

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย
4. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยในครั้งต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
2. กลุ่มอายุ กลุ่มอายุที่มีอายุระหว่างช่วงอายุ 36-45 ปี รองลงมาคือ กลุ่มที่มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 และ 46 ปีขึ้นไป ตามลำดับ
3. สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน รองลงมาคือ สถานภาพโสด สถานภาพแยกกันอยู่ และหม้ายหย่าร้าง ตามลำดับ
4. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท ตามลำดับ
5. อายุการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 7-12 ปี รองลงมาคือ 1-6 ปี 13-19 ปี และ 20 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.51 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.82 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.88 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 โดยท่านมีโอกาสดำเนินงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของงานที่เพิ่มมากขึ้น

2. ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.82 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 โดยความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชา นั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.09 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.67 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 โดยความผูกพันต่อองค์กรในด้านการคงอยู่กับองค์กรนั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.80 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 โดยท่านพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากท่านลาออกจากองค์กรนี้ไป

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.84 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในด้านการให้ความร่วมมือ นั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.01 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ซึ่งท่านจะมีส่วนร่วมในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและเสนอแนวความคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.43 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 โดย

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านของพฤติกรรมการปฏิบัติงานนั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.43 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานในด้านผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 ซึ่งพบว่า ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในทางบวกก็จะส่งผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในทางบวกก็จะส่งผลต่อการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในทางบวกก็จะส่งผลทางบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในทางบวกก็จะส่งผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานมากก็จะส่งผลต่อการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานมากก็จะส่งผลในทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานมากก็จะส่งผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 8 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรมากก็จะส่งผลในทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 9 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ถ้าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในทางบวกจะส่งผลต่อการเพิ่มผล
การปฏิบัติงาน

การอภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพ
สมรสอยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อายุการทำงานระหว่าง 7-12
ปี สังคมในปัจจุบันมีการยอมรับบทบาทการทำงานของผู้หญิงมากขึ้นและความสามารถ
ของผู้หญิงนั้น ก็เป็นที่ยอมรับในสังคมปัจจุบันมากขึ้น ในขณะที่ช่วงอายุที่มากกว่า 30 ปี
ขึ้นไปและอายุการทำงานที่มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป จะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ฌ็องส์กฤตตา อภิโชติภนพิสิฐ (2550) ที่พบว่า พนักงานที่มี
อายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากมักจะมี
ประสบการณ์ในการทำงานมากตามไปด้วย จึงทำให้เกิดทักษะ มีความชำนาญใน
การทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยส่งผลให้พนักงานที่มีอายุมากกว่า สามารถ
ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้อง
กับ ผลการศึกษาของ เพียงพร โทบุราณ (2551) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นก็จะ
ได้รับการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น การรับรู้และการทำความเข้าใจ
ต่อระบบการบริหารจัดการต่าง ๆ ย่อมแตกต่างจากพนักงานที่มีวิวุฒิที่ต่ำกว่า ในขณะที่
พนักงานที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรติดต่อกันเป็นเวลานาน มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติอยู่
เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ทำให้เกิดทักษะและความชำนาญในงานนั้น ๆ มากกว่า
พนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์กรน้อย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุการทำงานมากมักจะ
เป็นผู้มีอายุมากด้วย ดังนั้น ผู้ที่มีอายุมากจึงเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะสูงกว่า ผ่านประสบการณ์
การทำงานและประสบการณ์ชีวิตมาพอสมควร ทำให้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มี
ความรอบคอบมากกว่า ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานด้วยเช่นกัน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในเรื่องของเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ใช้ในการทำงานหรือไม่ รวมทั้งความพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานจัดให้มีความเหมาะสมเพียงพอ อยู่ในระดับมาก แสดงว่า การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานนั้น องค์กรจะต้องให้พนักงานได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือหน้าที่ที่พนักงานรับผิดชอบอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น ๆ ที่รับผิดชอบงานคล้าย ๆ กันและมีความเท่าเทียมกันเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานเดียวกันในองค์กรอื่น นอกจากนี้ ค่าตอบแทนที่ได้รับจะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีพของพนักงานด้วย โดยจากผลการศึกษาของ รัชวรธรรม ตันตินาคม (2550) กล่าวว่า การที่พนักงานได้รับรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เป็นการแสดงให้เห็นว่า องค์กรได้ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าและได้รับการยอมรับจากสังคม ส่งผลทำให้พนักงานให้การยอมรับและเชื่อมั่นในองค์กรมาก จึงนำไปสู่การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตอบแทนองค์กร โดยการแสดงพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อองค์กร เช่น พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อร่วมงานที่มีงานล้นมือและการให้ความร่วมมือกับองค์กรในเรื่องต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในเรื่องของการจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันอันตรายให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ โดยมีการกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า พนักงานมีการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันอันตรายอย่างเพียงพอ และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่าง

มีประสิทธิภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ กงฤทธิ์ อภิวัฒน์บุญญบาล (2543) ที่พบว่า การทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพของบุคคล มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากพนักงานมีร่างกาย ไม่แข็งแรงอ่อนแอ ก็ไม่สามารถปฏิบัติงานใด ๆ ให้ลุล่วงไปได้ ในทำนองเดียวกัน หาก ภาวะจิตใจของบุคคลอยู่ในสภาพที่ไม่มั่นคงมีความทุกข์ทางจิตใจก็ไม่สามารถปฏิบัติงาน ในห้องค์การได้ ดังนั้น การที่พนักงานได้ทำงานในที่ที่มีความเหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงกับอันตรายเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ของพนักงาน เพราะหากเปรียบเทียบตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ก็จะเป็น การแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงทางจิตใจและ ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่นเดียวกับ ทฤษฎี ERG ของอัลเคอร์เฟอร์ ในการตอบสนอง ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร (รดา อุดมอานุกาพสุข, 2549)

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า หากได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ เข้าร่วมฝึกอบรม พัฒนาความรู้ตามที่ต้องการ มีการนำเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ เข้ามาใช้ตามความเหมาะสม รวมทั้งเปิด โอกาสให้พนักงานได้แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถและทักษะอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานได้แสดงออกถึง ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติและมีความรู้สึกที่ดีต่อ องค์กร จนก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่าง เต็มกำลัง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรเพื่อ แสวงหาองค์กรใหม่ที่ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ วัฒนา ศรีสม (2542) ที่พบว่า เนื่องจากพนักงานมองเห็น โอกาส ที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตาม ความเหมาะสมกับความสามารถของตนและมีโอกาสที่จะได้พัฒนาความรู้ความสามารถ มากขึ้น ซึ่งเป็นบันไดไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานของพนักงาน พนักงานจะ ลาออกจากงานและเปลี่ยนงานน้อยลง

4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในเรื่องของโอกาสได้ทำงานในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น โดยมีโอกาสในการวางแผนทำงานด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก แสดงว่า หากพนักงานได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานด้วยความเหมาะสมยุติธรรมและมีโอกาสที่จะได้พัฒนาความรู้ความสามารถมากขึ้นที่จะเป็นบันไดไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน ก็จะทำให้พนักงานมีการเปลี่ยนงานน้อยลง มีความรักที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งทั้งความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงในการทำงานนั้น เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถตอบสนองความต้องการและความพอใจของพนักงานได้ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและตอบสนององค์กรด้วยการทุ่มเทแรงกาย แรงใจให้การปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพัฒนาการที่จะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ประไพพร สิงหเดช, 2539) ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ รดา อุดมอานุภาพสุข (2549) ที่พบว่า ความพึงพอใจในตำแหน่งงานและความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากความพึงพอใจที่เกิดจะเป็นตัวกระตุ้นและจูงใจบุคคลให้เกิดความพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น รวมถึงเสริมสร้างความเต็มใจในการทำในสิ่งที่จะเป็นคุณต่อองค์กร ด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานและกิจกรรมขององค์กรมากยิ่งขึ้น จนกระทั่ง พัฒนาไปสู่พฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อองค์กร เช่น มีความกระตือรือร้นและพยายามเป็นพิเศษที่จะปฏิบัติงานของตนให้สำเร็จ สัมผัสใจเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรที่ไม่เกี่ยวข้องกับการงานของตนโดยตรง ช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อต้องการให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคม พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในเรื่องของการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมถึงบรรยากาศในการปฏิบัติงานด้วยความเป็นมิตร อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้มีบรรยากาศให้การทำงานที่เป็นมิตร อันจะนำไปสู่ขวัญและกำลังใจในการทำงานและมีความรู้สึกที่ดี

ในการทำงานดังที่ ประไพพร สิงหเดช (2539) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนในองค์กรปรารถนาที่จะได้รับการยกย่อง ความอบอุ่นความเป็นเพื่อนทุกคนต้องการได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับ ถ้าหากเพื่อนร่วมงานดีไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก มีการร่วมมือประสานกันอย่างดี สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ บรรยากาศขององค์กรมีลักษณะของความร่วมมือและเป็นมิตรแล้ว จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจ และมีความรู้สึกที่ดีในที่ทำงาน (นภาพิทยา โหมาศวิน, 2533) และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและยังแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นการสนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร อันเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่นอกเหนือไปจากที่องค์กรกำหนดซึ่งก็คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ ปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ของตนด้วยความสมัครใจ ให้คำแนะนำปรับปรุงสภาพการณ์ต่าง ๆ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน การแบ่งปันข้อมูลด้านความคิดเห็นและแนวคิดใหม่ ๆ กับผู้อื่น เป็นต้น

6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในเรื่องของการที่ทุกคนในองค์กรให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน ไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ขณะเดียวกันมีการกำหนดกฎ กติกาที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรมของผู้ปฏิบัติภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน อยู่ในระดับมาก แสดงว่า องค์กรให้ความสำคัญในสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน ให้พนักงานได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงาน หัวหน้างานให้ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน รับฟังปัญหาและแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอของพนักงาน โดยยึดมติเสียงข้างมาก เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรได้โดยไม่รู้สึกรังเกียจ เพราะองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจแก้ไข-ปัญหาต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน ด้วยความเหมาะสม

ยุดิธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ สุทธิณีย์ แก้วเจริญ (2542) ที่พบว่า หากองค์การมีลักษณะการบริหารที่ดี มีการทำงานตามนโยบายที่วางไว้ มีความเป็นธรรม มีการยอมรับเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานยังมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชามีความยุติธรรมไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวก พนักงานจะรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนได้รับความใส่ใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทของพนักงานจะไม่สูญเปล่า จะได้รับการพิจารณาเสมอ นำมาซึ่งความภาคภูมิใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน

7. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นในเรื่องของการจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาของครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ก็มีเวลาสำหรับการพักผ่อนอย่างเพียงพอ โดยที่ไม่ต้องนำงานกลับมาทำต่อที่บ้าน อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานรู้สึกถึงความสมดุลระหว่างช่วงเวลาทำงานกับช่วงเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากการทำงาน โดยมีเวลาเป็นส่วนตัวกับครอบครัว สังคมและตนเอง โดยที่ไม่วิตกกังวลเรื่องงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ชารีกุล คัมภีร์คุปต์ (2535) พบว่า หากปริมาณงานที่มากเกินไป หรือการปฏิบัติงานที่มากเกินไป ภายใต้อันจำกัดอาจทำให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและยังพบอีกว่า อาการเหน็ดเหนื่อยหรือความเจ็บป่วยที่เกิดจากการคร่ำเคร่งอยู่กับงานมากเกินไปนั้น มีความเกี่ยวพันถึงความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย ผู้วิจัยพิจารณาว่า เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานก็จะไม่อยากทำงาน ไม่อยากทุ่มเทความพยายามให้กับงานและเห็นว่าองค์การไม่มีความยุติธรรม เมื่อองค์การออกนโยบายใด ๆ ออกมาพนักงานก็จะมักไม่ทำตามนโยบายนั้น เนื่องจากเห็นว่า องค์การเขาเปรียบก็จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานก็จะลดลงและอาจแสดงพฤติกรรมที่ได้ติดต่อองค์การขึ้นได้

8. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกที่องค์การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยให้คำนึงถึงประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมและพัฒนาคุณภาพ

บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานมีความรู้สึกว่าการทำงานของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการถ่ายทอดความรู้ อย่างสร้างสรรค์และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองของสังคม และประเทศชาติ การให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือสังคมหรือหน่วยงานอื่น ในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความภูมิใจในอาชีพ เนื่องจากความภาคภูมิใจที่เกิดจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีชื่อเสียงนั้น เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลในด้านที่รู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ภัทธา แสงอรุณ (2543) ที่พบว่า บุคคลที่มีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรจึงมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งส่งผลให้บุคคลนั้น พยายามทุ่มเทและตั้งใจปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะของงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความภูมิใจในผลงานที่รับผิดชอบ โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่ายหรือท้อแท้ต่องานที่ทำอยู่ รู้สึกพอใจกับงานที่ทำทลายความสามารถและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ หากหัวหน้างานเป็นที่ปรึกษาที่ดีและช่วยเหลือพนักงานอย่างสม่ำเสมอในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการทำงานมีความสามารถและมีความสำคัญกับองค์กร นอกจากนี้ การที่เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน อยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน โดยมองเห็นว่า เป็นงานที่น่าสนใจ มีโอกาสในการเรียนรู้มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถและมีความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานซึ่งถือเป็นทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่องาน ผลลัพธ์ต่อมาก็คือ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร จนกระทั่ง พัฒนาเป็นความผูกพันต่อองค์กรได้ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่กล่าวว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะงาน ผลที่ตามมาคือ แรงจูงใจในการทำงานที่สูงขึ้น ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร โดยจะเห็นได้จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อ

ความผูกพันขององค์การ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การประการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ปัจจัยคุณลักษณะของงาน (พรณี ศิริวุฒิ, 2547)

2. ความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รู้สึกว่าเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอสำหรับการครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งเห็นว่า มีความเหมาะสมไม่มากและไม่น้อยกว่าที่ควรจะได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่รับผิดชอบและตลาดแรงงานเดียวกัน อยู่ในระดับมาก แสดงว่า มีความพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การว่ามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานที่ตนรับผิดชอบ และเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 126) ที่กล่าวว่า การได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม จะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน พร้อมทั้งจะทุ่มเททั้งกำลังร่างกายและใจเพื่องาน มีความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ด้วยความรู้สึกที่มีต่องานในทางบวก โดยจากผลการศึกษาของ จารุพร แสงป่า (2542) ที่พบว่า ความรู้สึกของพนักงานในทางบวกนั้น จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อหน้าที่การงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ วัลภา ฐาน์กาญจน์ (2540) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ เป็นการแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อองค์การ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะเสียสละและเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การมากหรือน้อยแตกต่างกันไป ซึ่งหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานของตน จะทำให้พนักงานรู้สึกมีพันธะผูกพันกับองค์การและมีความต้องการที่จะตอบแทนองค์การเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้หรือสังเกตเห็นได้ โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การหรือแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั่นเอง

3. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอนาคต พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รู้สึกว่าการเลื่อนตำแหน่งในองค์การมีความยุติธรรม โดยมีการพิจารณาจากความสามารถของการปฏิบัติงานและความดีความชอบตามความเหมาะสม ซึ่งทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน โดยจะได้รับโอกาสใน

การพัฒนาด้านทักษะความรู้ความสามารถให้สูงขึ้น อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานรู้สึกพอใจกับการได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์กร เพื่อความก้าวหน้าไปสู่หน้าที่การงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ นริศาลีตะธรรมานนท์ (2540) ที่พบว่า เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีตรงตามเป้าหมาย ที่องค์กรกำหนด พนักงานก็จะได้รับการยกย่องแต่งตั้งในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในตนเองเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยสอดคล้องกับ แนวคิดของ สิริอร วิชชาวุธ (2544, หน้า 226) ที่สรุปว่า การที่บุคคลได้รับการยกย่องชื่นชม มีความก้าวหน้า ซึ่งมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ขณะเดียวกัน เมื่อคนได้รับรู้ว่ามีรางวัลเหล่านี้มีความยุติธรรม เหมาะสมตรงตามที่ตนได้คาดหวังไว้ จะแสดงถึงการมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสูงตามไปด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ถ้าพนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความรู้สึกที่ดีและมีทัศนคติที่ดีต่องาน และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (รดา อุดมอานุกาพสุข, 2549)

4. ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รู้สึกพอใจกับการที่ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ โดยเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาก็พร้อมที่จะให้คำปรึกษาและคำแนะนำเสมอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานและสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานควบคู่กัน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องได้เป็นอย่างดี ว่ามีความยินดีที่จะเปิดโอกาสให้กับลูกน้องได้ทำงานและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ซึ่งทำให้พนักงานเข้าใจในภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร ทำให้บรรลุผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความพยายาม ท้วมเททั้งพลังกายและพลังใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในผลงาน โดยไม่คิดจะโยกย้ายไปทำงานที่อื่น โดยสอดคล้องกับ แนวคิดของ ศักดิ์รินทร์ สุวรรณโรจน์ (2541, หน้า 6-10) ที่กล่าวว่า การบังคับบัญชาของผู้บริหารที่ดีนั้น จะต้องให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการคิด การทำ การพัฒนา และร่วมกันแก้ไข ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้เพียงลำพัง แต่ต้องอาศัยพนักงานทุกคนช่วยกันขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย ฉะนั้น ผู้บริหารต้องเป็นศูนย์กลางในการบังคับบัญชาพนักงาน รวม

ความสามารถของคนในองค์กรให้ร่วมกันคิดและปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะเสียสละความเป็นอิสระและความสุขส่วนตัวเพื่อผลสำเร็จขององค์กร (ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2543)

5. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี มีการติดต่อประสานงานกันเป็นประจำ ทำให้มีความรักใคร่สามัคคีกันเป็น อย่างดีเพื่อความสำเร็จขององค์กร อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานมีความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอด ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ อาร์ เพชรผุด (2531, หน้า 57) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอย่าง หนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน เพราะถ้าหากบุคคลใด มีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ตรงกันข้าม หากความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดี ไม่มีความเป็นมิตรก็อาจทำให้พนักงาน ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อุษณีย์ พานิชไพศาล- กุล (2527) กล่าวว่า การที่เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ ในงาน มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายของงาน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกที่องค์กรเปรียบเสมือนครอบครัวของเขา มีความภูมิใจและรู้สึก เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยรู้สึกว่าเป็นปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรก็คือ ปัญหาของเขาด้วย ซึ่งองค์กรนี้มีความหมายต่อพวกเขาเป็นอย่างมาก โดยเป็นความรู้สึกที่ผูกพันและอยาก ที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานมี ความภูมิใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อองค์กร ยินดีที่จะปฏิบัติงานตาม นโยบายและทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นความปรารถนา และเต็มใจของบุคคลที่จะเข้าไป มีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่ทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อ องค์กร หากสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงก็จะเป็นผู้ที่มิ

ผลการปฏิบัติงานที่ดี มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Allen and Meyer, 1990) ซึ่งจะเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น เป็นพฤติกรรมด้านบวกที่สะท้อนให้องค์การเห็นถึงความทุ่มเทของพนักงานที่มีให้องค์การ เพราะการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ไม่ได้เกิดจากข้อบังคับใด ๆ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเลือกที่จะปฏิบัติด้วยความสมัครใจและไม่คาดหวังถึงการได้รับผลตอบแทนจากองค์กร ในขณะที่ ผลการศึกษาของ จันทรพา ทัตถุธร (2543) พบว่า การแสดงพฤติกรรมดังกล่าวของบุคคลจึงเกิดขึ้นเพราะความเต็มใจ อันเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ เมื่อมองความผูกพันต่อองค์กรในเชิงของทัศนคติหรือนามธรรม จะเห็นว่า พนักงานได้ถ่ายทอดความรู้สึกของตนผ่านทางพฤติกรรม เพราะโดยปกติแล้ว บุคคลเลือกที่จะตอบแทนอีกฝ่ายหนึ่งในลักษณะที่อีกฝ่ายสามารถรับรู้และสังเกตได้ นั่นก็คือ การแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกยึดมั่นผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานได้อย่างชัดเจน

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่ยากที่เขาจะลาออกจากองค์กรในขณะนี้ เพราะหากเขาตัดสินใจลาออก เขาจะต้องเผชิญความลำบากและปัญหาหลายด้าน และสิ่งสำคัญคือ ความยากลำบากในการหางานใหม่ รวมถึงคิดว่าอย่างถึงถิ่นถึงผลเสียและผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นหากเขาลาออกจากองค์กรไป อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเกิดจากการที่เขาได้เปรียบเทียบถึงผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากลาออกจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่นั้น จะทวีตามระยะเวลา ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่สูงนั้น จะคงอยู่กับองค์กรเพราะว่าจำเป็นที่จะต้องอยู่ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เช่น ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรทางด้านการคงอยู่กับองค์กรนั้น จัดอยู่ในมิติทางด้านพฤติกรรม ซึ่งตามแนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม โดยสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ กัญญา พิศพัฒนานันท์ (2546) ที่พบว่า เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่ต่อเนื่อง ความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่คิดที่จะ

โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน เนื่องจากเขาได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น โดยสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ที่ถือคุณค่าต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) จึงส่งผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและมีความต้องการที่จะตอบแทนในสิ่งที่ได้รับมาจากองค์การคืนให้กับองค์การ ดังนั้น บุคคลกลุ่มนี้จึงมีแนวโน้มที่จะตอบแทนองค์การเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้หรือสังเกตเห็นได้ โดยทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรด้วยการแสดงพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ การมาทำงานตรงเวลาหรือการแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งก็คือ การแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง (อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล, 2546)

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีเหตุผลสำคัญที่ทำให้เขาทำงานเพื่อองค์การต่อไปเพราะเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญแม้ว่าองค์การอื่นจะเสนองานใหม่ที่ดีกว่าหรือได้รับประโยชน์จากการลาออก แต่เขารู้สึกว่ามันเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เพราะคิดว่าจิตสำนึกในการเป็นคนขององค์การเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสม ที่อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากต้องการตอบแทนสิ่งที่ตนเองได้รับจากองค์การ และรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำกับองค์การต่อไป โดยจะแสดงออกมาในรูปของการจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ โดยเห็นสมควรว่าควรจะอยู่ เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานนั้น จะมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องที่ตนเองจะต้องจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อองค์การ และทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่ต้องทำ เป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ และมีความต้องการที่จะตอบแทนในสิ่งที่ได้รับมาจากองค์การคืนให้กับองค์การ โดยการที่พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การและไม่ปรารถนาจะไปจากองค์การ รวมทั้งมีความคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การนั้น จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งอาจเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่

ความรับผิดชอบโดยตรง เช่น การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และยินดีทำเพื่อองค์กร โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน อีกทั้งยังลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย (สุลาวัณย์ ศิริคำฟู, 2550) ดังนั้น บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานจึงมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือที่สูงกว่าปกติ (ณัฐยา ไพรสงบ, 2546)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พอใจที่จะให้ความช่วยเหลือในงานต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ของเขาด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานทันทีแม้ว่าจะมีงานล้นมือ ขณะเดียวกัน เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานก็ปรารถนาที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานพร้อมที่จะช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีจิตใจอุทิศตน คอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทุก ๆ ด้านที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นทั้งในเวลาและนอกเวลางานหรือจะเป็นในหน้าที่หรือไม่ก็ตาม แม้จะไม่มีใครร้องขอก็ยังคงยินดีและยังคงปฏิบัติอยู่ โดยสอดคล้องกับ แนวคิดของ Drucker (1964, p. 185) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การแสดงออกของสมาชิกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น เป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่คล้ายกับหน้าที่หรือบทบาทพิเศษที่กระทำโดยไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์กร อาทิ การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงานอื่น ๆ การรับอาสาทำการเสนอความคิดสร้างสรรค์ และฝึกฝนตนเองอยู่เสมอ ไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่าในการทุ่มเทาการทำงานของตนเอง ซึ่งจะส่งผลทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กรมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน บุคลากรในองค์กรมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน โดยเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน อันจะส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ (ลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544)

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่ พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่าง

เคร่งครัด ทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยที่เข้าทำงานก่อนเวลาและออกหลังเวลาเลิกงานเสมอ พร้อมทั้งมีความตรงต่อเวลาเสมอ ไม่ใช่เวลาพักระหว่างทำงานเกินกว่าเวลาที่กำหนดและใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานมีความตรงต่อเวลาในการทำงานที่ตนรับผิดชอบ ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว มีความสำนึกในหน้าที่และพร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเป็นอย่างดี และถ้าบุคลากรในองค์กรมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานแล้วก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2545, หน้า 52) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ของผู้ได้บังคับบัญชา มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการอดทนอดกลั้น พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เมื่อผู้ร่วมงานวิจารณ์การปฏิบัติงานของเขาในทางลบ ซึ่งมีความพยายามทำงานของตนให้ดีที่สุด แม้ว่างานนั้น จะหนักหรือทำให้เกิดความเครียด ขณะเดียวกัน เมื่อถูกตำหนิในการทำงาน เขาก็มีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานให้มากกว่าที่จะรู้สึกท้อแท้และสามารถอดทนต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อถูกกดดัน อยู่ระดับมาก แสดงว่า พนักงานมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวนหรือความเครียดและความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจาก ในการทำงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานจึงต้องอดทนด้วยความเต็มใจ ซึ่งจากผลการศึกษาของ สุภาพร อามาตย์ (2550) ที่พบว่า ความอดทนอดกลั้นในการทำงานนั้น มีผลกระทบเชิงบวกต่อการมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งทางด้านปริมาณของผลงานและด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มักคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น โดยการหลีกเลี่ยงการกระทำ

ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่นเพื่อรักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงานและลดการกระทบกระทั่งระหว่างกัน พร้อมกับไม่ให้เป็นการของเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก แสดงว่าการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานนั้น ต้องอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นการเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อาภาภรณ์ พิทักษ์กำพล (2545) ที่พบว่า บุคคลที่มีลักษณะเด่นในด้านความเข้าใจและคำนึงถึงผู้อื่นจะมีลักษณะของความมีเมตตา มีน้ำใจเห็นอกเห็นใจ ประนีประนอม มองเห็นคุณค่าและคำนึงถึงผู้อื่น เต็มใจที่จะช่วยเหลือหรือให้ความร่วมมือกับส่วนรวม ซึ่งคุณสมบัตินี้ของบุคคลดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ค่อนข้างชัดเจน และมักจะหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้น

5. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความร่วมมือ พบว่าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์การจัดขึ้นโดยไม่ต้องร้องขอ อีกทั้งมีส่วนร่วมในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับองค์การและเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การรวมทั้งรักษาความลับของหน่วยเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานมีความรับผิดชอบและต้องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมประชุม การเก็บความลับ มีความรู้สึกรู้สีก่อนที่จะพัฒนาองค์กรและมีการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์กับองค์กรจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น โดยจากผลการศึกษาของ ประทานพร ทองเขียว (2545) ที่พบว่า ประสิทธิภาพของหน่วยงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน องค์กรควรให้ความสำคัญโดยจัดให้มีบรรยากาศในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีการติดต่อสื่อสารทั้งสองทาง การเปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการทำงาน เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น ร่วมแก้ไขปัญหขององค์กร ดังผลการศึกษาของ Brightman and Moran (1999) ที่พบว่า ความสำเร็จทุกอย่างขององค์กรจะเกิดจากการมีส่วนร่วมของพนักงาน และจากการที่มีคณะทำงานที่ดี การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นความต้องการที่ทุก

องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ ซึ่งหมายถึง การให้ความร่วมมือกัน โดยให้คำมั่นสัญญาที่มั่นคง เพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งประสิทธิผลของงานจะขึ้นอยู่กับ การสร้างพฤติกรรมของพนักงาน ให้เกิดเป็นวัฒนธรรม เกิดความรักในองค์กรในทุก ๆ ส่วนขององค์กร จึงจะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ จึงจะทำให้บุคลากรเกิดแรงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

1. ผลการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จของงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลงานมีคุณภาพ เป็นที่พอใจของผู้บริหาร โดยได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารเสมอ อยู่ในระดับมาก แสดงว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน (2523, หน้า 14) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาได้จากผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังเป็นหลัก โดยในการทำงานต้องมีการวางแผนหรือกำหนดเป้าหมายของงานให้ชัดเจนและมุ่งมั่น เพื่อที่จะทำให้ผลงานสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เน้นการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉุกร (2539, หน้า 47-53) ที่กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในแง่ความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ หรือมาตรฐานส่วนมากมักประเมิน ในรูปของปริมาณ คุณภาพ และเวลา หรือประสิทธิผลการทำงาน ได้แก่ การประเมินตามผลงาน ซึ่งใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย

2. ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความเต็มใจที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยมีความเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายเสมอ มีความทุ่มเทและเสียสละหาวิธีการและความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อพัฒนา

ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด ท่านสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกันได้ทันที เมื่อมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าก็สามารถอธิบายทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการติดต่อให้กับลูกค้าด้วยความถูกต้องและสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า พนักงานมีความตั้งใจและกระตือรือร้นของพนักงานเพื่อผลสำเร็จขององค์กร พนักงานจึงพร้อมที่จะเสียสละ ทุ่มเทให้กับการทำงาน หาแนวทางและวิธีดำเนินงานใหม่ มาปรับใช้ในการทำงานเพื่องานที่มีคุณภาพและมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉันทรัฐกฤดา อภิโชติภนพิสิฐ (2550) ที่พบว่า ผลสำเร็จของงานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพนักงานที่มีความกระตือรือร้น มีความสนใจหาวิธีการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเสมอ รวมถึงให้ความเคารพและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางเสนอแนะผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับพิจารณาเพื่อใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน การพัฒนา และการปรับปรุงแก้ไขการบริหารทรัพยากรบุคคลในเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก แต่มีอยู่ 2 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพกับงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ดังนั้น บริหารควรส่งเสริม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย มีสถานที่ทำงานที่กว้างขวาง มีระบบป้องกันอัคคีภัย มีระบบเตือนภัยเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีการปฏิบัติตามกฎที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีแสงสว่างในสถานที่ทำงานที่เพียงพอเหมาะสม เมื่อคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานสูงขึ้นก็ยิ่งจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานมากขึ้นตามไปด้วย และด้านงานที่มี

ส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ดังนั้น ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมที่เข้าร่วมกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น เช่น กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ นอกเวลาทำงาน เนื่องจากกิจกรรมเหล่านี้มีส่วนช่วยทำให้การประสานงานภายในหน่วยงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น พนักงานสามารถขอความร่วมมือในการปฏิบัติงานได้จากเพื่อนร่วมงานได้อย่างสนิทสนม มีความรักความสามัคคีภายในหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบกันในการทำงานการทำให้พนักงานมีสังคมสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรมากขึ้นก็ยังทำให้พนักงานกำลังใจในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมากขึ้นตามไปด้วย พร้อมกันนี้ เพื่อรักษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในมีระดับที่เพิ่มสูงขึ้น ควรทำการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยการดูแลสุขภาพ การจ้างงานและสภาพการทำงานของพนักงานให้มีความปลอดภัย มีความสมดุลระหว่างเวลาพักและเวลาการทำงาน มีสวัสดิการที่เหนือกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด มีการดูแลคุ้มครองให้พนักงานได้รับความยุติธรรมในการทำงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถของตัวเอง

2. ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารควรมีการสร้างแรงจูงใจในเรื่องต่างเหล่านี้ อยู่เสมอเพื่อที่จะรักษาระดับความพึงพอใจในงานนี้ให้อยู่ในระดับที่มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายหน้าที่งานที่น่าสนใจ ท้าทาย และเหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน คอยดูแลเอาใจใส่และพัฒนาให้พนักงานมีความรู้และทักษะในการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและเป็นประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกันและเป็นประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

3. ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร อยากที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป มีความเชื่อมั่นว่าการมีความผูกพันกับ

องค์การนั้นเป็นบรรทัดฐานที่ถูกต้องและสมควรที่จะกระทำ รวมทั้งการให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงาน เพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การได้ อาทิ การปลูกฝังความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การผ่านทางกิจกรรมต่าง ๆ การให้พนักงานร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ การปลูกฝังค่านิยมให้กับพนักงานว่าการทำงานกับองค์การในระยะเวลายาวนานนั้นเป็นสิ่งที่มีความเกียรติน่ายกย่อง หรือมีการจัดกิจกรรมสนทนาการงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี การจัดการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ ทำกิจกรรมร่วมกัน และ แลกเปลี่ยนทัศนคติซึ่งกันและกัน และเพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เชื่อถือ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกันภายในองค์การเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกัน ก็ตอบแทนพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์การให้มีสภาพการทำงานที่ดี และทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานให้กับองค์การนี้พวกเขาได้รับสิ่งตอบแทนทั้งทางกายและทางใจจากองค์การอย่างเพียงพอ

4. ผลการศึกษาวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานบริษัทไอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้พนักงานประเมินตนเอง จึงอาจทำให้เกิดการเข้าข้างตนเองได้ในบางข้อ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรมีการกระตุ้นและส่งเสริมในพนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกมาอย่างเต็มใจ โดยไม่ต้องบังคับหรือตั้งกฎเกณฑ์ขึ้นมา ไม่ว่าจะเป็นการประชุมให้แต่ละหน่วยงานส่งตัวแทนมาอธิบายถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานจะได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับ เพื่อเวลาปฏิบัติงานจะได้เกิดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและการเอื้อเฟื้อผู้อื่น นอกจากนี้ ควรมีรูปแบบการบริหารจัดการที่สร้างลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้เพิ่มมากขึ้น โดยนำการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (participation management) เข้ามาใช้มากขึ้นด้วยการให้มีพนักงานส่วนร่วมในการเสนอแนะ แสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้พนักงานได้รับทราบความเคลื่อนไหวภายในองค์การ โดยการชี้แจงนโยบายต่าง ๆ ขององค์การ การทำ



การประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบกิจกรรมภายในและภายนอกองค์การ รวมทั้งกิจกรรมที่สร้างชื่อเสียงขององค์การ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมและมีความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์การเพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มลักษณะของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทำให้พนักงานเรียนรู้ถึงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การเอื้อเฟื้อผู้อื่น การสำนึกในหน้าที่ การอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการร่วมมือ อีกด้วย

5. ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร ผลงานจะดีและมีคุณภาพต้องเกิดจากตัวของพนักงานและบุคลากรในองค์กร ถ้าบุคลากรเหล่านั้นมีการอุทิศแรงกายแรงใจการปฏิบัติงานการทำงานก็จะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ปลุกฝังให้พนักงานมีความเสียสละ มีความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์การ อันจะนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และมีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ วิธีดำเนินการวิจัยได้ให้พนักงานเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ว่าแตกต่างกันหรือไม่
2. การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอื่นหรือตัวแปรเดิม โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผลการปฏิบัติงานในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อความแตกต่างในความสัมพันธ์ของตัวแปรในรูปแบบอื่น ๆ พร้อมทั้งเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อองค์การที่หลากหลายและครอบคลุม

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ
ตาราง IOC

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

อาจารย์ ทวีสิทธิ์ ไทรวิจิตร	หัวหน้าภาควิชาการปกครองท้องถิ่น คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งอยุธยา
จารุศล ตูดยกิจจา	อุปนายก สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทย และเครื่องประดับ
อดิศร อิศรางกูร ณ อยุธยา	ผู้จัดการ โครงการงานบางกอกเจมส์ แอนด์ จิวเวลรี่แฟร์ สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทย และเครื่องประดับ

แบบการประเมินผล IOC ของแบบสอบถาม
เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถามฉบับนี้เป็น การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบ โดยอาศัยดุลยพินิจผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมตาม องค์ประกอบที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผล ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนหนึ่ง ของการทำวิทยานิพนธ์ของนายคนตรีทวี ไทรวิจิตร นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการพิเศษสำหรับผู้จัดการยุคใหม่ สาขา การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกำหนดค่าตัวเลข ดังนี้

ค่า 1 หมายถึง สอดคล้อง

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่า -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ผู้ประเมินท่านที่ 1 อาจารย์ทวีสิทธิ์ ไทรวิจิตร

ตำแหน่ง หัวหน้าภาควิชาการปกครองท้องถิ่น คณะรัฐประศาสนศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีแห่งอยุธยา

ผู้ประเมินท่านที่ 2 จารุศล ตุลยกิจจา

ตำแหน่ง อุนายนายกสมาคมผู้ค้าอัญมณีไทย และเครื่องประดับ

ผู้ประเมินท่านที่ 3 อติสร อิศรางกูร ณ อยุธยา

ตำแหน่ง ผู้จัดการโครงการงานบางกอกเจมส์ แอนด์ จิวเวลรี่แฟร์

สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ผลประเมิน								
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3		
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1
1. เงินเดือนที่ท่าน ได้รับ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่าน รับผิดชอบ	/			/			/		
2. เงินเดือนที่ท่าน ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ ท่านใช้ในการทำงาน	/			/			/		
3. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานจัดให้ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	/			/			/		
4. องค์กรท่านจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันอันตรายให้กับ พนักงานอย่างเพียงพอ	/			/			/		
5. องค์กรท่านกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ	/			/			/		
6. สภาพแวดล้อมที่ท่านทำงานมีความเหมาะสมที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงาน	/			/			/		
7. ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญ ในการทำงานเพิ่มขึ้น	/			/			/		
8. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่าน ได้แสดงออกถึงความสามารถ และทักษะอย่างเต็มที่	/			/			/		
9. ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ อย่างสม่ำเสมอ		/		/			/		
10. ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มีอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น	/			/			/		
11. ท่านมีโอกาสในการวางแผนการทำงานด้วยตัวเอง	/			/			/		
12. องค์กรของท่าน ไม่มีนโยบายปลดพนักงานออก	/			/			/		
13. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจาก เพื่อนร่วมงานของท่าน	/			/			/		
14. ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	/			/			/		
15. ในองค์กรของท่านมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร ในการปฏิบัติงาน	/			/			/		

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ผลประเมิน								
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3		
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1
16. ทุกคนในองค์กรให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน และไม่ก้าวก้ำยเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน	/				/		/		
17. ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน	/			/				/	
18. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดคกฏ กติกาที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรมของผู้ปฏิบัติงาน	/			/			/		
19. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัว ได้อย่างเหมาะสม	/			/			/		
20. ท่านมีเวลาสำหรับการพักผ่อนอย่างเพียงพอหลังเลิกงานหรือวันหยุดเสมอโดยไม่ต้องนังานกลับไปทำที่บ้าน	/			/			/		
21. ท่านสามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการพักผ่อนบันเทิงหรือทำงานอดิเรกในแต่ละวัน ได้อย่างเหมาะสม	/			/			/		
22. องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	/			/			/		
23. องค์กรของท่านดำเนินกิจการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม	/				/		/		
24. องค์กรของท่านมีการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า	/			/			/		

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	ผลประเมิน								
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3		
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1
1. ท่านมีความภูมิใจในผลงานที่รับผิดชอบและประสบผลสำเร็จเสมอ	/			/			/		
2. ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่รู้สึغبื้อหน่ายต่องานที่ทำอยู่	/			/				/	
3. งานของท่านเป็นงานที่ท้าทายความสามารถและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์	/			/			/		

ความพึงพอใจในงาน	ผลประเมิน								
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3		
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1
4. เมื่อต้องรับผิดชอบกับงานในปริมาณมาก ท่านก็ไม่รู้สึก คับข้องใจหรือท้อแท้ต่องานที่ท่านทำ	/			/			/		
5. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับการครองชีพ ในปัจจุบัน	/			/			/		
6. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและไม่น้อยกว่าที่ ท่านควรจะได้	/			/			/		
7. ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	/			/			/		
8. เงินเดือนของท่านจัดอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับ ตลาดแรงงานเดียวกัน	/			/			/		
9. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งและได้รับ การพิจารณาความดีความชอบตามความเหมาะสม	/			/			/		
10. การเลื่อนตำแหน่งงานในองค์กรท่านมีความยุติธรรม โดยพิจารณาจากความสามารถในการปฏิบัติงาน	/			/			/		
11. ท่านพอใจในวิธีการเลื่อนระดับและเลื่อนตำแหน่งซึ่ง ทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน	/			/			/		
12. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาด้านทักษะความรู้ ความสามารถให้สูงขึ้น	/			/			/		
13. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความรู้ ความสามารถ ของท่าน และยอมรับฟังปัญหาต่าง ๆ เมื่อท่าน ปรึกษาหารือ	/			/			/		
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงานให้กับท่าน	/			/			/		
15. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านมัก ให้คำปรึกษาและคำแนะนำท่านเสมอ	/			/			/		
16. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในการทำงาน	/			/			/		
17. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและ คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	/			/			/		
18. ในหน่วยงานของท่าน มีการร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร	/			/			/		

ความพึงพอใจในงาน	ผลประเมิน								
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3		
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1
19. ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานกันเป็นประจำ สม่ำเสมอ	/			/			/		
20. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักใคร่สามัคคีกันเป็นอย่างดี	/			/			/		

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ผลประเมิน								
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3		
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1
1. ท่านรู้สึกว่างค์การแห่งนี้เปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน		/		/			/		
2. ท่านมีความภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	/			/			/		
3. ท่านรู้สึกว่าปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรคือปัญหาของตนเอง	/			/			/		
4. องค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อท่านเป็นอย่างมาก	/			/			/		
5. ท่านรู้สึกผูกพันและอยากที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป	/			/			/		
6. เป็นเรื่องยากสำหรับท่าน หากท่านต้องการลาออกจากองค์กรในขณะนี้	/			/			/		
7. หากท่านตัดสินใจลาออกจากองค์กรในขณะนี้ ท่านจะต้องเผชิญความลำบากและปัญหาหลายด้าน	/			/			/		
8. สิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านไม่ลาออกจากองค์กร เนื่องจากความยากลำบากในการหางานใหม่	/			/			/		
9. ท่านคิดว่า หากท่านลาออกจากองค์กรท่านต้องสูญเสียผลประโยชน์ซึ่งองค์กรอื่นอาจจะไม่สามารถให้ท่านได้มากเช่นนี้	/			/			/		
10. ท่านพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากท่านลาออกจากองค์กรนี้ไป	/			/			/		
11. แม้ว่างค์การอื่นจะเสนองานใหม่ที่ดีกว่า แต่ท่านรู้สึกว่า มันเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหากจะลาออกจากองค์กรนี้ไป	/			/			/		

ความผูกพันต่อองค์กร	ผลประเมิน									
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3			
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1	
12. เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ท่านทำงานเพื่อองค์กรต่อไป เพราะท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ	/			/				/		
13. ท่านได้รับการปลูกฝังให้เชื่อในคุณค่าของการจงรักภักดีต่อองค์กรเพียงองค์กรเดียว	/			/				/		
14. หากท่านได้รับผลประโยชน์จากการลาออก ท่านก็จะไม่ลาออกจากองค์กรแห่งนี้	/			/				/		
15. ท่านคิดว่าจิตสำนึกในการเป็น “คนขององค์กร” ยังเป็นสิ่งที่เหมาะสมในปัจจุบัน	/			/				/		

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	ผลประเมิน									
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3			
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1	
1. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้น ท่านพร้อมให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอ	/			/				/		
2. ท่านพอใจที่จะช่วยเหลืองานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ของท่านด้วยความเต็มใจ	/			/				/		
3. ท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านทันที แม้ว่าจะมีงานล้นมือ	/			/				/		
4. ท่านปรารถนาที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อกัน เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงาน	/			/				/		
5. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด		/		/				/		
6. ท่านมีความทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยเข้าทำงานก่อนเวลาและออกหลังเวลาเลิกงานเสมอ	/			/				/		
7. ท่านมีความตรงต่อเวลาเสมอ โดยไม่ใช้เวลาพักระหว่างทำงานเกินกว่ากำหนด	/			/				/		
8. ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	/			/				/		

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	ผลประเมิน								
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3		
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1
9. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ เมื่อเพื่อนร่วมงานวิจารณ์การปฏิบัติงานของท่านในทางลบ		/		/			/		
10. ท่านพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียด	/			/			/		
11. เมื่อท่านถูกตำหนิในการทำงาน ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะรู้สึกท้อแท้	/			/			/		
12. ท่านสามารถอดทนต่อเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านเกิดความกดดัน	/			/			/		
13. ท่านมักหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น	/			/			/		
14. เพื่อไม่ให้เป็นการระงับของเพื่อนร่วมงาน ท่านจะจัดการงานของตนให้เสร็จก่อนที่จะลาหยุด	/			/			/		
15. ท่านใช้คำพูดโดยการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งระหว่างกัน	/			/			/		
16. ท่านรักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงานเสมอ เพื่อหลีกเลี่ยงการมีปัญหา	/			/			/		
17. ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ	/			/			/		
18. ท่านเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	/			/			/		
19. ท่านสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ดี	/			/			/		
20. ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและเสนอแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร	/			/			/		

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน	ผลประเมิน								
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3		
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้	/			/			/		
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุมาตรฐานที่กำหนดเสมอ	/			/			/		

ผลการปฏิบัติงาน	ผลประเมิน								
	ผู้ประเมิน 1			ผู้ประเมิน 2			ผู้ประเมิน 3		
	1	0	-1	1	0	-1	1	0	-1
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพและเป็นที่น่าพอใจของผู้บริหาร	/				/		/		
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ	/			/			/		
5. บ่อยครั้งที่ผลการปฏิบัติงานของท่านมักได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร		/		/			/		
6. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าและสามารถอธิบายทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการติดต่อให้กับลูกค้าด้วยความถูกต้องและสุภาพ	/			/			/		
7. ท่านมีความทุ่มเทและเสียสละหาวิธีการและความคิดริเริ่มใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง	/			/			/		
8. ในสถานการณ์ตึงเครียด ท่านสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกันได้ทันที	/			/			/		
9. ท่านมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย	/			/			/		
10. ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ	/			/			/		

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถาม

เรื่อง

อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
โครงการพิเศษสำหรับผู้จัดการยุคใหม่

เรียนผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัย จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ผลการศึกษาก่อเกิดความน่าเชื่อถือและเกิดประโยชน์สูงสุด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับข้อมูลของท่าน โดยผลของการตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ซึ่งจะถูกปิดบังเป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ดนตรีทวี ไทรวิชิต
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

2. () 26-35 ปี

3. () 36-45 ปี

4. () 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1. () โสด

2. () สมรสอยู่ด้วยกัน

3. () สมรสแยกกันอยู่

4. () หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. () ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

3. () ปริญญาโท

4. () สูงกว่าปริญญาโท

5. อายุการทำงาน

1. () 1-6 ปี

2. () 7-12 ปี

3. () 13-19 ปี

4. () 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ข้อยกเว้น	แย่	พอ	ดี	ดีมาก
	5	4	3	2	1
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ท่านใช้ในการทำงาน					
3. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานจัดให้มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
4. องค์กรท่านจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันอันตรายให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ					
5. องค์กรท่านกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ					
6. สภาพแวดล้อมที่ท่านทำงานมีความเหมาะสมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน					
7. ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้น					
8. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงออกถึงความสามารถและทักษะอย่างเต็มที่					
9. ท่านโอกาสได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
10. ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น					
11. ท่านมีโอกาสในการวางแผนการทำงานด้วยตัวเอง					
12. องค์กรของท่านไม่มีนโยบายปลดพนักงานออก					
ด้านบูรณาการทางสังคม					
13. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานของท่าน					
14. ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
15. ในองค์กรของท่านมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรในการปฏิบัติงาน					
ด้านสิทธิของพนักงาน					
16. ทุกคนในองค์กรให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน และไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	พอ	น้อย	น้อย
	5	4	3	2	1
17. ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน					
18. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดกฎ กติกาที่คำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของผู้ปฏิบัติงาน					
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว					
19. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและเวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม					
20. ท่านมีเวลาสำหรับการพักผ่อนอย่างเพียงพอหลังเลิกงานหรือวันหยุดเสมอ โดยไม่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน					
21. ท่านสามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการพักผ่อนบันเทิง หรือทำงานอดิเรกในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม					
ด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคม					
22. องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม					
23. องค์กรของท่านดำเนินกิจการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม					
24. องค์กรของท่านมีการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมากสุดเห็น	มากเห็น	พอเห็น	น้อยเห็น	น้อยสุดเห็น
	5	4	3	2	1
ด้านลักษณะของงาน					
1. ท่านมีความภูมิใจในผลงานที่รับผิดชอบและประสบผลสำเร็จเสมอ					
2. ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่รู้สึกรำคาญต่อหน้าที่ทำอยู่					
3. งานของท่านเป็นงานที่ท้าทายความสามารถและต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์					
4. เมื่อต้องรับผิดชอบกับงานในปริมาณมาก ท่านก็รู้สึกตึงเครียดหรือท้อแท้ต่อหน้าที่ทำ					
ด้านรายได้					
5. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับการครองชีพในปัจจุบัน					
6. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและไม่น้อยกว่าที่ท่านควรจะได้					
7. ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
8. เงินเดือนของท่านจัดอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานเดียวกัน					
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในอนาคต					
9. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งและได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามความเหมาะสม					
10. การเลื่อนตำแหน่งงานในองค์กรท่านมีความยุติธรรมโดยพิจารณาจากความสามารถในการปฏิบัติงาน					
11. ท่านพอใจในวิธีการเลื่อนระดับและเลื่อนตำแหน่งซึ่งทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน					
12. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาด้านทักษะความรู้ความสามารถให้สูงขึ้น					
ด้านการบังคับบัญชา					
13. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน และยอมรับฟังปัญหาต่าง ๆ เมื่อท่านปรึกษาหารือ					
14. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับท่าน					

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	พอ	น้อย	น้อย
	5	4	3	2	1
15. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษาและคำแนะนำท่านเสมอ					
16. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและคอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
2. ในหน่วยงานของท่าน มีการร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร					
3. ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานกันเป็นประจำและสม่ำเสมอ					
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักใคร่สามัคคีกันเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	พอ	น้อย	น้อย
	5	4	3	2	1
ด้านจิตใจ					
1. ท่านรู้สึกว่าการแข่งขันเปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน					
2. ท่านมีความภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
3. ท่านรู้สึกว่าปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรคือปัญหาของตนเอง					
4. องค์กรแห่งนี้มีความหมายต่อท่านเป็นอย่างมาก					
5. ท่านรู้สึกผูกพันและอยากที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป					

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ระดับมากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการคงอยู่กับองค์กร					
6. เป็นเรื่องยากสำหรับท่าน หากท่านต้องการลาออกจากองค์กรในขณะนี้					
7. หากท่านตัดสินใจลาออกจากองค์กรในขณะนี้ ท่านจะต้องเผชิญความลำบากและปัญหาหลายด้าน					
8. สิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านไม่ลาออกจากองค์กร เนื่องจากความยากลำบากในการหางานใหม่					
9. ท่านคิดว่า หากท่านลาออกจากองค์กรท่านต้องสูญเสียผลประโยชน์ซึ่งองค์กรอื่นอาจจะไม่สามารถให้ท่านได้มากเช่นนี้					
10. ท่านพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากท่านลาออกจากองค์กรนี้ไป					
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม					
11. แม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนองานใหม่ที่ดีกว่า แต่ท่านรู้สึกว่ามันเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหากจะลาออกจากองค์กรนี้ไป					
12. เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ท่านทำงานเพื่อองค์กรต่อไป เพราะท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ					
13. ท่านได้รับการปลูกฝังให้เชื่อในคุณค่าของการจงรักภักดีต่อองค์กรเพียงองค์กรเดียว					
14. หากท่านได้รับผลประโยชน์จากการลาออก ท่านก็จะไม่ลาออกจากองค์กรแห่งนี้					
15. ท่านคิดว่าจิตสำนึกในการเป็น “คนขององค์กร” ยังเป็นสิ่งที่เหมาะสมในปัจจุบัน					

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน)

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ขั้ว	ปลาย	กลาง	น้อย	สุด
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ					
1. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้น ท่านพร้อมให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน โดยไม่ต้องร้องขอ					
2. ท่านพอใจที่จะช่วยเหลืองานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ของท่าน ด้วยความเต็มใจ					
3. ท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านทันที แม้ว่าจะมีงานล้นมือ					
4. ท่านปรารถนาที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อกัน เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
พฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่					
5. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด					
6. ท่านมีความทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยเข้าทำงานก่อนเวลาและออกหลังเวลาเลิกงานเสมอ					
7. ท่านมีความตรงต่อเวลาเสมอ โดยไม่ใช้เวลาพักระหว่างทำงานเกินกว่ากำหนด					
8. ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
พฤติกรรมด้านการอดทนอดกลั้น					
9. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ เมื่อเพื่อนร่วมงานวิจารณ์การปฏิบัติงานของท่านในทางลบ					
10. ท่านพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นการที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียด					
11. เมื่อท่านถูกตำหนิในการทำงาน ท่านมีความตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะรู้สึกท้อแท้					
12. ท่านสามารถอดทนต่อเหตุการณ์ที่ทำให้ท่านเกิดความกดดัน					

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	พอ	น้อย	น้อย
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น					
13. ท่านมักหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น					
14. เพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนของเพื่อนร่วมงาน ท่านจะจัดการงานของตนให้เสร็จก่อนที่จะลาหยุด					
15. ท่านใช้คำพูดโดยการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งระหว่างกัน					
16. ท่านรักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงานเสมอเพื่อหลีกเลี่ยงการมีปัญหา					
พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ					
17. ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ					
18. ท่านเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
19. ท่านสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ดี					
20. ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและเสนอแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร					

ส่วนที่ 6 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	พอ	น้อย	น้อย
	5	4	3	2	1
ด้านผลสำเร็จของงาน					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุมาตรฐานที่กำหนดเสมอ					

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ระดับสูงสุด	ระดับหนึ่ง	ระดับปานกลาง	ระดับต่ำ	ระดับต่ำสุด
	5	4	3	2	1
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ					
5. บ่อยครั้งที่ผลการปฏิบัติงานของท่านมักได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร					
ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน					
6. ท่านมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้ำ และสามารถอธิบาย ทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการติดต่อให้กับลูกค้ำด้วยความถูกต้องและสุภาพ					
7. ท่านมีความทุ่มเทและเสียสละหาวิธีการและความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง					
8. ในสถานการณ์ตึงเครียด ท่านสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกันได้ทันที					
9. ท่านมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
10. ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

