมอบบริการให้กับลูกค้า	5.72	5.89	-0.947	0.209	5.46	6.17	-4.199	0.007*
1. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	5.59	5.67	-3.568	0.163	5.23	6.03	-3.280	0.897
2. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า	5.69	5.96	-3.811	0.010*	5.51	6.19	-1.361	0.438
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันที่	5.87	6.06	-3.780	0.090	5.65	6.31	-0.999	0.079
การสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว	5.75	5.96	-1.072	0.035*	5.36	6.38	-6.519	0.006*
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	5.80	6.06	-4.948	0.018*	5.51	6.39	-1.267	0.373
2. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	5.69	5.85	-0.667	0.026*	5.21	6.36	-5.852	0.004*

*ตัวแปรที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน จำแนกตามเพศ พบว่าปัจจัยเรื่องเพศมีผลต่อพฤติกรรมสนองต่อลูกค้าของพนักงานในแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ด้านตามใจลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าด้านการตามใจลูกค้าในปัจจัยย่อย การบรรลุวัตถุประสงค์ของงานคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และนั้นชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย

2. ด้านการอ่านใจลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าด้านการอ่านใจลูกค้าในปัจจัยย่อย ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย

3. ด้านการการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าด้านการส่งมอบบริการให้กับลูกค้าในปัจจัยย่อย ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย

4. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าด้านการสร้างสัมพันธ์ส่วนตัวในปัจจัยย่อยการยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน และนั้นชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานที่แสดงออกถึงพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน พบว่าปัจจัยเรื่องอายุงานมีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าด้านการตามใจลูกค้า ด้านการอ่านใจลูกค้า ด้านการส่งมอบบริการให้กับลูกค้าและด้านการสร้างสัมพันธ์ส่วนตัวในปัจจัยย่อยนั้นชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยในสูงกว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุงาน น้อยกว่า 4 ปี ในทุก ๆ ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ตอนที่ 3.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านความมั่นใจใน
การทำงาน

ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อย เห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน	-	-	2 (1.7)	6 (5.2)	31 (27.0)	48 (41.7)	28 (24.3)	5.82 (เห็นด้วย)
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัว กับการทำงานในองค์กร	-	-	3 (2.6)	19 (16.5)	22 (19.1)	41 (35.7)	30 (26.1)	5.66 (เห็นด้วย)
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่ จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่าง ครบถ้วน	-	1 (0.9)	5 (4.3)	17 (14.8)	38 (33.0)	26 (22.6)	28 (24.3)	5.45 (เห็นด้วย)
4. ประสบการณ์การทำงานและ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงาน ให้กับองค์กร ได้อย่างเต็มที่	-	-	1 (0.9)	11 (9.6)	25 (21.7)	44 (38.3)	34 (29.6)	5.86 (เห็นด้วย)
5. ฉันรู้สึกว่าคุณมีคุณสมบัติเกินกว่า ตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	-	1 (0.9)	5 (4.3)	36 (31.3)	21 (18.3)	40 (34.8)	12 (10.4)	5.13 (ค่อนข้าง เห็นด้วย)
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและ ความสามารถของฉันเทียบเท่ากับ หรือมากกว่าความสามารถของเพื่อน ร่วมงาน	-	1 (0.9)	4 (3.5)	28 (24.3)	33 (28.7)	35 (30.4)	14 (12.2)	5.21 (ค่อนข้าง เห็นด้วย)
7. ฉันสามารถทำงานที่ทำหลาย มากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	-	1 (0.9)	2 (1.7)	18 (15.7)	24 (20.9)	44 (38.3)	26 (22.6)	5.62 (เห็นด้วย)
8. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึง พอใจในงานของฉันที่เป็นไปตาม ความคาดหวัง	-	2 (1.7)	2 (1.7)	15 (13.0)	26 (22.6)	39 (33.9)	21 (27)	5.66 (เห็นด้วย)
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉัน ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	-	-	1 (0.9)	11 (9.6)	26 (22.6)	43 (37.4)	34 (29.6)	5.85 (เห็นด้วย)
							ค่าเฉลี่ยรวม	5.58 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน

ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานเมื่อพิจารณาจากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.58 โดยมีความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 5.86 ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 5.85 การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉันมีค่าเฉลี่ย 5.82 ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กรและหากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวังมีค่าเฉลี่ย 5.66 ฉันสามารถทำงานที่ทำทายนมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย 5.62 และฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วนมีค่าเฉลี่ย 5.45 ตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานมีความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย 5.21 ฉันรู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย 5.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านความผูกพันในงาน

ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	4 (0.6)	5 (0.7)	17 (2.5)	95 (13.8)	155 (22.5)	254 (36.8)	160 (23.2)	5.60 (เห็นด้วย)
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	1 (0.9)	-	1 (0.9)	17 (14.8)	23 (20.0)	43 (37.4)	30 (26.1)	5.70 (เห็นด้วย)
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	-	1 (0.9)	2 (1.7)	8 (7.0)	29 (25.2)	47 (40.9)	28 (24.3)	5.77 (เห็นด้วย)
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	2 (1.7)	1 (0.9)	6 (5.2)	26 (22.6)	20 (17.4)	40 (34.8)	20 (17.4)	5.27 (ค่อนข้างเห็นด้วย)
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน	1 (0.9)	-	7 (6.1)	13 (11.3)	25 (21.7)	43 (37.4)	26 (22.6)	5.56 (เห็นด้วย)
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	-	1 (0.9)	1 (0.9)	18 (15.7)	32 (27.8)	35 (30.4)	28 (28.3)	5.59 (เห็นด้วย)
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	-	2 (1.7)	-	13 (11.3)	26 (22.6)	46 (40.0)	28 (24.3)	5.72 (เห็นด้วย)
องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการอุทิศตนในการทำงาน	-	1 (0.2)	12 (2.1)	101 (17.6)	120 (20.9)	194 (33.7)	147 (25.6)	5.62 (เห็นด้วย)
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	-	-	4 (3.5)	18 (15.7)	23 (20.0)	41 (35.7)	29 (25.2)	5.63 (เห็นด้วย)
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	-	-	1 (0.9)	12 (10.4)	28 (24.3)	45 (39.1)	29 (25.2)	5.77 (เห็นด้วย)
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	-	-	2 (1.7)	30 (26.1)	27 (23.5)	34 (29.6)	22 (19.1)	5.38 (เห็นด้วย)
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	-	-	-	14 (12.2)	22 (19.1)	43 (37.4)	36 (31.3)	5.88 (เห็นด้วย)
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	-	1 (0.9)	5 (4.3)	27 (23.5)	20 (17.4)	31 (27.0)	31 (27.0)	5.46 (เห็นด้วย)

องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการให้เวลากับงาน		7 (1.0)	36 (5.2)	137 (19.9)	155 (22.5)	178 (25.8)	176 (25.5)	5.43 (เห็นด้วย)
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าการผ่านไปอย่างรวดเร็ว	-	1 (0.9)	5 (4.3)	15 (13.0)	18 (15.7)	44 (38.3)	32 (27.8)	5.76 (เห็นด้วย)
13. เมื่อนั้นทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	-	1 (0.9)	9 (7.8)	22 (19.1)	33 (28.7)	28 (24.3)	22 (19.1)	5.25 (ค่อนข้างเห็นด้วย)
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อนั้นทำงานอย่างตั้งใจ	-	-	1 (0.9)	14 (12.2)	24 (20.9)	34 (29.6)	42 (36.5)	5.89 (เห็นด้วย)
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	-	-	2 (1.7)	15 (13.0)	31 (27.0)	36 (31.3)	31 (27.0)	5.69 (เห็นด้วย)
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อนั้นทำงาน	-	1 (0.9)	11 (9.6)	36 (31.3)	22 (19.1)	22 (19.1)	22 (19.1)	5.01 (ค่อนข้างเห็นด้วย)
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	-	4 (3.5)	8 (7.0)	35 (30.4)	27 (23.5)	14 (12.2)	27 (23.5)	5.04 (ค่อนข้างเห็นด้วย)
ค่าเฉลี่ยรวม								5.55 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน

ความคิดเห็นปัจจัยด้านความผูกพันในงาน โดยรวม เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยด้านความผูกพันในงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.55 โดยแบ่งตามแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันในงานของได้ดังนี้

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.60 โดยมีความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยได้แก่ ฉันรู้สึกมีความสุขในการทำงานและเชี่ยวชาญในงานของฉันมีค่าเฉลี่ย 5.77 ในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอแม้

งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตามมีค่าเฉลี่ย 5.72 ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 5.70 ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 5.59 และฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานมีค่าเฉลี่ย 5.56 ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย คือ เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงานมีค่าเฉลี่ย 5.27

2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน

องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการอุทิศตนในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.62 โดยมีความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำมีค่าเฉลี่ย 5.88 ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงานเท่ากันมีค่าเฉลี่ย 5.77 ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 5.63 ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมากมีค่าเฉลี่ย 5.46 และงานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉันมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 5.38 ตามลำดับ

3. ด้านการให้เวลากับงาน

องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการให้เวลากับงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.43 โดยมีความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจมีค่าเฉลี่ย 5.89 ขณะที่ฉันทำงานฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 5.76 และฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉันมีค่าเฉลี่ย 5.69 ตามลำดับ ความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อฉันทำงานฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมีค่าเฉลี่ย 5.25 ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงานมีค่าเฉลี่ย 5.01 และการดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยากมีค่าเฉลี่ย 5.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่ค่อยเห็นด้วย	เฉย ๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.พนักงานในองค์กรของคุณมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	2 (1.7)	1 (0.9)	3 (2.6)	21 (18.3)	29 (25.2)	26 (22.6)	33 (28.7)	5.47 (เห็นด้วย)
2.เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างสอดคล้องจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	1 (0.9)	1 (0.9)	3 (2.6)	26 (22.6)	23 (20.0)	21 (18.3)	40 (34.8)	5.54 (เห็นด้วย)
3.โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรท่านอยู่ในระดับสอดคล้อง	2 (1.7)	2 (1.7)	6 (5.2)	28 (24.3)	24 (20.9)	35 (30.4)	18 (15.7)	5.15 (ค่อนข้างเห็นด้วย)
4.องค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	3 (2.6)	1 (0.9)	6 (5.2)	22 (19.1)	25 (21.7)	37 (32.2)	21 (18.3)	5.26 (ค่อนข้างเห็นด้วย)
5.ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	3 (2.6)	2 (1.7)	4 (3.5)	19 (16.5)	29 (25.2)	23 (20.0)	35 (30.4)	5.42 (เห็นด้วย)
6.องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	5 (4.3)	1 (0.9)	5 (4.3)	27 (23.5)	22 (19.1)	28 (24.3)	27 (23.5)	5.19 (ค่อนข้างเห็นด้วย)
7.พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	2 (1.7)	2 (1.7)	5 (4.3)	15 (13.0)	28 (24.3)	27 (23.5)	36 (31.3)	5.52 (เห็นด้วย)
							ค่าเฉลี่ยรวม	5.36 (เห็นด้วย)

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ในส่วนของการคิดเห็นบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าของพนักงาน จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.36 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัลมีค่าเฉลี่ย 5.54 รองลงมาคือพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดีเท่ากันมีค่าเฉลี่ย 5.52 พนักงานในองค์กรของคุณมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมีค่าเฉลี่ย 5.47 ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง 5.42 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ องค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยีและความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการมีค่าเฉลี่ย 5.26 องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 5.19 โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยมมีค่าเฉลี่ย 5.15 ตามลำดับ

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุงาน กับ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และอายุงานของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนยูโอบี (ไทย) จำกัด ที่มีผลต่อปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Independent Sample T-test) กรณีประชากร 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยจำแนกตามเพศ และอายุงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน	เพศ		T-Value	Sig.	อายุงาน		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง			น้อยกว่า 4 ปี	4 ปีขึ้นไป		
ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน	5.69	5.52	1.061	0.167	5.14	5.86	-4.899	0.712
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน	5.65	5.93	-1.484	0.016*	5.32	6.13	-5.027	0.435
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร	5.83	5.55	1.301	0.138	5.23	5.93	-3.434	0.303
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	5.74	5.26	2.151	0.779	4.98	5.75	-3.546	0.062
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่	5.89	5.84	0.270	0.360	5.45	6.11	-3.683	0.071
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	5.33	5.00	1.496	0.338	4.70	5.39	-3.252	0.173
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉัน เทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	5.30	5.14	0.757	0.798	4.80	5.46	-3.293	0.671
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	5.80	5.49	1.489	0.841	5.23	5.86	-2.925	0.034*
8. หากกล่าวอย่างมีอหิชาติ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	5.67	5.65	0.092	0.039*	5.18	5.96	-3.667	0.581
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	5.96	5.78	0.928	0.715	5.41	6.13	-4.04	0.298
ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน	5.58	5.53	0.291	0.117	5.13	5.80	-4.327	0.054
องค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	5.60	5.59	0.047	0.115	5.21	5.84	-3.655	0.977
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	5.61	5.75	-0.636	0.028*	5.32	5.93	-2.924	0.972
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	5.76	5.77	-0.037	0.807	5.34	6.03	-3.737	0.109
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	5.26	5.28	-0.057	0.531	4.61	5.68	-4.489	0.508
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา	5.67	5.48	0.845	0.889	5.25	5.75	-2.163	0.821
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	5.65	5.55	0.483	0.780	5.32	5.76	-2.129	0.146

6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	5.67	5.75	-0.392	0.540	5.45	5.89	-2.153	0.406
องค์ประกอบด้านการอุทิศตนในการทำงาน	5.66	5.60	0.373	0.213	5.19	5.89	-4.259	0.986
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน	5.61	5.65	-0.202	0.341	5.07	5.99	-4.608	0.219
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	5.70	5.83	-0.702	0.521	5.39	6.01*	-3.397	0.038*
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	5.57	5.26	1.433	0.251	4.98	5.63	-3.173	0.127
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	5.87	5.88	-0.76	0.962	5.55	6.08	-2.923	0.200
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	5.59	5.38	0.862	0.727	5.00	5.75	-3.159	0.801
องค์ประกอบด้านการให้เวลากับงาน	5.47	5.39	0.403	0.569	4.98	5.71	-4.429	0.001
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	5.67	5.71	-0.160	0.687	5.41	5.87	-2.069	0.285
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	5.26	5.25	0.061	0.215	4.75	5.56	-3.588	0.233
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ	5.87	5.90	-0.142	0.161	5.50	6.13	-3.185	0.501
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	5.63	5.72	-0.464	0.132	5.36	5.89	-2.635	0.486
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน	5.24	4.86	1.395	0.016*	4.52	5.31	-3.098	0.142
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	5.17	4.96	0.812	0.301	4.34	5.48*	-4.709	0.039*
ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	5.32	5.39	-0.315	0.023*	5.09	5.53	-1.886	0.164
1. พนักงานในองค์การของคุณมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	5.35	5.55	-0.742	0.025*	5.16	5.66	-1.971	0.194
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	5.57	5.52	0.167	0.316	5.14	5.79	-2.562	0.224
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์การท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	5.13	5.16	-0.113	0.399	4.91	5.30	-1.506	0.855
4. องค์การมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและการให้บริการ	5.20	5.30	-0.413	0.626	5.05	5.39	-1.325	0.602
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	5.37	5.45	0.220	-0.272	5.07	5.63	-2.043	0.233
6. องค์การมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	5.09	5.26	0.053	-0.594	5.00	5.31	-1.117	0.046*
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	5.52	5.52	0.234	0.000	5.30	5.66	-1.366	0.087

*ตัวแปรที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน บลจ. ยูโอบี (ไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่าเพศมีผลต่อความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานในปัจจัยย่อย การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย และ ปัจจัยย่อยฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง ในส่วนของปัจจัยด้านความผูกพันในงาน เพศมีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานในปัจจัยย่อย ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง และมีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการให้เวลากับงานในปัจจัยย่อย ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้พบว่าเพศมีผลต่อ ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ในปัจจัยย่อยพนักงานในองค์กรมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน บลจ. ยูโอบี (ไทย) จำกัด จำแนกตามอายุงาน พบว่าอายุงานมีผลต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานในปัจจัยย่อย ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการอุทิศตนในการทำงานในปัจจัยย่อย ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงานโดย และ มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการให้เวลากับงาน ในปัจจัยย่อย การดึงความสนใจของ ฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก นอกจากนี้ยังพบว่าอายุงานมีผลต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าในปัจจัยย่อย องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยพนักงานที่มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 4 ปี

ตอนที่ 3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีต่อพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานในแต่ละองค์ประกอบ

ตัวแปร	พฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงาน				
	ด้านการตามใจลูกค้า	ด้านการอ่านใจลูกค้า	ด้านการส่งมอบบริการ	ด้านการสร้างความสัมพันธ์	โดยภาพรวม
ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.581*	0.645*	0.639*	0.616*	0.667*
ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน	0.694*	0.781*	0.711*	0.772*	0.791*
- องค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	0.679*	0.780*	0.638*	0.755*	0.759*
- องค์ประกอบด้านการอุทิศตนในการทำงาน	0.653*	0.723*	0.721*	0.702*	0.752*
- องค์ประกอบด้านการให้เวลากับงาน	0.609*	0.678*	0.639*	0.697*	0.701*
บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	0.607*	0.730*	0.633*	0.663*	0.704*

* $p < 0.01$ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่าตัวแปรต้นทั้งสามได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ปัจจัยด้านความผูกพันในงานโดยรวม และ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านความผูกพันในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานโดยรวม มากที่สุดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.791 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันในงานพบว่าองค์ประกอบความผูกพันในงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีค่าเท่ากับ 0.759 องค์ประกอบความผูกพันในงานด้านการอุทิศตนในการทำงานมีค่า 0.752 และองค์ประกอบความผูกพันในงานด้านการให้เวลากับงานมีค่า 0.701 ในส่วนของปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.704 และปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.667

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์แยกตามองค์ประกอบของพฤติกรรมการสนองตอบต่อลูกค้าของพนักงานนั้นพบว่า

ตอนที่ 3.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ กับ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์หาอำนาจพยากรณ์ระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีผลทำนาย ระดับพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน โดยรวม และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีต่อตัวแปรตามคือพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน โดยรวม

ตัวแปร	พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้า ของพนักงานโดยรวม				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	0.148	2.334	0.206	0.021*	0.811	0.658
ปัจจัยด้านความผูกพันในงานโดยรวม	0.534	5.258	0.524	0.000*		
ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.159	1.760	0.147	0.081		
(Constant)	1.189	3.298		0.001		

a Predictors: (Constant) ด้านปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน, ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า, ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน

* ตัวแปรที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน โดยรวม และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน โดยรวม นั้นพบว่ามีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.811 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานโดยรวม ได้ร้อยละ 65.8 ส่วนอีกร้อยละ 34.2 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ(Sig.) พบว่าปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และปัจจัย

ด้านความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ไม่สามารถทำนายระดับต่อระดับพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน สามารถทำนายระดับพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน โดยรวม ได้มากที่สุด ($\beta = 0.524$) รองลงมาคือปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ($\beta = 0.206$) โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน โดยรวม เป็นสมการได้ ดังนี้

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

Y คือ พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานโดยรวม

X_2 คือ ความผูกพันในงานโดยรวม

X_3 คือ บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

α คือ ค่า Intercept หรือค่าคงที่ในสมการถดถอยเชิงเส้น

β_2 คือ ค่า Coefficient ของ X_2 ในสมการถดถอยเชิงเส้น

β_3 คือ ค่า Coefficient ของ X_3 ในสมการถดถอยเชิงเส้น

พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงาน โดยรวม = $1.189 + 0.534(X_2) + 0.159(X_3)$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับตัวแปรตามคือพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงานในด้านการตามใจลูกค้าและในด้านการอ่านใจลูกค้า

	พฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน ในด้านการตามใจลูกค้า				พฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงาน ในด้านการอ่านใจลูกค้า			
	B	T	Beta	Sig.	B	T	Beta	Sig.
ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.132	1.262	0.128	0.210	0.153	1.393	0.114	0.166
ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน								
- ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	0.330	2.870	0.360	0.005*	0.540	4.484	0.454	0.000*
- การอุทิศตนในการทำงาน	0.194	1.596	0.207	0.113	0.195	1.537	0.161	0.127
- การให้เวลากับงาน	-0.033	-0.290	-0.380	0.772	-0.108	-0.909	-0.096	0.365
ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	0.099	1.362	0.144	0.176	0.250	3.296	0.282	0.001*
(Constant)	1.927	4.592		0.000	-0.058	-0.134		0.894

* ตัวแปรที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับตัวแปรตามคือพฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าในด้านการส่งมอบบริการและในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

	พฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าด้านการส่งมอบบริการ				พฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าด้านการสร้างความสัมพันธ์			
	B	T	Beta	Sig.	B	T	Beta	Sig.
ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.221	1.951	0.188	0.054	0.104	0.983	0.088	0.328
ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน								
- ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	0.081	0.648	0.077	0.518	0.430	3.702	0.411	0.000*
- การอุทิศตนในการทำงาน	0.428	3.262	0.401	0.001*	0.152	1.239	0.142	0.218
- การให้เวลากับงาน	0.011	0.093	0.012	0.926	0.086	0.753	0.087	0.453
ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	0.125	1.598	0.160	0.113	0.114	1.561	0.146	0.122
(Constant)	0.994	2.201		0.030	0.949	2.249		0.027

* ตัวแปรที่มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากตารางที่ 12 และ ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นโดยจำแนกตามพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานในแต่ละองค์ประกอบ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ปัจจัยที่สามารถกำหนดพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าด้านการตามใจลูกค้า คือ ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ($\beta = 0.360$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยที่สามารถกำหนดพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าด้านการอ่านใจลูกค้า ได้แก่ ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ($\beta = 0.454$) และ รองลงมาคือปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ($\beta = 0.282$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ปัจจัยที่สามารถกำหนดพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าด้านการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า คือ ปัจจัยด้านการอุทิศตนในการทำงาน ($\beta = 0.401$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ปัจจัยที่สามารถกำหนดพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวกับลูกค้า คือ ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ($\beta = 0.411$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ไม่สามารถทำนายระดับต่อระดับพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานในทุกองค์ประกอบ

โดยสามารถอธิบายพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานในแต่ละองค์ประกอบ เป็นสมการได้ดังนี้

$$Y_1 = \alpha_1 + \beta_{21} X_{21}$$

$$Y_2 = \alpha_2 + \beta_{22} X_{22} + \beta_3 X_3$$

$$Y_3 = \alpha_3 + \beta_{23} X_{23}$$

$$Y_4 = \alpha_4 + \beta_{21} X_{21}$$

Y_1 คือ พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าด้านการตามใจลูกค้า

Y_2 คือ พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าด้านการอ่านใจลูกค้า

Y_3 คือ พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าด้านการส่งมอบบริการ

Y_4 คือ พฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว

X_{21} คือ องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

X_{22} คือ องค์ประกอบของความผูกพันในงานด้านการอุทิศตนในการทำงาน

X_3 คือ บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

$\alpha_1, \alpha_2, \alpha_3, \alpha_4$ คือ ค่า Intercept หรือค่าคงที่ในสมการถดถอยเชิงเส้น

β_{21} คือ ค่า Coefficient ของ X_{21} ในสมการถดถอยเชิงเส้น

β_{22} คือ ค่า Coefficient ของ X_{22} ในสมการถดถอยเชิงเส้น

β_3 คือ ค่า Coefficient ของ X_{23} ในสมการถดถอยเชิงเส้น

พฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าด้านการตามใจลูกค้า = $1.927 + 0.360(X_{21})$

พฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าด้านการอ่านใจลูกค้า = $-0.058 + 0.454(X_{22}) + 0.282(X_{23})$

พฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าด้านการส่งมอบบริการ = $0.994 + 0.401(X_{23})$

พฤติกรรมตอบสนองต่อลูกค้าด้านการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว = $0.949 + 0.411(X_{21})$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved