

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 139 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้เซฟเฟ่ และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ย พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน
2. ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ย พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม อยู่ในระดับมากทุกด้าน
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ในระดับมาก

This research aimed to 1) study the operational behavior of employees in Customer Service Provincial 1.1 Section of TOT (Public) Company Limited, 2) study the fond regard towards organization among employees in Customer Service Provincial 1.1 Section of TOT (Public) Company Limited, 3) compare the commitment towards organization among employees in Customer Service Provincial 1.1 Section of TOT (Public) Company Limited, 4) study the correlation between operational behavior and commitment towards organization among employees in Customer Service Provincial 1.1 Section of TOT (Public) Company Limited. The sample group of this study comprised 139 employees in Customer Service Department of TOT (Public) Company Limited in Petchaburi Province. The tool used in this research was questionnaires and the statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, Scheffe's matched pair comparison and Pearson Correlation Coefficient.

The research result found that:

1. The average operational behavior of employee in Customer Service Provincial 1.1 Section regarding the aspects of communication, human relation, problem solving and responsibility were in high level.
2. The average commitment towards organization among employees in Customer Service Provincial 1.1 Section regarding the aspects of sensation, continuity, and social norm, were in high level.
3. The average difference comparison of commitment towards organization among employees in Customer Service Provincial 1.1 Section, classified by individual characteristics found that educational level and salary were different with level of statistical significance of 0.05; while variable, gender, age, status and work experience were not different.
4. The search for correlation between operational behavior and commitment towards organization among employees in Customer Service Provincial 1.1 Section, average found that the aspects of sensation, continuity, and social norm correlated with operational behavior in high level.