

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 139 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่า t และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficients) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.30 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 41.00 สถานภาพแต่งงาน/สมรส ร้อยละ 71.20 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 33.10 อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน 20,000-40,000 บาท ร้อยละ 47.50 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-20 ปี ร้อยละ 54.20

**ตอนที่ 1 พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**

พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ด้านความรับผิดชอบต่องาน อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นรายด้านมีดังนี้

1. ด้านการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานเสมอ รองลงมาคือ สามารถพูดคุยเรื่องงานกับหัวหน้าได้ตลอดเวลา ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ ต้องการให้เพื่อนร่วมงานติดต่อสื่อสารกับท่านอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

2. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่บริษัท โดยไม่ต้องร้องขอ รองลงมาคือ เมื่อท่านปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ

3. ด้านการแก้ไขปัญหา พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การคิดว่าปัญหาเกี่ยวกับงานทุกอย่าง สามารถแก้ไขได้เสมอ รองลงมาคือ การยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อนำมาแก้ไขในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ บ่อยครั้งที่ท่านไม่กล้าที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาเรื่องงานด้วยตนเอง

4. ด้านความรับผิดชอบต่องาน พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การเป็นผู้ตรงต่อเวลาในการมาทำงานและการหยุดพักระหว่างงาน รองลงมาคือ การพยายามทำงานให้สำเร็จภายในวันต่อวัน ไม่ให้ค้างเหลือ ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ การมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์งานของเพื่อนร่วมงาน

## ตอนที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ด้านความรู้สึก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นรายด้านมีดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การรู้สึกว่าท่านมีความผูกพันอยู่กับองค์กรนี้ รองลงมาคือ การพร้อมที่จะเสียสละเพื่อองค์กรของท่าน กรณีที่องค์กรมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จทันเวลา ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก คือ การรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน

2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่องของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท รองลงมาคือ เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก คือ การรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กรนี้เหมาะสม

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเชื่อว่าความผูกพันกับองค์กรเป็นคุณธรรมที่สำคัญในการทำงานที่นี้ รองลงมาคือ การพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก คือ การถูกสอนให้เชื่อว่า ค่านิยมในการจงรักภักดีต่อองค์กรจะต้องคงอยู่กับองค์กร

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. ผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่าง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ปรากฏผลดังนี้

1.1 ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 เพศชายและเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งโดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.2 ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งโดย เฉลี่ย และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.3 ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งโดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.4 ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันมากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา ผลการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันมากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา

1.5 ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,000-40,000 บาท ผลการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึก ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,000-40,000 บาท

1.6 ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งโดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ปรากฏผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 พบว่า พฤติกรรมการทำงาน โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละประเด็น พบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาและด้านความรับผิดชอบ ต่องาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### **ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพื่อช่วยให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ**

ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ปรากฏผลดังนี้

ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ ผู้ปฏิบัติงาน กรุณาช่วยกันระบุปัญหา และอุปสรรคในงานที่ผิดปกติลงในกระดานข่าว TOT เพื่อประโยชน์ขององค์กร พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทุกระดับ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานให้ชัดเจน โดยถือประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ควรอุทิศเวลาในการทำงานให้กับองค์กรมากกว่าที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ควรพิจารณาผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ควรร่วมมือกันทำงานเพื่อองค์กร ดูแล และให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานมากกว่านี้

#### **อภิปรายผลการวิจัย**

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

##### **1. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา**

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 พบว่า ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะระดับการศึกษาปริญญาตรีต่างคาดหวังว่าจะฝากอนาคตไว้กับองค์กรนี้ เพราะตนเองสมัครเข้ามาทำงานตามความรู้ความสามารถที่ตนเองศึกษามาดังนั้นจึงมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่า ต่างกับระดับการศึกษาประถมศึกษาเนื่องจากเหตุผลตรงกันข้ามคือ อนาคตขององค์กรนี้ต้องมีเทคโนโลยีใหม่ขึ้นเรื่อยแต่ตนเองไม่สามารถพัฒนาความรู้สามารถเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ในอนาคตได้ ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมีความแตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัจเจก ทัพพรหม (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรวรรณ อยู่คง (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานและสถานภาพสมรส มีความแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

## 2. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาค

### ที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาค ที่ 1.1 พบว่า อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือนในระดับปานกลาง มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีอัตราเงินเดือนในระดับสูง ซึ่งใกล้ที่สุดของเพดานฐานเงินเดือน โดยคาดว่าองค์กรจะสามารถดำเนินกิจกรรมไปได้จนกว่าตนเองจะพ้นสภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัจเจก ทัพพรหม (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อ

องค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ อยู่คง (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานและสถานภาพสมรส มีความแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

### 3. พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

3.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร มีปัจจัยด้านการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานเสมอ และสามารถพูดคุยเรื่องงานกับหัวหน้าได้ตลอดเวลา เนื่องจาก หัวหน้างานมีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดี เข้าใจความรู้สึก ความต้องการ ตลอดจนดูแลเอาใจใส่และให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

3.2 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีปัจจัยด้าน การช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่บริษัท โดยไม่ต้องร้องขอ และเมื่อท่านปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เนื่องจาก พนักงานมีการติดต่อสื่อสารที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน คอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือชี้แนะในเรื่องการปฏิบัติงาน การพูดคุยปรึกษากัน การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และการแสดงความเห็น ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณ ได้รับการยอมรับจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน โดยมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น มีความสามัคคีผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติงานตามนโยบายอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3.3 ด้านการแก้ไขปัญหา มีปัจจัยด้าน การคิดว่าปัญหาเกี่ยวกับงานทุกอย่าง สามารถแก้ไขได้เสมอ และการยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อนำมาแก้ไขในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก องค์กรได้มีการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสามัคคีและมีการประชุมหารือ เพื่อปรับความเข้าใจและแก้ไขปัญหาในการทำงาน สร้างความเข้าใจที่ดี มีความเห็นอกเห็นใจและมีน้ำใจต่อกัน มองเห็นผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานด้วยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3.4 ด้านความรับผิดชอบต่องาน มีปัจจัยด้าน การเป็นผู้ตรงต่อเวลาในการมาทำงานและการหยุดพักระหว่างงาน และการพยายามทำงานให้สำเร็จภายในวันต่อวันไม่ให้ค้างเหลือ เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานมีความทุ่มเทเต็มที่ เต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ เสียสละและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงรับผิดชอบในงานที่ตนได้รับมอบหมายและพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพทินนา สมุทรานนท์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

#### 4. ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

4.1 ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก มีปัจจัยด้าน การมีความรู้สึกรู้สึกว่าท่านมีความผูกพันอยู่กับองค์กรนี้ และพร้อมที่จะเสียสละเพื่อองค์กรของท่าน กรณีที่องค์กรมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จทันเวลา เนื่องจาก การปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลาานาน ก่อให้เกิดความผูกพันในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจึงพร้อมที่จะเสียสละเพื่อองค์กร และพร้อมช่วยเหลือในการทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร โดยไม่ต้องร้องขอ

4.2 ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง มีปัจจัยด้าน การพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท และเมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่นาน จึงมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์สูง องค์กรได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน จึงให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับผู้ปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจและเต็มใจที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ พร้อมที่จะนำความรู้ความสามารถที่มีมาพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า

4.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีปัจจัยด้าน การเชื่อว่าความผูกพันกับองค์กรเป็นคุณธรรมที่สำคัญในการทำงานนี้ และการพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ เนื่องจาก ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนไม่ว่าจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากน้อยเท่าใดก็ตาม สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กร รับรู้เป้าหมายขององค์กร และค่านิยมในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

สอดคล้องกับแนวคิดของ อเลนท์ และมิเยอร์ (Allen and Meyer, 1993 : 539 อ้างถึงใน นันทภัทร อักษรดิษฐ์, 2550 : 29) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กร

เป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานทางสังคม โดยที่บุคคลรู้สึกว่าการเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรใน 1) ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่ทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร 2) ด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิด คำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป หรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน 3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพันเกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับ จากองค์กรแสดงออกในรูปความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

#### 5. ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ความผูกพันด้านความรู้สึก โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภาคภูมิใจในองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความคิด มีความเสียสละเพื่อองค์กร ความต้องการอยากจะทำให้องค์กรเจริญเติบโตยิ่งขึ้น และพร้อมที่จะแก้ปัญหาขององค์กร และทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาองค์กร

ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่ยังนาน ยิ่งเกิดความรู้สึกรัก ภาคภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์กรนี้ และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดี และรู้สึกว่าภาระที่องค์กรไปเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง พร้อมที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อจะทำให้องค์กรนี้อยู่รอดต่อไป

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อองค์กร ได้รับการอบรม และถูกสอนให้รับรู้วัฒนธรรมองค์กร รับรู้ถึงความรับผิดชอบในงานขององค์กร มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรัก ความสามัคคีและมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พร้อมที่จะทุ่มเทและเต็มใจในการปฏิบัติงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัจเจก ทัพพรหม (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน

มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพทินนา สมุทรานนท์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและด้านความรับผิดชอบต่องานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหาและความรับผิดชอบต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และการแก้ปัญหาและมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ผู้เขียนขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. องค์กรต้องให้ความสำคัญในด้านของความรู้สึกรในตัวของผู้ปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาผลงานตามศักยภาพ การให้ผลตอบแทนที่เสมอภาคและเป็นธรรม การยกย่องผู้ที่ทำคุณประโยชน์เพื่อองค์กร โดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทน เป็นต้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น เพราะการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเท แรงกายแรงใจและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อที่จะให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

2. ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงาน โดยให้โอกาสกับผู้ปฏิบัติงานในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเอง

3. ควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ด้านความหลากหลายของงานควรปรับปรุงงานให้หน้าสนใจ ไม่ซ้ำซากจำเจ ให้โอกาสหรือสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติหน้าที่

4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและพยายามประสานความต้องการของพนักงานกับองค์การเข้าด้วยกันให้เหมาะสมตามสถานการณ์ และสถานภาพขององค์การเพื่อเป็นการส่งเสริมความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกละเออรมณ์ของผู้ปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น เพราะหากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความต้องการของตน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และทุ่มเทต่อองค์การมากขึ้น

5. ควรให้ความสนใจกับผลงานของผู้ปฏิบัติงาน และแสดงท่าทีที่เห็นถึงคุณค่าในความพยายามทุ่มเทการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และควรประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม

6. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน และเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยทางผู้บริหารและหัวหน้างานควรรับฟังความคิดเห็นและนำมาพิจารณา

7. เพิ่มความผูกพันทางหลักเกณฑ์ให้สูงขึ้นได้โดย ให้ความเสมอภาคกับพนักงาน ทุกคนทั้งในด้านกฎระเบียบ ข้อกำหนด ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรพิจารณาให้ความสำคัญแก่พนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์การเป็นระยะเวลานาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องผลกระทบของความผูกพันกับองค์การของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

2. ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมด้านอื่นๆ ให้มีความหลากหลาย และครอบคลุมทั้งในแง่ของพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการที่พนักงาน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม และพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การในด้านต่างๆ ให้มากกว่านี้

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกัน เพื่อสรุปว่ามีความแตกต่างหรือคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนาองค์การต่อไป

4. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความถูกต้องของงานวิจัย เช่น เวลา อารมณ์ ความพร้อม และความเต็มใจในการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล