

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. วิธีดำเนินการวิจัย
2. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ
3. การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ใช้แนวทางการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สถิติพรรณนาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติอนุมานวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม PLS-Graph (Chin, 2001)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 6,648 คน (สุวดี ผิวเหลือง, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 26 มิถุนายน 2554)

### วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sampling size) ให้มีความเหมาะสมกับระดับความเชื่อมั่นในทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน ได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) มีระดับความเชื่อมั่น 95 % และให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5 % โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดขนาดให้เท่ากับ 0.05 เมื่อนำมาแทนค่าในสูตร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{6,648}{1+6,648 (0.05)^2}$$

$$n = 377 \text{ คน}$$

ซึ่งขนาดตัวอย่างนี้สอดคล้องกับ Rule of thumb หมายถึง ใช้จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำ 10 เท่าของจำนวน manifest variable (Westland, 2010) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) (สิริ โจน พิเศษบุญเกียรติ, 2552, หน้า 45)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 377 ชุด โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และ

ใช้การวิเคราะห์ตัวแบบสมการ โครงสร้างด้วยโปรแกรม PLS-Graph (Chin, 2001) และวิเคราะห์สถิติอื่นด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า และเก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ตำราทางวิชาการ เอกสาร รายงาน วารสาร นิตยสาร ผลงานการวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์ และหนังสือต่าง ๆ ตามห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ รวมทั้งจากแหล่งข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาประกอบเป็นแนวทางการวิจัยในครั้งนี้

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวความคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลประชากรตัวอย่างด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ โดยมีเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิดแบบหลายคำตอบ (multiple choice questions) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นความจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยดัดแปลงข้อความจาก วรวรรณ บุญล้อม (2551) และสุพรรณภา ประทุมวัน (2544) นำมาประกอบแนวคิด โดยมีคำถามจำนวน 24 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ได้แก่ ข้อที่ 1-3
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ ข้อที่ 4-6
3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ได้แก่ ข้อที่ 7-9
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ได้แก่ ข้อที่ 10-12

5. บุรณาการทางสังคม ได้แก่ ข้อที่ 13-15
6. สิทธิของพนักงาน ได้แก่ ข้อที่ 16-18
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ข้อที่ 19-21
8. งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ได้แก่ ข้อที่ 22-24

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยดัดแปลงข้อความจาก วงษ์เงิน ปิ่นน้อย (2539); ตรีโชค ศิริ (2553); อธิริยา ร่วมวงศ์ (2546); ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544); และชัยวัฒน์ ดันติภาสวสิน (2548) นำมาประกอบแนวคิด โดยมีคำถามจำนวน 20 ข้อ ซึ่งสามารถแบ่งข้อคำถามออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ ข้อที่ 1-4
2. รายได้ ได้แก่ ข้อที่ 5-8
3. โอกาสความก้าวหน้าในอนาคต ได้แก่ ข้อที่ 9-12
4. การบังคับบัญชา ได้แก่ ข้อที่ 13-16
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ข้อที่ 17-20

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีของ Allen & Meyer (1990) และดัดแปลงข้อความจาก วรวรรณ บุญล้อม (2551) นำมาประกอบแนวคิด โดยมีคำถามจำนวน 15 ข้อ ซึ่งแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านจิตใจ ได้แก่ ข้อที่ 1-5
2. ด้านการคงอยู่กับองค์การ ได้แก่ ข้อที่ 6-10
3. ด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ข้อที่ 11-15

ส่วนที่ 5 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior) ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยดัดแปลงมาจาก ัญญา ไพรสงบ (2546); ชัยวัฒน์ ดันติภาสวสิน (2548); วรวรรณ บุญล้อม (2551) และ ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) นำมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีจำนวน 20 ข้อ ซึ่งแบ่งข้อคำถามออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ ข้อที่ 1-4
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ได้แก่ ข้อที่ 5-8
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ได้แก่ ข้อที่ 9-12
4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ได้แก่ ข้อที่ 13-16
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ได้แก่ ข้อที่ 17-20

