บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานรับโทรศัพท์ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 731 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Kreicie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 25 ข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. **การวิเคราะห์ข้อมูล**

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย($\bar{x}$) ของคะแนนปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F- test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ของคะแนน ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์เป็นรายคู่ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.77 อายุ 26-30 ปี ร้อยละ 50.39 รองลงมาอายุ 20 – 25 ปี ร้อยละ 33.07 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 93.70 รองลงมาระดับอนุปริญญา ร้อยละ 5.12 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 93.31 รองลงมา คือมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 5.90 มีอายุการงาน 1 – 3 ปีมากที่สุดร้อยละ 41.34 รองลงมาอายุงานมากกว่า 3 ปี ร้อยละ 32.28

2 . การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.50 – 4.31) จำนวน 10 รายการ 5 อันดับแรก คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง
2. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
3. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน
5. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานทีมีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี

3.การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เส้นทางการก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี
2. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ
2. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
3. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
2. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย
2. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม
2. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

พนักงานรับโทรศัพท์ ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.50 – 4.31) จำนวน 10 รายการ คือ

1. งานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถและความอดทนสูง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ
3. บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือกันในการทำงาน
5. งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ
6. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
7. ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน
8. งานที่ทำอยู่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน
9. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี
10. ท่านยินดีเมื่อทราบว่าตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์

มีค่าสอดคล้องกับพนักงานทีมีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ระดับการปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยจูงใจทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมากในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ประชาสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน ลักษณะที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา กุลนานันท์ (2544) ได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท.) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี โดยพนักงานมีแรงจูงใจเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน การยอมรับจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายการบริหาร และเงินเดือนค่าจ้าง ตามลำดับ

จะเห็นได้จากผลการวิจัยที่ได้นั้นส่วนใหญ่ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากจะเป็นในเรื่องความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานที่ดี บรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่นช่วยเหลือกัน ซึ่งมีผลต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน แต่ในทางตรงข้าม ความคิดเห็นที่อยู่ในระดับน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน โบนัส และการจ่ายเงินล่วงเวลาที่ยุติธรรม ฉะนั้นหากองค์กรจะมีการวาแผนงานเพื่อสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงานนั้น คงต้องคำนึงถึงการสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้อบอุ่น รักสามัคคี และมีการเสริมแรงอื่นๆ ในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์

2.1 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 พนักงานที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เส้นทางการก้าวหน้าในอาชีพของท่านกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2.3 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ (1) ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี (2) หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ (1) งานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ (2)งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ (3) มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน

2.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ (1) บรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่น เป็นกันเอง (2) ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ (1) หน่วยงานของท่านมีการนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย (2) งานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ (1) หน่วยงานของท่านมีการวางกฎระเบียบอย่างชัดเจนและเหมาะสม (2) ท่านสามารถทำงานเสร็จได้ด้วยความรวดเร็วตามมาตรฐานการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สอดคล้องกับงานวิจัย นภาพร อยู่ถาวร (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 5 ตัวแปร ได้แก่ รายได้ บรรยากาศในการปฏิบัติงาน สัมพันธ์ภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธ์ภาพระว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน และอายุ ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ มี 12 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพโสด สถานภาพคู่ สถานภาพหม้าย ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพ ภาระความรับผิดชอบ และสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับสมาชิกในครอบครัว ตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 4 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน รายได้ และเพศชาย ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นค่อนข้างสอดคล้องกับงานวิจัยฉบับนี้เนื่องจาก ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกนั้น คือ รายได้ บรรยากาศในการปฏิบัติงาน สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ในศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อันจะเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของพนักงานรับสาย เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

ผลจากการทำการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีแรงจูงใจในการทำงานที่น้อยกว่า เนื่องจากพนักงานดังกล่าวเห็นว่าผลตอบแทนจากการทำงาน รวมถึง โอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้นน้อย นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุ อายุการทำงานน้อย มีแรงจูงใจในการทำงานที่น้อยเช่นกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยอาจจะจบการศึกษาได้ไม่นาน และเข้าทำงานเป็นพนักงาน

รับโทรศัพท์ ระหว่างค้นหางานที่เหมาะสมกับตนเอง อีกทั้งอาจจะมีความไม่เข้าใจถึงภาพลักษณ์และความสำคัญของการให้บริการ เพราะพนักงานรับโทรศัพท์จะเป็นด่านแรกที่จะได้รับการติดต่อจากลูกค้า ซึ่งตรงกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดริค เฮอร์เบอร์ก (Ferderick Herzberg) ว่า ปัจจัยจูงใจ (แรงจูงใจภายใน) เช่น ความก้าวหน้า ,ได้รับการยอมรับ (แรงจูงใจภายนอก) เช่น สภาพแวดล้อม ค่าจ้างหรือเงินเดือน นั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะรักษาคนไว้ในองค์กร โดยเฉพาะในการดำเนินงาน Call Center พนักงานรับสายจะมีอัตราหมุนเวียนการเข้าออกอยู่ในระดับสูง ทำให้อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (career path) รวมถึง การสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่พนักงานรับสายถึงความสำคัญในการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ให้เกิดประสิทธิภาพของการให้บริการ เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าของพนักงานรับโทรศัพท์

2. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพโดยวิธีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี