

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่โลกเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์ การติดต่อสื่อสารมีการโยงไปทั่วโลกทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วไม่ว่าจะอยู่ในส่วนใดของโลก ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านธุรกิจทั้งในภาครัฐและเอกชนต้องมีการเตรียมการให้พร้อมปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้า การเผชิญกับสภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการแข่งขันขององค์กรเพิ่มมากขึ้น แต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารและการจัดการด้านทรัพยากรเพื่อให้องค์กรอยู่รอด โดยองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องรู้จักการบริหารจัดการบุคคลและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่มีความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องสำคัญและเป็นหนึ่งของกระบวนการบริหารของผู้บริหารที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (ธร สุนทรายุทธ. 2553: 3-6) พนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งและมีความสำคัญมากต่อองค์กร องค์กรที่จะประสบความสำเร็จเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เป็นองค์กรที่ดีเลิศ หรือดีเยี่ยม สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้บรรลุตามเป้าหมายหรือเหนือความคาดหมายได้ จำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งในองค์กรประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจและรวมถึงในภาครัฐราชการ บริษัทหรือองค์กรที่มีชื่อเสียงประสบความสำเร็จในการดำเนินงานทางธุรกิจหรือผลประกอบการ สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ซึ่งมีความสำคัญมากต่อความสามารถและความสำเร็จขององค์กรในยุคของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่นับวันจะรุนแรงมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารระดับสูงจะให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานในองค์กร (รัตติกกรณ์ จงวิศาล. 2554: 15-16)

พฤติกรรมบุคคลมีพื้นฐานจากการรับรู้และได้รับอิทธิพลจากภาวะแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กร รวมทั้งเกิดจากความคาดหวังในการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรสามารถอธิบายได้จากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่นว่าให้ประโยชน์หรือการแสดงความดีใจ จะได้รับการตอบแทนในอนาคต ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมสามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนถึงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทและภาระหน้าที่ที่องค์กรกำหนดในการปฏิบัติงานตามปกติไม่เกี่ยวกับระบบการให้คุณหรือให้โทษอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจปฏิบัติ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ทุกองค์กรพึงปรารถนา เพราะเป็นพฤติกรรมที่

พนักงานปฏิบัติโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร สังคมในองค์กรให้การยอมรับและมองเห็นคุณค่า และทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory: OST) เป็นความเชื่อที่ว่าองค์กรจะมีความสามารถรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรไว้ได้จำเป็นต้องอาศัยความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อในสิ่งที่ดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและการแสดงพฤติกรรมสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ต้องเกิดจากองค์กรให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ แก่พนักงาน ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวมและประโยชน์โดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กรและการบริหารจัดการในช่วงปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา เช่น ผลการศึกษาของ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2547: 15-28) ได้ศึกษาเรื่องการส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กร ผู้การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน เป็นการเสนอแนวคิดและผลที่เกิดกับองค์กรทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรให้ข้อสรุปที่เป็นประเด็นสำคัญว่า พฤติกรรมของพนักงานขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างมากต่อองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน (Ebrahimpour; Zahed; & Sepehri. 2011: 1921) พฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีปฏิบัติตนให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท และการอำนวยความสะดวกให้แก่องค์กร ซึ่งทั้งหมดองค์กรไม่ได้กำหนดหน้าที่ให้ปฏิบัติ (Ersoy; et al. 2011: 356, 360) ดังนั้น หากองค์กรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว (Salehi; & Gholtash. 2011: 307) ผลการศึกษาที่แสดงว่าพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานและมีประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (Cicei. 2012: 571) ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการ การสร้างมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น ลดการสูญเสียจากทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีส่งผลต่อระดับผลการปฏิบัติงาน (Ebrahimpour; Zahed; & Sepehri. 2011: 1922) การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ยังคงมีส่วนที่นอกเหนือจากความรู้ ความสามารถของพนักงาน เช่น คุณลักษณะเฉพาะของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) มีคุณลักษณะดังนี้ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมด้านการสำนึกถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งผลการศึกษาวิจัยของ

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553: 76) และเกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์; นภาพร จันทะวัง และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2551: 229-238) สนับสนุนว่า พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมีหลายแง่มุมที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนที่มีปัจจัยที่ส่งผล การหาความสัมพันธ์และการหาสมการแนวทางการพยากรณ์ พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผล ได้แก่ ความพึงพอใจในงานเป็นสาเหตุสำคัญของความผูกพันในงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ (เอกชัย อภิศักดิ์กุล. 2549: 49) พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความพึงพอใจในงาน ต้องการอยู่กับองค์กรพยายามทำงานให้ดีที่สุด กระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร (ชุตินา มาลัย; และจิราวรรณ คงคล้าย. 2552: 43) กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจงาน (Zeinabadi. 2010: 1002) พนักงานมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่รับผิดชอบ เป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจทำให้พนักงานเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (เอกชัย อภิศักดิ์กุล. 2549: 49) ที่สืบเนื่องมาจากลักษณะงานที่ให้ความสำคัญต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์ การปฏิบัติงานที่มีผลต่อจิตใจ ต่อสุขภาพร่างกาย และต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน เช่น การลาออก การขาดงาน และพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น โดยทั้งหมดดังกล่าวนำมาสู่พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นตัวอย่างที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรได้ ซึ่งมาจากการที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่มีอิสระในการทำงาน สามารถใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการทำงาน เกิดการกระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานให้สำเร็จ (ปฏิพัฒน์ อุดรไสว; ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน; และประสาน เนืองเฉลิม. 2550: 23)

ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ภาวะผู้นำเกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางและวิธีปฏิบัติให้กับบุคคลต่างๆ รวมทั้งการจูงใจสร้างแรงจูงใจและแรงบันดาลใจให้แก่พนักงาน ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญและหาวิธีที่จะสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมนี้ ซึ่งภาวะผู้นำมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน (Kacmar; et al. 2012: 50) กล่าวคือ ถ้าพนักงานรับรู้ถึงพฤติกรรมของหัวหน้างาน เกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่นส่งผลต่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน (Fisk; & Friesen. 2012: 9-10) ภาวะผู้นำที่มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีความชัดเจนในเป้าหมาย ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแล้ว พนักงานจะแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนดด้วยความเต็มใจ ตั้งใจทำงานและทุ่มเทความสามารถเพื่อทำงานของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งการศึกษาวิจัยของ เมธิพันธ์ พวงเกตุ; และทิพทินนา สมุทธานนท์ (2551: 183) เรื่องภาวะผู้นำ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์

เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

กรณีที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีก็จะมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานด้วยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมที่ทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของพนักงาน (วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 2553: 69, 71) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Wang; & Wong. 2011: 852) ในเรื่องการรับรู้ด้าน/เกี่ยวกับความยุติธรรม (Zeinabadi; & Salehi. 2011: 1479) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานได้รับอิทธิพลมาจากนโยบายและการปฏิบัติต่างๆ ที่องค์กรแสดงออกมาเป็นการให้ความสำคัญในการช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน จะทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี โดยพนักงานสามารถทดแทนการเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์กรได้โดยผ่านความรู้สึกที่ดีสร้างความผูกพันต่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือการแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร และความพยายามช่วยเหลือองค์กรในด้านต่างๆ (วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 2553: 67) บุคลากรจะมีพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งในพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร หรือพฤติกรรมช่วยเหลือกัน ก็จะทำให้หน่วยงานเกิดแนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างพนักงานในทีมงาน และข้ามกลุ่มงาน ทำให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานมากยิ่งขึ้น และทำให้บรรยากาศการทำงานร่วมกันดีมากขึ้น สามารถที่จะดึงดูดและรักษาพนักงานไว้ให้ทำงานกับองค์กรได้เป็นอย่างดี (ชนินทร์ จักรภพโยธิน. 2554: 100) พนักงานจะตอบแทนองค์กรด้วยการทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และนอกเหนือจากหน้าที่ให้กับองค์กรมากกว่าที่องค์กรกำหนด (จิตจรดา ลีนิถาวร; และทิพทินนา สมุทธานนท์. 2552: 30) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร เกิดจากความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน คุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำที่สามารถเปลี่ยนแปลงสภาพและบรรยากาศองค์กร (สฎายุ ธีระฉวีขจรตระกูล. 2547: 16)

เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรปฏิบัติต่อตนด้วยความยุติธรรมและให้การสนับสนุนด้านต่างๆ ย่อมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพวกเขา โดยเฉพาะการแสดงพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พนักงานมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความทุ่มเท เสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน (เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์; นภาพร จันทะวัง; และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร. 2551: 235-236) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานอุทิศตนให้กับการทำงานในองค์กร แสดงออกด้วยพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกันการเกิดปัญหาในการทำงาน ให้ความร่วมมือในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น พฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรนี้มีประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรและสนับสนุนการทำงานขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร (Mamman; Kamoche; & Bakuwa. 2012: 6)

ปัจจุบันธุรกิจโทรคมนาคมมีความสำคัญระดับประเทศ มีการพัฒนา ปรับปรุงธุรกิจโทรคมนาคมที่ประกอบไปด้วย การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพการรับ-ส่งข้อมูล ความเร็วสูง ทำให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ส่งผลต่อผลผลิตเพิ่มขึ้นในด้านต่างๆ ของประเทศชาติ พัฒนาคุณภาพการศึกษา คุณภาพชีวิต การทำธุรกรรมการเงิน การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าอย่างมีวิจารณญาณ (รายงานประจำปี 2554 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). 2555: 13-46) เนื่องจากบริการการสื่อสารทำให้ผู้ใช้สามารถรับและส่งข้อมูลจำนวนมากได้ในระยะทางไกล ใช้เวลารวดเร็ว และราคาประหยัด จึงทำให้เกิดการเรียนการสอนทางไกลมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับประชาชนทุกระดับ อีกทั้งยังทำให้การรักษาพยาบาลทางไกลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด ธุรกิจโทรคมนาคมมีความสำคัญสามารถให้บริการด้านบันเทิง ข่าวสารและศิลปะการแสดงซึ่งมีการใช้งานอย่างแพร่หลาย เช่น เพลง รายการโทรทัศน์ สารคดี ภาพยนตร์ เกม เป็นต้น อันยังประโยชน์แก่การพัฒนาประเทศไทยในท่ามกลางการแข่งขันระดับสากลต่อไป กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทก.) ทำหน้าที่กำกับดูแลหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินงานธุรกิจโทรคมนาคม อาทิเช่น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทก.) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นับแต่เริ่มก่อตั้งองค์กร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีพนักงานที่ให้บริการทั้งหมด 16,539 คน (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556) และมีผลประกอบการที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกส่วนงาน ซึ่งส่วนหนึ่งน่าจะเป็นเพราะการมีพนักงานที่มีคุณภาพทั้งในด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติ พิจารณาได้จากคุณวุฒิทางการศึกษาของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดระดับปริญญา ร้อยละ 74.67 และมีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญา ร้อยละ 25.33 (ที่มา: www.intra.tot.co.th)

ในยุคที่โลกเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์ การติดต่อสื่อสารมีการโยงใยไปทั่วโลกทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ธุรกิจโทรคมนาคมมีความสำคัญระดับประเทศชาติ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมดและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทก.) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีภารกิจหลักในการดำเนินการและการให้บริการด้านกิจการโทรคมนาคมแก่ประชาชนทั่วประเทศ สภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการแข่งขันขององค์กรเพิ่มมากขึ้น แต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการบริหารและการจัดการด้านทรัพยากร การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะกับองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 16,539 คน และมีการกำหนด

โครงสร้างส่วนงานให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงานและสายงานการบังคับบัญชาที่เหมาะสม ซึ่งควรมีการใช้การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) มีภารกิจหลักในการดำเนินการและการให้บริการด้านที่เกี่ยวข้องกับงานสนับสนุนกิจการโทรคมนาคมแก่ประชาชนทั่วประเทศ กิจกรรมการดำเนินงานในส่วนต่างๆ จำเป็นต้องมีพนักงานจำนวนมาก การมีพนักงานที่มีคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดีซึ่ง คุณลักษณะที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนดย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การบริหาร และการดำเนินงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร การศึกษาพฤติกรรมของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นพนักงานที่ดีของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จึงเป็นสิ่งที่มีความ จำเป็นอย่างยิ่ง และผลการศึกษานี้วิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้นซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดีก่อให้เกิดประเด็นคำถามว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยปัจจัยใดบ้าง ปัจจัยใดส่งผล ทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี การศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อมูลมาสนับสนุนกรอบ แนวคิดเชิงทฤษฎีในการระบุเส้นทางความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็น พนักงานที่ดีของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จากปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน ภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร จะให้ผลการศึกษา ในลักษณะของแบบจำลองที่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลและเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและ พัฒนาบุคลากรในบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ตลอดจนเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ส่งเสริมให้เกิด พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การ พัฒนาการคุณภาพและประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ได้ อย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานสนับสนุนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีจำนวนทั้งหมด 16,539 คน (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนพนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานการให้บริการงานสนับสนุนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 420 คน

การสุ่มตัวอย่างโดยทำให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรจากการเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และขนาดของตัวอย่างต้องมีขนาดที่พอเหมาะในด้านทฤษฎีและด้านการปฏิบัติ มีการสุ่มตัวอย่างแบบ **Multi-stage Sampling 2** ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 แบบ **Stratified Random Sampling** เป็นการสุ่มตัวอย่างเลือกส่วนงาน จำนวน 21 ส่วนงาน จากทั้งหมด 470 ส่วนงาน ขั้นที่ 2 การกำหนดตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานที่ถูกเลือกเป็นแบบ **Random Sampling** จำนวน 20 คน ต่อส่วนงาน ทำให้ได้ตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 420 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจงาน และความพึงพอใจองค์กรประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

1.2 ลักษณะงาน ประกอบด้วย 1) ความหลากหลายของทักษะ 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความมีอิสระของงาน และ 5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน

1.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย 1) การรับรู้ด้านการให้รางวัล และ 2) การรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

1.5 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 1) ความผูกพันด้านจิตใจ 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และ 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 2) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น 4) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และ 5) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดี หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกในทางบวกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง โดยองค์กรไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการ แต่เป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลดีต่อประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

1. พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การให้คำแนะนำแก่เพื่อนพนักงานเกี่ยวกับวิธีการใช้เครื่องมือต่างๆ

2. พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การให้ความสำคัญกับการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเกิดการกระทบกระทั่งกับผู้อื่น การคำนึงถึงผลที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานและการเคารพสิทธิของผู้อื่น

3. พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น หมายถึง การมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด และความกดดันต่างๆ ในการทำงาน เช่น หลีกเลี่ยงการแสดงอาการท้อแท้ การแสดงท่าทางและการพูดจาที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ หมายถึง การแสดงออกที่พนักงานมีการติดตามข่าวสารในองค์กร และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

5. พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การแสดงออกที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ตอบสนองนโยบายขององค์กร เป็นคนตรงต่อเวลา ช่วยดูแลทรัพย์สินขององค์กรไม่ใช้เวลาว่างไปในเรื่องส่วนตัว

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานทางด้านดีที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติและองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจงานและความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

1. ความพึงพอใจงาน เป็นความรู้สึกของพนักงานทางด้านดีที่มีต่อลักษณะและสภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตนโดยตรง ได้แก่ ความรู้สึกมีความสุขและภาคภูมิใจเมื่อประสบความสำเร็จในงาน ได้ยอมรับการยกย่อง มีบทบาทความรับผิดชอบ มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ และเมื่อลักษณะงานที่ทำเหมาะสมกับทักษะ/ความสามารถของตน

2. ความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นความรู้สึกของพนักงานทางด้านดีที่มีต่อสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านต่างๆ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยในงานและสภาพการทำงาน

ลักษณะงาน หมายถึง สภาพหรือสิ่งทีอธิบายเกี่ยวกับงานแต่ละประเภทในด้านต่างๆ ในการวิจัยครั้งนี้พิจารณาลักษณะงาน จาก 5 องค์ประกอบ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน

1. ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง งานที่ต้องอาศัย/ใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถใช้ความรู้ความชำนาญที่แตกต่างกันของแต่ละคนในการปฏิบัติงาน

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่มีการระบุขั้นตอนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อให้มีผลผลิตที่ปรากฏชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน หมายถึง งานที่มีกระบวนการทำงานหรือผลที่เกิดจากการทำงานมีความเกี่ยวข้องหรือมีผลต่องานอื่นต่อองค์กรและต่อสังคม

4. ความมีอิสระของงาน หมายถึง งานที่ให้อิสระแก่พนักงานในการกำหนดวิธีการทำงาน การวางแผนการทำงาน การจัดตารางการทำงาน การปฏิบัติเพื่อให้งานนั้นๆ สำเร็จ ตลอดจนการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน

5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน หมายถึง งานที่พนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานและประเมินระบบของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ทำให้พนักงานปฏิบัติตาม และเป็นผู้นำที่สามารถนำวิสัยทัศน์ของตนเองให้พนักงานเกิดการยอมรับและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ตามเป้าหมายขององค์กร โดยกระตุ้นให้พนักงานแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ๆ ส่งเสริมกระบวนการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบ และผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นรายบุคคลอย่างใกล้ชิด ให้ความสำคัญและดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ในการวิจัยครั้งนี้พิจารณาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจาก 4 องค์ประกอบ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่แสดงออกถึงความสามารถทางด้านความคิด ความมั่นใจในตัวเองที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความศรัทธา มีความภูมิใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและมีความมั่นใจในการทำงานให้สำเร็จ พฤติกรรมการ

ทำงานของผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้านมีความเลื่อมใส และให้ความไว้วางใจในความสามารถ

2. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่สามารถจุดประกายความคิดหรือช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคิดทำงานให้สำเร็จโดยใช้ความพยายามเพิ่มขึ้น รวมทั้งการให้แรงหนุนทางอารมณ์ ได้แก่ การสื่อสารด้วยคำพูดที่ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติงาน การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ตาม สร้างความเข้าใจว่าสิ่งที่ทำนั้นมีคุณค่า สร้างความคาดหวังว่าผู้ตามจะสามารถทำงานนั้นได้สำเร็จ

3. การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่กระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาของตนให้แก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ กระตุ้นให้พนักงานในองค์กรสร้างระบบความคิดเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ส่งเสริมกระบวนการคิดวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นรายบุคคลอย่างใกล้ชิด ตลอดจนจนปฏิบัติต่อพนักงานในองค์กรของตนอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญและดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานทุกคน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับค่านิยมขององค์กรในการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานอย่างแท้จริง ในการวิจัยครั้งนี้พิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจาก 2 องค์ประกอบ คือ การรับรู้ด้านการให้รางวัล และการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

1. การรับรู้ด้านการให้รางวัล หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่แสดงออกถึงการยอมรับ การสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้รับการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในงาน โดยการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ

2. การรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่แสดงออกถึงการยอมรับ การสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้รับการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในงาน การให้ความช่วยเหลือพนักงานโดยการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้พิจารณาความผูกพันต่อองค์กร จาก 2 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกว่าตนเองคือพนักงานที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการได้มีส่วนร่วมในองค์กร มีความภาคภูมิใจ เมื่อ บริษัท ทีโอที ได้รับการยกย่อง หรือเมื่อประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกที่ผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการเปรียบเทียบผลตอบแทนและสิ่งที่ได้รับกับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าการปฏิบัติงานขององค์กรต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและต้องทำ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหน้าที่ หรือเป็นพันธะที่พนักงานจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

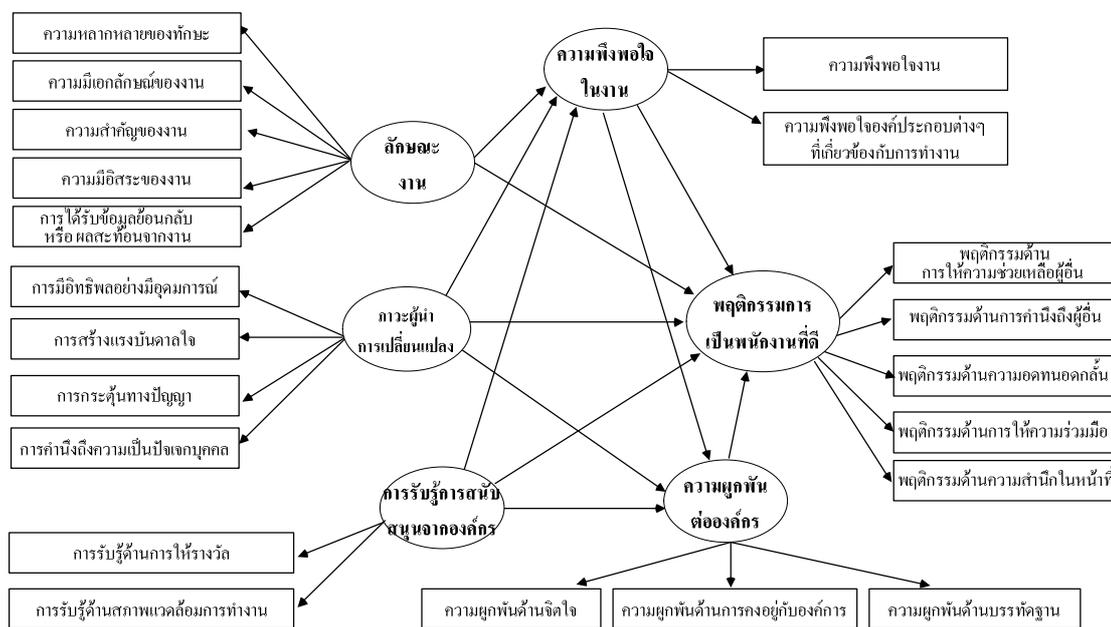
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาวิจัยและข้อค้นพบต่างๆ ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์เชิงนโยบายและประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ดังนี้

1. เป็นประโยชน์ต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงด้านการบริหารจัดการ ให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ประยุกต์ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ เพื่อกำหนดนโยบายและพัฒนารวบรวมแผนในการแข่งขันตลาดบริการการสื่อสารยุคใหม่ได้อย่างเหมาะสม ที่สอดคล้องกับสถานการณ์
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจโทรคมนาคม สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและกำหนดทิศทางในการวางแผนนโยบายการบริหารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการให้น้ำหนักที่เหมาะสมแต่ละปัจจัยทั้งทางตรงและทางอ้อมของตัวแบบที่เหมาะสมของสมการโครงสร้างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม
3. เป็นประโยชน์ด้านหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ตามกรอบนโยบายที่มีเจตนารมณ์สนับสนุนด้านการสื่อสารโทรคมนาคมของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการกำหนดกลยุทธ์และการวางแผนในการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และส่งเสริมให้เกิดการบริหารที่มีประสิทธิภาพภายใต้การแข่งขันเสรีและเป็นธรรม
4. ประโยชน์ด้านวิชาการทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีกิจการโทรคมนาคม และเพื่อให้ นักวิชาการหรือผู้สนใจได้นำแบบจำลองนำไปศึกษาค้นคว้าและพัฒนาต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กระทำโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กร และแนวคิดทางการบริหารจัดการ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำ และผลจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มาใช้ในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยสรุปเป็นกรอบความคิดดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยมี 5 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงาน

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน

5. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี