

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีความมุ่งหมาย 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ 2) เพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่เป็นตัวแทนพนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานการให้บริการงานสนับสนุนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 420 คน ด้วยวิธีการ **Multi-stage Sampling** แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม มีตัวแปรแฝง จำนวน 6 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 21 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรแฝง จำนวน 6 ตัวแปร สามารถแบ่งได้เป็นตัวแปรแฝงภายนอก จำนวน 3 ตัว และตัวแปรแฝงภายใน จำนวน 3 ตัว ตัวแปรแฝงภายนอก จำนวน 3 ตัว ได้แก่ 1) ลักษณะงาน ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ด้านการให้รางวัล และการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ตัวแปรภายในแฝง จำนวน 3 ตัว ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจงาน และความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน 2) ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และ 3) พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ประกอบด้วย ตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามประมาณค่าแบบจำกัดคำตอบ (ปลายปิด) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โครงสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็น 7 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านเนื้อหาความพึงพอใจในงาน ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านเนื้อหาลักษณะงาน ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านเนื้อหาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านเนื้อหาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนที่ 6 ข้อมูลด้านเนื้อหาความผูกพันต่อองค์กร และส่วนที่ 7 ข้อมูลด้านเนื้อหาพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดี การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์เป็นนักวิจัยและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะ จำนวน 5 คน ผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือได้ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย และตอนที่ 3 การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL

### สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามความมุ่งหมายโดยการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนร้อยละ 70.5 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.5 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 20-24 ปี ร้อยละ 31.2 มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดมีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 30.5

ตอนที่ 2 พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีและปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)พบว่า ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะและองค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกัน อยู่ระหว่าง 3.672-4.126 มีค่าระดับค่อนข้างมากและระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน มีค่าระหว่าง 0.413-0.482 มีค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ที่ไม่คิดเครื่องหมาย ใกล้เคียงกัน ค่าความเบ้อยู่ระหว่าง 0.103-0.456 และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 0.026-0.479

การทดสอบตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีที่มีการแจกแจงปกติ จากค่าความเบ้และค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้าน คือ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ มีการแจกแจงที่ไม่เบ้และไม่โด่ง และพบว่าพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ด้านมีการแจกแจงที่เบ้และโด่ง

ตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเป็นตัวแปรภายในแฝงมีความเที่ยงรายข้อในการวัดเท่ากับ 0.96 ตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ตัวแปรพฤติกรรมทั้ง 5 ด้านอธิบายตัวแปรแฝงพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ดี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.44-0.67

ความเที่ยงรายข้อในการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีทั้ง 5 ด้าน ตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือมีความเที่ยงรายข้อในการวัดเท่ากับ 0.45 รองลงมาตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความเที่ยงรายข้อในการวัดเท่ากับ 0.41 ตัวแปรพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่มีความเที่ยงรายข้อในการวัดเท่ากับ 0.25 ตัวแปรพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความเที่ยงรายข้อในการวัดเท่ากับ 0.23 และตัวแปรพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นมีความเที่ยงรายข้อในการวัดเท่ากับ 0.19 ตามลำดับ

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากกว่า 3 และน้อยกว่า 4.5 ซึ่งหมายความว่าอยู่ในระดับดีพอใช้ ระดับดี และระดับดีมาก ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1 และมีค่าสูงสุด 0.678 แสดงว่าความแตกต่างของคะแนนที่ประเมินมานั้นมีความแตกต่างกันไม่มาก และสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความเบ้ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 2

การทดสอบตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีการแจกแจงปกติ จากค่าความเบ้และค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามี 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (J2) ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (C1) ตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ (C2) และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (C3) มีการแจกแจงไม่เบ้และไม่โด่ง และพบว่าตัวแปรความพึงพอใจงาน (J1) มีค่าการทดสอบที่แสดงว่ามีการแจกแจงที่เบ้และโด่ง

ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรภายในแฝงมีความเที่ยงรายข้อในการวัดเท่ากับ 0.73 และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรภายในแฝงมีความเที่ยงรายข้อในการวัดเท่ากับ 0.42 ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading)(Standardized) ระหว่าง 0.81-0.87 หมายถึง

ความสามารถอธิบายตัวแปรภายนอกแฝงมาก และตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเที่ยงรายข้อ (Squared Multiple Correlations) ในการวัดตัวแปรภายนอกแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่าง 0.67-0.75

การทดสอบตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีการแจกแจงปกติ จากค่าความเบ้และค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามี 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (L1) ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (L2) และตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (L4) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร มีการแจกแจงที่ไม่เบ้และไม่โด่ง และพบว่าตัวแปรสังเกตได้ที่เหลือมีการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรสังเกตได้มีการแจกแจงปกติที่เบ้และโด่ง

ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading)(Standardized) ระหว่าง 0.60-0.93 หมายถึง ความสามารถอธิบายตัวแปรภายนอกแฝงมาก และตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเที่ยงรายข้อ (Squared Multiple Correlations) ในการวัดตัวแปรภายนอกแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่าง 0.60-0.93

ตอนที่ 3 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 21 ตัวแปร โดยหาค่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร ในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง จากเมทริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วม ทุกค่ามีค่าเป็นบวกแสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่มีทิศทางเดียวกันกับโมเดลโครงสร้างที่กำหนดขึ้น

การตรวจสอบการแจกแจงพหุนาม (Multivariate normal distribution) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด ที่เป็นข้อมูลนำใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าความเบ้ พิจารณาจากค่าความโด่ง พิจารณาจากค่าความเบ้และความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร ผลการทดสอบสรุปว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร มีการแจกแจงที่ไม่เบ้และไม่โด่ง

การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม ระหว่างแบบจำลองสมมติฐานที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL ด้วยการวิเคราะห์จากแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น ทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ พิจารณาตามเกณฑ์ที่มาจากค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Measures) พบว่า โมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล

แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมยอมให้ ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กันโดยพิจารณาจากดัชนีปรับแก้ (Modification Indices) โดยใช้โปรแกรม LISREL ด้วยการวิเคราะห์จากแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น ทำการ ประมาณค่าพารามิเตอร์ พิจารณาตามเกณฑ์ที่มาจากค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Measures) เป็นค่าสถิติที่จะตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง ประกอบด้วยค่าสถิติต่างๆ ค่าสถิติ  $\chi^2$  มีค่า 318.81 df มีค่า 165  $\chi^2/df$  มีค่า 1.93 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2 ค่าดัชนี RMSEA มีค่า 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 CFI มีค่า 0.99 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.95 GFI มีค่า 0.93 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 AGFI มีค่า 0.91 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.90 สรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรม กรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิง สาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า สัมประสิทธิ์เส้นทางทุกค่ามีค่าแตกต่างจากศูนย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ยอมรับ สมมติที่ 1-5 และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ พฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมได้ผลสรุป ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.31 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อ องค์กร เท่ากับ 0.03 นั่นคือ ตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็น พนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ 0.34

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.25 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงาน เท่ากับ 0.18 นั่นคือ ตัวแปรลักษณะงานส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ 0.43

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.19 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจใน งานและความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.12 นั่นคือ ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลโดยรวม ต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ 0.31

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็น พนักงานที่ดี เท่ากับ 0.27 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทาง ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน เท่ากับ 0.10 นั่นคือ ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร ส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ 0.37

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.14

พิจารณาตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีที่ได้รับอิทธิทางตรงสูงสุดจากตัวแปรความพึงพอใจในงานด้วยอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.31 และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิพลทางตรง รองลงมาจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วยอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.27

พิจารณาตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีที่ได้รับอิทธิโดยรวมทางตรงและทางอ้อมสูงสุดจากตัวแปรตัวแปรลักษณะงานด้วยอิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.43 และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิโดยรวมทางตรงและทางอ้อม รองลงมาจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลโดยรวม เท่ากับ 0.37

## อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม พบว่า ตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแต่ละตัวแปรมีทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม

ผลการวิจัยตามข้อค้นพบในแบบจำลองมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร แสดงว่าหากพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงาน ทั้งในส่วนของความพึงพอใจงาน และความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ในระดับสูงแล้วจะส่งผลต่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและเกิดการสร้างพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเพิ่มขึ้น ในทางตรงข้ามหากพนักงานมีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงานต่ำจะส่งผลต่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรลดลงและมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีลดลง

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549: 47-57) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปฏิพัฒน์ อุดรไสว; ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน; และประสาน เนื่องเฉลิม

(2550: 15-26) เรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการวิจัยของ ซินาบาดี (Zeinabadi. 2010: 998-1003) เรื่อง Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers การวิจัยของ ซินาบาดี และเซลชี (Zeinabadi; & Salehi. 2011: 1472-1481) เรื่อง Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model และผลการวิจัยของ เซลชี และโกลทัช (Salehi; & Gholtash. 2011: 306-310) เรื่อง The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University-first district branches, in order to provide the appropriate model

2. จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ตัวแปรลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงาน แสดงว่าหากพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ทั้งในส่วนของความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณะงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงานในระดับสูงแล้วจะส่งผลต่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและเกิดการสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเพิ่มขึ้น ในทางตรงข้ามหากพนักงานมีระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับลักษณะงานต่ำ จะส่งผลต่อพนักงานมีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในงานลดลง และมีพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ลดลง

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปฏิพัฒน์ อุดรไสว; ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน; และประสาน เนืองเฉลิม (2550: 15-26) เรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และผลการวิจัยของ ชูติมา มาลัย และจิราวรรณ คงคล้าย (2552: 29-49) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการวิจัยของ อริสา สำรอง (2553: 131-136) เรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

3. จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรแสดงว่าหากพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้จัดการส่วนมีระดับความถี่พฤติกรรมด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทั้งในส่วนของ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคล ในระดับสูงแล้วจะส่งผลต่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและเกิดการสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและเกิดการ สร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเพิ่มขึ้น ในทางตรงข้ามหากพนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับความถี่พฤติกรรมด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่ำ แล้วจะส่งผลต่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานลดลงและมีพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ลดลง และ ส่งผลต่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรลดลงและมีพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ลดลง

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เมธิพันธ์ พวงเกต; และทิพทินนา สมุทธานนท์ (2551: 183-201) เรื่อง พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตยางรถยนต์แห่งหนึ่ง และผลการวิจัยของ ชุติมา มาลัย; และจิราวรรณ คงคล้าย (2552: 29-49) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฟิก และไฟเสน (Fisk; & Friesen. 2012: 1-12) เรื่อง Perceptions of leader emotion regulation and LMX as predictors of followers' job satisfaction and organizational citizenship behaviors

และจากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพิมล มาลีรังสี (2554: 100, 119) เรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้แบบอย่างปฏิบัติของผู้นำ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

4. จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน แสดงว่าหากพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งในส่วนของการรับรู้ด้านการให้รางวัลและการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานในระดับสูงแล้วจะส่งผลต่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและเกิดการสร้างพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและเกิดการสร้างพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเพิ่มขึ้น ในทางตรงข้ามหากพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ แล้วจะส่งผลต่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรลดลงและมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ลดลง และส่งผลต่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานลดลงและมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ลดลง

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์; นภาพร จันทะวัง; และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2551: 229-238) เรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ การวิจัยของ ชูติมา มาลัย; และจิรวรรณ คงคล้าย (2552: 29-49) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข การวิจัยของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553: 66-81) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การวิจัยของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553: 66-81) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผลการวิจัยของ เชียง และเฮ (Chiang; & Hsieh. 2012: 180-190) เรื่อง The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior ผลการวิจัยของ มามมาน และคณะ (Mamman; et al. 2012) เรื่อง Diversity, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An organizing framework และผลการวิจัยของ หวัง และว่อง (Wang; & Wong. 2011: 845-854) เรื่อง Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in Mainland China

จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อริสา สํารอง (2553: 131-136) เรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

และจากผลการวิจัยซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อริสา สํารอง (2553: 131-136) เรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์การที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

5. จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีแสดงว่าหากพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรทั้งในส่วนของคุณภาพด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐานในระดับสูงแล้วจะส่งผลต่อพนักงานเกิดการสร้างพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเพิ่มขึ้น ในทางตรงข้ามหากพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรต่ำ แล้วจะส่งผลต่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ลดลง

ผลการวิจัยในส่วนนี้พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มามมาน และคณะ (Mamman; et al. 2012) เรื่อง Diversity, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An organizing framework การวิจัยของ เซลชี และโกลทัช (Salehi; & Gholtash. 2011: 306-310) เรื่อง The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University-first district branches, in order to provide the appropriate model การวิจัยของ ซินาบาดิ และเซลชี (Zeinabadi; & Salehi. 2011: 1472-1481) เรื่อง Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model และผลการวิจัยของ ชูติมา มาลัย; และจิราวรรณ คงคล้าย (2552: 29-49) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันต่อองค์กร

อิทธิพลจากตัวแปรลักษณะงานส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ **0.43** โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ **0.25** และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงาน เท่ากับ **0.18** แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับสูงในเรื่อง ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน จะส่งผลต่อตนเองมีพฤติกรรมที่สูงในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ และพนักงานจะมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นด้วยเพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจจะส่งผลทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ออร์แกน และเบทแมน (Organ; & Bateman) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่สืบเนื่องมาจากลักษณะงานที่ให้ความสำคัญต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ การปฏิบัติงานที่มีผลต่อจิตใจ ต่อสุขภาพร่างกาย และต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร จะส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน เช่น การลาออก การขาดงาน และพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ ความมีอิสระของงาน ทำให้พนักงานสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ ถือเป็นแรงจูงใจทางบวก ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่มีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี ดังนั้น การมีอิสระของงานและลดการควบคุมที่เหมาะสมมีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

อิทธิพลจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ **0.37** โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ **0.27** และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน เท่ากับ **0.10** แสดงให้เห็นว่าตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ด้านการให้รางวัล และการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานจะส่งผลต่อตนเองมีพฤติกรรมที่สูงในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ และพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นเมื่อพนักงานรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงานและแสดงพฤติกรรม

การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรออกมาในรูปแบบของการช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันของเพื่อนร่วมงาน หรือมีการให้กำลังใจในการทำงาน เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ไปได้ด้วยดี เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนในด้านการได้รับรางวัลและด้านสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นการสร้างและส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจของพนักงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานจะแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรเพื่อตอบสนองสิ่งที่องค์กรได้จัดให้ในรูปแบบของการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ หรือการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานโดยไม่ได้รับการร้องขอด้วยความเต็มใจ การที่พนักงานรับรู้ว่ามีสวัสดิการหรือผลตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม พนักงานจะปฏิบัติงานโดยการทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงาน และเต็มใจแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์กรอาจเป็นไปในรูปแบบการประพฤติตนตามกฎระเบียบที่องค์กรตั้งไว้ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย

อิทธิพลจากตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ **0.34** โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ **0.31** และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ **0.03** แสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีตัวแปรความพึงพอใจในงานสูงที่ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจงาน และความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จะส่งผลต่อตนเองมีพฤติกรรมที่สูงในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานของพนักงานเป็นความรู้สึกของบุคคล เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการบริหารในการเพิ่มศักยภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กรสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลมีต่องานที่ตนปฏิบัติจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่ตนเองปฏิบัติในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

อิทธิพลจากตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ **0.31** โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ **0.19** และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ **0.12** แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริหารในเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การ

มีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลที่มีระดับสูงจะส่งผลต่อตนเองมีพฤติกรรมที่สูงในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้นด้วย ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม พฤติกรรมของผู้นำในการแสดงออกในทางที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสูงขึ้น โดยจะแสดงพฤติกรรมในการเป็นตัวอย่างของพนักงาน ทำให้พนักงานตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร จูงใจให้เห็นความสำคัญขององค์กรมากกว่าส่วนตน กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการแก้ปัญหา ให้การดูแลเอาใจใส่บุคลากรเป็นรายบุคคลทำให้รู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้บริหารจะเน้นการบริหารจัดการ ส่วนการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจ ซึ่งถือว่าเป็นด้านของจิตวิทยา เป็นกระบวนการจูงใจให้บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเอง จะเน้นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความสำคัญของงานและของตนเองที่มีต่องาน และมีพฤติกรรมที่สูงในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

อิทธิพลจากตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.14 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐานจะส่งผลต่อตนเองมีพฤติกรรมที่สูงในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะรู้สึกว่าตนเองให้ความสำคัญต่อองค์กรและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และจะแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อตัวบุคคลออกมาโดยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อพบว่ามีปัญหาโดยพิจารณาว่าการช่วยเหลือนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยุ่งยากเพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนที่ได้วางไว้ พนักงานรู้สึกว่ากระตือรือร้นในการทำงาน แม้จะพบว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคในงานก็จะไม่ย่อท้อ มีแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จและคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรโดยแสดงพฤติกรรมที่ส่งผลโดยตรงต่อองค์กรออกมา เช่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น การแสดงความร่วมมือโดยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กร หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกในทางบวกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง โดยองค์กรไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการ แต่เป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรโดยพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลดีต่อประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้

ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กร เกิดประโยชน์โดยตรงกับพนักงานภายในองค์กรและต่อองค์กรโดยตรงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร เช่น พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะช่วยสอนงานและช่วยแก้ปัญหาในงานให้กับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำ ดังนั้น จึงส่งผลกระทบต่อผลผลิตที่องค์กรที่ได้รับมีทั้งคุณภาพและปริมาณ และพฤติกรรมความช่วยเหลือนี้อาจจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มเพิ่มสูงขึ้นด้วย พนักงานมีพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น คือ อดทนต่อปัญหาที่จะเกิดขึ้น อดทนต่อความยากลำบาก ก็จะส่งผลกระทบต่อผู้บริหารมีเวลาที่จะหันไปให้ความสนใจกับการแก้ปัญหาในองค์กรด้านอื่นๆ ส่งผลต่อการบริหารจัดการผลผลิตเป็นไปในทางที่ดี พฤติกรรมความช่วยเหลือจะทำให้การทำงานเป็นกลุ่มมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการเกิดผลผลิตของกลุ่ม ในขณะที่พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามจะทำให้ผลผลิตขององค์กรสูงขึ้นและช่วยลดการไม่คงที่ของผลการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมและข้อค้นพบต่างๆ ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการและประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ดังนี้ 1) ประโยชน์ต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2) ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคม 3) ประโยชน์ด้านหน่วยงานของรัฐ และ 4) ประโยชน์ด้านวิชาการ

#### 1. ข้อเสนอแนะต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงด้านการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประยุกต์ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เพื่อกำหนดนโยบายและพัฒนามาการวางแผนในการแข่งขันตลาดบริการการสื่อสารยุคใหม่ได้อย่างเหมาะสม ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ด้านการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบายการส่งเสริมการเพิ่มระดับความคิดเห็นของพนักงานให้มีความคิดเห็นในระดับสูงด้านตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด เรียงตามลำดับของอิทธิพลจากตัวแปร ดังนี้

1.1 อิทธิพลจากตัวแปรลักษณะงานส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ **0.43** โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ **0.25** และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงาน

เท่ากับ 0.18 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับสูงในเรื่อง ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงาน

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายให้ทุกส่วนงานกำหนดลักษณะงานให้เกิดการส่งเสริมให้เกิดงานที่พนักงานปฏิบัติมีความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน สร้างความสำคัญของงาน ให้งานมีอิสระและการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)ควรมีการออกแบบกำหนดลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่มีการพัฒนาทักษะและความรับผิดชอบได้มากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าเนื้อหาของงาน รวมทั้งการมอบหมายงานให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้จนสำเร็จ โดยมีอิสระในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบผลลัพธ์ และมีอำนาจตัดสินใจในกระบวนการทำงานได้โดยไม่ขัดกับกระบวนการหลักและเปลี่ยนแปลงงบประมาณ แต่สามารถเพิ่มคุณค่าของงานได้และได้ผลงานทันเวลา

ซึ่งแนวทางนี้จะส่งผลต่อการเพิ่มระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อตัวแปรลักษณะงานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ตามผลการวิจัยแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม จะส่งผลทางตรงต่อการเพิ่มมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.25 หน่วย และการเพิ่มระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อตัวแปรลักษณะงานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วยนี้ มีอิทธิพลที่ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้น 0.53 หน่วย ซึ่งมีผลทางอ้อมต่อการเพิ่มพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.18 นั่นคือ การเพิ่มระดับตัวแปรลักษณะงานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ส่งผลต่อการเพิ่มพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.43 หน่วย

1.2 อิทธิพลจากตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ 0.34 โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.31 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.03 แสดงให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรมีตัวแปรความพึงพอใจในงานสูงที่ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจงาน และความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายกำหนดแนวทางอย่างเป็นรูปธรรมและจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน โดยการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและด้วยการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงสูงสุดที่มีต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ 0.31 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) มีนโยบายเพิ่มระดับความพึงพอใจในงาน 1 หน่วย จะส่งผลต่อการเพิ่มพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเท่ากับ 0.34 หน่วย และตัวแปรความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.03 หน่วย

1.3 อิทธิพลจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ 0.37 โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.27 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน เท่ากับ 0.10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ด้านการให้รางวัลและการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายสร้างมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ โดยการสื่อสาร จัดกิจกรรมให้พนักงานเกิดการรับรู้ด้านการสนับสนุนจากองค์กร บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างให้พนักงานรับทราบด้วยการส่งเสริมการให้รางวัลที่เป็นสิ่งของและคำยกย่องชมเชย ทำการประกาศ หนังสือเวียนและทำการเผยแพร่ผ่านเวบบอร์ดภายในเกิดการรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างแรงจูงใจมีพนักงานอื่นปฏิบัติเป็นตัวอย่างตามให้มีและการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

1.4 อิทธิพลจากตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลโดยรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยอิทธิพล เท่ากับ 0.31 โดยมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เท่ากับ 0.19 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริหารในเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายสนับสนุนและสร้างให้ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยจัดโครงการอบรมแก่ผู้บริหารทั้งหมด โดยเฉพาะผู้บริหารระดับส่วนที่ต้องปฏิบัติงานสัมพันธ์กับพนักงานโดยตรงให้รับทราบแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่ามีประโยชน์และคุณสมบัติภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งได้แก่ ทางด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการสร้างแนวทางปรับเปลี่ยนให้เป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1.5 ผลการวิจัยจะพบว่า อิทธิพลจากตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีเพียง 0.14 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายส่งเสริมความคิดเห็นของพนักงานด้านความผูกพันต่อองค์กรด้วยการส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดเห็นและเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ส่งผลด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรสูงขึ้น นั่นคือจะทำให้พนักงานในองค์กรมีการกระทำหรือการแสดงออกในทางบวกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง โดยองค์กรไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการ แต่เป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรโดยพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลดีต่อประสิทธิผลขององค์กร

## 2. ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคม

ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคม สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและกำหนดทิศทางในการวางนโยบายการบริหารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการให้น้ำหนักที่เหมาะสมแต่ละปัจจัยทั้งทางตรงและทางอ้อมของตัวแบบที่เหมาะสมของสมการโครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธุรกิจโทรคมนาคม

การพิจารณาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม จะได้ความสัมพันธ์และระดับอิทธิพลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรของกิจการโทรคมนาคมที่ได้จากข้อค้นพบทั้ง 5 ตัวแปร มาสังเคราะห์จะสามารถสะท้อนให้เห็นภาพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร หากผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคมต้องการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรได้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือในการพัฒนาพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงาน และร่วมมือกันในการส่งเสริมและกำหนดลักษณะของงานให้สอดคล้องเป็นไปตามแนวคิดที่ได้จากข้อค้นพบ ผู้วิจัยเห็นควรให้มีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้ อาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหารของธุรกิจโทรคมนาคม พนักงานที่เป็นผู้ร่วมงานธุรกิจโทรคมนาคม รวมถึงบุคลากรแต่ละคน ในการพัฒนาพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของตนเอง และร่วมมือกันในการส่งเสริมและสร้างเสริม ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อองค์กรและสร้างพฤติกรรมของการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องเป็นไปตามแนวคิดที่ได้จากข้อค้นพบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็น

พนักงานที่ดีขององค์กร ก็จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคมมีบุคลากรที่มีคุณภาพในการที่จะพัฒนาองค์กรต่อไป และเพื่อให้รูปแบบที่ได้จากข้อค้นพบที่เกิดจากการจัดการมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ มีความเหมาะสมกับบริบท ในการนำรูปแบบไปประยุกต์ใช้ควรพิจารณาให้มีความสอดคล้องเป็นไปตามนโยบายของผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคมที่กำหนดในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และในทำนองเดียวกันในการกำหนดทิศทางการส่งเสริมและพัฒนา เพื่อเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันของทุกหน่วยงานในการส่งเสริมพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

### 3. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ

ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ตามกรอบนโยบายที่มีเจตนารมณ์สนับสนุนด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการกำหนดกลยุทธ์และการวางแผนในการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และส่งเสริมให้เกิดการบริหารที่มีประสิทธิภาพภายใต้การแข่งขันเสรีและเป็นธรรม

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้การบริหารจัดการในการส่งเสริมการนำแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม โดยการนำรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ไปใช้ในการดำเนินการบริหารหน่วยงานของรัฐประยุกต์ใช้ตามกรอบนโยบายที่มีเจตนารมณ์สนับสนุนที่มีภาวะกิจเกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน สอดคล้องและเป็นไปแนวคิดของผลการศึกษาที่ต้องการพัฒนาให้พนักงานที่เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดมีแนวทางประพฤติปฏิบัติเป็นพนักงานที่ดี รวมทั้งเพื่อให้องค์กรได้บริหารทรัพยากรมนุษย์ การสนับสนุนให้พนักงานได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

### 4. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีกิจการโทรคมนาคม และเพื่อให้ นักวิชาการหรือผู้สนใจได้นำแบบจำลองนำไปศึกษาค้นคว้าและพัฒนาต่อไป

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมเป็นไปอย่างลึกซึ้ง ผู้วิจัยเห็นควรให้มีการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรเชิงมหภาค เพื่อทราบตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ต่อพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงาน

ที่ดีขององค์กร และทำให้ได้ข้อมูลเชิงมหภาคที่สะท้อนปัจจัยเชิงสาเหตุ และระดับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อทราบอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่มีต่อตัวแปรผลลัพธ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ความสุขในการทำงาน เป็นต้น เพื่อช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ในบริบทของกิจการอื่นๆ และในสังคมต่อไป

3. ควรมีการศึกษาวิจัยพัฒนาหลักสูตรการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร และสร้างเป็นกระบวนการเพื่อพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล โดยวิเคราะห์ตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ และข้อค้นพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่ได้จากผลการศึกษา นำมาพัฒนาตัวชี้วัดในแต่ละในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม