

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน
ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัย นายสำราญ สุดใจ สาขาวิชา
การจัดการทั่วไป พ.ศ. 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร
ของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อเปรียบเทียบ
ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน
ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงาน
ในส่วนบริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 139 ราย เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ซฟเพ และ
วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ย พบว่า
ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน
อยู่ในระดับมากทุกด้าน
2. ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ย
พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
ทางสังคม อยู่ในระดับมากทุกด้าน
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการ
ลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน
มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ และ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน
4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 โดยเฉลี่ยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรัก
ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ในระดับมาก