

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 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) โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 139 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาได้นำเสนอในรูปแบบของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยาย แบ่งผลการศึกษาค้นคว้าออกเป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรักความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศึกษาโดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และทำการสรุปผลการวิจัยในแต่ละประเด็น รวมถึงทำการอภิปรายผลไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้เห็นถึงผลการวิจัยที่ได้นำเสนอ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1	จำนวน (n=139)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	81	58.30
หญิง	58	41.70
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	13	9.40
30-40 ปี	49	35.30
41-50 ปี	57	41.00
51 ปีขึ้นไป	20	14.40
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	28	20.10
แต่งงาน/สมรส	99	71.20
หม้าย/หย่าร้าง	12	8.60
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	11	7.90
มัธยมศึกษา/ปวช.	28	20.10
อนุปริญญา/ปวส.	45	32.40
ปริญญาตรี	46	33.10
สูงกว่าปริญญาตรี	9	6.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1	จำนวน (n=139)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	11	7.90
มัธยมศึกษา/ปวช.	28	20.10
อนุปริญญา/ปวส.	45	32.40
ปริญญาตรี	46	33.10
สูงกว่าปริญญาตรี	9	6.50
<b>อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน</b>		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	32	23.00
20,000-40,000 บาท	66	47.50
40,001 บาทขึ้นไป	41	29.50
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 10 ปี	32	23.00
10-20 ปี	72	51.80
21 ปีขึ้นไป	35	25.20

จากตารางที่ 4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.30 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 41.00 ส่วนสถานภาพแต่งงาน/สมรสเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 71.20 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 33.10 อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน 20,000-40,000 บาท ร้อยละ 47.50 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-20 ปี ร้อยละ 54.20

**ตอนที่ 1 ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน**

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ โดยเฉลี่ย และรายด้าน

พฤติกรรมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.82	0.941	มาก
2. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	3.88	0.813	มาก
3. ด้านการแก้ไขปัญหา	3.84	0.827	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	4.12	0.810	มาก
เฉลี่ย	3.92	0.848	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.848) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ด้านความรับผิดชอบต่องาน อยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.810) รองลงมา คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.813) ด้านการแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.827) และด้านการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.941) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านการติดต่อสื่อสาร ตามรายชื่อ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านและเพื่อนต่างแผนกพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสาร เกี่ยวกับการทำงานตลอดเวลา	3.77	0.895	มาก
2. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับหัวหน้าได้ ตลอดเวลา	3.99	0.825	มาก
3. หัวหน้าจะบอกวิธีการทำงานที่ดีกว่าแก่ท่านเสมอ	3.76	1.020	มาก
4. ท่านต้องการให้เพื่อนร่วมงานติดต่อสื่อสารกับ ท่านอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	3.41	1.109	มาก
5. เมื่อมีข่าวหรือประกาศ ท่านและเพื่อนทุกคนของ ท่าน จะรับรู้กันอย่างทั่วถึงเสมอ	3.82	0.853	มาก
6. ถ้าต้องทำอะไรที่ต่างไปจากที่เคยทำหัวหน้าจะแจ้ง ให้ท่านทราบก่อนเสมอ	3.86	0.949	มาก
7. หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อมูลการทำงาน ได้	3.91	1.006	มาก
8. ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับ เพื่อนร่วมงานเสมอ	4.04	0.872	มาก
เฉลี่ย	3.82	0.941	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.941) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานเสมอ ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.872) รองลงมาคือ สามารถพูดคุยเรื่องงานกับหัวหน้าได้ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.825) ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ ต้องการให้เพื่อนร่วมงานติดต่อสื่อสารกับท่านอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 1.109)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ตามรายชื่อ

ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. เมื่อท่านต้องการขอข้อมูลจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานท่านมักได้รับความช่วยเหลือเสมอ	3.93	0.795	มาก
2. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ	3.69	0.806	มาก
3. ท่านสามารถพูดคุยกับหัวหน้าของท่านได้ทุกเรื่องนอกเหนือจากเรื่องงาน	3.82	0.862	มาก
4. ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานได้	3.88	0.772	มาก
5. เมื่อท่านปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.721	มาก
6. ท่านให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน โดยไม่ต้องให้ใครร้องขอ	3.83	0.831	มาก
7. ท่านช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่บริษัท โดยไม่ต้องร้องขอ	4.02	0.905	มาก
8. ท่านเป็นที่รู้จักของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกันในเรื่องงาน	3.88	0.808	มาก
เฉลี่ย	3.88	0.813	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.813) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่บริษัท โดยไม่ต้องร้องขอ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.905) รองลงมาคือ เมื่อท่านปฏิบัติงานแล้วเสร็จท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.721) ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.806)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านการแก้ไขปัญหา ตามรายชื่อ

