

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลตามความเห็นของ สฎายุ วีระวณิชตระกูล (2549) ชูติมา มาลัย (2552) และอริสา สํารอง (2553) เกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม
3. แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม มีตัวแปรแฝงจำนวน 6 ตัวแปร ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น ตัวแปรภายในแฝงจำนวน 3 ตัว ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรภายนอกแฝง จำนวน 3 ตัว ได้แก่ ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 21 ตัวแปร ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรภายในแฝง

OCB	แทน	พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี
JS	แทน	ความพึงพอใจในงาน
OC	แทน	ความผูกพันต่อองค์กร

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรภายนอกแฝง

TAK	แทน	ลักษณะงาน
LEAD	แทน	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
POR	แทน	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้

O1	แทน	พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
O2	แทน	พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

O3	แทน	พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น
O4	แทน	พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ
O5	แทน	พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่
J1	แทน	ความพึงพอใจงาน
J2	แทน	ความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
C1	แทน	ความผูกพันด้านจิตใจ
C2	แทน	ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร
C3	แทน	ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
T1	แทน	ความหลากหลายของทักษะ
T2	แทน	ความมีเอกลักษณ์ของงาน
T3	แทน	ความสำคัญของงาน
T4	แทน	ความมีอิสระของงาน
T5	แทน	การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน
L1	แทน	การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์
L2	แทน	การสร้างแรงบันดาลใจ
L3	แทน	การกระตุ้นทางปัญญา
L4	แทน	การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล
P1	แทน	การรับรู้ด้านเกี่ยวกับการให้รางวัล
P2	แทน	สภาพแวดล้อมการทำงาน

### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน ให้ผลสรุป ดังตาราง 6

ตาราง 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	124	29.5
1.2 หญิง	296	70.5
2. สถานภาพ		
2.1 โสด	155	36.9
2.2 สมรส	233	55.5
2.3 หย่าร้าง	21	5
2.4 หม้าย	11	2.6
3. ประสบการณ์การทำงาน		
3.1 ต่ำกว่า 10 ปี	28	6.7
3.2 10-14 ปี	15	3.6
3.3 15-19 ปี	86	20.4
3.4 20-24 ปี	131	31.2
3.5 25-30 ปี	98	23.3
3.6 > 30 ปี	62	14.8
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	16.4
4.2 ปริญญาตรี	260	61.9
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	91	21.7
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 30,000 บาท	45	10.7
5.2 30,000-40,000 บาท	79	18.8
5.3 40,001-50,000 บาท	128	30.5
5.4 50,001-60,000 บาท	77	18.3
5.5 60,001-70,000 บาท	41	9.8
5.6 > 70,000 บาท	50	11.9

จากตาราง 6 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนร้อยละ 70.5 และเพศชาย ร้อยละ 29.5

สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.5 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 36.9 มีสถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 5 และสถานภาพหม้าย ร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานของกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 20-24 ปี ร้อยละ 31.2 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 23.3 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 20.4 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 30 ปี ร้อยละ 14.8 มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 6.7 และประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10-14 ปี ร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.9 รองลงมา มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.7 และมีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 30.5 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,000-40,000 บาท ร้อยละ 18.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท ร้อยละ 18.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท ร้อยละ 11.9 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 10.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 60,001-70,000 บาท ร้อยละ 9.8

### **พฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีและปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม**

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณลักษณะของพนักงาน ผู้บริหารและการบริหารงานที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเป็นพนักงานที่ดีและระดับคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดีเป็นตัวแปรที่สังเกตได้ ซึ่งรวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังตาราง 7-14

แบบสอบถามที่มีข้อคำตอบ 5 ระดับ ได้กระทำโดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ยเลขคณิต ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 4.50-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 4.00-4.49 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.50-3.99 หมายถึง ระดับค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.00-3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 2.50-2.99 หมายถึง ระดับค่อนข้างน้อย

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 2.00-2.49 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตน้อยกว่า 2 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

### พฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดี

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะและองค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมที่มีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งรวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังตาราง 7-14

### พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

ตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ข้อ 1 ท่านให้คำแนะนำ หรือ ช่วยเหลือพนักงานใหม่ในการใช้เครื่องมือและเครื่องใช้สำนักงาน แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของท่าน และไม่ต้องร้องขอ	3.78	0.64	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ	3.72	0.61	ค่อนข้างมาก
ข้อ 3 ท่านเป็นผู้ไกลเกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.58	ค่อนข้างมาก
ข้อ 4 ท่านช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานทุกคนที่ประสบปัญหาในการทำงาน	3.60	0.61	ค่อนข้างมาก
ข้อ 5 ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน	3.76	0.63	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 7 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.58-0.64

### พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

ตัวแปรพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ คำถามข้อ 4 และข้อ 5 เป็นคำถามเชิงลบ นำมาปรับคะแนนคำตอบ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ท่านมีความระมัดระวังในการกระทำของตนเอง ที่อาจเกิด ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	3.94	0.61	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.04	0.60	มาก
ข้อ 3 ท่านปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ	4.07	0.58	มาก
ข้อ 4 ท่านชอบส่งเสียงดัง กับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน	3.74	0.84	ค่อนข้างมาก
ข้อ 5 ท่านกล้าที่จะพูดตามความคิดเห็นของตน โดยไม่คำนึงถึง ความรู้สึกของผู้อื่น	3.62	0.77	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 8 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่นของกลุ่มตัวอย่าง ข้อ 2 และข้อ 3 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับมาก และข้อ 1 ข้อ 4 และข้อ 5 ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.58-0.84

### พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น

ตัวแปรพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ คำถามข้อ 3 ข้อ 4 และข้อ 5 เป็นคำถามเชิงลบ นำมาปรับคำตอบ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อความพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น ของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานท่านมักจะพิจารณา แก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้	3.53	0.59	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 ท่านมีความตั้งใจในการปรับปรุงการทำงานมากกว่าการ วิพากษ์การทำงาน	3.78	0.58	ค่อนข้างมาก
ข้อ 3 ท่านร้องเรียนหรือวิจารณ์ เมื่อมีความรู้สึกไม่พอใจเกี่ยวข้อง กับการทำงาน	3.73	.78	ค่อนข้างมาก
ข้อ 4 ท่านจะรู้สึกไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน ถ้างานที่ท่านทำร่วมกัน เกิดความผิดพลาดและไม่ประสบผลสำเร็จ	3.83	0.73	ค่อนข้างมาก
ข้อ 5 ท่านมีความรู้สึกไม่พอใจเมื่อหัวหน้างานมอบหมายงานโดย การออกคำสั่ง	3.87	0.77	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 9 ข้อคำถามของตัวแปรพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.58-0.78

### พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ

ตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อความพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ ของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ท่านกล้าที่จะเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อ ทีโอที	3.40	0.75	ปานกลาง
ข้อ 2 ท่านมีส่วนร่วมในการจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัท ทีโอที ด้วยความเต็มใจ	3.48	0.80	ปานกลาง
ข้อ 3 ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบริษัท ทีโอที	3.75	0.69	ค่อนข้างมาก

## ตาราง 10 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 4 ท่านอาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดี ให้แก่บริษัท ทีโอที โดยไม่ต้องร้องขอ	3.52	0.79	ค่อนข้างมาก
ข้อ 5 ท่านสามารถรักษาความลับของบริษัท ทีโอที ได้ดี	4.13	0.68	มาก
ข้อ 6 ท่านรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในกิจกรรมที่ บริษัท ทีโอที จัดขึ้นอย่างเคร่งครัด	4.02	0.67	มาก

จากตาราง 10 ข้อคำถามของตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือของกลุ่มตัวอย่างข้อ 1 และ ข้อ 2 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับปานกลาง ข้อ 3 และ ข้อ 4 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับค่อนข้างมาก ข้อ 5 และ ข้อ 6 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน อยู่ระหว่าง 0.67-0.80

## พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่

ตัวแปรพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ คำถามข้อ 4 และข้อ 5 เป็นคำถามเชิงลบ นำมาปรับคำตอบ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามพฤติกรรมด้านความสำนึกใน  
หน้าที่ของกลุ่มตัวอย่าง

พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงาน ทรัพย์สินของบริษัท ทีโอที ด้วย ความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า	4.27	0.63	มาก
ข้อ 2 ท่านใช้สาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า เป็นต้น ของ บริษัท ทีโอที อย่างประหยัด	4.29	0.61	มาก
ข้อ 3 ท่านใช้ความพยายามในการทำงานให้สำเร็จภายในเวลาที่ กำหนด โดยไม่ให้งานค้าง	4.28	0.64	มาก
ข้อ 4 ท่านชอบที่จะคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในเวลาทำงาน	3.63	0.71	ค่อนข้างมาก

## ตาราง 11 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 5 ท่านนำเอางานส่วนตัวที่ไม่ใช่งานที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้จัดการส่วนมาปฏิบัติในช่วงเวลาทำงาน	4.16	0.77	มาก

จากตาราง 11 ข้อคำถามของตัวแปรพฤติกรรมพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่าง ข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 3 และ ข้อ 5 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับมาก ข้อ 4 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.61-0.77

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความเบ้	ความโด่ง	ระดับความ คิดเห็น
<b>พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี</b>					
1. พฤติกรรมด้านการให้ความ ช่วยเหลือผู้อื่น	3.672	0.464	0.456	-0.124	ค่อนข้างมาก
2. พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	3.880	0.441	0.269	-0.091	ค่อนข้างมาก
3. พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น	3.748	0.413	0.279	-0.479	ค่อนข้างมาก
4. พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ	3.718	0.482	0.103	0.026	ค่อนข้างมาก
5. พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่	4.126	0.475	-0.214	-0.377	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (05) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับมาก และตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (01) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (02) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น (03) และพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (04) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (O1) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (O2) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น (O3) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (O4) และตัวแปรพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (O5) มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกัน มีค่าระหว่าง 0.413-0.482

ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีทั้ง 5 ด้าน มีค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ที่ไม่คิดเครื่องหมาย ใกล้เคียงกัน ค่าความเบ้อยู่ระหว่าง 0.103-0.456 และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 0.026-0.479

ตาราง 13 ผลการทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ความเบ้		ความโด่ง		ความเบ้และความโด่ง	
	ค่า Z	ค่า P	ค่า Z	ค่า P	ค่า $\chi^2$	ค่า P
<b>พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี</b>						
1. พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	3.702	0.000	-0.453	0.651	3.911	0.001
2. พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	2.246	0.025	-0.296	0.767	5.131	0.077
3. พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น	2.326	0.020	-2.581	0.010	12.069	0.002
4. พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ	0.875	0.382	0.222	0.824	0.814	0.666
5. พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่	-1.796	0.072	-1.870	0.061	6.725	0.035

การตรวจสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรเดียว (Univariate normal distribution) ตรวจสอบโดยพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ไม่คิดเครื่องหมาย

จากตาราง 13 การทดสอบตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีมีการแจกแจงปกติ (Normal distribution) จากค่าความเบ้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ทั้ง 3 ด้าน คือ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 ด้านมีการแจกแจงไม่เบ้ และพบว่าค่าความเบ้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่มีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ด้านที่มีการแจกแจงที่เบ้

การทดสอบตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีมีการแจกแจงปกติ จากค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น แสดงว่าตัวแปรด้านนี้มีการแจกแจงไม่โด่ง และพบว่าค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่มีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรทั้ง 4 ด้านมีการแจกแจงโด่ง

การทดสอบตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีที่มีการแจกแจงปกติ จากค่าความเบ้และค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่แสดงว่าตัวแปรทั้ง 3 ด้าน มีการแจกแจงไม่เบ้และไม่โด่ง และพบว่าค่าความเบ้และค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือมีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ด้านมีการแจกแจงที่เบ้และโด่ง

ตาราง 14 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และความเที่ยง ในการวัดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ความเที่ยง
<b>พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี</b>		<b>0.96</b>
1. พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	0.64	0.41
2. พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	0.48	0.23
3. พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น	0.44	0.19
4. พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ	0.67	0.45
5. พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่	0.50	0.25

ข้อมูลจากตาราง 14 แสดงความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 5 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีซึ่งเป็นตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือสามารถอธิบายตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้มากที่สุดเท่ากับ 0.67 รองลงมา พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นสามารถอธิบายตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้เท่ากับ 0.64 พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ ตัวแปรพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่สามารถอธิบายตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้เท่ากับ 0.50 ตัวแปรพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่นสามารถอธิบายตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้เท่ากับ 0.48 และตัวแปรพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นสามารถอธิบายตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้เท่ากับ 0.44

ตามลำดับและตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.45 รองลงมาตัวแปรพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.41 ตัวแปรพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่มีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.25 ตัวแปรพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.23 และตัวแปรพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.19 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวพบว่าตัวแปรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีมีความเที่ยงในการวัดทุกตัวแปรดังพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ (Squared multiple correlation) โดยตัวแปรผลดำเนินงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.96

### **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม**

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะและองค์ประกอบของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมที่มีตัวแปรแฝง จำนวน 5 ตัวแปร สามารถแบ่งเป็นตัวแปรภายในแฝง จำนวน 2 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรภายนอกแฝง จำนวน 3 ตัว ได้แก่ ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งรวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังตาราง 15-36

### **ตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม**

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะและองค์ประกอบของตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม จำนวน 2 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งรวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังตาราง 15-22

ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (J1) และตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (J2)

ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (C1) ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (C2) และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (C3)

### ตัวแปรความพึงพอใจงาน

ตัวแปรความพึงพอใจงานวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความพึงพอใจงานของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจงาน	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ท่านพอใจที่การปฏิบัติงานของท่านบรรลุเป้าหมาย	3.95	0.58	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยเมื่อทำงาน ได้ดี	3.77	0.57	ค่อนข้างมาก
ข้อ 3 ท่านพอใจที่มีอำนาจตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับ มอบหมาย	3.65	0.60	ค่อนข้างมาก
ข้อ 4 ท่านพอใจที่ได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.64	0.60	ค่อนข้างมาก
ข้อ 5 ท่านพอใจที่ได้ทำงานที่เหมาะสมกับทักษะ/ความสามารถ ของท่าน	3.70	0.59	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 15 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรความพึงพอใจงานของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.57-0.60

### ตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานวัดได้ด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ข้อ 1 ท่านพอใจที่ผู้จัดการส่วนของท่านมีแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย	3.69	0.63	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 ท่านพอใจในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของท่าน	3.76	0.58	ค่อนข้างมาก
ข้อ 3 ท่านพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ (เงินเดือนและสวัสดิการ) จากงานที่ท่านทำ	3.75	0.60	ค่อนข้างมาก
ข้อ 4 ท่านพอใจที่มีความมั่นคงในทางเศรษฐกิจและสังคมในการทำงานที่นี่	3.71	0.63	ค่อนข้างมาก
ข้อ 5 ท่านพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน	3.70	0.64	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 16 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.58-0.64

### ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ

ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจของกลุ่มตัวอย่าง

ความผูกพันด้านจิตใจ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ข้อ 1 บริษัท ทีไอที มีความหมายทางจิตใจแก่ท่านเป็นอย่างมาก	4.22	0.66	มาก
ข้อ 2 ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาของ ทีไอที เสมือนเป็นปัญหาของท่าน	4.07	0.69	มาก
ข้อ 3 ท่านภาคภูมิใจที่บอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานของ ทีไอที	4.22	0.73	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.66-0.73

### ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร

ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่าง

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ข้อ 1 แม้ว่าจะมีที่ทำงานใหม่ที่ให้ผลตอบแทนมากกว่า ผลตอบแทนที่ท่านได้รับอยู่เดิม ท่านก็ไม่คิดจะลาออกจาก บริษัท ทีโอที	4.03	0.84	มาก
ข้อ 2 ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในชีวิตจะลดลง หากท่านต้องลาออก จากบริษัท ทีโอที ในตอนนี้	4.05	0.76	มาก
ข้อ 3 เป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงของการดำรงชีวิต หากท่าน ลาออกจากบริษัท ทีโอที ในตอนนี้	4.03	0.8	มาก

จากตาราง 18 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.76-0.84

### ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ท่านรู้สึกว่าเป็นบริษัท ทีโอที มีบุญคุณต่อท่าน	4.38	0.72	มาก
ข้อ 2 ท่านรู้สึกว่าคุณมีพันธะต้องปฏิบัติงานกับ ทีโอที ตลอดไป	4.11	0.74	มาก
ข้อ 3 ท่านมีความจงรักภักดีต่อ ทีโอที ไม่คิดจะลาออกจากบริษัทได้	4.2	0.75	มาก

จากตาราง 19 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.72-0.75

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความเบ้และค่าความโด่งของตัวแปรภายในแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความเบ้	ความโด่ง	ระดับความ คิดเห็น
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>					
1. ความพึงพอใจในงาน (J1)	3.743	0.418	-0.454	0.629	ค่อนข้างมาก
2. ความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (J2)	3.725	0.431	-0.225	0.006	ค่อนข้างมาก
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>					
1. ความผูกพันด้านจิตใจ (C1)	4.173	0.586	-0.225	-0.7	มาก
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (C2)	4.037	0.678	-0.13	-0.828	มาก
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (C3)	4.231	0.653	-0.408	-0.857	มาก

จากตาราง 20 พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงาน (J1) และความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (J2) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ตัวแปรความ

ผูกพันด้านจิตใจ (C1) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (C2) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับมาก

ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากกว่า 3.7 และน้อยกว่า 4.5 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และระดับมาก

ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1 มีค่าสูงสุด 0.678 และมีค่าระหว่าง 0.418-0.678 แสดงว่าความแตกต่างของคะแนนที่ประเมินมานั้นมีความแตกต่างกันไม่มาก

ค่าความเบ้ที่ไม่คิดเครื่องหมายตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าน้อยกว่า 1 และมีค่าระหว่าง 0.130-0.454 ตัวแปรความพึงพอใจงาน (J1) มีค่าความเบ้มากที่สุด 0.454 และตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (C2) มีค่าความเบ้น้อยที่สุด 0.130

ค่าความโด่งที่ไม่คิดเครื่องหมายของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าน้อยกว่า 1 และมีค่าระหว่าง 0.006-0.857 ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (C3) มีค่าความโด่งมากที่สุด 0.857 และตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (J2) มีค่าความโด่งน้อยที่สุด 0.006

ตาราง 21 ผลการทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรภายในแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ความเบ้		ความโด่ง		ความเบ้และความโด่ง	
	ค่า Z	ค่า P	ค่า Z	ค่า P	ค่า $\chi^2$	ค่า P
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>						
1. ความพึงพอใจงาน (J1)	-1.884	0.060	0.135	0.892	3.570	0.168
2. ความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (J2)	-1.883	0.060	-4.545	0.000	24.201	0.000
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>						
1. ความผูกพันด้านจิตใจ (C1)	-1.883	0.060	-4.545	0.000	24.201	0.000
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (C2)	-1.101	0.271	-6.099	0.000	38.412	0.000
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (C3)	-3.335	0.001	-6.523	0.000	53.663	0.000

การตรวจสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรเดียว (Univariate normal distribution) ตรวจสอบโดยพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ไม่คิดเครื่องหมาย

จากตาราง 21 การทดสอบตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีการแจกแจงปกติ (Normal distribution) จากค่าความเบ้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมี ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (C3) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีค่าการทดสอบที่แสดงว่ามีการแจกแจงไม่เบ้และพบว่าค่าความเบ้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของตัวแปรสังเกตได้ที่เหลือมีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปรที่มีการแจกแจงที่เบ้

การทดสอบตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีการแจกแจงปกติ จากค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมี 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (J2) ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (C1) ตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ (C2) และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (C3) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร มีค่าการทดสอบที่แสดงว่ามีการแจกแจงไม่โด่ง และพบว่าค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของตัวแปรความพึงพอใจงาน (J1) มีค่าการทดสอบที่แสดงว่ามีการแจกแจงที่โด่ง

การทดสอบตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีการแจกแจงปกติ จากค่าความเบ้และค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายในแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมี 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (J2) ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (C1) ตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ (C2) และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (C3) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร มีค่าการทดสอบที่แสดงว่ามีการแจกแจงที่ไม่เบ้และไม่โด่ง และพบว่าค่าความเบ้และค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของตัวแปรความพึงพอใจงาน (J1) มีค่าการทดสอบที่แสดงว่ามีการแจกแจงที่เบ้และโด่ง

ตาราง 22 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และความเที่ยงในการวัดตัวแปรภายในแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ความเที่ยง
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>		<b>0.73</b>
1. ความพึงพอใจงาน (J1)	0.83	0.68
2. ความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (J2)	0.87	0.75
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>		<b>0.42</b>
1. ความผูกพันด้านจิตใจ (C1)	0.85	0.75
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (C2)	0.81	0.67
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (C3)	0.86	0.67

ข้อมูลจากตาราง 22 แสดงความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 2 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นตัวแปรภายในแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 2 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานสามารถอธิบายตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงานได้เท่ากับ 0.87 รองลงมาตัวแปรความพึงพอใจงานสามารถอธิบายตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงานได้เท่ากับ 0.83 และตัวแปรความพึงพอใจองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.75 รองลงมาตัวแปรความพึงพอใจงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.68 จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวพบว่าตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรภายในแฝงมีความเที่ยงในการวัดทุกตัวแปรดังพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ (Squared multiple correlation) โดยตัวแปรผลดำเนินงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.73

ข้อมูลแสดงความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 3 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรภายในแฝงพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานสามารถอธิบายตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กรได้เท่ากับ 0.86 รองลงมาตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจสามารถอธิบายตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กรได้เท่ากับ 0.85 และตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับ

องค์กร สามารถอธิบายตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กรได้เท่ากับ **0.81** ตามลำดับ และตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ **0.75** รองลงมาตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร มีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ **0.67** และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ **0.67** จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวพบว่าตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรภายในแฝงมีความเที่ยงในการวัดทุกตัวแปรดังพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ (Squared multiple correlation) โดยตัวแปรผลดำเนินงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ **0.42**

### **ตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม**

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะและองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม ตัวแปรภายนอกแฝงจำนวน 3 ตัว ได้แก่ ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งรวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังตาราง 23-36

ตัวแปรลักษณะงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ตัวแปรความหลากหลายของทักษะ (T1) ตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงาน (T2) ตัวแปรความสำคัญของงาน (T3) ตัวแปรความมีอิสระของงาน (T4) และตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน (T5)

ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (L1) ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (L2) ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (L3) และตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (L4)

ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัล (P1) และตัวแปรการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (P2)

#### **ตัวแปรความหลากหลายของทักษะ**

ตัวแปรความหลากหลายของทักษะ วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความหลากหลายของทักษะของกลุ่มตัวอย่าง

ความหลากหลายของทักษะ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ข้อ 1 งานที่ท่านรับผิดชอบต้องใช้ทักษะ/ความสามารถที่หลากหลาย	3.53	0.63	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 ท่านใช้ความรู้/ความสามารถ/ทักษะทำงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.59	0.58	ค่อนข้างมาก
ข้อ 3 เพื่อนร่วมงานของท่านใช้ความรู้/ความสามารถ/ทักษะทำงานที่รับผิดชอบ	3.51	0.59	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 23 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรความหลากหลายของทักษะของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.58-0.63

#### ตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงาน

ตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงานวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงานของกลุ่มตัวอย่าง

ความมีเอกลักษณ์ของงาน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ข้อ 1 งานที่ท่านรับผิดชอบมีขั้นตอนที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทำงาน	3.56	0.65	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 งานที่ท่านทำมีการกำหนดผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน	3.5	0.66	ค่อนข้างมาก
ข้อ 3 ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจขั้นตอนของงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.32	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 24 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงานของกลุ่มตัวอย่าง ข้อ 1 และข้อ 2 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ข้อ 3 มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับปานกลาง ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.65-0.66

### ตัวแปรความสำคัญของงาน

ตัวแปรความสำคัญของงาน วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความสำคัญของงานของกลุ่มตัวอย่าง

ความสำคัญของงาน	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกระบวนการทำงานหรือ ผลของงานที่ท่านรับผิดชอบมีผลต่อคุณภาพหรือ ประสิทธิภาพของการทำงานของท่านร่วมงาน	3.36	0.66	ปานกลาง
ข้อ 2 ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกระบวนการทำงานหรือ ผลงานที่ท่านรับผิดชอบมีผลต่อการดำเนินงานหรือ ความสำเร็จของ ทีไอที	3.38	0.66	ปานกลาง
ข้อ 3 ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของกระบวนการทำงานหรือ ผลของงานที่ท่านรับผิดชอบมีผลให้เกิดความสำเร็จหรือเป็น อุปสรรคในการพัฒนาสังคม	3.11	0.7	ปานกลาง

จากตาราง 25 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรความสำคัญของงานของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.66-0.70

### ตัวแปรความมีอิสระของงาน

ตัวแปรความมีอิสระของงานวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรความมีอิสระของงานของกลุ่มตัวอย่าง

ความมีอิสระของงาน	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 งานที่ท่านรับผิดชอบเปิดโอกาสให้ท่านจัดสรรเวลาหรือ วางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.46	0.65	ปานกลาง
ข้อ 2 งานที่ท่านรับผิดชอบเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีการทำงานได้	3.28	0.67	ปานกลาง
ข้อ 3 งานที่ท่านรับผิดชอบเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีการแก้ปัญหา ในการทำงานได้	3.34	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 26 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรความมีอิสระของงานของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.63-0.67

#### ตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน

ตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงานวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงานของกลุ่มตัวอย่าง

การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 งานที่ท่านทำ ท่านมีการประเมินผลงานหรือประสิทธิภาพ การทำงานของท่านด้วยตนเอง	3.32	0.69	ปานกลาง
ข้อ 2 งานที่ท่านรับผิดชอบมีการประเมินผลงานและประสิทธิภาพ ของการทำงานจากผู้จัดการส่วนและเพื่อนร่วมงาน	3.42	0.68	ปานกลาง
ข้อ 3 มีการใช้ผลการประเมินตนเองและข้อมูลย้อนกลับจากเพื่อน ร่วมงานเกี่ยวกับการทำงานของท่านในการปรับปรุง พัฒนาการทำงานเกี่ยวกับการทำงานของท่านในการ ปรับปรุงพัฒนาการทำงาน	3.16	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 27 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงานของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.68-0.73

### ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 18

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง

การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ข้อ 1 ผู้จัดการส่วนประพัตติตนให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นในการทำงาน	3.63	0.64	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 ผู้จัดการส่วนพูดคุยให้ท่านและผู้ร่วมงานฟังเรื่องค่านิยมและความเชื่อที่คิดว่าสำคัญในการทำงาน	3.47	0.62	ปานกลาง
ข้อ 3 ผู้จัดการส่วนควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤติ	3.61	0.64	ค่อนข้างมาก
ข้อ 4 ผู้จัดการส่วนเน้นความสำคัญอุดมคติและค่านิยมในการทำงาน	3.51	0.63	ค่อนข้างมาก
ข้อ 5 ท่านมีความภูมิใจที่ได้ร่วมงานกับผู้จัดการส่วน	3.56	0.65	ค่อนข้างมาก
ข้อ 6 ผู้จัดการส่วนชี้ให้ท่านและเพื่อนร่วมงานเห็นถึงความสำคัญของการมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน	3.59	0.67	ค่อนข้างมาก
ข้อ 7 ผู้จัดการส่วนของท่านแสดงให้เห็นว่ามีพฤติกรรมกรรมการเสียผลประโยชน์ส่วนตนทำให้เกิดความสำเร็จของงานที่โอที	3.61	0.66	ค่อนข้างมาก
ข้อ 8 การตัดสินใจของผู้จัดการส่วนจะคำนึงถึงผลตามมาทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม	3.56	0.63	ค่อนข้างมาก
ข้อ 9 ผู้จัดการส่วนให้คำแนะนำ หรือแนะนำวิธีแก่ท่านและผู้ร่วมงานในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน	3.5	0.63	ค่อนข้างมาก
ข้อ 10 ผู้จัดการส่วนแสดงให้เห็นถึงความแน่วแน่ในอุดมคติ ความเชื่อและค่านิยมของตนเอง	3.44	0.56	ปานกลาง
ข้อ 11 ผู้จัดการส่วนแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาดและมีความสามารถในการทำงาน	3.59	0.64	ค่อนข้างมาก

## ตาราง 28 (ต่อ)

การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 12 ผู้จัดการส่วนแสดงจุดยืนที่ชัดเจนในการแสดงข้อคิดเห็น ของตนต่อปัญหาข้อโต้แย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น	3.53	0.63	ค่อนข้างมาก
ข้อ 13 การกระทำของผู้จัดการส่วนทำให้ท่านและผู้ร่วมงานมี ความนับถือ	3.55	0.65	ค่อนข้างมาก
ข้อ 14 ผู้จัดการส่วนระบุวัตถุประสงค์หลักในการทำงานอย่าง ชัดเจน	3.55	0.64	ค่อนข้างมาก
ข้อ 15 ผู้จัดการส่วนแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในตนเอง	3.59	0.66	ค่อนข้างมาก
ข้อ 16 ผู้จัดการส่วนพูดหรือแสดงให้ท่านและผู้ร่วมงานเห็นว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถช่วยให้เอาชนะ อุปสรรคต่างๆ ได้	3.46	0.62	ปานกลาง
ข้อ 17 ผู้จัดการส่วนเน้นให้การสนับสนุนต่างๆ ทางด้านการเงิน และไม่ใช่ทางการเงินของการทุ่มเทต่อการปฏิบัติภารกิจ ร่วมกัน	3.35	0.54	ปานกลาง
ข้อ 18 ผู้จัดการส่วนปฏิบัติตนสอดคล้องกับค่านิยมที่แสดงไว้	3.41	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 28 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ของกลุ่มตัวอย่าง มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.54-0.67

### ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ

ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจของกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างแรงบันดาลใจ	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ผู้จัดการส่วนมีการตั้งมาตรฐานในการทำงาน	3.50	0.61	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 ผู้จัดการส่วนมองการณ์ไกลถึงความเป็นไปได้ใหม่ๆ	3.49	0.61	ปานกลาง
ข้อ 3 ผู้จัดการส่วนพูดถึงขนาดต่ออย่างคนมองโลกในแง่ดี	3.44	0.56	ปานกลาง
ข้อ 4 ผู้จัดการส่วนแสดงความเชื่อมั่นว่าท่านและผู้ร่วมงานจะบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้	3.53	0.61	ค่อนข้างมาก
ข้อ 5 ผู้จัดการส่วนพูดหรือแสดงออกทำให้กำลังใจท่านและผู้ร่วมงานอย่างต่อเนื่อง	3.43	0.6	ปานกลาง
ข้อ 6 ผู้จัดการส่วนทำให้ท่านและผู้ร่วมงานมุ่งความสนใจในวิธีการที่จะทำให้งานสำเร็จ	3.45	0.57	ปานกลาง
ข้อ 7 ผู้จัดการส่วนพูดถึงเป้าหมายในการทำงานด้วยความกระตือรือร้น	3.47	0.55	ปานกลาง
ข้อ 8 ผู้จัดการส่วนกระตุ้นท่านและผู้ร่วมงานให้ตระหนักถึงสิ่งสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณา	3.43	0.58	ปานกลาง
ข้อ 9 ผู้จัดการส่วนพูดถึงเป้าหมายในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างชัดเจน	3.46	0.6	ปานกลาง
ข้อ 10 ผู้จัดการส่วนแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้	3.51	0.61	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 29 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจของกลุ่มตัวอย่าง มีข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.55-0.61

### ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา

ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา วัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญาของกลุ่มตัวอย่าง

การกระตุ้นทางปัญญา	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ผู้จัดการส่วนให้ความสำคัญกับการตั้งคำถามของท่านและ ผู้ร่วมงานเพื่อนำไปสู่การร่วมแสดงความคิดเห็น	3.45	0.62	ปานกลาง
ข้อ 2 ผู้จัดการส่วนวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในการทำงานโดยใช้ ข้อมูลเป็นหลักฐาน	3.49	0.6	ปานกลาง
ข้อ 3 ผู้จัดการส่วนส่งเสริมให้ท่านและผู้ร่วมงานพูดคุยหรือ พิจารณาในเรื่องที่อาจจะเป็นปัญหาในอนาคต	3.41	0.58	ปานกลาง
ข้อ 4 ผู้จัดการส่วนให้ความสนใจแก่ท่านและผู้ร่วมงานที่จะ ปรับปรุงวิธีการทำงานแบบเก่าๆ	3.45	0.58	ปานกลาง
ข้อ 5 ผู้จัดการส่วนพยายามแก้ปัญหาจากมุมมองต่างๆ	3.50	0.61	ค่อนข้างมาก
ข้อ 6 ผู้จัดการส่วนเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ให้แก่ท่าน และผู้ร่วมงาน	3.37	0.56	ปานกลาง
ข้อ 7 ผู้จัดการส่วนส่งเสริมท่านและผู้ร่วมงานให้แสดงความ คิดเห็นในการทำงาน	3.45	0.58	ปานกลาง
ข้อ 8 ผู้จัดการส่วนช่วยรับฟังหรือร่วมวิเคราะห์กับท่านและ ผู้ร่วมงานในการพิจารณาปัญหาต่างๆ ในการทำงานใน หลายแง่มุม	3.46	0.57	ปานกลาง
ข้อ 9 ผู้จัดการส่วนสนับสนุนให้มีการคิดแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น มาแล้วด้วยวิธีการใหม่ๆ	3.43	0.59	ปานกลาง
ข้อ 10 ผู้จัดการส่วนส่งเสริมให้ระบุปัญหา โดยการชี้เหตุผลและ หลักฐานมากกว่าการคิดเอาเองว่าเป็นปัญหา	3.43	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 30 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญาของกลุ่มตัวอย่าง มี  
คำถาม 33 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับค่อนข้างมาก และมีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิต  
ใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง ข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง  
0.57-0.62

### ตัวแปรการค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ตัวแปรการค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคลวัดได้ด้วยข้อค้ำถาม จำนวน 9 ข้อ

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อค้ำถามตัวแปรการค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ผู้จัดการส่วนปฏิบัติต่อท่านและผู้ร่วมงานแตกต่างกันไป ตามแต่ละบุคคล มากกว่าที่จะปฏิบัติเหมือนๆ กันในฐานะที่ เป็นเพียงพนักงานของกลุ่มคนหนึ่งเท่านั้น	3.3	0.65	ปานกลาง
ข้อ 2 ผู้จัดการส่วนรับฟังการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของท่านและ ผู้ร่วมงานอย่างตั้งใจ	3.5	0.61	ค่อนข้างมาก
ข้อ 3 ผู้จัดการส่วนให้ค้ำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้า ของท่านและผู้ร่วมงาน	3.42	0.59	ปานกลาง
ข้อ 4 ผู้จัดการส่วนทำให้ท่านและผู้ร่วมงานสนใจในการพัฒนา จุดเด่นของตนเอง	3.34	0.55	ปานกลาง
ข้อ 5 ผู้จัดการส่วนให้เวลาในการสอนและแนะนำการทำงานแก่ ท่านและผู้ร่วมงาน	3.3	0.57	ปานกลาง
ข้อ 6 ผู้จัดการส่วนปฏิบัติต่อท่านและผู้ร่วมงานโดยค้ำนึ่งถึงความ แตกต่างระหว่างบุคคล	3.36	0.62	ปานกลาง
ข้อ 7 ผู้จัดการส่วนสอนท่านและผู้ร่วมงานเกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์ ความต้องการและความสามารถของผู้อื่น	3.35	0.6	ปานกลาง
ข้อ 8 ผู้จัดการส่วนส่งเสริมให้ท่านและผู้ร่วมงานมีการพัฒนา ตนเองในด้านต่างๆ	3.46	0.61	ปานกลาง
ข้อ 9 ผู้จัดการส่วนให้ความสนใจเป็นพิเศษส่วนตัวแก่ผู้ร่วมงานที่ ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร	3.24	0.6	ปานกลาง

จากตาราง 31 พบว่า ข้อค้ำถามของตัวแปรการค้ำนึ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีค้ำถามข้อ 2 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับค่อนข้างมาก และมีข้อค้ำถามจำนวน 8 ข้อ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง ข้อค้ำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.55-0.62

### ตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัล

ตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัลวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัล ของกลุ่มตัวอย่าง

การรับรู้ด้านการให้รางวัล	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 ทีโอที ส่งเสริมและเห็นคุณค่าผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ทำ	3.76	0.59	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 ทีโอที ให้การยกย่องชมเชยความสำเร็จในการทำงานของ พนักงาน	3.76	0.57	ค่อนข้างมาก
ข้อ 3 บริษัท ทีโอที สนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมและ พัฒนาเพื่อความก้าวหน้าของพนักงานในลักษณะต่างๆ	3.84	0.59	ค่อนข้างมาก
ข้อ 4 บริษัท ทีโอที ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมอบหมาย งานพิเศษ	3.68	0.62	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 32 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัลของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.57-0.62

### ตัวแปรการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ตัวแปรการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานวัดได้ด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อคำถามตัวแปรการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

การรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ คิดเห็น
ข้อ 1 บริษัท ทีไอที เต็มใจที่จะช่วยเหลือหาทางแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.73	0.58	ค่อนข้างมาก
ข้อ 2 บริษัท ทีไอที เอาใจใส่ในการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานให้กับพนักงาน	3.85	0.58	ค่อนข้างมาก
ข้อ 3 บริษัท ทีไอที มีการจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.77	0.65	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 33 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อคำถามทุกข้อมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.58-0.65

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความเบ้และความโด่งของตัวแปรภายนอกแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความเบ้	ความโด่ง	ระดับความ คิดเห็น
<b>ลักษณะงาน</b>					
1. ความหลากหลายของทักษะ (T1)	3.542	0.475	0.168	0.110	ค่อนข้างมาก
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (T2)	3.462	0.475	-0.144	0.543	ปานกลาง
3. ความสำคัญของงาน (T3)	3.285	0.531	-0.060	0.374	ปานกลาง
4. ความมีอิสระของงาน (T4)	3.360	0.531	-0.147	-0.270	ปานกลาง
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน (T5)	3.302	0.530	-0.072	0.146	ปานกลาง
<b>ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>					
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (L1)	3.528	0.448	0.228	-0.484	ค่อนข้างมาก
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (L2)	3.470	0.427	0.306	-0.395	ปานกลาง
3. การกระตุ้นทางปัญญา (L3)	3.442	0.428	0.100	-0.338	ปานกลาง

ตาราง 34 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความเบ้	ความโด่ง	ระดับความ คิดเห็น
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (L4)	3.365	0.393	0.568	0.499	ปานกลาง
<b>การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร</b>					
1. การรับรู้ด้านการให้รางวัล (P1)	3.760	0.455	0.240	0.139	ค่อนข้างมาก
2. การรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (P2)	3.782	0.468	0.169	0.177	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 34 พบว่า ตัวแปรความหลากหลายของทักษะ (T1) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับค่อนข้างมาก ตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงาน (T2) ตัวแปรความสำคัญของงาน (T3) ตัวแปรความมีอิสระของงาน (T4) และตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน (T5) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง

ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (L1) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตระดับค่อนข้างมาก ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (L2) ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (L3) และตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (L4) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง

ตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัล (P1) และตัวแปรการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (P2) มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตใกล้เคียงกันอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากกว่า 3 และน้อยกว่า 4 ซึ่งหมายความว่าอยู่ในระดับปานกลางและระดับค่อนข้างมาก

ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1 มีค่าสูงสุด 0.531 และมีค่าระหว่าง 0.393-0.531 แสดงว่าความแตกต่างของคะแนนที่ประเมินมานั้นมีความแตกต่างกันไม่มาก

ค่าความเบ้ที่ไม่คิดเครื่องหมายของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็น

พนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าน้อยกว่า 1 และมีค่าระหว่าง 0.060-0.568 ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (L4) มีค่าความเบ้มากที่สุด 0.568 และตัวแปรความสำคัญของงาน (T3) มีค่าความเบ้น้อยที่สุด 0.060

ค่าความโค้งที่ไม่คิดเครื่องหมายของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าน้อยกว่า 1 และมีค่าระหว่าง 0.110-0.543 ตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงาน (T2) มีค่าความโค้งมากที่สุด 0.543 และตัวแปรความหลากหลายของทักษะ (T1) มีค่าความโค้งน้อยที่สุด 0.110

การตรวจสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรเดียว (Univariate normal distribution) ตรวจสอบโดยพิจารณาค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโค้ง (Kurtosis) ไม่คิดเครื่องหมาย

ตาราง 35 ผลการทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรภายนอกแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ความเบ้		ความโค้ง		ความเบ้และความโค้ง	
	ค่า Z	ค่า P	ค่า Z	ค่า P	ค่า $\chi^2$	ค่า P
<b>ลักษณะงาน</b>						
1. ความหลากหลายของทักษะ (T1)	1.412	0.158	0.557	0.577	2.304	0.316
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (T2)	-1.213	0.225	1.976	0.048	5.376	0.068
3. ความสำคัญของงาน (T3)	-0.508	0.611	1.480	0.139	2.449	0.294
4. ความมีอิสระของงาน (T4)	-1.242	0.214	-1.219	0.223	3.030	0.220
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน (T5)	-0.609	0.542	0.696	0.486	0.856	0.652
<b>ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>						
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (L1)	1.913	0.056	-2.617	0.009	10.509	0.005
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (L2)	2.542	0.011	-1.991	0.047	10.423	0.005
3. การกระตุ้นทางปัญญา (L3)	0.847	0.397	-1.622	0.105	3.348	0.188
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (L4)	4.509	0.000	1.854	0.064	23.772	0.000

ตาราง 35 (ต่อ)

ตัวแปร	ความเบ้		ความโด่ง		ความเบ้ และความโด่ง	
	ค่า Z	ค่า P	ค่า Z	ค่า P	ค่า $\chi^2$	ค่า P
<b>การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร</b>						
1. การรับรู้ด้านการให้รางวัล (P1)	2.011	0.044	0.671	0.502	4.495	0.106
2. การรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (P2)	1.422	0.155	0.811	0.417	2.682	0.262

จากตาราง 35 การทดสอบตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีการแจกแจงปกติ (Normal distribution) จากค่าความเบ้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (L2) ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (L4) และตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัล (P1) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าการทดสอบที่แสดงว่ามีการแจกแจงไม่เบ้ และพบว่าค่าความเบ้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของตัวแปรสังเกตได้ที่เหลือมีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรสังเกตได้มีการแจกแจงที่เบ้

การทดสอบตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีการแจกแจงปกติ จากค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงาน (T2) ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (L1) และตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (L2) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าการทดสอบที่แสดงว่ามีการแจกแจงไม่โด่ง และพบว่าค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของตัวแปรสังเกตได้ที่เหลือมีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรสังเกตได้มีการแจกแจงที่โด่ง

การทดสอบตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมมีการแจกแจงปกติ จากค่าความเบ้และค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่

เป็นองค์ประกอบของตัวแปรภายนอกแฝงที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (L1) ตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (L2) และตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (L4) แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าการทดสอบที่แสดงว่ามีการแจกแจงที่ไม่เบ้และไม่โด่ง และพบว่าค่าความเบ้และค่าความโด่งที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ของตัวแปรสังเกตได้ที่เหลือมีค่าการทดสอบที่แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 8 ตัวแปรสังเกตได้มีการแจกแจงที่เบ้และโด่ง

ตาราง 36 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ และความเที่ยงในการวัดตัวแปรภายนอกแฝงที่ใช้ในโมเดลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ความเที่ยง
<b>ลักษณะงาน</b>		
1. ความหลากหลายของทักษะ (T1)	0.66	0.44
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (T2)	0.82	0.66
3. ความสำคัญของงาน (T3)	0.6	0.36
4. ความมีอิสระของงาน (T4)	0.67	0.44
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อน จากงาน (T5)	0.67	0.45
<b>ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>		
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (L1)	0.81	0.66
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (L2)	0.86	0.74
3. การกระตุ้นทางปัญญา (L3)	0.93	0.87
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (L4)	0.79	0.63
<b>การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร</b>		
1. การรับรู้ด้านการให้รางวัล (P1)	0.82	0.73
2. การรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (P2)	0.82	0.66

ข้อมูลจากตาราง 36 แสดงความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 5 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรลักษณะงานซึ่งเป็นตัวแปรภายนอกแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร สามารถอธิบาย

ตัวแปรลักษณะงานได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงานสามารถอธิบายตัวแปรแฝงลักษณะงานได้เท่ากับ 0.82 รองลงมาตัวแปรความมีอิสระของงานสามารถอธิบายตัวแปรแฝงลักษณะงานได้เท่ากับ 0.67 ตัวแปรการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงานสามารถอธิบายตัวแปรแฝงลักษณะงานได้เท่ากับ 0.67 ตัวแปรความหลากหลายของทักษะ สามารถอธิบายตัวแปรแฝงลักษณะงานได้เท่ากับ 0.66 ตัวแปรความสำคัญของงานสามารถอธิบายตัวแปรแฝงลักษณะงานได้เท่ากับ 0.60 ตามลำดับ และตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.66 รองลงมาการได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.45 ตัวแปรความหลากหลายของทักษะมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.44 ตัวแปรความมีอิสระของงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.44 และตัวแปรความสำคัญของงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.36

ข้อมูลแสดงความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 4 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นตัวแปรภายนอกแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญาสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้เท่ากับ 0.93 รองลงมาตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้เท่ากับ 0.86 ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์สามารถอธิบายตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้เท่ากับ 0.81 และตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลสามารถอธิบายตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้เท่ากับ 0.79 ตามลำดับ และตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญามีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.87 รองลงมาตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.74 ตัวแปรการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.66 และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.63 ตามลำดับ

