

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. บริบทของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรม

ประสาน หอมพูล และทิพวรรณ หอมพูล (2540 : 73) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. การกระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่น สามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำกิจกรรมเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดีและทางไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกลึกซึ้ง

2. กระบวนการต่างๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมาในรูปของการกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ภายใต้กลไกของความรู้สึกลึกซึ้งของตนเอง

ลักขณา สิริวัฒน์ (2544 : 17) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำ ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความต้องการของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจสังเกตเห็นได้โดยตรงหรือทางอ้อม บางลักษณะอาจสังเกตได้โดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยหรือต้องใช้เครื่องมือช่วย

พิภพ วังเงิน (2547 : 28) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า คือการกระทำของบุคคล เป็นการกระทำทุกอย่างของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำไปโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ คนอื่นจะสังเกตเห็นหรือไม่ก็ตาม และเป็นกระทำที่ผู้อื่นจะเห็นได้หรือไม่ก็ตาม

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ไม่ว่าจะรู้สึกตัวหรือไม่ก็ตาม และบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม เช่น การเดิน การรับรู้ การคิด เป็นต้น

ประเภทของพฤติกรรม

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2544 : 17-20) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมออกเป็นหลายลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอกหรือพฤติกรรมเปิดเผย (Overt Behavior) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกที่บุคคลอื่นนอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรมรู้ สำหรับพฤติกรรมภายนอกนี้บุคคลอื่นต้องอาศัยการสังเกต (Observation) ไม่ว่าจะใช้ประสาทสัมผัสโดยตรงหรือใช้เครื่องมือช่วยในการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูล จึงมีการจำแนกพฤติกรรมภายนอกได้อีก 2 ประเภท คือ

1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตโดยใช้ตาสังเกตเพียงอย่างเดียวก็รับรู้ได้อย่างมีความหมายต่อกระบวนการคิดมากกว่าประสาทสัมผัสอื่น เพราะตาสามารถส่งต่อยังประสาทสัมผัสอื่นๆ ได้ ทั้งหู จมูก เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องใช้เครื่องมือเพื่อช่วยในการสังเกต จึงจะเห็นได้และทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ เช่น การเต้นของหัวใจคลื่นสมอง ความดันของโลหิต เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายในหรือพฤติกรรมปกปิด (Covert Behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นได้หรืออาจสังเกตเห็นได้ยากเพราะเป็นการกระทำของอวัยวะที่อยู่ภายในร่างกาย เช่น ความคิด (Idea) อารมณ์ (Emotion) ความรู้สึก (Feeling) เป็นต้น

บุญรับ สักคิมณี (2532 : 23 อ้างถึงใน เสาวนีย์ ศรีสุข, 2548 : 22) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงาน และจัดแบ่งประเภทของพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งอนาคต และควบคุมตนเอง หมายถึง พฤติกรรมการทำงานในลักษณะไม่คล้อยตามผู้อื่นไปในทางเสื่อมเสีย การประพฤติตรงตามที่พูด ทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความอดทนและตั้งใจ

2. พฤติกรรมการเตรียมตัวเพื่อการทำงานในอนาคต หมายถึง การศึกษาหาความรู้ที่จำเป็นต่อการทำงาน การแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาการทำงาน การปรึกษาหารือร่วมกับผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการทำงาน การรู้จักสังเกตและบันทึกสิ่งที่พบเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

3. พฤติกรรมการทำงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานในอนาคต หมายถึง การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน การรู้จักอดกลั้นที่จะตอบโต้เพราะเห็นความสำคัญต่อ

การทำงานร่วมกัน การยอมเสียผลประโยชน์ของตนเพื่อรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน การพิจารณาข้อมูลให้รอบคอบก่อนตัดสินใจ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม

ถวิล ชาราโกชน และศรัณย์ คำวิสุข (2543 : 6-7) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมไว้หลายประการดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสรีรวิทยา เป็นปัจจัยพื้นฐานทางชีวภาพของมนุษย์ เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญตัวหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม การทำหน้าที่ทางสรีระในระบบอวัยวะต่างๆ จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น การทำงานของระบบต่อมต่างๆ ระบบประสาทสัมผัส ระบบประสาทส่วนกลาง โดยเฉพาะที่สำคัญยิ่ง ได้แก่ ส่วนสมองของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการรู้สึก การคิด การจำ การรับรู้ การเรียนรู้ และอื่นๆ อีกมากมาย

2. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรม และพฤติกรรมก็จะแตกต่างกันไปตามสภาพของสิ่งแวดล้อม ซึ่งในทางจิตวิทยาจะมองถึงสิ่งแวดล้อมที่เป็นรายละเอียดที่ต่างออกไป ไม่ว่าจะเป็นอาหาร แสงสว่าง บรรยากาศการทำงาน เพื่อน สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ จะมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น เช่น มีการศึกษาว่าห้องที่มีแสงสว่างแตกต่างกันจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างไร

3. ปัจจัยทางด้านสังคม เมื่อมีสังคมเกิดขึ้น คนในสังคมก็จะตั้งข้อตกลงร่วมกันเรียกว่า โครงสร้างของสังคม และเพื่อให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์แก่สังคมจึงต้องมีกำหนดต่างๆ ขึ้น ให้แต่ละคนมีสิทธิส่วนบุคคล เคารพในสิทธิของผู้อื่น ซึ่งข้อกำหนดที่เป็นหลักในโครงสร้างของสังคมก็คือ ปทัสถาน (Norms) สถานภาพ (Status) บทบาท (Role) และค่านิยม (Values) ซึ่งจะเป็นเหมือนสิ่งบังคับพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม

3.1 ปทัสถาน หมายถึง ระเบียบข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ที่ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลว่าจะปฏิบัติอย่างไร

3.2 สถานภาพ หมายถึง ตำแหน่งของบุคคลที่สังคมกำหนดให้ หรือฐานะของบุคคลที่เป็นอยู่ในสังคม

3.3 บทบาท หมายถึง สิทธิหน้าที่ในการกระทำของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นตามสถานภาพของตนเอง

3.4 ค่านิยม หมายถึง ความรู้สึกเชื่อถืออย่างมีเหตุผลและมั่นคงถาวร ในสิ่งที่เห็นว่ามีคุณค่าแก่ตนเองหรือสังคม จึงยอมรับและปฏิบัติตาม

4. ปัจจัยทางด้านทัศนคติ เป็นเรื่องของความรู้สึกมีลักษณะเป็นนามธรรมและเป็นตัวการสำคัญอันหนึ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยอธิบายได้ว่าทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนั้นอาจเป็นไปในทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้

พิภพ วังเงิน (2547 : 347) ได้พิจารณาถึงมูลฐานที่ก่อพฤติกรรมของบุคคลว่ามี 3 ลักษณะ ดังนี้

1. มูลฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเองมาจาก 3 ทาง คือ

1.1 บุคลิกลักษณะ (Personality) บุคลิกประจำตัวของแต่ละคนเกิดจากผลรวมของปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางจิตใจ (Mental) ลักษณะทางกาย (Physical) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environments) พื้นเพความเป็นมาแต่หนหลัง (Background) เป็นต้น แต่ถ้าสรุปเป็นปัจจัยสำคัญใหญ่ๆ ได้ 3 ประการ คือ พันธุกรรม (Heredity) สภาพแวดล้อม (Environments) และประสบการณ์ (Experience)

1.2 สัญชาตญาณ (Instincts) เป็นพฤติกรรมเกิดจากตัวบุคคลเอง เช่น สัญชาตญาณแห่งความรัก ความกลัว กลัวเสียง ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจและมีผลต่อองค์การมาก

1.3 ความต้องการ (Need) ย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพ กาลเทศะ

2. มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์การ ถ้าบุคคลในองค์การไปสัมพันธ์สังสรรค์กับองค์การอื่น เช่น สมาคมอาชีพ องค์การเพื่อความบันเทิง เป็นต้น ย่อมมีอิทธิพลซึมซาบพฤติกรรมใหม่ อาจมีผลกระทบต่อองค์การที่ทำงานอยู่ในทางบวกหรือลบก็ได้ เช่น สหภาพแรงงาน ถ้าคอยพิทักษ์ดูแลแรงงานด้วยความเป็นธรรมย่อมดีต่อองค์การด้วย แต่ถ้าจ้องแต่จะฉกฉวยประโยชน์อย่างไรเหตุผล ใช้เป็นพลังต่อรองก็อาจมีการนัดหยุดงาน

3. มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลของกลุ่มภายในองค์การ อาจเป็นกลุ่มทางการและกลุ่มไม่เป็นทางการหรือกลุ่มการเมือง ในองค์การอาจมีงานหลายฝ่ายหลายแผนก บางฝ่ายผลประโยชน์ขัดแย้งกัน บางฝ่ายผลประโยชน์เอื้อกัน องค์การใหญ่ๆ มักจะมีกลุ่มอิทธิพลซึ่งตั้งเป็นแก๊ง ต่างหาแนวร่วม หาพวก สร้างอำนาจต่อรอง

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537 : 23-25) ได้ให้ความหมายของการทำงานไว้ว่า การทำงานเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ซึ่งอธิบายได้ยาก เพราะต้องแยกตามการกระทำนั้นๆ การทำงานไม่ได้หมายความว่าทำอะไรก็ได้ แต่เป็นการทำโดยมีความมุ่งหมายอยู่ด้วย ส่วนการทำงานในแง่ของจิตวิทยานั้นถือว่างานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลได้รู้จักตนเอง นับถือตนเอง ประมาณตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลได้รู้ค่าของตนในสังคมหรือในทางตรงกันข้ามกลับทำให้เกิดความคับข้องใจ เบื่อหน่ายไร้จุดหมาย สิ้นหวังแต่ธรรมชาติของบุคคลกับลักษณะงานที่ทำ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541 : 86) ได้ให้ความหมายของการทำงานไว้ว่า การทำงานหมายถึง การที่บุคคลได้ใช้ศักยภาพของตนทำประโยชน์ให้เกิดแก่สังคมและมนุษยชาติ

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 19) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่งการเขียน

รายงานและการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กรก็ได้

พิภพ วังเงิน (2547 : 88) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานไว้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน (Work Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การตรวจนับสินค้า ผีนกลางวัน การรับคำสั่ง ฯลฯ การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องให้ความสนใจ โดยผู้บริหารต้องสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของบุคคล

กรณีการ์ สายพิน (2547 : 21) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำในหน้าที่ซึ่งรวมถึงการกระทำที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบและที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงาน ทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กร

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543 : 25) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานในหน้าที่ซึ่งรวมถึงการกระทำ ที่แสดงออกในเรื่องที่รับผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงาน ทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์กรประกอบด้วย

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยของบริษัท รวมถึงการเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งอันชอบธรรมด้วยความเต็มใจและถูกต้อง
 2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยไม่มี การควบคุม รวมถึงปริมาณงานและคุณภาพงานที่ทำ ได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด
 3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ปริมาณความมากน้อยของการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิต ด้วยความเต็มใจเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพงาน
 4. ความคิดริเริ่ม หมายถึง การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่หรือเป็นแนวความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นประโยชน์และสามารถนำมาปฏิบัติได้กับองค์กร
 5. การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา
 6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยไม่เกิดปัญหาและอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งใดๆ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความรักและความสามัคคีในหน่วยงาน
- จากความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

อรุณ รัชธรรม และคณะ (2540) ได้แบ่งพฤติกรรมของกลุ่มคนเป็น 4 แบบ คือ

1. กลุ่มหัวเก่า (Conservative Group) เป็นกลุ่มอนุรักษนิยม รักษาวิธีการดั้งเดิม เคยทำอย่างไรก็จะทำต่ออย่างนั้น ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงจะมีปฏิกิริยาโต้แย้ง คัดค้านไว้ก่อนเสมอเป็นกลุ่มที่มั่นคงที่สุด ทำงานไปเรื่อยๆ พอใจในสิ่งที่เป็นอยู่ มีสิ่งกระทบกระเทือนทางใจได้ยากต้องการสิ่งใดก็ใจเย็น ไม่เร่งรัด พอใจในสิ่งที่มีอยู่ ความสัมพันธ์ไม่แน่นแฟ้นนัก

2. กลุ่มกลยุทธ์สูง (Strategic Group) เป็นกลุ่มที่มีความกดดันสูง มีความสัมพันธ์ภายในกลุ่มเหนียวแน่นมาก รักษาผลประโยชน์ของตนเองเหนียวแน่น แต่มักจะทำงานดี การทำงานต้องมีการวางแผน กล้าเสี่ยงที่จะลงทุนและเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3. กลุ่มรวนเร (Erratic Group) เป็นพวกที่ซุกงู้ง่าย มักเกิดจากการควบคุมทางการบังคับบัญชาหย่อนมาก ครอบคลุมนำไม่ถึง สามารถโน้มน้าวให้สนับสนุนองค์การได้ง่ายการทำงานไม่มีหลักการที่แน่นอน สามารถผันเปลี่ยนแปรไปตามสถานการณ์

4. กลุ่มเฉื่อยชา (Apathetic Group) เป็นพวกชอบปล่อยงานหากไม่ได้รับความพอใจหรือการตอบสนองตามความต้องการ มักไม่ได้รับการยอมรับจากคนอื่น

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546 : 14-18) ได้สรุปทัศนะของนักจิตวิทยาต่างๆ เกี่ยวกับการกำเนิดพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 4 สำนักดังนี้

1. สำนักจิตวิเคราะห์ ที่เห็นว่า พันธุกรรม เจือปนใจทางชีวภาพ และประสบการณ์จากการอบรมเลี้ยงดูในตอนที่ยังเป็นเด็กเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์

2. สำนักพฤติกรรมนิยม มีทัศนะว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นจากสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเชื่อว่ามนุษย์เกิดมาอย่างว่างเปล่าโดยปราศจากความคิดความชั่ว ปราศจากสัญชาตญาณใดทั้งสิ้น แต่ได้มาเรียนรู้สิ่งต่างๆ เข้าไปภายหลัง ฉะนั้น พฤติกรรมของมนุษย์จึงสามารถที่จะได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นไปในทิศทางหรือแบบแผนใดก็ได้

3. สำนักปัญญานิยม เชื่อว่าการรับรู้และการแปลความหมายของแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา ดังนั้นการที่จะทำความเข้าใจกับพฤติกรรมได้จึงต้องอาศัยการเข้าใจถึงเหล่านี้ นอกเหนือไปจากการทำความเข้าใจกับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อพฤติกรรม

4. สำนักมนุษยนิยม เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับความดีงาม มีแรงจูงใจอยู่ภายในตัวที่จะกระทำพฤติกรรมที่เป็นความดี มีความต้องการที่จะพัฒนาตัวเองไปสู่ความเจริญงอกงามและยังเชื่อว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในลักษณะของผู้กระทำไม่ใช่ถูกกระทำ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่ามนุษย์เป็นผู้เปลี่ยนแปลง เป็นผู้สร้างสิ่งแวดล้อมและมีอิทธิพลเหนือสิ่งแวดล้อมด้วย

พิภพ วังเงิน (2547 : 350) มีความเชื่อว่า พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้นเกิดจาก 3 ประการ ต่อไปนี้

พวกแรก เชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากภายในตัวของมนุษย์เอง เกิดจากใจของมนุษย์เอง ถ้าใจเขาอยากทำเขาก็ทำ ถ้าใจเขาไม่อยากทำเขาก็ไม่ยอมทำ พวกแรกของทฤษฎีนี้เชื่อว่า ใจเป็นผู้สั่งการไปยังสมองเพื่อให้การรับรู้และปฏิบัติต่อไป

พวกที่สอง เชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ คือ เรียนรู้ว่าจะอย่างนี้ทำได้ อย่างนั้นทำไม่ได้ ทำแล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างไร สมควรทำหรือไม่ คือ การเรียนรู้และประสบการณ์จะเป็นผู้สอนให้เลือกปฏิบัติตามที่รู้มา

พวกที่สาม เชื่อว่า พฤติกรรมมนุษย์เกิดจากการผสมผสานระหว่างภายใน คือ การเรียนรู้และประสบการณ์ ทำให้มนุษย์วิเคราะห์และตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างไร

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

อเบินนีสซ์ และแวนด์ฟรีทซ์ (Albanese and Van Fleet, 1983 อ้างถึงใน บัจเจก ทัพพรหม, 2550 : 36) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลที่สัมพันธ์กับงานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 5 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem-solving)
2. พฤติกรรมด้านการวางแผน (Planning)
3. พฤติกรรมด้านการองค์การหรือกระบวนการงาน (Organization)
4. พฤติกรรมด้านการควบคุม (Controlling)
5. พฤติกรรมด้านการสร้างบรรยากาศการจูงใจ (Creating a Motivational Climate)

กิฟสัน (Gibson, 1997 อ้างถึงใน บัจเจก ทัพพรหม, 2550 : 36) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (Problem-solving)
2. พฤติกรรมด้านกระบวนการคิด (Thinking Process)
3. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)
4. พฤติกรรมด้านการสังเกต (Observation)
5. พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (Movement)

บัจเจก ทัพพรหม (2550 : 36) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่แสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร
2. พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์
3. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา
4. พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบต่องาน

ทิพทินนา สมุทธานนท์ (2547 : 21) ได้สรุปถึงพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้นมีผลมาจากปัจจัยหลายประการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร
2. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์
3. พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา
4. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน

ดวงพร หุตะเสวี (2544 : 25) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำสรุปได้ว่า ผู้นำจะมีพฤติกรรมการทำงานในหลักใหญ่ๆ 4 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหา
2. พฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร
3. พฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์
4. พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534 : 119-120) ได้กล่าวว่า การทำงานในองค์กรใดๆ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประการ คือ

1. มีเป้าหมายในการทำงาน และเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้
2. ความสามารถในการทำงานเกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ทำงาน รู้วิธีทำงาน รู้คบคน รู้ดัดแปลงประยุกต์ใช้วิชา

3. การควบคุมความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกไม่ให้เห็นแสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากกระทบ

4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยแสดงออกดังนี้

4.1 เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้แล้วจะได้ตอบ

4.2 ชมผู้อื่นตามกาลเทศะ

4.3 ลดพฤติกรรมที่จะสร้างความขัดแย้ง

5. การเห็นคุณค่าในตัวเองและผู้อื่น เพื่อการอยู่ร่วมในสังคม

พฤติกรรมการทำงานในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคคลนั้นๆ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคล บุคลิกภาพและทัศนคติที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลแตกต่างกัน และการที่จะทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมได้นั้นตัวที่กำหนดพฤติกรรมมีอยู่ 2 ประเภท คือ (1) ตัวกำหนดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากการคาดการณ์ในเหตุการณ์หนึ่งๆ และแสดงพฤติกรรมออกมา (2) ตัวกำหนดที่เป็นผลกรรม ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้สิ่งต่างๆ และทำให้บุคคลเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมที่ได้จากการเรียนรู้ถึง ผลกรรม

ทางบวก เมื่อบุคคลได้รับอิทธิพลต่างๆ เหล่านี้และแสดงพฤติกรรมในสภาพแวดล้อมการทำงาน พฤติกรรมที่แสดงออกมารวมเรียกว่าพฤติกรรมการทำงานนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิลเลียม (Williams, 1988 อ้างถึงใน เพลินพิศ ศิริสมบุญ, 2547 : 8) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organization Citizenship Behavior Directed Toward Individuals - OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน เป็นต้น
2. พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์การ (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization - OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยทั่วไป

ออร์แกน (Organ, 1991 อ้างถึงใน เพลินพิศ ศิริสมบุญ, 2547 : 8-9) ได้จำแนกรูปแบบของพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ
2. พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่ง อาจจะมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการทำงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ
4. พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์การ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์การ เช่น มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมขององค์การ เก็บความลับมีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็นที่เหมาะสมต่อองค์การ
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนอณนโยบายขององค์การ การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม้ใช้เวลา

ในการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว ซึ่งคนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ ทิพทินนา สมุทรานนท์ (2547 : 21) บัจเจก ทัพพรหม (2550 : 36) นำมาสรุปร่วมกันและให้ความหมายได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

เฮอร์บีเน็กซ์ และอัลโต (Herbiniak & Alutto, 1972 อ้างถึงใน บัจเจก ทัพพรหม, 2550 : 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความไม่เต็มใจหรือไม่ต้องการที่จะออกจากองค์กรไป ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้หรือความเป็นอิสระทางอาชีพเป็นปรากฏการณ์ของการรับรู้ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งเป็นการลงทุนในรูปแบบของการลงทุนกำลังกาย กำลังปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับบทบาทของสมาชิกในองค์กรเป็นอย่างมาก

มาวเดย์ (Mowday, 1982 อ้างถึงใน บัจเจก ทัพพรหม, 2550 : 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็น ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กร อยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

บุชานัน (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน พิชญ่า ทรัพย์เกิดอนันต์, 2549 : 4) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าองค์กรเป็นของตนเองเช่นกัน
2. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักเลื่อมใสและความผูกพันต่อองค์กร

พอร์ทเตอร์ (Porter, 1973 อ้างถึงใน พิษญา ทรัพย์เกิดอนันต์, 2549 : 4) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะที่แสดงออกของ บุคคลที่มีความสัมพันธ์และการที่เกี่ยวข้องด้วยกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นและ ยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของตนอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จและมีความมั่นคงต่อไป

อลเลนท์ และมีเยอร์ (Allen & Meyer, 1993 อ้างถึงใน กาญจนา นุใจกอง, 2542 : 6) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าเป็นความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจทำเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความมั่นคงทางสัมพันธ์ทางบุคคลกับองค์กร เป็นการยึดติดทางอารมณ์ (Affective Attachment) ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งหรือบอกถึงระดับการมีส่วนร่วมในองค์กร มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และมีพฤติกรรม การตั้งใจ และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรทั้งงานในหน้าที่ของตนและงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตนเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุถึงเป้าหมาย นอกจากนี้ความผูกพันยังสะท้อนมาจากการที่บุคคลได้พิจารณาถึงผลเสียหากต้องออกจากองค์กรไปจึงปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกอยู่ต่อไปในองค์กร

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

อลเลนท์ และมีเยอร์ (Allen & Meyer, 1990 อ้างถึงใน นันทภัทร อักษรดิษฐ์, 2550 : 30-31) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบดังนี้

1. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience)

1.1 ประสบการณ์ที่ทำให้รู้สึกที่ตัวเองได้รับการสนับสนุนในการทำงาน ได้แก่

1.1.1 การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability)

1.1.2 การได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกับผู้อื่น (Equity)

1.1.3 การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานของผู้บริหาร (Management Receptiveness)

1.1.4 สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ (Peer Cohesion)

1.1.5 ความชัดเจนของบทบาท (Role Clarity)

- 1.1.6 ความชัดเจนของเป้าหมาย (Goal Clarity)
- 1.2 ประสบการณ์ในการทำงานที่ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสามารถ ได้แก่
 - 1.2.1 ความท้าทายของงาน (Job Challenge)
 - 1.2.2 ความยากง่ายของเป้าหมายในการทำงาน (Goal Difficulty)
 - 1.2.3 ความสำคัญของตนเองที่มีต่อบริษัท (Personal Importance)
 - 1.2.4 การได้รับผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback)
 - 1.2.5 การได้มีส่วนร่วม (Participation)
- 2. ทักษะที่สามารถนำไปใช้ทำงานในองค์กรอื่น (Skill)
- 3. ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ทำงานในองค์กรอื่น (Education)
- 4. การลงทุนลงแรงในการทำงาน (Self-investment)
- 5. เงินบำนาญ (Pension)
- 6. สังคมสัมพันธ์ (Community)
- 7. โอกาสในการหางานใหม่ (Alternatives)
- 8. บรรทัดฐานในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร (Commitment Norm)

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

บุชชานันท์ (Buchanan, 1974 อ้างถึงใน เฟลลินพิศ ศิริสมบุญ, 2547 : 13) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญดังนี้ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจางานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่า ความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของสมาชิกองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงทัศนคติของบุคคลต่องานหรือเฉพาะแง่ใดแง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น และความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผล กระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์นั้นอาจไม่กระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยรวมก็ได้ จึงอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรนั่นเอง

3. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการ หนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง

6. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ภรณ์ กิรีติบุตร (2529 อ้างถึงใน นันทภัทร อักษรดิษฐ์, 2550 : 33) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลต่อองค์กร ดังนี้ คือ

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างาน คือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพัน จะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าว มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538 อ้างถึงใน นันทภัทร อักษรดิษฐ์, 2550 : 33) ความผูกพันกับองค์กรในที่นี้ คือ ความผูกพันทางทัศนคติ หรือการที่คนๆ หนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรใดๆ ซึ่งมี 3 ลักษณะ คือ

1. มีความเชื่อที่มั่นคงและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีเจตนารมณ์ที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์กรนั้น

ลักษณะข้างต้นคือ ความซื่อสัตย์ต่อองค์กร แต่ความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกมากกว่าความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายที่กว้างกว่าความพอใจในงาน เพราะว่าจะเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมด มิใช่เพียงแค่ตัวบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร องค์กรที่มี พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะส่งผลในด้านบวกต่อองค์กร คือ พนักงานจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรยิ่งขึ้น อาจเป็นพฤติกรรมการทำงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงซึ่งยินดี ทำเพื่อองค์กรโดยมิได้หวัง

สิ่งตอบแทนใดๆ เพราะเห็นว่างาน คือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กร อันจะส่งผลให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

อเลนท์ และมิเยอร์ (Allen & Meyer, 1990 อ้างถึงใน เฟลินพิศ ศิริสมบุญ, 2547 : 14) ได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic)
2. คุณลักษณะงาน (Job Characteristic)
3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)
4. คุณลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristic)

และยังพบอีกว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจมากที่สุด คือ ประสบการณ์การทำงาน ที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการตอบสนองทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

ชีดอน (Shedon, 1971 อ้างถึงใน เฟลินพิศ ศิริสมบุญ, 2547 : 14) เห็นว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ระยะเวลาที่ทำงานในหน่วยงาน อายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์การทำงาน ดังนี้

1. การลงทุนของบุคคล คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพที่ปฏิบัติงาน
2. ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานเดียวกัน
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในการทำงาน

สเตียร์ส (Steers, 1977 อ้างถึงใน เฟลินพิศ ศิริสมบุญ, 2547 : 15) ได้รวบรวมผลการศึกษาวิจัยของตนเองและนักวิชาการคนอื่นๆ พบว่ามีปัจจัย 3 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในงาน
2. ลักษณะงานที่ทำ (Job Characteristics) ประกอบด้วย ความหลากหลายในงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่ทำให้ตนเองมีชื่อเสียง และงานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) ประกอบด้วย ทักษะของกลุ่มต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

สเตียร์ส และพอร์ทเตอร์ (Steers & Porter, 1991 อ้างถึงใน เฟลินพิศ ศิริสมบุญ, 2547 : 15) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษา

2. ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทชัดเจน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง

3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ ระบบขององค์กรที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจในองค์กร องค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

4. ลักษณะประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ทักษะที่มีต่อผู้ร่วมงาน ในองค์กร การพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ สเตียร์ส และพอร์ทเตอร์ (Steers & Porter, 1991 อ้างถึงใน เฟลินพิศ ศิริสมบุญ, 2547 : 16) ได้แบ่งตัวบ่งชี้ความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระดับตำแหน่ง

2. ปัจจัยรางวัลตอบแทนภายในงาน ได้แก่ ความอิสระของงาน ความสำคัญของงาน ความท้าทายของงาน

3. ปัจจัยรางวัลตอบแทนภายนอกงาน ได้แก่ ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อเงินเดือน โอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ

จากความหมายและแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจทำเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

สเตียร์ส (Steers, 1977 อ้างถึงใน บัจเจก ทัพพรหม, 2550 : 27) ได้เสนอแบบจำลอง เพื่อใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Commitment)

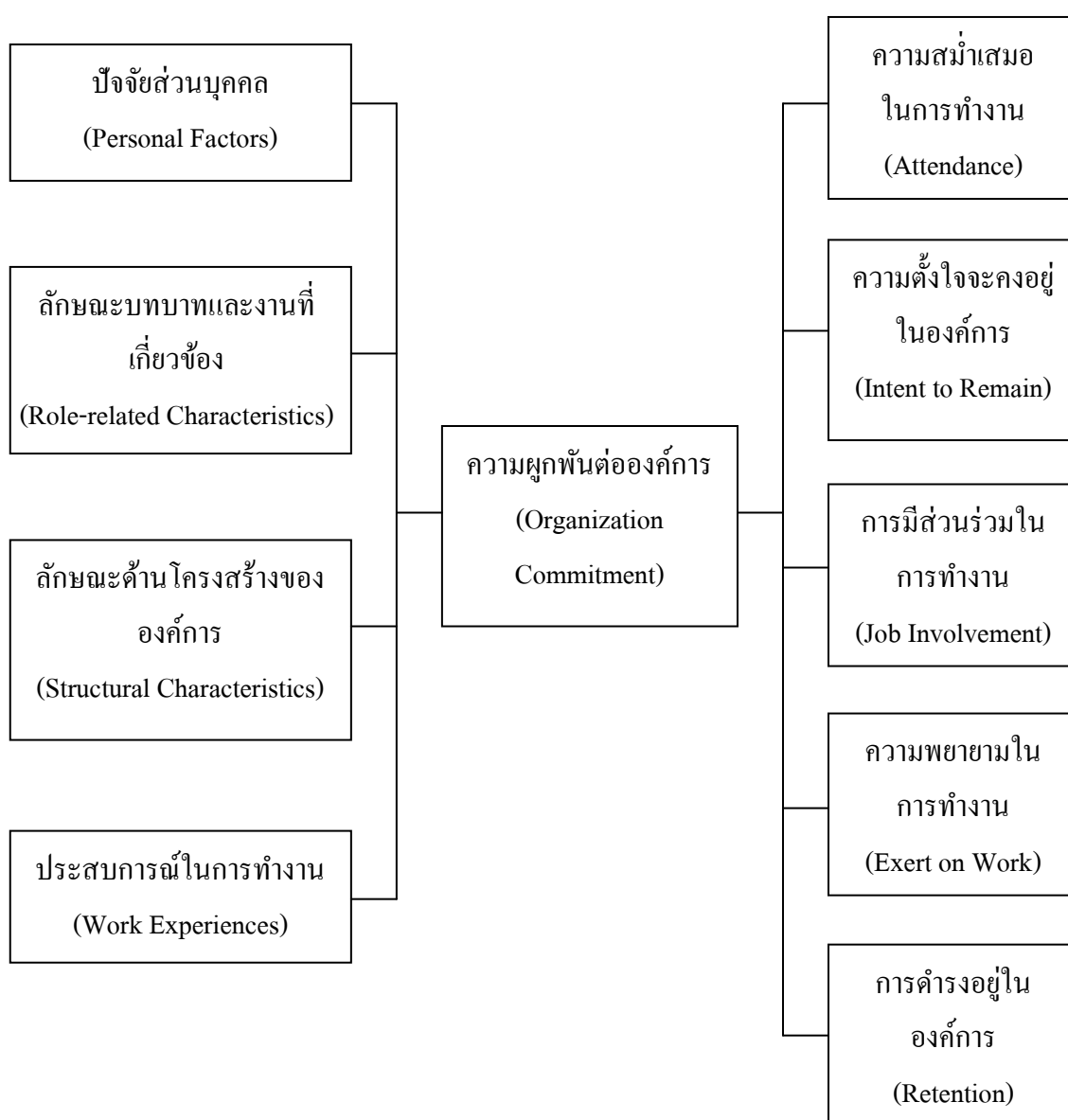
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

3. ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment)

สเตียร์ส และพอร์ทเตอร์ (Steers & Porter, 1979 อ้างถึงใน บัจเจก ทัพพรหม, 2550 : 27) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในสามขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร (Organization Attachment) ได้แก่ การมีความผูกพันต่อ

องค์การ (Organization Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การซึ่งความรู้สึกนี้ ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์การหรือความเป็นสมาชิกขององค์การ

ภาพที่ 2.1 แบบจำลองความผูกพันต่อองค์การของ สตีแยร์ส และพอร์ทเตอร์ (Steers & Porter)



ไมเนอร์ (Miner, 1992 อ้างถึงใน กาญจนา นุใจกอง, 2542 : 7) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ มัวร์เวย์ (Mowday) โดยแบ่งแนว ความคิดของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กร ในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์กร จะมีการแสดงออกในรูปของการไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาการเป็นสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่ลงทุนลงแรงไปในองค์กรและเป็นการยาก หรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผล ได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าที่จะคำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร เชิง ทัศนคติ ในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานให้องค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพ สมาชิกขององค์กรไว้

อเลนท์ และมิเยอร์ (Allen and Meyer, 1993 : 539 อ้างถึงใน นันทภัทร อักษรดิษฐ์, 2550 : 29) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานทางสังคม โดยที่บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่ทุ่มเทและอุทิศตน ให้กับองค์กร

2. ด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิด คำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับ จากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะทำงานอยู่กับองค์กร นั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจาก ค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคมเป็นความผูกพันเกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับ จากองค์กรแสดงออกในรูปความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

จากองค์ประกอบเหล่านี้จึงนำ มาสรุปโดย ไอร์วิง (Irving, 1997 : 445) ได้ว่า

1. ความผูกพันด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นประสบการณ์จาก การทำงานที่บุคคลได้รับในระยะเวลาที่ทำงาน ลักษณะขององค์กร เช่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ และลักษณะนิสัยของตัวบุคคลเอง เช่น การเชื่อในอำนาจการควบคุม (Locus of Control)

2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เป็นการพิจารณาถึงผลที่จะได้รับหากออกจากองค์กรไป และพิจารณาจากการที่บุคคลได้ทำ การลงทุนต่อองค์กรพร้อมๆ กับการรับรู้ว่าคุณค่าตนเองขาดทางเลือกและโอกาสในการจ้างงานจากที่อื่น

3. ความผูกพันทางหลักเกณฑ์หรือบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) เป็นผลมาจากการลงทุนขององค์กรต่อบุคคล เช่น ในด้านการฝึกอบรม การให้เงินช่วยเหลือหรือประสบการณ์จากการจัดเวลาทางสังคม ในเรื่องค่านิยมและความซื่อสัตย์

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1996 : 104-105) ได้นำเอาทฤษฎีของ Meyer และ Allen มาบอกในแง่มุมมองที่แตกต่างออกไป คือ ประเภทของความผูกพัน ดังนี้

1. ความผูกพันทางอารมณ์และความรู้สึก นั่นคือ บุคคลปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กร เพราะว่าพวกเขาเห็นด้วยกับเป้าหมาย ค่านิยม และจุดยืนขององค์กร แต่หากว่าวันใดวันหนึ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร พนักงานอาจสงสัยในค่านิยมส่วนตัวของตนเองต่อองค์กรที่เขาต้องทำงานต่อไป และหากการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจริงๆ เขาอาจมีคำถามเกิดขึ้นว่าทำไมเขาถึงยังคงอยู่ต่อไป และหากเขาไม่เชื่อมั่นในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้ว เขาก็อาจจะลาออกไปได้

2. ความผูกพันทางความต่อเนื่อง นั่นคือ บุคคลปรารถนาจะทำงานต่อไปในองค์กร เนื่องจากบุคคลมีความเชื่อว่าจะต้องสูญเสียอย่างมากหากต้องออกไป และผู้ที่ทำงานอยู่ในองค์กรเป็นเวลานานก็เพราะเขาเข้าใจดีถึงการสูญเสียในสิ่งที่เขาได้ลงทุนต่อองค์กรมาในระยะเวลาอันนาน (เช่น ได้วางแผนหลังเกษียณไว้แล้ว ได้มีเพื่อนสนิทแล้ว) และเขาก็มีความผูกพันที่จะอยู่ต่อไปเพราะเขาไม่เต็มใจที่จะเสี่ยงกับการสูญเสียสิ่งเหล่านี้

3. ความผูกพันทางหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานทางสังคม อาจกล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ต้องทำ ในการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะแรงกดดันจากคนรอบข้าง บุคคลที่มีความผูกพันด้านนี้สูงมักจะตระหนักถึงความคิดของคนอื่นๆ ต่อการลาออกไปของเขา และเขาก็จะไม่เต็มใจที่จะทำให้ผู้ร่วมงานคนอื่นผิดหวัง หรือรู้สึกสงสารเขาเกี่ยวกับการที่เขาจะลาออกไป

เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา (2546 : 17) ได้กล่าวถึงประเภทของความผูกพันไว้ดังนี้

1. ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกและอารมณ์ (Affective Commitment) หมายถึง ความยึดติดและยึดมั่นของบุคคลต่อองค์กรปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กรซื่อสัตย์ต่อองค์กรเห็นด้วยและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ตั้งใจและพยายามที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

2. ความผูกพันที่เกิดจากความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง การมีส่วนร่วมจากการทำงานในองค์กร และมีการพิจารณาถึงผลเสียที่จะได้รับหากออกจากองค์กรไปไม่เต็มใจที่จะเสี่ยงกับการสูญเสียในสิ่งที่ เขาได้ลงทุนกับองค์กรมาในตลอดระยะเวลาที่เขาทำงาน

3. ความผูกพันทางหลักเกณฑ์ (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขาควรจะต้องอยู่ในองค์กรต่อไป เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำหรืออาจเป็นเพราะ

แรงกดดันจากคนรอบข้าง ความคิดที่บุคคลมีต่อเพื่อนร่วมงานในด้านความรู้สึกต่างๆ ที่มีต่อเขาหากเขาจะออกจากองค์กรไป

บริบทของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ประวัติโดยสังเขป

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2548 ซึ่งได้แปลงสภาพมาจากองค์กร โทรศัพทแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2545 ภายใต้พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 โดยรับโอนกิจการ สิทธิ หนี้ ความรับผิดชอบ สินทรัพย์และพนักงานทั้งหมดจากองค์กร โทรศัพทแห่งประเทศไทยซึ่งยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจโดยกระทรวงการคลังถือหุ้น 100% มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 6,000 ล้านบาท เป็นหุ้นสามัญทั้งสิ้นจำนวน 600 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้ หุ้นละ 10 บาท (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2550)

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

ประเภทธุรกิจ

ให้บริการโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการเองและ/หรือร่วมกับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังดำเนินการลงทุนโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น

วิสัยทัศน์ของบริษัท

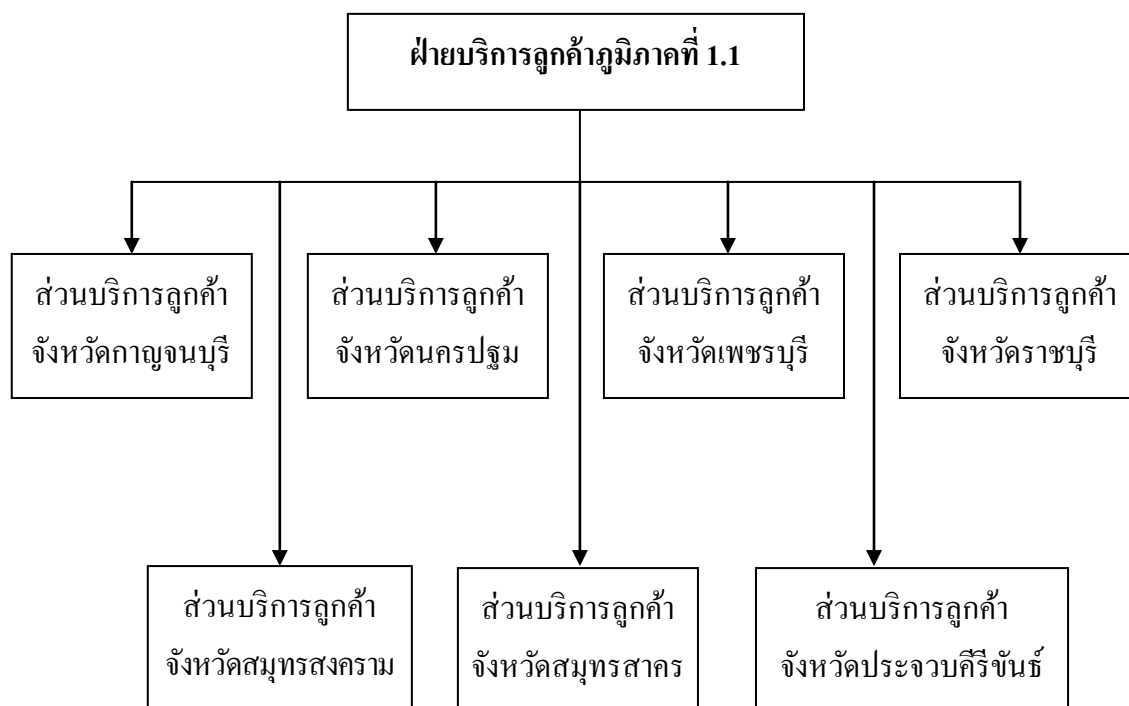
มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่สนองต่อความต้องการของลูกค้าและสาธารณชนอย่างใกล้ชิดทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

พันธกิจ

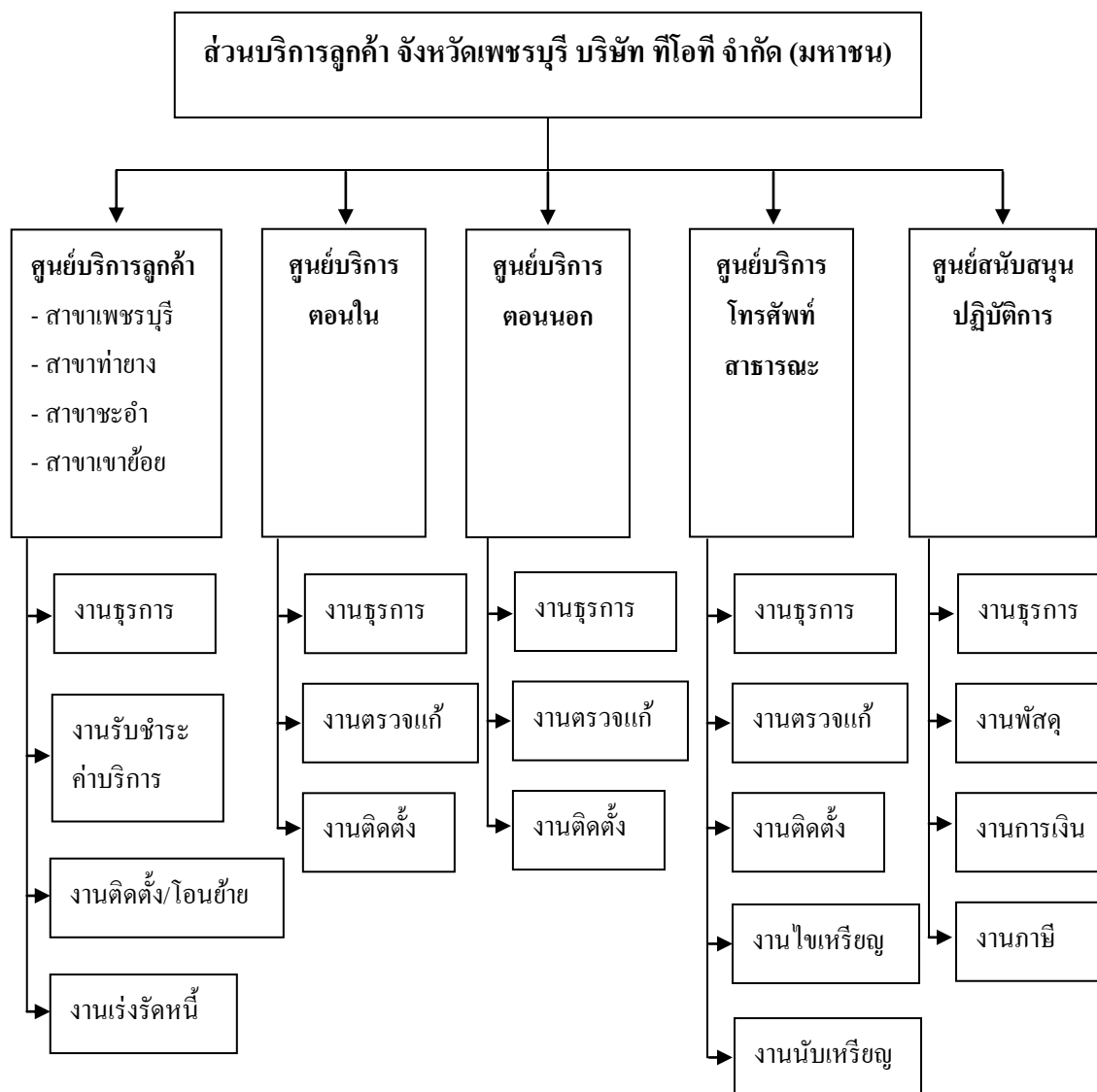
ให้บริการโทรคมนาคมด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อความมั่นคงของชาติ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงบริการสาธารณะต่างๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม

โครงสร้างขององค์กร

ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบังคับบัญชาของฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1

