

## อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผ่านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม

The influence of job Characteristics on service quality through customer orientation of customer service officers at Krung Thai Bank Public Co., Ltd. in Nakhon Pathom province

วรพัชร ชุมวรฐายี (Worapat Chumworathyeey)<sup>\*</sup>

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)<sup>\*\*</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะงาน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและคุณภาพการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5) เพื่อศึกษาลักษณะความเป็นตัวแปรกลางของการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและคุณภาพการให้บริการ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 128 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า มีความคิดเห็นในคุณลักษณะงานในระดับสูง มีความคิดเห็นด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและคุณภาพการให้บริการในระดับสูงมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ และพบว่า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับปรุงการพัฒนาคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและคุณภาพการให้บริการต่อไปเพื่อสร้างศักยภาพทางการแข่งขันให้กับธนาคาร

**คำสำคัญ:** คุณลักษณะงาน / การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ / คุณภาพการให้บริการ

<sup>\*</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Graduate student of Master of Business Administration Program, Faculty of Management Science, Silpakorn University. E-mail: worapat.chumworathyeey@ktb.co.th

<sup>\*\*</sup> ผศ.ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Asst. Prof. Dr. of Faculty of Management Science, Silpakorn University.

## Abstract

The objectives of this study are to 1) study the job Characteristics customer orientation and customer service 2) study the influences of job Characteristics on the customer orientation of customer service 3) study the influences of customer orientation on the service quality of customer service 4) study the influence of job Characteristics on service quality 5) study the mediator variable characteristic of customer orientation between job Characteristics and service quality. by using quantitative study. The population is 128 customer service officers at Krung Thai Bank Public Co., Ltd. in Nakhon Pathom The data was analyzed by using statistics of frequency, percentage, mean, standard deviation, the Pearson product-moment correlation coefficient, simple and multiple regression analysis.

The results showed customer service are at high level. Customer orientation and service quality is very high. The hypothesis testing job Characteristics that have a positive influence on customer orientation. customer orientation and job characteristics and have a positive influence on the service quality. And found that customer orientation between job Characteristics and service quality of customer service These findings can be applied to improve job Characteristics and the development of customer service and quality of service continue to build competitiveness to banks.

**Keywords:** Job Characteristics / Customer Orientation / Service Quality

## บทนำ

ในปัจจุบันเศรษฐกิจประเทศไทยมีความผันผวนอย่างรุนแรง ทำให้สถาบันการเงินต่างๆ ต้องเร่งพัฒนาแนวทางใหม่ๆ กลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อให้สามารถรองรับและทัดเทียมกันกับคู่แข่งในในกลุ่มประเทศอาเซียนที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดของธนาคารและสถาบันการเงินอีกด้านคือด้านทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารเป็นธุรกิจบริการจึงต้องมีพนักงานไว้คอยตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือการเอาใจใส่และกระตุ้นพนักงานทุกคนให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนพนักงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของธนาคารและลูกค้าของธนาคาร แต่ประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป แม้จะมีความสามารถที่เท่าเทียมกันและมีสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมบริการที่แสดงต่อลูกค้า คือ ลักษณะงานที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของตัวพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ของธนาคารที่กำหนดไว้ ซึ่งลักษณะงานนั้นจะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น ถ้าพนักงานธนาคารให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าบวกกับการให้ความสำคัญลูกค้าแล้วนั้น ยิ่งส่งผลให้ลูกค้าธนาคารมีความประทับใจสูงตาม ในทางกลับกัน เมื่อธนาคารมีชื่อเสียงในเรื่องการบริการที่ดี และลูกค้ารับรู้ถึงชื่อเสียงนั้นด้วยแล้ว ยิ่งส่งผลให้พนักงานเต็มใจ มุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าของธนาคาร (เอกพงษ์ ชีติยะ , 2553)

ด้วยเหตุผลข้างต้น อิทธิพลของคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทยจะทำให้เกิดการบริการที่สมบูรณ์ แต่ถ้ามีการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญด้วย จะทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ลูกค้าธนาคารเกิดความพึงพอใจ เกิดความผูกพันกับธนาคาร ยินดีที่จะใช้บริการกับธนาคารต่อไปเรื่อยๆ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการออกแบบในคุณลักษณะงานที่พนักงานธนาคารกรุงไทยได้รับมอบหมายตามหน้าที่ ซึ่งศึกษาตามปัจจัยคุณลักษณะงาน 5 ด้าน ควบคู่กับการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ารับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงใจของตนเอง โดยนำผลงานการศึกษาค้นคว้าไปใช้กับผู้บริหารเพื่อที่จะปรับปรุงธนาคารให้มีสภาพการทำงานและความเป็นอยู่ของพนักงานในธนาคารที่ดีขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะงาน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม
5. เพื่อศึกษาลักษณะความเป็นตัวแปรกลางของการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม

### การทบทวนวรรณกรรมเพื่อสร้างสมมติฐานการวิจัยและกรอบแนวคิด

**คุณลักษณะงาน (Job - Characteristics)** หมายถึง การออกแบบและการส่งเสริมแรงจูงใจในพนักงาน คือ ลักษณะงานต้องมีความเป็นเอกภาพมีระดับความยากง่าย เป็นงานที่มีความสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนองค์กร มีความเป็นอิสระให้พนักงานกำหนดการทำงานและวิธีการต่างๆเอง และการให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานของตนเองซึ่ง (J.Richard Hackman and G.R. Oldham,1975) อธิบายองค์ประกอบและคุณลักษณะของงานไว้ ดังนี้

1) **ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety)** หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะและความชำนาญ ความสามารถหลายๆอย่างในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ

2) **ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity)** หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้นๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานชิ้นใดที่ตนเป็นผู้ทำ

3) **ความสำคัญของงาน (Task Significance)** หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานที่พนักงานทำอยู่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ทำให้พนักงานรู้สึกถึงงานที่ทำอยู่นั้นมีความหมาย และเกิดความพึงพอใจกับงาน

4) **ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน (Autonomy)** หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรี กำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง

5) **ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback)** หมายถึง คุณลักษณะงานเป็นที่ให้ผลสะท้อนกลับชัดเจนในด้านประสิทธิภาพของงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน

**การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (customer orientation)** หมายถึง การยอมรับว่าลูกค้าคือผู้ที่มีความสำคัญต่อธนาคารเป็นอันดับแรก และเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจนั้นลูกค้าจะเป็นศูนย์กลางของธนาคาร การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าดังกล่าวทำให้บริการต้องตระหนักอยู่เสมอว่าผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการมีความสำคัญสำหรับธนาคารมากที่สุด พนักงานที่มีการบริการและการใส่ใจลูกค้า ให้ความสำคัญในตัวลูกค้าของพนักงาน ลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจและประทับใจในพนักงานที่ให้บริการ ยังอาจทำให้ลูกค้าพึงพอใจในตัวองค์กรด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ตัวพนักงานเองมีความภูมิใจในการให้บริการของตนเอง คำจำกัดความของการให้ความสำคัญต่อลูกค้า (customer orientation) ว่าเป็นการจัดการความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำในที่สุด (Donavan and Hocutt, 2001)

**คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)** หมายถึง คุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการต่างๆแล้ว ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำงานของพนักงานธนาคารเป็นอย่างมาก เนื่องจากธนาคารเป็นงานด้านการ ให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรง จะเห็นได้ว่าสถาบันการเงินและธนาคารต่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการลูกค้ามากเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นธนาคารจะต้องพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นด้านระบบงาน เทคโนโลยี สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า สามารถเข้าถึงลูกค้า ตอบสนองความต้องการ และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการกับธนาคารไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการกับธนาคารอื่น (Gronroos,1990)

เนื่องจากคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจะส่งอิทธิพลทางบวกโดยตรงอย่างเห็นได้ชัดกับการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ คือ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นในคุณลักษณะงานครบถ้วนแล้ว จะนำไปสู่การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญต่อไป ต้องการดูแลเอาใจใส่ สร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ลูกค้า แนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมตามช่วงเวลาและลักษณะเฉพาะตัวของลูกค้า Robbins 2003 (อ้างอิงใน สุพานี สฤกษ์วานิช,2552) ให้ความหมายว่า ความพยายามอย่างแรงกล้า ไม่ท้อถอย มีทิศทางตรง เพื่อให้มนุษย์ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง นั้นเป็นกระบวนการภายใต้จิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่างโดยเต็มใจสมัครใจเพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามต้องการ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงานและการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวคิดในการตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

**สมมุติฐานที่ 1** คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม

เนื่องจากความคิดเห็นของคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจะส่งอิทธิพลทางบวกโดยตรงอย่างเห็นได้ชัดกับการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ คือ ถ้าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีความคิดเห็นในคุณลักษณะงานครบทั้ง 5 ด้านนั้นแล้วจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าของธนาคารได้ ถ้าหากบวกกับการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ จะทำให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลลูกค้าธนาคารของธนาคารได้ดีมากขึ้นอีก ทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคารได้อย่างเต็มที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อธนาคารสูง และสามารถรักษาลูกค้าในระยะยาวให้แก่ธนาคารได้ดี Donovan and Mary Hocutt (2001)

จากแนวคิดเกี่ยวกับการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวคิดในการตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

**สมมุติฐานที่ 2** การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม

เนื่องจากความคิดเห็นในคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจะส่งผลสู่คุณภาพในการบริการของเจ้าหน้าที่ ถ้าเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการออกแบบคุณลักษณะงานขั้นพื้นฐานครบทั้ง 5 ด้าน จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมต่อการให้บริการลูกค้า สามารถทำงานได้ตามลักษณะหน้าที่ที่ผิดชอบ (เกดมณี ตั้งรุ่ง เรืองอยู่, 2552) ที่กล่าวไว้ว่า ธุรกิจมีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง โดยต้องแสวงหาและทำความเข้าใจความต้องการ ตลอดจนความคาดหวังที่อยู่เบื้องลึกภายในจิตใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

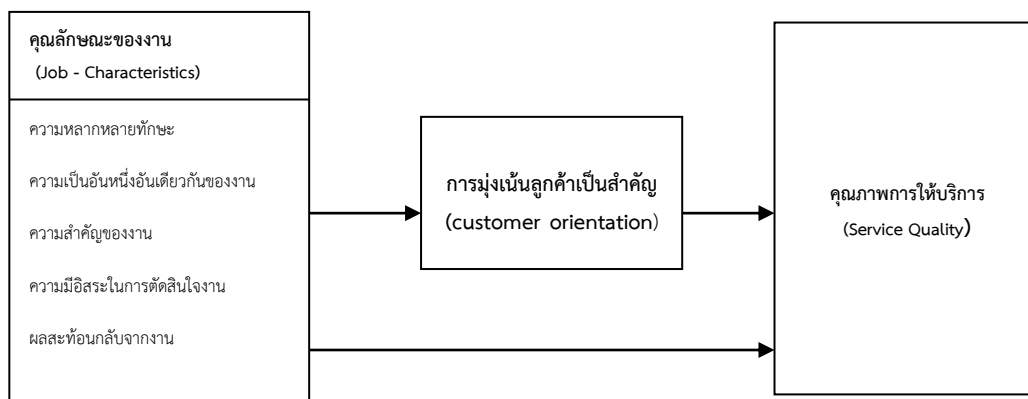
จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบคุณลักษณะงานและทฤษฎีคุณภาพบริการ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวคิดในการตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

**สมมุติฐานที่ 3** คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม

เนื่องจากการบริการที่ดีที่สุดที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ และมั่นใจเชื่อมั่นในธนาคาร ไม่เป็นใช้ไปใช้บริการธนาคารอื่น ต้องมีตัวแปรกลางการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญเป็นตัวส่งผ่านในคุณภาพการบริการ เพราะการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการเอาใจใส่ที่ดีของพนักงานบริการ เกิดความไว้วางใจในตัวผู้ให้บริการ การบริการที่ดีที่สุดจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่ลูกค้ามอบให้ธนาคาร เกิดการชักนำในสังคมกลุ่มย่อยรักษารฐานลูกค้าได้อย่างดี และในขณะเดียวกันจะเป็นการขยายฐานลูกค้าได้กว้างขึ้นอีกทางหนึ่ง (มัตริกา คาหา , 2555) กล่าวไว้ว่า เมื่อองค์กรมีการให้ความสำคัญกับการบริหารโดยเน้นลูกค้าเป็นหลัก มีการดำเนินงานโดยมีความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ ตลอดจนความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าเป็นหลัก โดยมีการคำนึงถึงคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน ทฤษฎีการมุ่งเน้นลูกค้า และทฤษฎีคุณภาพบริการ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวคิดในการตั้งสมมุติฐานได้ดังนี้

### สมมุติฐานที่ 4 การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญเป็นตัวแปรกลางของคุณลักษณะงานและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม



### ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ในการวิจัย ประชากรคือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 7,864 คน (ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ณ เดือนมกราคม 58) กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย ภายในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 128 คน 10 สาขาดังนี้ สาขานครปฐม สาขาสี่แยกสนามจันทร์ สาขาพระปฐมเจดีย์ สาขาพระประโทน สาขาบึงขี้นครปฐม สาขาโลตัสนครปฐม สาขาราชภัฏนครปฐม สาขาบางเลน สาขาดอนตูม สาขากำแพงแสน อ้างอิงจาก ธีระวัฒน์ จันทิก :(2558)

**การสร้างเครื่องมือในการวิจัย** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพิจารณาจากกรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำตัวแปรต่าง ๆ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม มี 5 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การศึกษา สถานภาพการสมรส เป็นคำถามแบบเลือกตอบและแบบเติมคำ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน (Autonomy) ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback) โดยสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงานจำนวน 20 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ คือ การวัดพฤติกรรมการตอบสนองต่อลูกค้าของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า โดยผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Donovan and Mary Hocutt (2001) โดยสอบถามเกี่ยวกับการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญจำนวน 7 ข้อ อ้างอิงจาก ชลภัทรธรรม ศรีวรรณธร:(2558)

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนครปฐม โดยสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำนวน 5 ข้อ

ผู้วิจัยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ท (Likert's scale) มาปรับใช้โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

จากนั้นรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรโดยใช้การอ้างอิงเกณฑ์ ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อ รายการและในภาพรวม ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ น้อย น้อยที่สุด ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยใช้วิธีการคำนวณดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดนครปฐม

#### ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)** โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาของงานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือ ความถูกต้องตรงตามเนื้อหาที่ต้องการ ความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ และการใช้เครื่องมือวิจัยสามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดของการวิจัยในครั้งนี้ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้อง ความครอบคลุมของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำนียามศัพท์เฉพาะของการวิจัย ความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม แล้วจึงนำผลที่ได้มาคำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence)

ในส่วนของผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.50-1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้จริง ในทางตรงข้ามหากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นยังไม่สมควรนำไปสอบถาม หรือควรนำไปปรับปรุงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อน (ประสพชัย พสนุนท์ 2555:24)

จากการนำแบบสอบถามที่ได้หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบและนำมาคำนวณเพื่อตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อทั้งหมด 32 ข้อ ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่ามากกว่า 0.5 จำนวน 30 ข้อ และมีค่าน้อยกว่า 0.5 จำนวน 2 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ปรับข้อความของแบบสอบถามและนิยามศัพท์เฉพาะ ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับ



วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ หลังจากแบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้วนั้น ทางผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาเก็บข้อมูลจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

**การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability)** ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบความเชื่อมั่นจำนวน 30 ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ( $\alpha = 0.05$ ) ระดับความถูกต้อง (Validity) และระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach)

โดยผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านพบว่าค่าของ Cronbach Alpha มีค่าอยู่ในช่วง 0.627 – 0.908 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรอยู่ในระดับที่มากกว่า 0.6 ดังนั้นแบบสอบถามจึงจัดอยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปใช้ในการทดสอบได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

#### สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม รวมถึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

#### สถิติที่ใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน 2 วิธี คือ 1) การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม 2) การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ที่อิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีต่อตัวแปรตาม

#### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตนครปฐม พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 70 น้อยสุดคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8

2. คุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตนครปฐม ซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้าน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์ผลแล้วพบว่า

2.1 ด้านความหลากหลายทักษะ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.=0.69) เมื่อแยกรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีความรู้หลากหลายสามารถช่วยให้ท่าน แก้ไขระบบงานของธนาคารได้อย่างถูกต้อง



2.2 ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ , S.D.=0.57) เมื่อแยกรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถปรับปรุงผลงานของท่าน เพื่อให้งานในขั้นต่อไป มีความสมบูรณ์มากขึ้น

2.3 ด้านความสำคัญของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.05$ , S.D.=0.62) เมื่อแยกรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานที่ท่านปฏิบัติมีความสำคัญต่ออนาคต

2.4 ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.58$ , S.D.=0.71) เมื่อแยกรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีอิสระในการใช้ข้อมูลและทรัพยากรในการทำงาน

2.5 ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.80$ , S.D.=0.67) เมื่อแยกรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านธนาคารเปิดโอกาสให้ท่านทบทวนผลงานของตนเอง และนำมาปรับปรุงแก้ไข ในการทำงานได้

