

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด โดยผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มาใช้ในการศึกษา โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 134 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : Anova) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดย Linear Regression และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 16.0 for Windows ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.9 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 86.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.3 มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี ร้อยละ 82.8 และมีอัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 30.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale เมื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.895 รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ค่าความเชื่อมั่น 0.874 และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.839 ตามลำดับ ส่วนระดับความเชื่อมั่นรวมมีค่าเฉลี่ย 0.929 โดยทุกข้อมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า .80 แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตอนที่ 2.1 ภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

ผลรวมของค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 5.50 ซึ่งแสดงว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 2.2 ระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.36 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยพบว่าพนักงานรับรู้ความสามารถในงานของตนในระดับสูง และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. บริษัท นั้นมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน
2. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี
3. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง
4. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในบริษัท
5. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

6. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน
7. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน
8. ฉันรู้สึกว่าการมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน
9. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่

2.2.2 ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยค่าเฉลี่ย 5.61 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ โดยพนักงานมีการรับรู้ว่าองค์การรวมถึงตัวพนักงานมีการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. ฉันขอความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ลูกค้า
2. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ
3. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข
5. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
6. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง
7. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า
8. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที
9. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน

10. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน

2.2.3. ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยค่าเฉลี่ย 5.52 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยพนักงานมีการรับรู้ว่าองค์การรวมถึงตัวพนักงานมีการให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการ รวมถึงการส่งเสริมด้านต่างๆแก่พนักงานเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีต่อลูกค้า เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง
2. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม
3. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล
4. บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงาน
5. บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
6. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี
7. พนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และเงินเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

2. ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุ 20-30 ปีและกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ แตกต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แสดงว่า อายุของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

3. ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปีและระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปีมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี แสดงว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-15,000 บาท และอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมการให้บริการมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 15,000 บาทแสดงว่า อัตราเงินเดือนของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale เมื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาด้านความผูกพันต่องานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3

องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ด้านการให้เวลากับงาน มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.832 ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
3. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
4. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
5. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
6. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น 0.819 ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่

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

ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ค่าความเชื่อมั่น 0.757 ซึ่งมีปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
2. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
3. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
4. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
5. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

ตอนที่ 3.1 ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันต่องาน

การวัดระดับความผูกพันต่องาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.59 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความผูกพันต่องาน ปัจจัยย่อยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทใน

การทำงาน โดยพบว่าพนักงานรับรู้ว่าคุณมีความมุ่งมั่นทุ่มเทต่องานในระดับสูง มีพลังและมีความรู้สึกที่ดีต่อการมาปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

2. การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.60 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความผูกพันต่องาน ปัจจัยย่อยด้านการอุทิศตนในการทำงาน โดยพบว่าพนักงานรับรู้ว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของงานและไม่สามารถแยกออกจากกันได้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
- 2) ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
- 3) ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก
- 4) ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 5) งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน

3. การให้เวลากับงาน (Absorption) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้านการให้เวลากับงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.39 แสดงว่าพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกในด้านความผูกพันต่องาน ปัจจัยย่อยด้านการให้เวลากับงาน โดยพบว่าพนักงานรับรู้ว่าคุณให้เวลากับงานสูง และคิดว่างานทำให้ตนเองมีความสุข เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

6) นินจด์จ่ออยู่กั้งงานของจัน

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรุ มูฟ จำกัดในองค์ประกอบของความผูกพันต่องาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.51 โดยองค์ประกอบของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยเช่นกัน โดยค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5.60 รองลงมาด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.59 และด้านการให้เวลากับงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.39 ตามลำดับ

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่องานระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และเงินเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน มีผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงโดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรุ มูฟ จำกัด

2. ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุ 20-30 ปีและกลุ่มอายุ 31-40 ปี โดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานแตกต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่องานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แสดงว่า อายุของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรุ มูฟ จำกัด

3. ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท โดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรุ มูฟ จำกัด

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปีและระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี โดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่องานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่องานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี แสดงว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรุ มูฟ จำกัด

5. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอัตราเงินเดือน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อ งานไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อัตราเงินเดือนของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่องาน ของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

ส่วนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่องานในด้านต่าง ๆ และ ภาพรวมความผูกพันต่องานของพนักงาน

แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้าน วัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเท ด้าน การอุทิศตนในการทำงาน และด้านการใช้เวลากับงาน ดังนี้

