

## บทคัดย่อ

168808

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความจงรักภักดีต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติการ

สาขางานบริการลูกค้าบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด

โดย : สนิกานต์ สิริศักดิ์ยศ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

---

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความจงรักภักดีต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติการสาขางานบริการลูกค้าบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสาขางานบริการลูกค้าของบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสาขางานบริการลูกค้าของบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการสาขางาน บริการลูกค้าบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด โดยการใช้แบบสอบถามให้พนักงานเป็นผู้ตอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t-test, F-test และ Pearson's Correlation

### ผลการศึกษาพบว่า

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในสาขางานบริการลูกค้าบริษัททีเอ ออเรนจ์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อแยกพิจารณาจากองค์ประกอบของความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นด้าน ๆ ได้แก่ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านองค์การสามารถฟังฟังได้ ด้านการได้รับการตอบสนองจากองค์การอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยด้านความรู้สึกระหว่างปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในสาขางานบริการลูกค้าของบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด
3. ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลภูมิหลัง หรือลักษณะส่วนบุคคลในทุกปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

168808

1. ผู้บริหารควรจัดให้มีการสัมมนาพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ระหว่างระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร
2. ควรมีการพิจารณาถึงการจัดสวัสดิการของพนักงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร
3. ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ที่ดีในการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิจารณาเรื่องความดี ความชอบ ควรมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเป็นระบบ ชัดเจน และเป็นธรรม
4. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหาร ติดตาม และประเมินผล เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสามารถรับรู้ได้ถึงความต้องการของพนักงานด้วยกันอย่างละเอียดและแก้ไขได้ถูกต้อง
5. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานและเกิดความภาคภูมิใจ

## **ABSTRACT**

**168808**

**Title of Research Paper** : Organizational Loyalty: A Case Study of Customer Services Employees of TA Orange Company Limited.

**Author** : Miss Sanikarn Sirisakyot

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The Study of Organizational Loyalty: A Case Study of Customer Service Employees of TA Orange Company Limited is aimed to 1) to study the level of customer service employees' organizational loyalty of TA Orange Company Limited 2) to study the factors which have a relation to customer service employees' organizational loyalty of TA Orange Company Limited. The samples of this study are customer service employees of TA Orange Company Limited. A questionnaire was employees to collect the data and analyzed by using statistics which were frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, F-test and Pearson's Correlation.

The findings were briefly states as follows:

1) The overall, customer service employees under TA Orange Company Limited tended to have high level of loyalty to organization. In considering of each found that, the personal feeling has significant of organization, the organizational could be depending and the responsiveness from organization to employees need have high level, while participation in organization have medium level.

2) The feeling factors among employees during the working hours were found to be positive correlation on organizational loyalty.

3) The relationship between background factors has no relation to organizational loyalty.

**Recommendations**

**168808**

1) The executive should create training course in order to improve knowledge and skill of the employees, including build up the relationship between operator and executive.

2) They should examine welfare of employees for suitable and sufficient enough for cost of living and in order to make well feeling to organization.

3) The executive should have a good vision in administration, especially for promotional opportunities which focus on moral and ethics it should have clearly standard measure.

4) They should give opportunities to the employees to administration, moderation and evaluation in order to improve job efficiency and acknowledge the employee's needs, and they can lead to solve problems.

5) They should give opportunities to the employees to decision making in order to flexibility and they will be proud themselves.