**3. การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตนครปฐม** พบว่า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.34$ , S.D.=0.59) เมื่อแยกรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ยินดีให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มที่ ( $\bar{X}=4.47$ , S.D.=0.57) รองลงมา ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ( $\bar{X}=4.40$ , S.D.=0.65) เมื่อมีโอกาสจะแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่เห็นว่าจำเป็นและเหมาะสมแก่ลูกค้าเสมอ ( $\bar{X}=4.39$ , S.D.=0.63) สามารถควบคุมอารมณ์และให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพและอ่อนน้อม ( $\bar{X}=4.32$ , S.D.=0.60) ส่วนข้อคำถาม จะสังเกต ลักษณะพฤติกรรมของลูกค้า และตอบสนองอย่างลงตัวกับข้อ จะบอกถึงข่าวสารอันเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า และขอ ยินดีตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกรายเสมือนเป็นคนพิเศษของท่านตลอดจนคิด มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ ( $\bar{X}=4.28$ )

**4. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตนครปฐม** พบว่า คุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.28$ , S.D.=0.56) เมื่อแยกรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ให้บริการด้านการทำธุรกรรมการเงินแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและเหมาะสม ( $\bar{X}=4.43$ , S.D.=0.55) รองลงมา ให้บริการด้านการทำธุรกรรมการเงินแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและเหมาะสม ( $\bar{X}=4.39$ , S.D.=0.53) ส่วนข้อคำถาม เมื่อลูกค้ารู้สึกถึงความผิดปกติ จะขุดเซยโดยการแก้ปัญหาให้ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง กับข้อ มีความสามารถที่จะตอบข้อสงสัยทางการเงิน ให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X}=4.21$ ) ติดต่อก และแจ้งข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคารแก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจนครบถ้วน ( $\bar{X}=4.20$ , S.D.=0.56) ตามลำดับ

**5. การทดสอบสมมติฐาน** ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณสมบัติของข้อมูลว่าเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปร ด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปร การหาเมตริกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า Tolerance และค่า VIF

(Variance inflation factors) ของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งปัญหา Multicollinearity จะไม่เกิดขึ้นหากค่า Tolerance มากกว่า 0.10 และค่า VIF ไม่เกิน 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 370) เมื่อไม่เกิดปัญหา Multicollinearity แล้ว ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ทางสถิติดังแสดงตามตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรคุณภาพการให้บริการ คุณลักษณะงานและการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

ตัวแปร	ผลสัมฤทธิ์ของงาน	ความพึงพอใจของลูกค้า	ความพึงพอใจต่อพนักงาน	ความพึงพอใจต่อผู้บริหาร	ความพึงพอใจต่อลูกค้า	ความพึงพอใจต่อคู่แข่ง	ความพึงพอใจต่อผู้บริหาร	VIF
คุณลักษณะงาน								
ความหลากหลายทักษะ								1.44
ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน	.505**							1.72
ความสำคัญของงาน	.403**	.475**						1.83
ความมีอิสระในการตัดสินใจ	.329**	.516**	.622**					1.96
ผลสะท้อนกลับจากงาน	.407**	.488**	.498**	.544**				1.65
การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	.353**	.402**	.426**	.326**	.364**			
คุณภาพการให้บริการ	.306**	.340**	.259**	.277**	.411**	.584**		

(\*\* คือ P < 0.01)

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมุติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
	การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ	
คุณลักษณะงาน ความหลากหลายทักษะ	.124 (0.080)	.117 (0.083)	
ความเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันของงาน	.117 (0.105)	.134 (0.110)	
ความสำคัญของงาน	.249* (-0.105)	-.006 (-0.106)	
ความมีอิสระในการ ตัดสินใจ	-.024 (0.093)	.013 (0.097)	
ผลสะท้อนกลับจากงาน	.117 (0.075)	.294* (0.078)	
การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ			.584* (0.73)
Adjusted R <sup>2</sup>	0.225	0.171	0.336

\*p<0.05

**สมมุติฐานที่ 1** คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม ( $\beta=0.24$  ,  $p<0.05$  ) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 22 ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน 1

**สมมุติฐานที่ 2** การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐม ( $\beta=0.58$  ,  $p<0.05$  ) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 33 ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน 2

**สมมุติฐานที่ 3** พบว่า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ (Beta = .584,  $P < 0.05$ ) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 16 ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐาน 3

**สมมุติฐานที่ 4** พบว่า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญซึ่งเป็นตัวแปรกลางระหว่างลักษณะงานและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตจังหวัดนครปฐมโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้วิธีการทดสอบสมมุติฐานทางสถิติด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอนตามแบบของ Barron & Kenny (Barron & Kenny, 1986. อ้างถึงใน ภาสกร สิริเจริญกุล, 2557 : 50-51 ) พบว่า

**ขั้นตอนที่ 1** คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.505

**ขั้นตอนที่ 2** การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.584

**ขั้นตอนที่ 3** คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.415

**ขั้นตอนที่ 4** เมื่อควบคุมตัวแปรกลางคือ การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญทำให้คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการลดลงแต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.171

จึงสรุปได้ว่า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญเป็นตัวแปรกลางแบบ Partial Mediator เนื่องจากเมื่อนำตัวแปรการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญออกไปตัวแปรคุณลักษณะของงานก็ยังคงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอยู่ต่อไป

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผ่านการมุ่งเน้นลูกค้า เป็นสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตนครปฐม ซึ่งเป็นการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### คุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม

คุณลักษณะงานมีทั้งหมด 5 ด้าน จะเห็นได้ว่าด้านความสำคัญของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เหตุที่เป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะ คุณลักษณะงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานที่พนักงานทำอยู่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ทำให้พนักงานรู้สึกถึงงานที่ทำอยู่นั้นมีความหมายและเกิดความพึงพอใจกับงาน ความสำคัญของภาระงานเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึกแห่งความสำเร็จให้แก่พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้การกำกับดูแลจากกระทรวงการคลัง และ ควบคุมโดยธนาคารแห่งประเทศไทย มีความพร้อมด้านการบริหารจัดการ นโยบายการดำเนินงานต้องได้รับความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้สร้างความภูมิใจในการทำงานให้กับพนักงาน ออกแบบคุณลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบแต่ละตำแหน่งได้อย่างเป็นธรรมชาติมีความเหมาะสม และสร้างประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร พันธุ์ลี (2546) พบว่า คุณลักษณะงาน เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคคลมีความพึงพอใจการทำงานแล้วจะทำให้บุคคลเกิดความปิติยินดี มีความสุข และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนั้นยังสามารถร่วมงานกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งเป็นผลไปสู่คุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย

**การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ** ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ยินดีให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มที่ ที่เป็นเช่นนี้ เป็นเพราะว่า เมื่อพนักงานผู้ที่ให้บริการมีการให้บริการลูกค้าด้วยใจ มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ พอใจในการบริการของพนักงานแล้วยังอาจทำให้ลูกค้าพึงพอใจในตัวองค์กรด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ตัวพนักงานเองมีความภูมิใจในการให้บริการของตนเอง เกิดความประทับใจทั้งสองฝ่าย จึงทำให้พนักงานรู้สึกดีต่อองค์กรเกิดเป็นความผูกพันในที่สุด และยิ่งมีการบริการและให้ความสำคัญในลูกค้าสูง ยิ่งส่งผลให้ความผูกพันของพนักงานสูงตามไปด้วย ในทางกลับกัน เมื่อองค์กรนั้นมีชื่อเสียงในเรื่องการบริการและลูกค้ารับรู้ถึงชื่อเสียงนั้นด้วยแล้ว ยิ่งส่งผลให้พนักงานเต็มใจ มุ่งมั่นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันยิ่งขึ้น ตามแนวคิดของ Donavan and Mary Hocutt (2001)

**คุณภาพการให้บริการ** โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อแยกรายข้อคำถามพบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านให้บริการด้านการทำธุรกรรมการเงินแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและเหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้ ซึ่งเป็นผลการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดี ซึ่งธนาคารกรุงไทยได้ให้ความสำคัญกับมาตรฐานการบริการ โดยคาดหวังให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถไม่ใช่เพียงแค่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับเท่านั้น เพื่อให้การบริการทางการเงินอย่างมีอาชีพ ตามแนวคิดของ Gronroos (1990)

**คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ** เพราะคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ที่จะส่งผลต่อการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ เมื่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบอยู่แล้ว จะนำไปสู่การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ สนองความต้องการลูกค้าให้เป็นไปตามความหวังของลูกค้า ต้องการดูแลเอาใจใส่ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กรภัทร์ เจริญสุข (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานและความทุ่มเทต่อองค์กรเป็นผลมาจากลักษณะของงาน งานที่ทำมีการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบที่ชัดเจนและไม่คลุมเครือเพียงใด สอดคล้องกับสุทธิลักษณ์ แจ่มใส (2546) ที่ได้ศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ กล่าวว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจในระดับสูง ด้านลักษณะและหน้าที่รับผิดชอบตามแต่ละตำแหน่ง และสอดคล้องกับนิพร สามคำ (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน กล่าวว่า พนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้าน การยอมรับนับถือ พนักงานธนาคารออมสิน มีความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัยในชีวิต

**การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ** เพราะ ถ้าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานครบทั้ง 5 ด้านนั้นแล้วจะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าของธนาคารได้ ถ้าหากบวกกับการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ จะทำให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลลูกค้าธนาคารของธนาคารได้ดีมากขึ้นอีก ทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคารได้อย่างเต็มที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อธนาคารสูง และสามารถรักษาลูกค้าในระยะยาวให้แก่ธนาคารได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกตมณี ตั้ง

รุ่งเรืองอยู่ (2552) ที่กล่าวไว้ว่า ธุรกิจมีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง โดยต้องแสวงหาและหาความเข้าใจความต้องการ ตลอดจนความคาดหวังที่อยู่เบื้องลึกภายในจิตใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้จะให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Donovan and Mary Hocutt (2001) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความสำคัญต่อลูกค้าของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่าเมื่อพนักงานผู้ที่ให้บริการมีการให้บริการลูกค้าด้วยใจ มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจพอใจในการบริการของพนักงานแล้วยังอาจทำให้ลูกค้าพึงพอใจในตัวขององค์กรด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ตัวพนักงานเองมีความภูมิใจในการให้บริการของตนเอง เกิดความประทับใจทั้งสองฝ่าย จึงทำให้พนักงานรู้สึกดีต่อองค์กร เกิดเป็นความผูกพันในที่สุด และยังมีการบริการและให้ความสำคัญในลูกค้าสูง ยิ่งส่งผลให้ความผูกพันของพนักงานสูงตามไปด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของเกดมณี ตั้งรุ่งเรืองอยู่ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดมุ่งเน้นที่ลูกค้ากับผลการดำเนินงานของธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย กล่าวว่า กลยุทธ์การตลาดมุ่งเน้นที่ลูกค้า ด้านการติดต่อกับลูกค้ามีความสัมพันธ์เป็นบวกกับด้านบริการ เมื่อมีการบริการที่ดีจะทำให้การติดต่อประสานงานกับลูกค้าได้ง่ายขึ้น ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและยินดีรับความคิดเห็นและข้อเสนอต่างๆ

**คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ** เพราะคุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าตัวแปรผลสะท้อนกลับจากงานที่มีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากคุณลักษณะงานเป็นที่ให้ผลสะท้อนกลับชัดเจนในด้านประสิทธิผลของงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน และมีความชัดเจนของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน รวมทั้งความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอรชума จาปรุง (2557) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารออมสิน กล่าวว่า การดำเนินการบริการให้ลูกค้ามีความพึงพอใจได้นั้น เป็นเพราะพนักงานมีความพึงพอใจพื้นฐานในหน้าที่การงานนั้นๆและนำไปสู่การบริการที่ดี เนื่องจากระดับการบริการอยู่เหนือความคาดหวัง แต่ถ้าระดับการบริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยลงตาม

**การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญเป็นตัวแปรกลางของคุณลักษณะงานและคุณภาพการให้บริการ** เพราะระดับความคิดเห็นการออกแบบคุณลักษณะงานจะส่งผลให้พนักงาน สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าได้ แต่ถ้าพนักงานมีการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญด้วย จะเป็นตัวเสริมให้คุณภาพการให้บริการนั้นๆดีขึ้น

จึงต้องมีตัวแปรกลางการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญเป็นตัวส่งผ่านในคุณภาพการบริการ การบริการที่ดีที่สุดจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่ลูกค้ามอบให้ธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มติกา คาทา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารโดยเน้นลูกค้าเป็นหลักที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้า กล่าวว่า กิจกรรมที่มีความแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีการบริหารโดยเน้นลูกค้าเป็นหลักโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก เมื่อองค์กรมีการให้ความสำคัญกับการบริหารโดยเน้นลูกค้าเป็นหลัก มีการดำเนินงานโดยมีความมุ่งมั่นในการตอบสนองความต้องการ ตลอดจนความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าเป็นหลัก โดยมีการคำนึงถึงคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ

## ประโยชน์จากการวิจัย

### 1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

1.1 การออกแบบคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นการออกแบบคุณลักษณะภาพรวมอยู่ในระดับมาก การออกแบบคุณลักษณะงานที่เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานจะส่งผลในทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นงานสำคัญขององค์กรคือการออกแบบคุณลักษณะงานที่เหมาะสม ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพ

1.2 ผลของการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับปรุงการออกแบบคุณลักษณะงานและการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

1.3 ผลของการวิจัยนี้สามารถนำไปปรับปรุง เพื่อกำหนดตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ การมอบหมายงาน และปริมาณงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับพนักงานธนาคารกรุงไทย

1.4 จากการศึกษาการออกแบบคุณลักษณะงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการลูกค้าเกี่ยวกับคุณลักษณะและการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้จะเพิ่มความสามารถในด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าให้มากขึ้นกว่าเดิมได้

1.5 จากการศึกษาการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ พบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงานและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จึงเป็นแนวสำหรับผู้บริหารในการส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการแก่ลูกค้าธนาคาร พัฒนาแนวคิดและวิธีการตอบสนองลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อความพอใจสูงสุดของลูกค้าธนาคาร

### 2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

2.1 จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการออกแบบคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผ่านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญแล้วนั้น พบว่าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนั้นได้แก่ แนวคิดการออกแบบคุณลักษณะงาน แนวคิดคุณภาพการให้บริการและนำมากำหนดตัวแปรและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.2 งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎี โดยการบูรณาการทางทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยจึงนำมาศึกษาวิเคราะห์และทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของการการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และพิสูจน์สมมติฐานด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์จากการศึกษากับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม

## ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผ่านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) โดยเป็นการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาในเจ้าหน้าที่หน่วยงานและแผนกอื่น ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าธนาคาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจ และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด



นอกจากนั้นผลที่ได้จากการศึกษาสามารถแสดงให้เห็นจุดเด่นและจุดด้อยของธนาคาร เพื่อจะได้นำมาทบทวน และสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรของการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในพื้นที่จำกัดทำให้ข้อมูลเฉพาะพื้นที่เท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาในกลุ่มประชากรเพิ่มเติมในภูมิภาคต่าง ๆ ที่มีสาขาของธนาคารตั้งอยู่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะได้ข้อมูลที่จำกัด ไม่ครอบคลุม ดังนั้นจึงควรมีการทำการศึกษาเชิงลึก หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มประชากร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

กรภัทร์ เจริญสุข. (2552). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ในจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

เกดมณี ตั้งรุ่งเรืองอยู่. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดมุ่งเน้นที่ลูกค้ากับผลการดำเนินงานของ

ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการตลาด

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ.วิภาสสิริ สติระเจริญกุล. (2557). ภาพลักษณ์ของบัตรเดบิตที่มี

อิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความจงรักภักดีในผลิตภัณฑ์ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน).

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชลภัศรสรณ์ ศรีวรรณภัทร. (2558). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานแผนกห่วงโซ่

อุปทาน:กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” Veridian

E-Journal, Slipakorn University ปีที่ 8,ฉบับที่1(เดือนมกราคม-เมษายน):168-184.

ธีระวัฒน์ จันทิก. (2558). “การสำรวจภาวะการมีงานทำและความพึงพอใจของผู้จ้างงานคณะวิทยาการ

จัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร” Veridian E-Journal, Slipakorn University ปีที่ 8,ฉบับที่1

(เดือนมกราคม-เมษายน):215-228.

นิพร สามคำ. (2550). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขต

เชียงราย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไปมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.

มัติกา คหา. (2555). ผลกระทบของการบริหารโดยเน้นลูกค้าเป็นหลักที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของธุรกิจ

โรงแรมในประเทศไทย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 4. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; กรุงเทพมหานคร.
- ศิริพร พันธุ์ลี. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการ ของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์กรการสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิลักษณ์ แจ่มใส. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- เอกพงษ์ ชติยะ. (2553). ปัจจัยกำหนดพฤติกรรมการสนองต่อลูกค้าของพนักงานในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูโอบี (ไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรชума จาปรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินกรณีศึกษาสาขาม่านเมฆ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

#### ภาษาต่างประเทศ

- Baron, R. M., & Kenny, D.A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, Statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* 51(6): 1173-1182.
- Donavan and Mary Hocutt (2001). Internal benefits of service-worker customer orientation : Job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68, 1 ; 12-33.
- Gronroos. C. (1990). "Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." *Journal of Business Research* 20 (1), pp. 3-17.
- Greg R. Oldham and J. Richard Hackman. (1975). A new strategy for job enrichment. *California Management Review*. P : 17(4):57-71.