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้าน วัฒนธรรม ในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมี การแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.821 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้น สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ได้ร้อยละ 67.30 ส่วน ความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 32.70 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทาง สถิติ (ค่า Sig.) พบว่า องค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการ บริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่องานด้านความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมในการให้บริการไม่มี ความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของ พนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด ได้มากที่สุด ($\beta=0.571$) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่ง ลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta=0.257$) ดังนั้นการสร้างความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ของพนักงานให้มากขึ้น ควรเน้นที่ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เนื่องจากเป็น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด

2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้าน วัฒนธรรม

ในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.673 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานได้ร้อยละ 45.30 ส่วนความผูกพันต่องานอื่กร้อยละ 54.70 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า องค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด ได้มากที่สุด ($\beta=0.361$) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ($\beta=0.301$) ดังนั้นการสร้างความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น ควรเน้นที่ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด

3. ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.760 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานได้ร้อยละ 57.80 ส่วนความผูกพันต่องานอื่กร้อยละ 42.20 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า องค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่องานด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด ได้มากที่สุด ($\beta=0.417$) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ($\beta=0.364$) ดังนั้นการสร้างความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานของพนักงานให้มากขึ้น ควรเน้นที่ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด

ส่วนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.840 โดยระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้านคิดเป็นร้อยละ 70.50 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 29.50 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันในภาพรวมจริง ๆ ของพนักงานได้ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่าปัจจัยของความผูกพันด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 แต่ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ พบว่าไม่มีผลกับความผูกพันด้านภาพรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta=0.506$) รองลงมาคือ ด้านการบริการลูกค้า ค่าเฉลี่ย ($\beta=0.345$)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทู มูฟ จำกัด เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่มีความสำคัญและส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ทู มูฟ จำกัด ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทู มูฟ จำกัด

1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือน พบว่า อายุ ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทู มูฟ จำกัด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทู มูฟ จำกัด

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมาทรสาคร ที่พบว่า อายุ และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และเพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ พิชญากุล สิริปัญญา (2545) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ที่พบว่า อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่ต่างกันทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุปนนท์ ชนะสงคราม (2547) ที่ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือน พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้ำส่ง บริษัท โทร มูฟ จำกัด ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้ำส่ง บริษัท โทร มูฟ จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Basikin (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการให้เวลากับงาน : ความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของครูสอนภาษาอังกฤษโรงเรียนมัธยมในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด ได้แก่ เพศ อายุ การเป็นข้าราชการหรือไม่เป็นข้าราชการ และพื้นที่ในการสอนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานของครูสอนภาษาอังกฤษโรงเรียนมัธยมในประเทศอินโดนีเซีย และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Mustafa Kokuncu and Ronald J.Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี

5.2.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัดและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R Square) ซึ่งจะแสดงอิทธิพลของตัวแปรต้น ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่มีต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร พบว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดย ตัวแปรต้นนั้นสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรร่วมกันได้ร้อยละ 70.50 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีก ร้อยละ 29.50 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น จากการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านงานเป็นผลจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption) ซึ่งระดับความคิดเห็นด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.59 ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.60 ด้านการให้เวลากับงาน ค่าเฉลี่ย 5.39 โดยความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านงาน มีค่าเฉลี่ยรวม 5.51 เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 - 7.00 ซึ่งสามารถแปรผลได้ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

1) ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของพนักงาน

เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่องานด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ($\beta=0.506$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านงานในทุกองค์ประกอบมากที่สุด ซึ่งความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด เป็นผลมาจากความรู้สึกเชื่อมั่นว่าตนมีความรู้ความสามารถเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และมั่นใจในความสามารถของตนเองในการทำงานเป็นอย่างดี สามารถทำงานภายใต้ขอบเขตความสามารถของตน ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อของ Albert Bandura (1997) ที่กล่าวว่าหากพนักงานมีความเชื่อว่าเรามีความสามารถ ก็จะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา โดยพนักงานที่เชื่อว่าตนเองมีความสามารถจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอยง่าย และจะทำให้งานนั้นๆประสบความสำเร็จในที่สุด ซึ่งความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเกิดจากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ประสบการณ์และความสำเร็จที่ผ่านมา การใช้ตัวแบบ การใช้คำพูดชักจูง และ

การกระตุ้นอารมณ์ ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการวางแผนดำเนินงาน เพื่อผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ค้นหาแรงจูงใจที่ดีเยี่ยม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสำหรับลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจเดียวกันพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ Mustafa Kokuncu, Ronald J. Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี โดยทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและผลที่ตามมาของความผูกพันที่มีต่อองค์การด้านงาน ซึ่งจากการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานในองค์กร พบว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าภาระงานที่เพิ่มขึ้น ปริมาณงานมีมากกว่าความสามารถของพนักงานที่ทำได้ในแต่ละวัน และการควบคุมที่พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพนักงานขององค์การสามารถจัดการภาระงานที่มีอยู่มากมายในแต่ละวันได้ โดยหากพนักงานมีปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานในองค์กรสูงมาก จะยิ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร พบว่า โดยรวมพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 โดยปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ที่กล่าวว่าปัจจุบันพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความต้องการรวมถึงเมื่อพิจารณาผลงานของตนแล้ว พนักงานคิดว่าตนเองควรได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ และปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร โดยปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การมากกว่าปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า โดยรวมพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งโดยปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ที่กล่าวว่าปัจจุบันพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความต้องการรวมถึงเมื่อพิจารณาผลงานของตนแล้ว พนักงานคิดว่าตนเองควรได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ และปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และมีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ แต่จากการศึกษาพบว่าผลการศึกษาไม่สอดคล้อง เนื่องจากปัจจัยด้าน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าปัจจัยด้านประสพการณ์ในงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย (2541) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครู โรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี จากการศึกษาพบว่า ครู โรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงานและประสพการณ์ในงาน สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยประสพการณ์ในงาน ($\beta=0.4557$) สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้มากกว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ($\beta=0.1963$)

2) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของพนักงาน

เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่าการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในทุกองค์ประกอบเป็นอันดับที่สอง โดยสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทู มูฟ จำกัด ($\beta=0.345$) ซึ่งการบริการลูกค้าของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทู มูฟ จำกัด เป็นผลมาจากการที่พนักงานมีความสุขในการให้บริการ เข้าอกเข้าใจลูกค้า รวมไปถึงความต้องการให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ บรรลุวัตถุประสงค์ และตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าอย่างทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Marie William and Juan I. Sanchez (1998) ที่กล่าวว่า การบริการลูกค้าเป็นการจัดการความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำในที่สุด เพราะลูกค้าที่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลจะค่อยๆ ถูกโน้มน้าวและจะค้นหาการบริการเดิมในโอกาสต่อไป ซึ่งพบว่าการรับรู้ การปฏิบัติต่อลูกค้าของพนักงานมีอิทธิพลในทางบวกบนความพึงพอใจของลูกค้าต่อตัวพนักงานนั้นๆ และเมื่อตัวพนักงานทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ พอใจในการบริการแล้วยังอาจทำให้ลูกค้าพึงพอใจในตัวของบริษัทด้วย ซึ่งจะส่งผลให้ตัวพนักงานเองมีความภูมิใจในการให้บริการของตนเอง เกิดความประทับใจทั้งสองฝ่าย ส่งผลให้พนักงานรู้สึกดีต่อบริษัทเกิดเป็นความผูกพันในที่สุด และยังมีการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้าที่สูงขึ้น ยิ่งส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พชร อิมวิเศษ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี” จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.94 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านความคาดหวังที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ($\beta=0.173$) โดยกล่าวว่าพนักงานได้รับความไว้วางใจจากผู้มารับบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร” ซึ่งพบว่า โดยรวมพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านงานต่อความผูกพันในภาพรวม พบว่าสามารถทำนายถึงความผูกพันในภาพรวมได้ ซึ่งพบว่าปัจจัยในลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในการให้บริการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของพนักงาน

เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านงานในทุกองค์ประกอบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Schneider and colleagues (1998) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมในการให้บริการ เป็นการรับรู้ของลูกจ้างเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ขบวนการทำงาน พฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งตอบแทน การสนับสนุนและความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดูแลเอาใจใส่การให้บริการแก่ลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุปนนท์ ชนะสงคราม (2547) ที่ได้ทำการศึกษาคความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มพนักงานอายุ 31-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานอายุ 20-30 ปีและกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง พบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉฉฉ เพิ่มความมั่นใจให้ฉฉฉในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่ เป็นปัจจัยที่

มีความคิดเห็นในระดับต่ำสุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยย่อยด้านฉันรู้สึกว่าคุณมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน

3. ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องาน พบว่าปัจจัยด้านการให้เวลากับงานของพนักงานนั้นพนักงานมีความคิดเห็นในระดับต่ำสุดในปัจจัยย่อย ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน รองลงมาได้แก่ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน และการดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก ตามลำดับ ผู้ศึกษาเห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ในระดับต่ำ

4. ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยย่อยด้านการยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉันมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในอันดับท้ายสุด รองลงมาได้แก่ การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน และฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที

5. ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านวัฒนธรรมในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยย่อยพนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในอันดับท้ายสุด รองลงมาได้แก่บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

6. องค์ประกอบความผูกพันในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและด้านการบริการลูกค้า สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด ในภาพรวม โดยความคิดเห็นต่อด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและด้านการบริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยองค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta=0.506$) รองลงมาคือ ด้านการบริการลูกค้า ($\beta=0.345$) ส่วนองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด ในภาพรวมได้

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ทรู มูฟ จำกัด ในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในแต่ละประเด็นดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่ากลุ่มพนักงานอายุ 31-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานอายุ 20-30 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าความผูกพันของพนักงานในส่วนนี้เหมาะสมแล้ว เนื่องจาก พนักงานที่ทำงานกับองค์กรเป็นเวลานานย่อมจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานใหม่ ดังนั้น องค์กรควรมีการปรับปรุงพัฒนาโดยการปลูกฝังความรู้สึกรักองค์กรให้แก่พนักงานใหม่ เช่น เมื่อพนักงานปฐมนิเทศควรเริ่มปลูกฝังโดยการให้วิทยากรมาพูด นอกจากนี้ ควรมีการเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน โดยอาจให้มีการจัดอบรมให้แก่พนักงานทุกคนเพื่อให้พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างถูกวิธี เมื่อพนักงานให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ปัญหาในการทำงานก็จะลดลง พนักงานก็จะรู้สึกมั่นใจในตนเองมากขึ้น เมื่อพนักงานทำงานได้ดีก็อาจได้รับการพิจารณา ชื่นชมเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง ทำให้พนักงานรู้สึกดีกับองค์กร อยากทำงานกับองค์กรนั้นต่อไป ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

2. ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของพนักงาน เพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่ มีความคิดเห็นระดับค่อนข้างเห็นด้วยในอันดับท้ายสุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงานรู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน แสดงว่า พนักงานบางส่วนมีความมั่นใจในตนเองในระดับต่ำ ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถให้มากขึ้น เพราะนอกจากจะทำให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถตนเองแล้ว ยังทำให้พนักงานได้นำความสามารถมาใช้ในการช่วยเหลือบริษัทในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และพิจารณาผลงานตามความสามารถ พร้อมมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์กร และทำให้พนักงานทราบจุดบกพร่องของตนและนำไปแก้ไขเพื่อสนองตอบความต้องการขององค์กรและเกิดความผูกพันได้อย่างยั่งยืน

3. ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านความผูกพันต่องาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยย่อยด้านฉันจคงอยู่กับงานของฉัน มีความคิดเห็นระดับค่อนข้างเห็นด้วยในอันดับท้ายสุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้าน ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน และการดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก ซึ่งจากความคิดเห็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานมีความเคยชินกับงานจนรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงใหม่มีน้อยลง ดังนั้น บริษัทควรเพิ่มความท้าทายในงานให้แก่พนักงานมากขึ้น ซึ่งจะพบว่าสอดคล้องกับปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยเมื่อเพิ่มความท้าทายในงานให้แก่พนักงานแล้ว ควรมีระบบการประเมินผลที่ถูกต้องและเป็นธรรม และบริษัทควรมีการให้ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นหรือเลื่อนตำแหน่งงานให้แก่

พนักงานที่มีการพัฒนาระดับความสามารถของตนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการที่จะตอบสนองต่องานที่ท้าทายมากขึ้น

4. ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านการบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยย่อยด้านการยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉันมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในอันดับท้ายสุด รองลงมาได้แก่ การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน และฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ซึ่งหน้าที่ที่รับผิดชอบของพนักงานนั้นเป็นหน้าที่ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าเดิมๆอยู่เป็นประจำ ซึ่งเมื่อบริษัทหรืองานเกิดปัญหา พนักงานแผนกค้าส่งจะเป็นพนักงานท่านแรกที่ลูกค้าของบริษัทติดต่อด้วย ซึ่งจากเหตุที่ต้องดูแลรวมถึงการรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาก็แก่ลูกค้าที่สำคัญของบริษัทเป็นเวลานาน อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเครียด และ ความรู้สึกที่จะเต็มใจในการแก้ปัญหาอาจลดลงบ้าง ดังนั้น บริษัทควรมีการให้พนักงานพักร้อน หรือจัดกิจกรรมสัมนานอกสถานที่เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกผ่อนคลาย

5. ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านวัฒนธรรมในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยย่อยพนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพมีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในอันดับท้ายสุด รองลงมาได้แก่บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างเต็มที่ ซึ่งการจัดให้พนักงานได้รับการอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน และเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ากับองค์กร การจัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้และเป็นธรรมจะเป็นส่วนช่วยให้พนักงานเกิดรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และเกิดขวัญกำลังใจที่ดี และการพิจารณาผลตอบแทนให้กับพนักงานควรตั้งอยู่บนความถูกต้องและเป็นธรรม โดยพิจารณาตามความรู้ความสามารถ และสมรรถนะการทำงานด้านต่าง ๆ ที่พนักงานแต่ละคนปฏิบัติ พร้อมมีการแจ้งผลการประเมินให้ได้รับทราบจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และทำให้พนักงานเกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี เพื่อสนองตอบความต้องการขององค์กรและเกิดความผูกพันได้อย่างยั่งยืน

6. จากข้อค้นพบที่พบว่าปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทฤษฎี จำกัด ดังนั้น บริษัทจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ โดยระดับความคิดเห็นในด้านความเชื่อมั่นใน

ความสามารถของตนเอง พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่ และ ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบันในระดับต่ำ ดังนั้นผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถให้มากขึ้น โดยมอบหมายงานที่ยากและท้าทายมากขึ้นให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานได้แสดงความสามารถของตนเอง นอกจากนี้การมอบหมายงานที่ท้าทายยังทำให้พนักงานได้นำความสามารถมาใช้ในการช่วยเหลือบริษัทในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งหากพนักงานสามารถทำงานประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่องก็จะช่วยให้สามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และหากงานที่ได้รับมอบหมายเกิดปัญหา ขณะที่พนักงานแก้ไขปัญหาหนึ่งพนักงานก็จะได้เรียนรู้ไปพร้อมๆ กับการแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้ลุล่วงไปจนตลอด ความมั่นใจของพนักงานก็จะมากขึ้น และองค์กรต้องมีการพิจารณาผลงานตามความสามารถ พร้อมมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์กร และทำให้พนักงานทราบจุดบกพร่องของตนและนำไปแก้ไขเพื่อสนองตอบความต้องการขององค์กร ส่วนระดับความคิดเห็นในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญของพนักงาน ในเรื่องการยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉันเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด รองลงมาได้แก่การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน และฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ตามลำดับ ซึ่งผู้ศึกษามีความเห็นว่ายปัจจัยข้างต้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญแต่พนักงานกลับให้ความสนใจในระดับต่ำ เนื่องจากหน้าที่ที่รับผิดชอบของพนักงานนั้นเป็นหน้าที่ที่ต้องติดต่อพบปะกับลูกค้าเดิมๆ อยู่เป็นประจำ ซึ่งเมื่อบริษัทหรืองานเกิดปัญหา พนักงานแผนกค้าส่งจะเป็นพนักงานท่านแรกที่ลูกค้าของบริษัทติดต่อด้วย ซึ่งจากเหตุที่ต้องดูแลรวมถึงการรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าที่สำคัญของบริษัทเป็นเวลานาน อาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเครียด และ ความรู้สึกที่จะเต็มใจในการแก้ปัญหาอาจลดลงบ้าง ดังนั้นองค์กรควรมีการให้พนักงานพักร้อน หรือจัดกิจกรรมสัมนานอกสถานที่เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกผ่อนคลาย นอกจากนี้หัวหน้างานต้องรับฟังปัญหาและช่วยพนักงานในการหาทางแก้ไขปัญหาทั้งปัญหาของพนักงานเองรวมถึงปัญหาของลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาคเลิกลายได้เร็วขึ้น และช่วยให้พนักงานรู้สึกมีที่พึ่ง ไม่โดดเดี่ยว และรู้สึกว่าหัวหน้างานและบริษัทไม่ทอดทิ้ง ช่วยให้ความเครียดในงานลดลง ซึ่งหากองค์กรสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ เหล่านี้ได้ ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการเพิ่มเติม ว่าทำไมปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการจึงไม่ส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทูมูฟ จำกัด โดยในการศึกษาควรเน้นการศึกษาในปัจจัยย่อยเพื่อที่จะทราบว่า ปัจจัยย่อยใดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทูมูฟ จำกัด เพื่อที่จะหาวิธีรักษาไว้เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ในส่วนปัจจัยย่อยใดที่ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ให้ดูว่าสาเหตุเกิดจากปัญหาใด และหากส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อองค์กร ให้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา

2. ควรมีการศึกษาประเด็นเดียวกันนี้เพิ่มเติมในแผนกอื่นของบริษัท ทูมูฟ จำกัด เนื่องจากแผนกค้าส่งเป็นแผนกที่มีการทำงานแตกต่างจากแผนกอื่น ซึ่งทำให้ไม่ได้อยู่ในสำนักงานมากนัก ดังนั้น อาจมีความแตกต่างในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท ทูมูฟ จำกัด