ด้านการแก้ไขปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. เมื่อท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับงาน ท่านจะพยายามหาวิธีแก้ไขด้วยตนเอง	3.85	0.932	มาก
2. ท่านคิดว่าปัญหาเกี่ยวกับงานทุกอย่าง สามารถแก้ไขได้เสมอ	4.06	0.800	มาก
3. บ่อยครั้งที่ท่านไม่กล้าที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาเรื่องงานด้วยตนเอง	3.37	0.957	ปานกลาง
4. ท่านเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.79	0.841	มาก
5. ท่านช่วยเหลือ ให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	3.89	0.729	มาก
6. ท่านกล้าที่จะเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท	3.93	0.795	มาก
7. หากเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะร่วมแก้ไขปัญหานั้นด้วย	3.89	0.777	มาก
8. ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อนำมาแก้ไขในการปฏิบัติงาน	3.96	0.787	มาก
เฉลี่ย	3.84	0.827	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการแก้ไขปัญหา โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.827) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การคิดว่าปัญหาเกี่ยวกับงานทุกอย่าง สามารถแก้ไขได้เสมอ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.800) รองลงมาคือ การยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อนำมาแก้ไข

ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.787) ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ บ่อยครั้งที่ท่านไม่กล้าที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาเรื่องงานด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.957)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านความรับผิดชอบต่องานตามรายชื่อ

ด้านความรับผิดชอบต่องาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวันเวลาที่กำหนด	4.14	0.910	มาก
2. ท่านกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมาย	4.06	0.832	มาก
3. ท่านมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์งานของเพื่อนร่วมงาน	3.99	0.843	มาก
4. ท่านเป็นผู้ตรงต่อเวลาในการมาทำงานและการหยุดพักระหว่างงาน	4.21	0.794	มาก
5. ในขณะที่ทำงานท่านตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่	4.12	0.843	มาก
6. ท่านจะไม่ขาดงานหากไม่มีความจำเป็น	4.17	0.833	มาก
7. ท่านจะพยายามทำงานให้สำเร็จภายในวันต่อวันไม่ให้ค้างเหลือ	4.19	0.711	มาก
8. หากงานไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลยเวลาพักหรือหลังเวลาเลิกงาน เพื่อทำงานให้เสร็จเรียบร้อย	4.12	0.717	มาก
เฉลี่ย	4.12	0.810	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบต่องาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.609) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด คือ การเป็นผู้ตรงต่อเวลาในการมาทำงานและการหยุดพักระหว่างงาน ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.794) รองลงมาคือ การพยายามทำงานให้สำเร็จภายในวันต่อวันไม่

ให้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.711) ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด คือ การมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์งานของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.843)

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ โดยเฉลี่ย และรายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก	4.14	0.841	มาก
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	4.11	0.802	มาก
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	4.10	0.804	มาก
เฉลี่ย	4.12	0.816	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.816) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ด้านความรู้สึกรักอยู่ในระดับมากที่มีค่าสูงสุด ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.841) รองลงมา คือ ด้านความต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.802) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.804) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในความผูกพันด้านความรู้สึก ตามรายชื่อ

ความผูกพันด้านความรู้สึก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านมีความสุขอย่างมากที่ท่านได้ใช้วิชาชีพที่เรียนมาใช้ในองค์กรของท่าน	4.15	0.867	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความผูกพันอยู่กับองค์กรนี้	4.22	0.799	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่ามีพนักงานจำนวนมากในองค์กรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเหมือนกับท่าน	4.09	0.892	มาก
4. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านได้พูดถึงเกี่ยวกับองค์กรของท่านกับบุคคลอื่น	4.14	0.881	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน	4.01	0.889	มาก
6. ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.13	0.824	มาก
7. ท่านคิดว่าท่านได้ทุ่มเทความสามารถในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ	4.17	0.776	มาก
8. ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อองค์กรของท่าน กรณีที่องค์กรมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องการให้แล้วเสร็จทันเวลา	4.21	0.803	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.14	0.841	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.841) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การรู้สึกว่าคุณมีความผูกพันอยู่กับองค์กรนี้ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.799) รองลงมาคือ การพร้อมที่จะเสียสละเพื่อองค์กรของท่าน กรณีที่องค์กรมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องการให้แล้วเสร็จทันเวลา ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.803) ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก คือ การรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.889)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในความผูกพันด้านความต่อเนื่องตามรายชื่อ

ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านคิดว่าท่านได้ใช้เวลา ความรู้ ความสามารถให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ	4.12	0.794	มาก
2. ท่านเลือกที่จะทำงานกับองค์กรของท่าน แม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่มากกว่า	4.09	0.785	มาก
3. ท่านรู้สึกว่ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กรนี้เหมาะสม	4.03	0.825	มาก
4. ท่านพอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้หน่วยงาน แม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้จะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	4.07	0.786	มาก
5. เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	4.17	0.789	มาก
6. ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท	4.21	0.747	มากที่สุด
7. ท่านทุ่มเทความพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุดทุกครั้ง	4.13	0.797	มาก
8. ท่านรู้สึกว่าคุณค่ากับการที่ท่านเสียเวลา และ โอกาสต่างๆที่ท่านอยู่ในองค์กรนี้	4.09	0.889	มาก
เฉลี่ย	4.11	0.802	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านความต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.802) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.747) รองลงมาคือ เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.789) ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก คือ การรู้สึกว่ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กรนี้เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.825)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ตามรายชื่อ

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติงานในองค์กรนี้ เพราะองค์กรมีค่านิยมและวัฒนธรรมที่ดี	4.04	0.775	มาก
2. ท่านถูกสอนให้เชื่อว่า ค่านิยมในการจงรักภักดีต่อองค์กรจะต้องคงอยู่กับองค์กร	4.01	0.885	มาก
3. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ องค์กรบรรลุผลสำเร็จ	4.18	0.798	มาก
4. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอย่าง ทุ่มเทและเต็มใจ	4.04	0.846	มาก
5. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่พร้อมที่จะให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรอย่างภาคภูมิใจ	4.06	0.724	มาก
6. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่พร้อมที่จะทำทุก อย่างเพื่อให้องค์กรอยู่รอด	4.11	0.823	มาก
7. ท่านเชื่อว่าความผูกพันกับองค์กรเป็นคุณธรรมที่ สำคัญในการทำงานที่นี้	4.21	0.747	มากที่สุด
8. ท่านรู้สึกว่ายปัญหาของบริษัทแห่งนี้ คือ ปัญหาของ ท่านด้วย	4.16	0.833	มาก
เฉลี่ย	4.10	0.804	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.804) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเชื่อว่าความผูกพันกับองค์กรเป็นคุณธรรมที่สำคัญในการทำงานที่นี้ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.747) รองลงมาคือ การพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.798) ส่วนข้อที่มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก คือ การถูกสอนให้เชื่อว่า ค่านิยมในการจงรักภักดีต่อองค์กรจะต้องคงอยู่กับองค์กร ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.885)

**ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**

**ผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่าง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ผู้เขียนใช้การทดสอบค่าสถิติ โดยใช้ การทดสอบค่า t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรต้นกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ผลการทดสอบปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศชาย และเพศหญิง โดยเฉลี่ย และรายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร	ชาย		หญิง		t	Sig
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
1. ด้านความรู้สึกรัก	4.19	0.624	4.07	0.728	1.063	0.290
2. ด้านความต่อเนื่อง	4.18	0.523	4.02	0.698	1.593	0.114
3. ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	4.14	0.548	4.05	0.682	0.926	0.356
เฉลี่ย	4.17	0.565	4.04	0.703	1.194	0.253

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ยและรายด้านอยู่ในระดับมาก จำแนกตามเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 4.17 และ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบโดยใช้ การทดสอบค่า t พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง โดยเฉลี่ยและรายด้าน แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันทั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ (ต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ความผูกพันด้านความรู้สึกร	ระหว่างกลุ่ม	2.530	3	0.843	1.918	0.130
	ภายในกลุ่ม	59.360	135	0.440		
	รวม	61.889	138			
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.231	3	0.077	0.206	0.892
	ภายในกลุ่ม	50.297	135	0.373		
	รวม	50.528	138			
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.966	3	0.322	0.871	0.458
	ภายในกลุ่ม	49.896	135	0.370		
	รวม	50.862	138			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	0.941	3	0.314	0.998	0.493
	ภายในกลุ่ม	46.473	135	0.344		
	รวม	47.414	138			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มอายุโดยเฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 0.998$ ,  $Sig = 0.493$ ) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ (โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ความผูกพันด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	0.977	2	0.489	1.091	0.339
	ภายในกลุ่ม	60.912	136	0.448		
	รวม	61.889	138			
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.765	2	0.382	1.045	0.355
	ภายในกลุ่ม	49.763	136	0.366		
	รวม	50.528	138			
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.857	2	0.428	1.165	0.315
	ภายในกลุ่ม	50.005	136	0.368		
	รวม	50.862	138			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	0.846	2	0.423	1.100	0.336
	ภายในกลุ่ม	46.568	136	0.342		
	รวม	47.414	138			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพโดยเฉลี่ย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 1.100$ ,  $Sig = 0.336$ ) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา/ปวช., อนุปริญญา/ปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี)

ความผูกพันต่อองค์กร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ความผูกพันด้านความรู้สึกร	ระหว่างกลุ่ม	4.997	4	1.249	2.942	0.023*
	ภายในกลุ่ม	56.892	134	0.425		
	รวม	61.889	138			
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	5.557	4	1.389	4.140	0.003*
	ภายในกลุ่ม	44.971	134	0.336		
	รวม	50.528	138			
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	3.438	4	0.859	2.428	0.061
	ภายในกลุ่ม	47.424	134	0.354		
	รวม	50.862	138			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	4.024	4	1.006	3.170	0.029*
	ภายในกลุ่ม	43.390	134	0.324		
	รวม	47.414	138			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาโดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 3.170$ ,  $Sig = 0.029$ ) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ความผูกพันด้านความรู้สึกร และความผูกพันด้านความต่อเนื่อง โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
1. ความผูกพันด้านความรู้สึก	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.61$ )	-	0.46	0.49	0.72*	0.58
	มัธยมศึกษา/ปวช. ( $\bar{X}=4.08$ )		-	0.02	0.25	0.12
	อนุปริญญา/ปวส. ( $\bar{X}=4.10$ )			-	0.23	0.09
	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=4.33$ )				-	0.14
	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=4.19$ )					-
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.64$ )	-	0.31	0.48	0.62*	0.86
	มัธยมศึกษา/ปวช. ( $\bar{X}=3.95$ )		-	0.17	0.31	0.55
	อนุปริญญา/ปวส. ( $\bar{X}=4.11$ )			-	0.14	0.39
	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=4.26$ )				-	0.25
	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=4.50$ )					-
เฉลี่ย	ประถมศึกษา ( $\bar{X}=3.62$ )	-	0.44	0.48	0.65*	0.62
	มัธยมศึกษา/ปวช. ( $\bar{X}=4.06$ )		-	0.04	0.21	0.18
	อนุปริญญา/ปวส. ( $\bar{X}=4.10$ )			-	0.17	0.14
	ปริญญาตรี ( $\bar{X}=4.27$ )				-	0.03
	สูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X}=4.24$ )					-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยเฉลี่ย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับ

การศึกษาประถมศึกษา ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันมากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา

ผลการศึกษาความแตกต่างตามรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านความต่อเนื่อง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับการศึกษาประถมศึกษา ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความผูกพันมากกว่าระดับการศึกษาประถมศึกษา

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน (ต่ำกว่า 20,000 บาท, 20,000-40,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป)

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ความผูกพันด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	4.454	2	2.227	5.273	0.006*
	ภายในกลุ่ม	57.435	136	0.422		
	รวม	61.889	138			
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.185	2	0.593	1.633	0.069
	ภายในกลุ่ม	49.343	136	0.363		
	รวม	50.528	138			
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.628	2	0.814	2.249	0.064
	ภายในกลุ่ม	49.233	136	0.362		
	รวม	50.862	138			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	2.223	2	1.111	3.052	0.046*
	ภายในกลุ่ม	45.191	136	0.332		
	รวม	47.414	138			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้า ภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน โดยเฉลี่ย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 3.052$ ,  $Sig = 0.046$ ) เมื่อเปรียบเทียบเป็น รายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ความผูกพันด้านความรู้สึกร โดยมีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่าย บริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตาม อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

ความผูกพัน	อัตราเงินเดือนที่ได้รับใน	ต่ำกว่า 20,000	20,001-40,000	40,001 บาท
ต่อองค์กร	ปัจจุบัน	บาท	บาท	ขึ้นไป
ความผูกพัน	ต่ำกว่า 20,000 บาท ( $\bar{X} = 4.61$ )	-	0.13	0.29
ด้านความรู้สึกร	20,000-40,000 บาท ( $\bar{X} = 4.29$ )		-	0.42*
	40,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.88$ )			-
	ต่ำกว่า 20,000 บาท ( $\bar{X} = 4.13$ )	-	0.10	0.20
เฉลี่ย	20,000-40,000 บาท ( $\bar{X} = 4.23$ )		-	0.30*
	40,001 บาทขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.93$ )			-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของ ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อัตราเงินเดือนที่ ได้รับในปัจจุบัน โดยเฉลี่ย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันต่างกัน มีความผูกพัน ต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตรา เงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป กับผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,000-40,000 บาท ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานที่มี อัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,000-40,000 บาท

ผลการศึกษาคความแตกต่างตามรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

ความผูกพันด้านความรู้สึก พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป กับผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,000-40,000 บาท ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความผูกพันน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,000-40,000 บาท

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่ำกว่า 10 ปี, 10-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป)

ความผูกพันต่อองค์การ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ความผูกพันด้านความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	0.709	2	0.355	0.788	0.457
	ภายในกลุ่ม	61.180	136	0.450		
	รวม	61.889	138			
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	0.691	2	0.346	0.943	0.392
	ภายในกลุ่ม	49.837	136	0.366		
	รวม	50.528	138			
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.055	2	0.527	1.440	0.241
	ภายในกลุ่ม	49.807	136	0.366		
	รวม	50.862	138			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	0.636	2	0.318	1.057	0.363
	ภายในกลุ่ม	46.778	136	0.344		
	รวม	47.414	138			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ย

ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 1.057$ ,  $Sig = 0.363$ ) เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่าง ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ในด้านต่างๆ โดยเฉลี่ย และรายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อัตราเงินเดือน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig	Sig
1. ความผูกพันด้าน						
ความรู้สึกรัก	0.290	0.130	0.339	0.023*	0.006*	0.457
2. ความผูกพันด้านความ						
ต่อเนื่อง	0.114	0.892	0.355	0.003*	0.069	0.392
3. ความผูกพันด้านบรรทัด						
ฐานทางสังคม	0.356	0.458	0.315	0.061	0.064	0.241
เฉลี่ย	0.253	0.493	0.336	0.029*	0.046*	0.363

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเฉลี่ย และรายด้าน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล สรุปผลดังนี้

1. เพศ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. อายุ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. สถานภาพ พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ระดับการศึกษา พบว่า โดยเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก และความผูกพันด้านความต่อเนื่อง โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. อัตราเงินเดือน พบว่า โดยเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ความผูกพันด้านความรู้สึก โดยมี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยเฉลี่ยและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้เขียนใช้การทดสอบค่าสถิติ โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficients) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผลการทดสอบปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

พฤติกรรมการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ด้านความรู้สึก	ด้านความ	ด้านบรรทัด	เฉลี่ย
		ต่อเนื่อง	ฐานทางสังคม	
	<i>r</i>	<i>r</i>	<i>r</i>	<i>r</i>
1. ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.693*	0.637*	0.683*	0.671*
2. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	0.684*	0.652*	0.641*	0.659*
3. ด้านการแก้ไขปัญหา	0.710*	0.732*	0.747*	0.730*
4. ด้านความรับผิดชอบต่องาน	0.797*	0.797*	0.785*	0.793*
เฉลี่ย	0.721*	0.705*	0.714*	0.713*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 พบว่า พฤติกรรมการทำงาน โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ( $r = 0.713$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ในระดับมาก ( $r = 0.721$ ,  $r = 0.705$ ,  $r = 0.714$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงาน ในแต่ละประเด็น พบว่า ด้านการแก้ไขปัญหาและด้านความรับผิดชอบต่องาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### **ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ**

ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ (จำนวน 4 คน)
2. ผู้ปฏิบัติงานควรช่วยกันระบุปัญหา และอุปสรรคในงานที่ผิดปกติลงในกระดานข่าว TOT เพื่อประโยชน์ในองค์กร (จำนวน 3 คน)
3. พนักงานควรมีความกระตือรือร้นในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในทุกระดับ (จำนวน 2 คน)
4. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานให้ชัดเจนโดยถือประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก (จำนวน 2 คน)
5. ผู้บริหารควรอุทิศเวลาในการทำงานให้กับองค์กรมากกว่าที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (จำนวน 1 คน)
6. ผู้บริหารควรพิจารณาผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม (จำนวน 1 คน)
7. ผู้บริหารควรร่วมมือกันทำงานเพื่อองค์กร ดูแล และให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานมากกว่านี้ (จำนวน 1 คน)