

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 6
	ขอบเขตของการวิจัย..... 7
	นิยามศัพท์เฉพาะ..... 8
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 11
	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 12
	สมมติฐานในการวิจัย..... 12
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 14
	ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)..... 14
	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี..... 19
	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็น พนักงานที่ดี..... 23
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 42
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 42
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 46
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	52
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น พนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม.....	54
แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการ โทรคมนาคม.....	86
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
สรุปผลการวิจัย.....	96
อภิปรายผล.....	100
ข้อเสนอแนะ.....	108
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	121
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบตัวแปรสังเกตได้ 21 ตัวแปร โดยใช้โปรแกรม LISREL.....	135
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมโดยใช้โปรแกรม LISREL.....	145
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	177

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนพนักงานจำแนกตามโครงสร้างส่วนงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2556 (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556).....	15
2	จำนวนพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุและเพศ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556).....	16
3	จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556).....	17
4	จำนวนพนักงานจำแนกตามกลุ่มเงินเดือนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556).....	18
5	การตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม.....	45
6	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
7	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อความพฤติกรรมด้านการให้ความ ช่วยเหลือผู้อื่นของกลุ่มตัวอย่าง.....	55
8	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อความพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
9	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อความพฤติกรรมด้านความอดทน อดกลั้นของกลุ่มตัวอย่าง.....	57
10	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อความพฤติกรรมด้านการให้ความ ร่วมมือของกลุ่มตัวอย่าง.....	57
11	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อความพฤติกรรมด้านความสำนึก ในหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่าง.....	58
12	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความแปร และความโด่งของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกลุ่มตัวอย่าง.....	59
13	ผลการทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ กลุ่มตัวอย่าง.....	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

14	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และความเที่ยง ในการวัดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงาน ที่ดีของกลุ่มตัวอย่าง.....	61
15	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความพึงพอใจงาน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	63
16	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความพึงพอใจ องค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
17	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความผูกพันทางจิตใจ ของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
18	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความผูกพัน ด้านการคงอยู่กับองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง.....	65
19	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความผูกพัน ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มตัวอย่าง.....	66
20	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความแปร และความโตของตัวแปรภายในแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง.....	66
21	ผลการทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรภายในแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง.....	67
22	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และความเที่ยง ในการวัดตัวแปรภายในแฝงที่ใช้ในโมเดล ของกลุ่มตัวอย่าง.....	69
23	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความหลากหลาย ของทักษะของกลุ่มตัวอย่าง.....	71
24	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความมีเอกลักษณ์ ของงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	71
25	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความสำคัญของงาน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

26	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความมีอิสระของงาน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	73
27	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับ หรือผลสะท้อนจากงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	73
28	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการมีอิทธิพล อย่างมีอุดมการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	74
29	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ ของกลุ่มตัวอย่าง.....	76
30	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา ของกลุ่มตัวอย่าง.....	77
31	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการคำนึงถึงความเป็น ปัจเจกบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	78
32	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัล ของกลุ่มตัวอย่าง.....	79
33	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการรับรู้ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	80
34	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความแปร และความโด่งของตัวแปรภายนอกแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง.....	80
35	ผลการทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรภายนอกแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง.....	82
36	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading)(Standardized) และความเที่ยงรายข้อ (Squared Multiple Correlations)ในการวัดตัวแปรภายนอกแฝงที่ใช้ในโมเดล ของกลุ่มตัวอย่าง.....	84
37	ค่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (covariance matrix) ระหว่างตัวแปร สังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร.....	86

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

38	ผลการทดสอบการแจกแจงพหุนามของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร ของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานที่ดี ของกิจการโทรคมนาคม.....	88
39	ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรม การทำงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	89
40	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และค่า t	91
41	ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรม การทำงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม.....	92

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของกิจการโทรคมนาคม.....	12
2	ผลการวิเคราะห์โมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็น พนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม (Standardized).....	90
3	แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการ โทรคมนาคม (Standardized).....	94