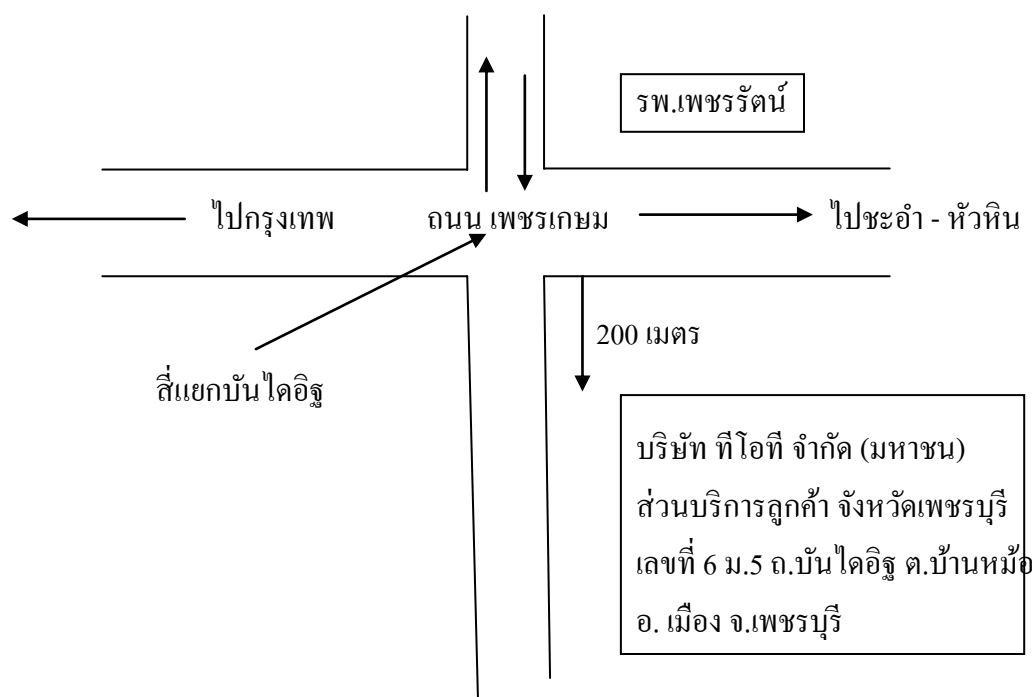


ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบังคับบัญชาของส่วนบริการลูกค้า จังหวัดเพชรบุรี



สถานที่ตั้งบริษัท

ภาพที่ 2.4 สถานที่ตั้งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดเพชรบุรี



ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ทีโอที เป็นองค์กรของรัฐที่ให้บริการหลักด้านโทรคมนาคมของประเทศ เพื่อมุ่งประโยชน์ของประชาชนและความมั่นคงของชาติเป็นสำคัญ โดยเพิ่มศักยภาพสำหรับการบริหารจัดการโครงข่ายโทรคมนาคมของประเทศให้เกิดความมั่นคงและปลอดภัย ส่งเสริมการกระจายโครงข่ายที่กระจุกอยู่ในเขตเมืองสู่ภูมิภาคที่ห่างไกลให้ประชาชนได้รับโอกาสในการใช้บริการสื่อสารโทรคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน และลดความซ้ำซ้อนของโครงข่าย ทีโอที ให้บริการโทรคมนาคมหลากหลายรูปแบบ ทั้งบริการโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์ ระหว่างประเทศ บริการสื่อสารข้อมูล บริการบรอดแบนด์และมัลติมีเดีย บริการสื่อสารไร้สาย บริการเชื่อมโยงโครงข่าย รวมถึงบริการสื่อสารโทรคมนาคมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบริการเหล่านี้มีทั้งที่ ทีโอที ดำเนินการเอง และดำเนินการร่วมกับผู้ให้บริการรายอื่น

ลักษณะการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วยธุรกิจให้บริการโทรคมนาคม 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบริการโทรคมนาคม ที่สร้างรายได้หลักให้กับ ทีโอที ในปัจจุบัน (Traditional Services) และกลุ่มที่คาดว่าจะสร้างรายได้ใหม่ให้ ทีโอที ในอนาคต (New Growth Engine Services)

1. กลุ่มบริการโทรคมนาคมที่สร้างรายได้หลักให้กับ ทีโอที ในปัจจุบัน (Traditional Services) หมายถึง บริการโทรคมนาคมที่มีความคุ้มค่าเชิงธุรกิจและสร้างรายได้หลักหล่อเลี้ยงกิจการของ ทีโอที อยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วยบริการต่างๆ ได้แก่ บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการด้านโครงข่ายบริการด้าน Prepaid card และบริการด้านโทรศัพท์ไร้สาย

1.1 บริการโทรศัพท์ประจำที่ให้บริการผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมพื้นฐานของ ทีโอที ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ และเป็นบริการที่สร้างรายได้สูงสุดในปัจจุบัน โดยนอกเหนือจากการดำเนินการให้บริการเอง ทีโอที ยังได้มีการขยายการให้บริการผ่านการทำข้อตกลงการแบ่งส่วนแบ่งรายได้ในการร่วมให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในเขตนครหลวงกับ บมจ. ทู คอร์ปอเรชั่น และในเขตภูมิภาคกับ บมจ. ทีทีแอนด์ที

1.2 บริการโทรศัพท์สาธารณะ รูปแบบการให้บริการแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) ดำเนินการให้บริการเอง 2) เช่าเครื่องจากบริษัทคู่สัญญาตามคำเนิการ 3) ดำเนินการร่วมกับบริษัทร่วมการงาน และร่วมลงทุนคือ บมจ. ทู คอร์ปอเรชั่น และ บมจ. ทีทีแอนด์ที

1.3 บริการด้านโครงข่าย รูปแบบการให้บริการมีทั้ง ดำเนินการเอง และเช่าโครงข่ายจากผู้ร่วมการงานและร่วมลงทุน ทีโอที ได้ให้บริการโครงข่ายหลากหลายเทคโนโลยี ที่สามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศ ได้แก่ ใยโครงเวฟ เคเบิลใยแก้วนำแสง เคเบิลใยแก้วนำแสงใต้น้ำ (ครอบคลุมทั้งชายฝั่งตะวันออกและชายฝั่งตะวันตก) และดาวเทียมไอพีเอสตาร์

นอกจากนี้ ทีโอที ยังให้บริการด้วยโครงข่าย IP โดย ทีโอที ดำเนินการให้บริการเชื่อมโยงโครงข่ายแก่ผู้ให้บริการรายอื่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการทั่วประเทศสามารถติดต่อสื่อสารกันระหว่างโครงข่าย ได้โดยถือเป็นธุรกิจที่ ทีโอที ดำเนินการเองเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของ ทีโอที ที่มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการโครงข่ายหลักของประเทศ หรือให้บริการในลักษณะขายส่ง โดย ทีโอที ได้เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายอื่นเข้ามาเช่าใช้โครงข่ายของ ทีโอที มากขึ้นด้วย

1.4 บริการด้าน Prepaid Card บัตรโทรศัพท์ ทีโอที แบบ Prepaid สามารถใช้โทรได้ทั้งทางไกลต่างไกลในประเทศและทางไกลระหว่างประเทศ ผ่านบัตรโทรศัพท์ ทีโอที ที่ช่วยให้คุณส่งความห่วงใย ความคิดถึงคนที่คุณรักได้ทุกที่ ทุกเวลา และสร้างความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตประจำวัน

1.5 บริการด้านโทรศัพท์ไร้สาย บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 MHz ทีโอที ได้อนุญาตให้ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 MHz ตั้งแต่ปี 2533 โดยบริษัทจ่ายส่วนแบ่งรายได้ให้แก่ ทีโอที