ส่วนที่ 6 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (job performance) ของพนักงานสร้างขึ้นเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคัดแปลงมาจาก ฌ็องส์กฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550) และปิยะพรรณ พันปี (2548) นำมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีจำนวน 10 ข้อ ซึ่งแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลสำเร็จของงาน ได้แก่ ข้อที่ 1-5
2. ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้อที่ 6-10

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2-6 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในเกณฑ์การประเมินค่านั้น ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยการพิจารณาการแปลผลแบบสอบถามในแต่ละส่วน ใช้ค่าเฉลี่ยคะแนนตามวิธีการคำนวณ ซึ่งใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (Best & Kahn, 1986, p. 181)

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง จริงมากที่สุดหรือปฏิบัติมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง จริงมากหรือปฏิบัติมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง ค่อนข้างจริงหรือปฏิบัติปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง จริงบางครั้งหรือปฏิบัติน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง ไม่จริงเลยหรือปฏิบัติน้อยที่สุด

### **การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือ**

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม โดยได้ทำการทดลอง (try-out) กับพนักงานบริษัทที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด แล้วนำผลการทดสอบมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

(alpha coefficient) ด้วยวิธีของครอนบัทซ์ (Cronbach's alpha:  $\alpha$ ) โดยค่า  $\alpha$  ที่ได้จะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 เครื่องมือนี้จึงสามารถนำไปใช้สำหรับการรวบรวมข้อมูล (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2533, หน้า 132-133; สิริโณม พิเศษฐบุญเกียรติ, 2552, หน้า 75-88)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างมาตรวัดของเครื่องมือที่เป็นตัวแปรหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ มาตรวัดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และรายการมาตรวัดตัวแปร ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of working life)
2. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)
3. ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment)
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior)
5. ผลการปฏิบัติงาน (job performance)

จากแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้น มีขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยการสำรวจแนวคิด นิยาม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of working life) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) ผลการปฏิบัติงาน (job performance) พฤติกรรมองค์กร (organizational behavior) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แล้วตั้งแนวคิดเพื่อทำการศึกษาตามสภาพในสถานการณ์ปัจจุบัน

2. การสร้างข้อคำถามโดยการแปล ปรับปรุงหรือนำแนวคิดที่นักวิชาการและนักวิจัยได้กล่าวไว้เดิม มาทำการดัดแปลงสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมุ่งที่จะให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเข้ากับบริบทของบริษัท ทีโอที จำกัด ในพร้อมทั้งครอบคลุมนิยามที่ได้ตั้งไว้ แล้วจึงนำมาทำการวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม ต่อไป

ในการสร้างมาตรวัดนั้น ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นถึงมาตรวัดที่ดีจะต้องสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดในงานวิจัย และการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีจำนวน 4 ตัวแปร จึงได้สร้างแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

การสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจผลกระทบต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในครั้งนี้ ได้อาศัยการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือการสำรวจความคิดเห็นของนักวิชาการและนักวิจัยที่ใช้สำรวจมาแล้ว ซึ่งจะได้อ้างถึงในการนำเสนอตัวอย่างการวัดคุณสมบัติตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งสามารถดูได้จากตาราง IOC ที่ได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป



## นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

### คุณภาพชีวิตในการทำงาน (*quality of working life*)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้น งานวิจัยนี้จะแบ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน ออกเป็น 8 หัวข้อใหญ่ 24 ข้อย่อย ในที่นี้ ผู้วิจัยจึงขอแนะนำเสนอตัวอย่างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่จะนำไปใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังต่อไปนี้

### ตาราง 1

มาตรวัดของแบบสอบถามในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อที่	ข้อคำถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ		0.93		
1.	เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ		1.00	0.91
2.	เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ท่านใช้ในการทำงาน		0.67	0.85
3.	ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานจัดให้ มีความเหมาะสมและเพียงพอ		1.00	0.86
สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ		0.79		
1.	องค์การท่านจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันอันตรายให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ		1.00	0.73
2.	องค์การท่านกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ		1.00	0.75
3.	สภาพแวดล้อมที่ท่านทำงานมีความเหมาะสมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน		1.00	0.73

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน		0.90		
1.	ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่ต้องใช้ความรอบรู้ ความชำนาญ ในการทำงานเพิ่มขึ้น		1.00	0.80
2.	องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงออกถึงความสามารถและ ทักษะอย่างเต็มที่		1.00	0.84
3.	ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ อย่างสม่ำเสมอ		0.67	0.80
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน		0.91		
1.	ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในงานเพิ่มมากขึ้น		1.00	0.80
2.	ท่านมีโอกาสในการวางแผนการทำงานด้วยตัวเอง		1.00	0.90
3.	องค์กรของท่านไม่มีนโยบายปลดพนักงานออก		1.00	0.78
ด้านบูรณาการทางสังคม		0.73		
1.	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานของท่าน		1.00	0.71
2.	ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน		1.00	0.76
3.	ในองค์กรของท่านมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการ ปฏิบัติงาน		1.00	0.80
สิทธิของพนักงาน		0.70		
1.	ทุกคนในองค์กรให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน และไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน		0.67	0.73
2.	ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานภายใต้ ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน		0.67	0.71
3.	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดกฎ กติกาที่คำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของผู้ปฏิบัติงาน		1.00	0.74
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว		0.86		
1.	ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับ ครอบครัวได้อย่างเหมาะสม		1.00	0.72
2.	ท่านมีเวลาสำหรับการพักผ่อนอย่างเพียงพอหลังเลิกงานหรือ วันหยุดเสมอโดยไม่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน		1.00	0.81
3.	ท่านสามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการพักผ่อนบันเทิง หรือทำงาน อดิเรกในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม		1.00	0.77

### ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม		0.73		
1.	องค์การของท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม		1.00	0.78
2.	องค์การของท่านดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม		0.67	0.88
3.	องค์การของท่านมีการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า		1.00	0.71

### ความพึงพอใจในงาน (*job satisfaction*)

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลผู้ร่วมงานและงานที่ได้ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิด สร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน ดังนั้น งานวิจัยนี้จะแบ่งความพึงพอใจในงาน ออกเป็น 5 ข้อ ในที่นี้ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอ ตัวอย่างความพึงพอใจในงานที่จะนำไปใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังต่อไปนี้

### ตาราง 2

มาตรวัดของแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อที่	ข้อคำถามความพึงพอใจในงาน	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
ด้านลักษณะของงาน		0.90		
1.	ท่านมีความภูมิใจในผลงานที่รับผิดชอบและประสบผลสำเร็จเสมอ		1.00	0.87
2.	ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่รู้สึกรำคาญต่อหน้าที่ทำอยู่		0.67	0.80
3.	งานของท่านเป็นงานที่ท้าทายความสามารถและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์		1.00	0.73

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความความพึงพอใจในงาน	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
4.	เมื่อต้องรับผิดชอบกับงานในปริมาณมาก ท่านก็ไม่รู้สึกคับข้องใจหรือท้อแท้ต่องานที่ท่านทำ		1.00	0.73
ด้านรายได้		0.76		
1.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับการครองชีพในปัจจุบัน		1.00	0.80
2.	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและไม่น้อยกว่าที่ท่านควรจะได้		1.00	0.72
3.	ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ		0.67	0.79
4.	เงินเดือนของท่านจัดอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานเดียวกัน		1.00	0.83
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในอนาคต		0.73		
1.	ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งและได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามความเหมาะสม		1.00	0.83
2.	การเลื่อนตำแหน่งงานในองค์กรท่านมีความยุติธรรม โดยพิจารณาจากความสามารถในการปฏิบัติงาน		1.00	0.79
3.	ท่านพอใจในวิธีการเลื่อนระดับและเลื่อนตำแหน่งซึ่งทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน		1.00	0.71
4.	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาด้านทักษะความรู้ความสามารถให้สูงขึ้น		1.00	0.75
ด้านการบังคับบัญชา		0.93		
1.	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน และยอมรับฟังปัญหาต่าง ๆ เมื่อท่านปรึกษาหารือ		1.00	0.88
2.	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับท่าน		1.00	0.86
3.	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษาและคำแนะนำท่านเสมอ		0.67	0.75
4.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน		1.00	0.70
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		0.84		
1.	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและคอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี		1.00	0.74

## ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อคำถามความพึงพอใจในงาน	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
2.	ในหน่วยงานของท่าน มีการร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร		1.00	0.72
3.	ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานกันเป็นประจำและสม่ำเสมอ		1.00	0.84
4.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักใคร่สามัคคีกันเป็นอย่างดี		1.00	0.72

### ความผูกพันต่อองค์กร (*organizational commitment*)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก เป็นความรู้สึกของบุคคลในองค์กรที่ต้องการคงอยู่ในองค์กร ยอมรับและเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ต้องการมีส่วนร่วม จงรักภักดี และมีความตั้งใจจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ดังนั้น งานวิจัยนี้จะแบ่งความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ 15 ข้อย่อย ในที่นี้ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอตัวอย่างความผูกพันต่อองค์กรที่จะนำไปใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังต่อไปนี้

### ตาราง 3

มาตรวัดของแบบสอบถามในด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อที่	ข้อคำถามความผูกพันต่อองค์กร	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
ด้านจิตใจ		0.82		
1.	ท่านรู้สึกว่าองค์กรแห่งนี้เปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน		0.67	0.78
2.	ท่านมีความภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร		1.00	0.73
3.	ท่านรู้สึกว่าปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรคือปัญหาของท่านเอง		1.00	0.83
4.	องค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อท่านเป็นอย่างมาก		0.67	0.75
5.	ท่านรู้สึกผูกพันและอยากที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป		1.00	0.72

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความคำถามความผูกพันต่อองค์กร	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
ด้านการคงอยู่กับองค์กร		0.73		
1.	เป็นเรื่องยากสำหรับท่าน หากท่านต้องการลาออกจากองค์กรในขณะนี้		1.00	0.73
2.	หากท่านตัดสินใจลาออกจากองค์กรในขณะนี้ ท่านจะต้องเผชิญความลำบากและปัญหาหลายด้าน		1.00	0.70
3.	สิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านไม่ลาออกจากองค์กร เนื่องจากความยากลำบากในการหางานใหม่		0.67	0.74
4.	ท่านคิดว่า หากท่านลาออกจากองค์กรท่านต้องสูญเสียผลประโยชน์ซึ่งองค์กรอื่นอาจจะไม่สามารถให้ท่านได้มากเช่นนี้		1.00	0.82
5.	ท่านพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากท่านลาออกจากองค์กรนี้ไป		1.00	0.78
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม		0.87		
1.	แม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนองานใหม่ที่ดีกว่า แต่ท่านรู้สึกว่ามันเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหากจะลาออกจากองค์กรนี้ไป		1.00	0.83
2.	เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ท่านทำงานเพื่อองค์กรต่อไป เพราะท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ		0.67	0.71
3.	ท่านได้รับการปลูกฝังให้เชื่อในคุณค่าของการจงรักภักดีต่อองค์กรเพียงองค์กรเดียว		1.00	0.74
4.	หากท่านได้รับผลประโยชน์จากการลาออก ท่านก็จะไม่ลาออกจากองค์กรแห่งนี้		1.00	0.72
5.	ท่านคิดว่าจิตสำนึกในการเป็น “คนขององค์กร” ยังเป็นสิ่งที่เหมาะสมในปัจจุบัน		1.00	0.78

### พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (organizational citizenship behavior)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การอาสาสมัครทำงาน โดยไม่ได้รับการขอร้อง ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช่เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว ดังนั้น งานวิจัยนี้จะแบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 5 หัวข้อใหญ่ 20 ข้อย่อย ในที่นี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอ

ตัวอย่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่จะนำไปใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังต่อไปนี้

#### ตาราง 4

มาตรวัดของแบบสอบถามในด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อที่	ข้อคำถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ		0.77		
1.	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้น ท่านพร้อมให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน โดยไม่ต้องร้องขอ		1.00	0.70
2.	ท่านพอใจที่จะช่วยเหลืองานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ของท่านด้วยความเต็มใจ		1.00	0.79
3.	ท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านทันทีแม้ว่าจะมีงานล้นมือ		1.00	0.82
4.	ท่านปรารถนาที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อกัน เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงาน		1.00	0.73
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่		0.79		
1.	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด		0.67	0.76
2.	ท่านมีความทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยเข้าทำงานก่อนเวลาและออกหลังเวลาเลิกงานเสมอ		1.00	0.77
3.	ท่านมีความตรงต่อเวลาเสมอ โดยไม่ใช้เวลาพักระหว่างทำงานเกินกว่ากำหนด		1.00	0.79
4.	ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า		1.00	0.80
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น		0.76		
1.	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ เมื่อเพื่อนร่วมงานวิจารณ์การปฏิบัติงานของท่านในทางลบ		0.67	0.79
2.	ท่านพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียด		1.00	0.86
3.	เมื่อท่านถูกตำหนิในการทำงาน ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะรู้สึกท้อแท้		1.00	0.71
4.	ท่านสามารถอดทนต่อเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านเกิดความกดดัน		1.00	0.70

## ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น		0.84		
1.	ท่านมักหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น		1.00	0.76
2.	เพื่อไม่ให้เป็นการของเพื่อนร่วมงาน ท่านจะจัดการงานของตนให้เสร็จก่อนที่จะลาหยุด		0.67	0.85
3.	ท่านใช้คำพูดโดยการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งระหว่างกัน		1.00	0.73
4.	ท่านรักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงานเสมอเพื่อหลีกเลี่ยงการมีปัญหา		1.00	0.71
พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ		0.82		
1.	ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ		1.00	0.83
2.	ท่านเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร		1.00	0.79
3.	ท่านสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ดี		1.00	0.78
4.	ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและเสนอแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร		1.00	0.83

**ผลการปฏิบัติงาน (job performance)**

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสำเร็จของงานว่าตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใด อาจจะประเมินโดยรวมทั้งองค์กร หรือมองเป็นรายบุคคลก็ได้ ดังนั้น งานวิจัยนี้จะแบ่งผลการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 หัวข้อใหญ่ 10 ข้อย่อย ในที่นี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอตัวอย่างรายการที่จะนำไปใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังต่อไปนี้

## ตาราง 5

มาตรวัดของแบบสอบถามในด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด  
(มหาชน)

ข้อที่	ข้อคำถามผลการปฏิบัติงาน	$\alpha$	IOC	Corrected Item-Total Correlation
ด้านผลสำเร็จของงาน		0.89		
1.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้		1.00	0.84
2.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุมาตรฐานที่กำหนดเสมอ		1.00	0.74
3.	ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร		0.67	0.82
4.	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ		1.00	0.76
5.	บ่อยครั้งที่ผลการปฏิบัติงานของท่านมักได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร		0.67	0.82
ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน		0.93		
1.	ท่านมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าและสามารถอธิบายทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการติดต่อให้กับลูกค้าด้วยความถูกต้องและสุภาพ		1.00	0.82
2.	ท่านมีความทุ่มเทและเสียสละหาวิธีการและความคิดริเริ่มใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง		1.00	0.75
3.	ในสถานการณ์ตึงเครียด ท่านสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกันได้ทันที		1.00	0.83
4.	ท่านมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย		1.00	0.74
5.	ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ		1.00	0.89

## การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้วิจัยแน่ใจได้ว่าข้อมูลที่นำมาประมวลผลนั้นเป็นข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องและอยู่ในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด ก่อนจะนำข้อมูลไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปและตัวแบบโครงสร้าง โดยใช้ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะคุณสมบัติของประชากร

1.1 ค่าร้อยละ (percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

2. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (inferential statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวและตัวแปรตามทุกตัว และหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation-Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PLS-Graph 3.0 (Chin, 2001)