ข้อมูลแสดงความสามารถของตัวแปรสังเกตได้รวม 2 ตัวแปรในการอธิบายตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรภายนอกแฝง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 2 ตัวแปรสามารถอธิบายตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ในระดับสูงดังพิจารณาได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ที่ปรับค่ามาตรฐานแล้วเป็น (Standardized) โดยตัวแปรตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัลสามารถอธิบายตัวแปรแฝงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้เท่ากับตัวแปรการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เท่ากับ 0.82 และตัวแปรการรับรู้ด้านการให้รางวัลมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.73 รองลงมาตัวแปรการรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีความเที่ยงในการวัดเท่ากับ 0.66

## แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการ โทรคมนาคม

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 21 ตัวแปร โดยหาค่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม และการตรวจสอบการแจกแจงพหุนามของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด ที่เป็นข้อมูลนำเข้าในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม สรุปผลได้ดังตาราง 37-41 และภาพประกอบ 2-3

### การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างตัวแปรสังเกตได้

การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม กับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากตาราง 37 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยหาค่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (covariance matrix) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร ในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง พบว่า ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วม ทุกค่ามีค่าเป็นบวกแสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่มีทิศทางเดียวกันกับโมเดลโครงสร้างที่กำหนดขึ้น และจะนำเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมมาใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในการตรวจสอบแบบจำลอง

ตาราง 37 ค่าเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (covariance matrix) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร

ตัวแปร	J1	J2	C1	C2	C3	O1	O2
J1	0.175						
J2	0.129	0.186					
C1	0.099	0.116	0.344				
C2	0.107	0.135	0.272	0.459			
C3	0.097	0.129	0.284	0.315	0.427		
O1	0.089	0.078	0.099	0.085	0.099	0.215	
O2	0.067	0.083	0.066	0.083	0.075	0.058	0.194
O3	0.059	0.071	0.060	0.060	0.065	0.040	0.107
O4	0.107	0.099	0.126	0.117	0.120	0.134	0.066
O5	0.072	0.086	0.097	0.127	0.127	0.061	0.116
T1	0.101	0.097	0.082	0.067	0.089	0.093	0.055

ตาราง 37 (ต่อ)

ตัวแปร	J1	J2	C1	C2	C3	O1	O2
T2	0.110	0.116	0.105	0.108	0.112	0.100	0.068
T3	0.079	0.072	0.087	0.063	0.061	0.112	0.041
T4	0.108	0.101	0.085	0.086	0.084	0.104	0.051
T5	0.100	0.101	0.076	0.078	0.081	0.101	0.039
L1	0.091	0.107	0.094	0.115	0.115	0.081	0.073
L2	0.087	0.095	0.092	0.116	0.112	0.082	0.069
L3	0.092	0.106	0.093	0.114	0.105	0.089	0.069
L4	0.079	0.086	0.093	0.107	0.102	0.085	0.048
P1	0.077	0.093	0.116	0.130	0.110	0.088	0.060
P2	0.080	0.096	0.117	0.128	0.112	0.094	0.071

ตาราง 37 (ต่อ)

ตัวแปร	O3	O4	O5	T1	T2	T3	T4
O3	0.171						
O4	0.050	0.232					
O5	0.091	0.099	0.225				
T1	0.051	0.095	0.060	0.226			
T2	0.058	0.108	0.067	0.118	0.225		
T3	0.030	0.098	0.025	0.109	0.123	0.282	
T4	0.049	0.113	0.036	0.099	0.139	0.119	0.282
T5	0.040	0.101	0.039	0.089	0.139	0.145	0.163
L1	0.057	0.094	0.072	0.071	0.093	0.063	0.080
L2	0.052	0.094	0.078	0.072	0.091	0.060	0.069
L3	0.058	0.094	0.069	0.079	0.097	0.071	0.078
L4	0.043	0.088	0.060	0.061	0.080	0.073	0.072
P1	0.060	0.092	0.073	0.071	0.095	0.082	0.088
P2	0.066	0.096	0.078	0.063	0.092	0.077	0.102

ตาราง 37 (ต่อ)

ตัวแปร	T5	L1	L2	L3	L4	P1	P2
T5	0.281						
L1	0.087	0.201					
L2	0.080	0.150	0.182				
L3	0.089	0.146	0.148	0.183			
L4	0.080	0.110	0.110	0.125	0.154		
P1	0.088	0.079	0.079	0.080	0.072	0.207	
P2	0.081	0.085	0.071	0.077	0.075	0.142	0.219

## การตรวจสอบการแจกแจงพหุนาม

ตาราง 38 ผลการทดสอบการแจกแจงพหุนามของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร ของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม

ค่า	ความเบ้		ความโด่ง			ความเบ้และความโด่ง	
	ค่า Z	ค่า P	ค่า	ค่า Z	ค่า P	ค่า $\chi^2$	ค่า P
23.992	22.896	0.000	247.046	8.659	0.000	599.183	0.000

การตรวจสอบการแจกแจงพหุนาม (Multivariate normal distribution) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร ของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม จากตาราง 38 พบว่า ผลการทดสอบการแจกแจงปกติ พิจารณาจากค่าความเบ้ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร สรุปว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร มีการแจกแจงไม่เบ้ ผลการทดสอบการแจกแจงปกติ พิจารณาจากค่าความโด่ง ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร สรุปว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร มีการแจกแจงที่ไม่โด่ง และผลการทดสอบการแจกแจงปกติ พิจารณาจากค่าความเบ้และความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร สรุปว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 21 ตัวแปร มีการแจกแจงที่ไม่เบ้และไม่โด่ง

### การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม

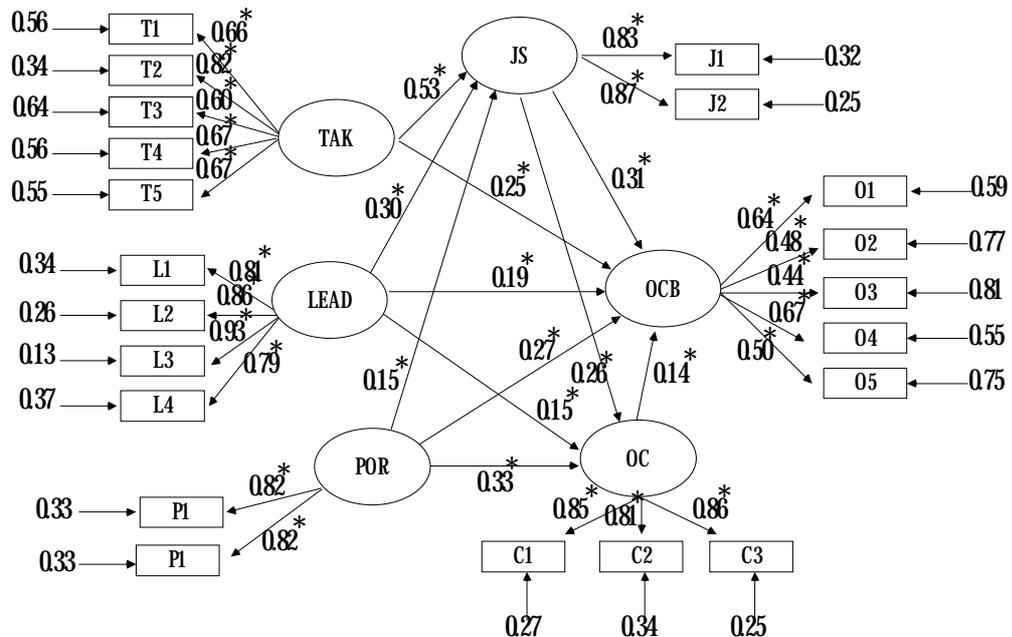
การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างแบบจำลองสมมติฐานที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม LISREL ด้วยการวิเคราะห์จากแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น ทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ พิจารณาตามเกณฑ์ที่มาจากค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Measures) เป็นค่าสถิติที่จะตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง ประกอบด้วย ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้  $\chi^2$  มีค่า 670.75 df มีค่า 175  $\chi^2/df$  ซึ่งมีความมากกว่า 2 และค่าดัชนี RMSEA มีค่า 0.82 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 CFI มีค่า 0.97 ซึ่งมีความมากกว่า 0.90 GFI มีค่า 0.87 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.90 AGFI มีค่า 0.83 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.90 และพบว่า โมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมยอมให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กัน โดยพิจารณาจากดัชนีปรับแก้ (Modification Indices) โดยใช้โปรแกรม LISREL ด้วยการวิเคราะห์จากแบบจำลองสมการโครงสร้างเชิงเส้น ทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ พิจารณาตามเกณฑ์ที่มาจากค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Measures) เป็นค่าสถิติที่จะตรวจสอบความตรงของแบบจำลอง ประกอบด้วยค่าสถิติต่างๆ ผลจากการปรับแก้ไขปรากฏ ดังตาราง 39 และภาพประกอบ 2