2. กลุ่มบริการโทรคมนาคมที่จะสร้างรายได้ใหม่ให้ ทีโอที ในอนาคต (New Growth Engine Services) เป็นกลุ่มบริการใหม่ที่จะสามารถสร้างรายได้ขึ้นมาทดแทนกลุ่มบริการโทรคมนาคมที่สร้างรายได้หลักให้กับ ทีโอที ในปัจจุบันซึ่งมีแนวโน้มปรับตัวลดลง ได้แก่ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการสื่อสารข้อมูล บริการบรอดแบนด์ และมัลติมีเดีย และบริการโทรศัพท์ไร้สาย

2.1 บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ธุรกิจโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เป็นธุรกิจที่ทีโอที ดำเนินการเองทั้งหมด

2.2 บริการสื่อสารข้อมูล บริการบรอดแบนด์ และมัลติมีเดีย ทีโอที ได้ดำเนินการในธุรกิจสื่อสารข้อมูล บรอดแบนด์และมัลติมีเดีย ด้วยตนเอง

2.3 บริการโทรศัพท์ไร้สาย เป็นบริการที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจหลากหลาย คือ ทีโอที ดำเนินการเองดำเนินการในลักษณะกิจการร่วมค้า และเช่าช่องสัญญาณความถี่จากผู้ประกอบการรายอื่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงาน และวุฒิการศึกษา มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 องค์ประกอบการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมลักษณะการตั้งรับ-เผชิญหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.8075 และสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 65.20

วิศิษฐศักดิ์ เสวตนันท์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลา

ในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สกาวรัตน์ อินทสมบัติ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์กรและระดับความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 368 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน ส่วนอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จิรประภา สุตสาคร (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมธนารักษ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมธนารักษ์และเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมธนารักษ์อยู่ในระดับปานกลาง และข้าราชการกรมธนารักษ์ที่มีอายุ ระดับชั้นทางราชการต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้าราชการกรมธนารักษ์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการต่างกัน ไม่พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ใน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะองค์กร และด้านลักษณะประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะองค์กร และด้านลักษณะประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงานพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ดารารพร นิวาสะบุตร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาเฉพาะ : พนักงานสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ความสัมพันธ์ของลักษณะงานความสัมพันธ์ของประสบการณ์ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ

สมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือนความสัมพันธ์ของลักษณะงาน ความสัมพันธ์ของประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิภาดา หลวงนา (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร ส่วนด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กรและด้านการยอมรับองค์กร อยู่ในระดับสูง 2) พฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงานและด้านการมาทำงานสาย อยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรและด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร อยู่ในระดับสูง 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) บรรยากาศขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความขัดแย้งในองค์กร รวมกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับองค์กร ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กร และด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนบรรยากาศขององค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการให้รางวัล และการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) บรรยากาศขององค์กรด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการได้รับการสนับสนุน และด้านความขัดแย้งในองค์กรรวมกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและด้านการใช้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนบรรยากาศขององค์กรโดยรวมและความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) บรรยากาศขององค์กรด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ด้านการมาทำงานสาย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 5.2 และ 6.3 ตามลำดับ 7) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กรและบรรยากาศขององค์กรด้านความขัดแย้งในองค์กร ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.7 8) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กรและบรรยากาศขององค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และด้านโครงสร้างองค์กร ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 15.1

ปัจเจก ทัพพรหม (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

3. พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อรวรรณ อยู่คง (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานและสถานภาพสมรส มีความแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และสวัสดิการ และความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรและความน่าเชื่อถือขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กาญจนา นุใจทอง (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานในพนักงานระดับปฏิบัติการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 3 ด้านของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันเนื่องมาจากหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงาน 3 ประเภท คือ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะลาออกจางาน กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กรธุรกิจเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 243 คน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ และความผูกพันเนื่องมาจากหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างความผูกพันเนื่องมาจากการลงทุน องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านของความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความตั้งใจจะลาออกจางานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความผูกพันเนื่องมาจากอารมณ์ และความผูกพันเนื่องมาจากหน้าที่ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะออกจางานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อาจารย์ นาคศุภรังษี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม โดยศึกษาพนักงานโรงแรมระดับกลาง และโรงแรมระดับสูง จำนวน 192 คน พบว่าระดับความผูกพันต่อโรงแรมระดับกลาง และโรงแรมระดับสูง อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานในโรงแรมระดับกลาง พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล มีปัจจัยย่อย ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรม ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆ คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน จำนวนครั้งที่เปลี่ยนงาน ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรม ส่วนในโรงแรมระดับสูง ไม่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลใดที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรม

กรรณิการ์ สายพิณ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่า

1. พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้และค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และพบว่าพนักงานที่มีสังกัดสายงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

2. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบพฤติกรรมมุ่งงาน และแบบพฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

3. การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใส แบบอิสระ แบบสนิทสนม และแบบรวบรวมอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ส่วนการรับรู้แบบเข้มเขากพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงาน สำหรับการรับรู้แบบควบคุม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

4. การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบแจ่มใส แบบอิสระ แบบสนิทสนม สามารถร่วมอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 23.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด จากการศึกษาพบว่า พนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด มีระดับความผูกพันต่อองค์การและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีเพศและอายุต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความสุภาพ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านความผูกพันทางหลักเกณฑ์ และผลการศึกษายังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แต่มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันในทางกลับกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทิพทินนา สมุทรานนท์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้สึกลึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกลึกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและด้านความรับผิดชอบต่องานขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหาและความรับผิดชอบต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์และการแก้ปัญหาและมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่องาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการ

ลูกคำภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ตัวแปรต้น พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ ทิพทินนา สมุทรานนท์ (2547 : 21) และ บัจเจก ทัพพรหม (2550 : 36) มาใช้ในการศึกษา โดย พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกมาใน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน

ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน การพูดคุยเรื่องงานกับหัวหน้า การบอกวิธีการทำงานที่ดีกว่า การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร การรับรู้ข่าวหรือประกาศอย่างทั่วถึง

ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ การพูดคุยกับหัวหน้างานได้ทุกเรื่องนอกเหนือจากเรื่องงาน และสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานได้เสมอ การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

ด้านการแก้ปัญหา หมายถึง การพยายามหาวิธีแก้ไขปัญหเกี่ยวกับงานด้วยตนเอง และคิดว่าปัญหาเกี่ยวกับงานทุกอย่าง การไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน

ด้านความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวันเวลาที่กำหนด การกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายเสมอ การมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์งานของเพื่อนร่วมงาน

ส่วนตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของ อเลนท์และมิเยอร์ (Allen & Meyer, 1993 : 539) ไอริวริง (Irving, 1997 : 445) และกรีนเบิร์ก (Greenberg, 1996 : 104-105) มาใช้ในการศึกษา โดย ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรโดยมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจทำเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้อง การคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง ความยึดติดและยึดมั่นของบุคคลต่อองค์กรปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กร ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เห็นด้วยและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ตั้งใจและพยายามที่จะทำงาน เพื่อให้้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย

ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หมายถึง การมีส่วนร่วมจากการทำงานในองค์กร และมี การพิจารณาถึง ผลเสียที่จะได้รับหากออกจากองค์กรไป ไม่เต็มใจที่จะเสี่ยงกับการสูญเสียในสิ่งที่เขาได้ลงทุนกับองค์กรมาในตลอดระยะเวลาที่เขาทำงาน

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขาควรจะอยู่ใน
องค์กรต่อไป เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำ หรืออาจเป็นเพราะแรงกดดันจากคนรอบ
ข้าง ความคิดที่บุคคลมีต่อเพื่อนร่วมงานในด้านความรู้สึกต่างๆ ที่มีต่อเขาหากเขาจะออกจากองค์กรไป