ตาราง 39 ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	ค่าดัชนี	ระดับความสอดคล้องกลมกลืน
$\chi^2$	318.81	
df	165	
$\chi^2/df$	1.93	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
RMSEA	0.047	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
CFI	0.99	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์
GFI	0.93	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้กับข้อมูลเชิงประจักษ์
AGFI	0.91	โมเดลสอดคล้องกลมกลืนพอใช้ได้กับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากตาราง 39 ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างแบบจำลองสมมติฐานที่กำหนดขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปได้ว่า โมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์



\*  $P < 0.05$   $\chi^2 = 318.81$   $df = 165$   $RMSEA = 0.047$

ภาพประกอบ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม (Standardized)

จากภาพประกอบ 2 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม (Standardized) ตามสมมติฐานการวิจัย โมเดลแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคมสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า องค์ประกอบหรือตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัวแปรแฝงของแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย เป็นองค์ประกอบที่แท้จริงตามกรอบแนวคิดการวิจัยและสอดคล้องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม

### การทดสอบสมมติฐาน

แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการ ไทโรคนาคม มีการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 5 สมมติฐาน ตามกรอบแนวคิดการวิจัย สรุปผลได้ดังตาราง 40

ตาราง 40 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และค่า t

สัมประสิทธิ์	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย	t value
สมมติฐานที่ 1		
JS --> OCB	0.26	2.51
JS --> OC	0.38	3.10
สมมติฐานที่ 2		
TAK --> OCB	0.07	2.43
TAK --> JS	0.18	7.91
สมมติฐานที่ 3		
LEAD --> OCB	0.06	2.70
LEAD --> JS	0.10	5.44
LEAD --> OC	0.07	2.10
สมมติฐานที่ 4		
POR --> OCB	0.08	3.63
POR --> JS	0.05	2.49
POR --> OC	0.16	4.62
สมมติฐานที่ 5		
OC --> OCB	0.08	2.21

การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของสัมประสิทธิ์เส้นทางด้วยการทดสอบ t การตรวจสอบในส่วนนี้เหมือนการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression coefficient) ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ถ้าค่า t อยู่ระหว่าง -1.96 และ 1.96 แสดงว่าค่าพารามิเตอร์นั้นไม่แตกต่างจากศูนย์ (สุวิมล ติรภานันท์, 2553: 236)

จากตาราง 40 การทดสอบสมมติฐานที่ 1-5 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางทุกค่ามีค่าแตกต่างจากศูนย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1-5 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยส่งผ่านทางความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยส่งผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

#### ค่าอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ตาราง 41 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม

ตัวแปรตาม	JS			OC			OCB		
ตัวแปรเหตุ	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE
JS	-	-	-	0.26	0.26	-	0.34	0.31	0.03
OC	-	-	-	-	-	-	0.14	0.14	-
TAK	0.53	0.53	-	0.14	-	0.14	0.43	0.25	0.18
LEAD	0.30	0.30	-	0.23	0.15	0.08	0.31	0.19	0.12
POR	0.15	0.15	-	0.37	0.33	0.04	0.37	0.27	0.10

หมายเหตุ: TE หมายถึง Standardized Total Effects

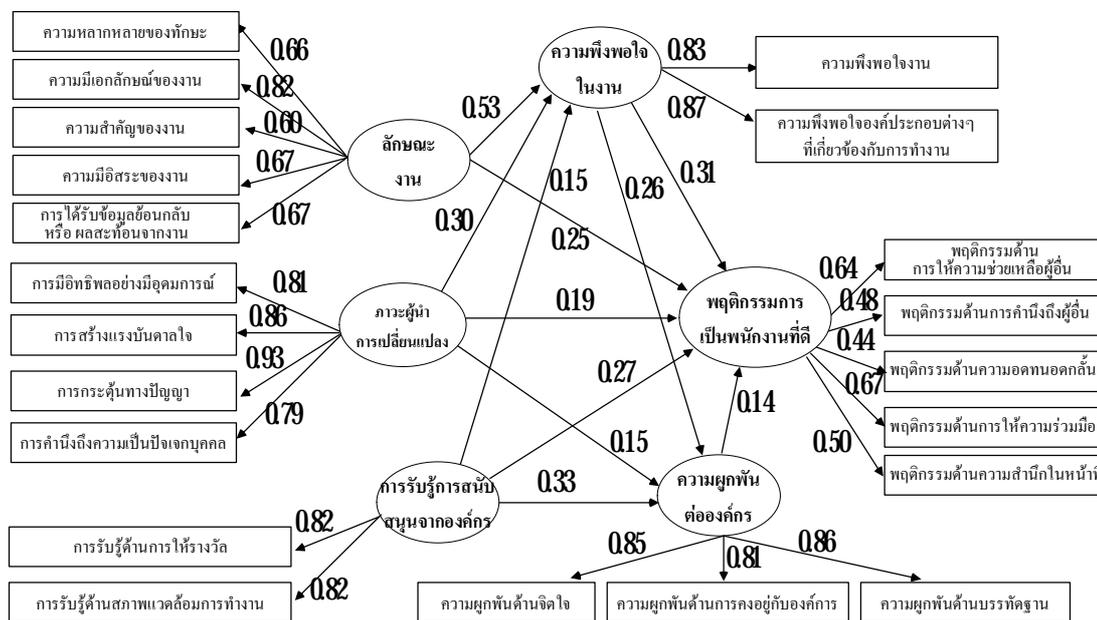
DE หมายถึง Standardized Direct Effects

IE หมายถึง Standardized Indirect Effects



พิจารณาตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิพลทางตรงสูงสุดจากตัวแปรความพึงพอใจในงานด้วยอิทธิพลทางตรง เท่ากับ **0.31** และตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิพลทางตรงรองลงมาจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วยอิทธิพลทางตรง เท่ากับ **0.27**

พิจารณาตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิพลโดยรวมทางตรงและทางอ้อมสูงสุดจากตัวแปรตัวแปรลักษณะงานด้วยอิทธิพลโดยรวม เท่ากับ **0.43** และตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิพลโดยรวมทางตรงและทางอ้อมรองลงมาจากตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลโดยรวม เท่ากับ **0.37**



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม (Standardized)

จากภาพประกอบ 3 แสดงแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม (Standardized) ตามสมมติฐานการวิจัย แสดงปัจจัยตัวแปรความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และแสดงองค์ประกอบหรือตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัวแปรแฝงของแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัย