

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม ศึกษาเฉพาะองค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
ศิริพงษ์ เจริญสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ร.ร. ๒๔๔๖
๑๔๖๒ ๒
ร.ร.

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม ศึกษาเฉพาะองค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ
ของ
ศิริพงษ์ เจริญสุข



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2545

๒ ๑๔๖๒

๒๙ เม.ย. ๒๕๔๕

ศิริพงษ์ เจริญสุข.(2545) ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม ศึกษาเฉพาะองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม.(วิชาเอกการจัดการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . โดยมีคณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุตตา , รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และอาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทั้ง 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติงานในสายงานวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่จำนวน 14 ฝ่าย ในปี พ.ศ. 2544 รวมทั้งสิ้น 2878 คน การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถาม สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้สถิติคือ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test One - Way ANOVA Scheffe - test และสหสัมพันธ์อย่างง่าย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. พนักงานที่มีอายุงานสูงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
7. ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
8. ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
9. ปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
10. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งบังคับบัญชามีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF ENGINEERING LINE : A CASE
STUDY OF TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND HEAD OFFICE**

**AN ABSTRACT
BY
SIRIPONG CHAROENSUK**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
February 2002**

Siripong Charoensuk. (2002), *Factor Affecting Organization commitment of Engineering line: A case study of head office of Telephone Organization of Thailand* . Master Project , MBA.
(Management) Bangkok : Graduate School , Srinakharinwirot University .
Advisor Committee : Assist.Prof. Supada Sirikutta , Assoc.Prof. Siriwan Saereerat and
Inst.Dr. Arpirat Thangkrajang.

The purposes of this research are to find out the degree of organization commitment of employees in engineering line of the Telephone Organization of Thailand and factors affected organization commitment. Four main factors are selected for studying, which include demographic factors, Job factors, organization factors and organization environment factor. 2,978 employees in engineering line of Telephone Organization of Thailand are select in this study. Statistical frequency, percentage, mean, standard deviation, t – test, One Way ANOVA, Scheffe – test and simple correlation are used in the statistical analysis of this study.

The results of study are as follows:

1. The degree of organization commitment of engineering line of the Telephone Organization of Thailand is high.
2. The level of organization commitment of elder employees is higher than younger ones at the statistical level .05.
3. Married employees have higher organization commitment level than singles at the statistical level .05.
4. Employees with low education level (less than bachelor degree) have more organization commitment than those with high education level (bachelor and above bachelor degree) at the statistical level .05.
5. Employees with long working experiences have more organization commitment than those with short years at the statistical level .05.
6. Employees' sexes have no different in organization commitment at any the statistical level.
7. Senior officers from manager to higher positions have more organization commitment than general staffs at the statistical level .05.
8. Job factors are significantly positive correlated to organization commitment at the statistical level .01.
9. Organization factors are significantly positive correlated to organization commitment at the statistical level .01.
10. Organization environment factors are significantly positive correlated to organization commitment at the statistical level .01.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหาร
ธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่... 7/3 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

หน้าประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาจา สิริกุตตา ประธานควบคุมสารนิพนธ์ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ที่ให้ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องสมบูรณ์ขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ คุณชาตรี อิงกุล และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์และบุคลากรภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ทุกท่านที่ช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจ

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ที่ให้คำแนะนำและความห่วงใย ตลอดจนเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่แก่ผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ขอมอบแก่ บุพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนข้อผิดพลาด และข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

ศิริพงษ์ เจริญสุข

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความเป็นมาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ.....	11
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ.....	23
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	30
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	62
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	64
อภิปรายผล.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก ก. แผนผังโครงสร้างและสถานภาพการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ฯ.....	77
ภาคผนวก ข. แบบสอบถาม.....	81
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	86

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ	31
2	สรุปการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิธีการสุ่ม.....	32
3	จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตาม เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กร	41
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่างๆ.....	44
5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับ บังคับบัญชา และระดับปฏิบัติงาน.....	46
6	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน.....	47
7	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ.....	48
8	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กร การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน	48
9	การเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน.....	49
10	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามพื้นฐานการศึกษา.....	49
11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กร การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ที่มีพื้นฐานการศึกษาแตกต่างกัน	50
12	การเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีพื้นฐานการศึกษาแตกต่างกัน.....	50
13	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	51
14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กร การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน	51
15	การเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน.....	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 คำเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุงานในองค์การ.....	52
17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานในองค์การแตกต่างกัน.....	53
18 การเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานในองค์การแตกต่างกัน.....	53
19 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.....	55
20 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.....	56
21 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.....	57
22 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การและปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.....	58
23 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน	59

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิด Mowday, Porter & Steers.....	14
2 ระดับการแบ่งชั้นความรู้สึกต่อองค์กรของพนักงาน.....	18
3 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg.....	20
4 สมการทฤษฎีความ'สมอภาค'	22

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ตั้งแต่ในอดีตที่ผ่านมา องค์การทางธุรกิจต่างก็ยอมรับว่าพนักงาน หรือ บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้้องค์การประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลว และพนักงานอีกเช่นกันที่สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นแก่องค์การอันนำไปสู่เป้าหมายที่้องค์การต้องการ ไม่ว่า้องค์การนั้นจะเป็น้องค์การที่ประกอบธุรกิจประเภทใด เป็นของรัฐหรือเอกชน ใช้เทคโนโลยีก้าวหน้าสักเพียงไหน ใช้กลยุทธ์รูปแบบใดก็ตาม ทั้งหมดนี้จะไม่สามารถนำ้องค์การไปสู่ความสำเร็จได้เลย หาก้องค์การขาดพนักงาน หรือบุคลากรที่มีคุณภาพ ขอมุ่เมเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานอย่างจริงจังและต่อเนื่องสม่าเสมอเป็นเวลานานภายใน้องค์การ

การที่้องค์การจะมีพนักงานหรือบุคลากรที่ใส่ใจการทำงาน รู้จักความรับผิดชอบ มุ่เมเทกำลังกายกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานมีความผูกผันต่อ้องค์การ ดังนั้น้องค์การจึงควรให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อการสร้างความรู้สึกันดีแก่พนักงาน ตลอดจนการให้โอกาสพนักงานได้แสดงความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อความก้าวหน้าของพนักงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกันมีส่วนร่วมของพนักงาน จนกลายเป็นความผูกผันต่อ้องค์การในที่สุด เพราะในปัจจุบันนี้พนักงาน หรือบุคลากรไม่ใช่อัจฉริยะการผลิต หรือสินทรัพย์ของ้องค์การอีกต่อไปแล้ว แต่พวกเขาเปรียบเสมือนผู้ลงทุนในธุรกิจแต่ละอย่าง โดยพวกเขาจ่ายทุนออกไปในรูปของทุนมนุษย์ และคาดหวังผลตอบแทนจากการลงทุนนั้น ซึ่งแนวคิดนี้จะสร้างความมั่นคงทั้งของพนักงานเองและ้องค์การเพื่อความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ้องค์การในที่สุด

ปัญหาปัจจุบันในด้านบุคลากรแม้จะไม่ใช่อการที่ขาดแคลนพนักงานที่้องค์การให้เข้ามาทำงานเหมือนในอดีต เพราะอัตราการว่างงานมีมาก แต่ก็มีปัญหาด้านความต้องการบุคลากรที่มีประสพการณ์และความสามารถอย่างแท้จริงมาทำงานกับ้องค์การหรือปัญหาที่ไม่สามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับ้องค์การได้ ซึ่งถ้าหาก้องค์การต้องสูญเสียพนักงานเหล่านี้ไปอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อความสามารถในการแข่งขันของ้องค์การ ้องค์การควรเห็นถึงความสำคัญที่จะพยายามธำรงรักษาบุคลากร หรือพนักงานที่มีคุณภาพไว้กับ้องค์การให้นานที่สุด โดยพยายามทำให้เกิดความคุ้มค่าในการทำงานของพนักงานที่มีอยู่ ซึ่งหากพิจารณากรณีที่้องค์การต้องสรรหาบุคลากรใหม่มาทดแทนอาจต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และคงต้องเสียผลประโยชน์ในด้านอื่นๆอีกตามมา เพื่อลดปัญหาดังกล่าวโดยลดปัจจัยที่้องค์การต้องสูญเสียในการที่ ้องค์การจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการสรรหาบุคลากรมาทดแทน ้องค์การจึงควรแสวงหาว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความผูกผันของพนักงานที่มีต่อ้องค์การจนเป็นลิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอยู่กับ้องค์การยาวนานที่สุด

จากสภาพปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงขึ้น เนื่องจากโอกาสที่เปิดกว้างในการทำธุรกิจจากข้อกำหนดของ WTO ที่กำหนดให้มีการค้าเสรีต่อกันโดยปราศจากข้อจำกัดต่างๆ ดังนั้นสิ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงและตระหนักอยู่เสมอคือ องค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน ยอมรับเป้าหมายขององค์กรและใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถทำงานให้กับองค์กร และลดการสูญเสียในสิ่งไม่จำเป็น(กรกฎ. 2540 : 2) ซึ่งความผูกพันดังกล่าวนี้ Hall , Schneider & Nygren (1970) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่องานจะเกิดขึ้นได้ เมื่อพนักงานได้รับรู้ว่าการต้องการของตนเองจะพบได้ผ่านการทำงานที่ต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังรับรู้ว่ามีเป้าหมายและคุณค่าของการทำงานหรือการเป็นพนักงานสามารถเข้ากันได้กับจุดมุ่งหมายและคุณค่าของพนักงานเอง แสดงให้เห็นว่า จำเป็นจะต้องมีการผสมผสานผลประโยชน์ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยแต่ละฝ่ายต้องมีความจริงใจที่จะผสมผสานผลประโยชน์เพราะพนักงานเองก็มีความคาดหวังจากองค์กรในด้านความสำเร็จในอาชีพและชีวิต ในขณะที่องค์กรก็มีความคาดหวังด้านผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและความมุ่งมั่น ท่วมเทในงานจากพนักงานเช่นกัน นั่นคือทั้งองค์กรและพนักงานต่างก็พึ่งพิงซึ่งกันและกัน ในการดำเนินงาน

องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยหรือใช้คำย่อว่า“ทศท.”เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์ และระบบสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศเพื่อให้มีความมั่นคงก้าวหน้า และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนทำหน้าที่ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เท่าเทียมทั่วถึงกัน โดยมีจุดมุ่งหมายขององค์กรที่จะเป็นผู้นำในด้านโทรคมนาคมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การดำเนินงานขององค์กรโทรศัพท์แบ่งเป็น 34 ฝ่าย, 6 สำนัก , 1 โครงการ แบ่งเป็นกลุ่มงานได้ 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานอำนวยการและงานสนับสนุน , กลุ่มงานบริหารโครงการและกลุ่มงานบริการผู้ใช้โทรศัพท์ (สรุปสถิติโทรศัพท์ องค์กรโทรศัพท์ฯ. 2542 : 47)

องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต้องดำเนินการเตรียมความพร้อมต่อการทำการแข่งขันอย่างเสรี ตามข้อกำหนดของ WTO ในปี 2549 ดังนั้นจึงได้เล็งเห็นว่า ทรัพยากรด้านบุคลากรที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก น่าจะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการแข่งขันทางธุรกิจที่จะรุนแรงมากขึ้น จากคำกล่าวของ โอลิเวอร์ เพียร์ธอร์ม รองผู้อำนวยการองค์กรโทรศัพท์ฯ ได้กล่าวเกี่ยวกับการใช้บุคลากรของ ทศท. ที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ เนื่องในวันขึ้นปีใหม่ 2544 ว่า “...เราควรนำประโยชน์จากการที่เรามีบุคลากรมากกว่า มาร่วมกันให้บริการลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานกว่า 20,000 พนักงาน จะเป็นส่วนช่วยสร้างสถานภาพ ทศท.ให้แข็งแกร่งเป็นผู้ให้บริการลูกค้าที่ดีที่สุดได้ และสามารถแข่งขันกับคู่ต่อสู้ในอนาคตได้อย่างแน่นอน...” ซึ่งจากคำพูดดังกล่าวได้แสดงถึง การสนับสนุนแนวคิดการสร้างแรงจูงใจและความผูกพัน ในทางที่ดีต่อองค์กร เพื่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดถึงความผูกพันในการปฏิบัติงานและศึกษาว่าแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงไร ในกลุ่มของพนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำในกลุ่มของพนักงานองค์กรโทรศัพท์ฯที่ปฏิบัติงานในสายงานวิศวกรรมทุกระดับ เนื่องจากปัจจุบันองค์กรโทรศัพท์ที่มีชุมสายโทรศัพท์ที่ให้บริการมากกว่า 1,627 แห่งทั่วประเทศ มีผู้ใช้บริการมากกว่า 1.8 ล้านเลขหมายในนครหลวงและ 1.7 ล้านเลขหมายในภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีบริการอื่นๆอีกมาก ดังนั้นพนักงานในสายงานวิศวกรรมจึงมีความจำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า สร้างรายได้ให้กับองค์กร และควบคุมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผน

งาน ตลอดจนพนักงานในกลุ่มนี้จะสัมผัสประสบการณ์และก้าวขึ้นไปเป็นพนักงานในระดับบริหารขององค์กรต่อไป ดังนั้นการศึกษาในปัจจุบันที่เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
3. เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติงานในสายงานวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับของความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางพัฒนาบุคลากร เพื่อให้พนักงานทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานสายวิศวกรรมภายใน 14 ฝ่ายขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 2878 พนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสายสายวิศวกรรม ที่ประจำอยู่ที่องค์กรโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 351 พนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1.1 อายุ
- 1.1.2 เพศ
- 1.1.3 สถานภาพสมรส
- 1.1.4 พื้นฐานการศึกษา
- 1.1.5 อายุงานในองค์กร
- 1.1.6 ระดับตำแหน่ง

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่

- 1.2.1 โอกาสก้าวหน้าในงาน
- 1.2.2 ความเป็นอิสระในการทำงาน
- 1.2.3 ความมั่นคงในการทำงาน

1.3 ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ได้แก่

- 1.3.1 การมีส่วนร่วมในการบริหาร
- 1.3.2 นโยบายขององค์การ

1.4 ปัจจัยด้านลักษณะประสพการณ์การทำงาน ได้แก่

- 1.4.1 การเห็นความสำคัญของงาน
- 1.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.4.3 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำความเข้าใจร่วมกัน ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์การ

หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ อันเกี่ยวกับความตั้งใจของพนักงานสายวิศวกรรม ที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายขององค์การ หุ่มเท ทำงานให้องค์การและตั้งใจจะอยู่กับองค์การในระยะยาวโดยแสดงออกในปัจจัยทั้ง 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน

พนักงาน

หมายถึง พนักงานสายวิศวกรรมที่เป็นลูกจ้างประจำขององค์การโทรศัพท์ฯ โดยทำหน้าที่ในด้านวิศวกรรม หรือเกี่ยวข้องกับงานวิศวกรรมของฝ่ายต่างๆขององค์การโทรศัพท์ฯ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. พนักงานสายวิศวกรรมระดับบังคับบัญชา คือ พนักงานสายวิศวกรรมในระดับ 7-10
2. พนักงานสายวิศวกรรมระดับปฏิบัติงาน คือ พนักงานสายวิศวกรรมในระดับ 1-6

สถานภาพสมรส

หมายถึง สถานภาพการครองคู่ตามกฎหมาย ของพนักงานองค์การโทรศัพท์ฯ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มพนักงานที่สมรสแล้ว
2. กลุ่มพนักงานที่เป็นโสด
3. กลุ่มพนักงานที่หย่าจากคู่สมรส

พื้นฐานการศึกษา

หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาของพนักงานองค์การโทรศัพท์ฯ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มพนักงานที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
2. กลุ่มพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
3. กลุ่มพนักงานที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี

อายุงานในองค์การ

หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานในองค์การโทรศัพท์จนกระทั่งถึงปัจจุบัน

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน

ความมีอิสระในการทำงาน

หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีโอกาสได้แสดง ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มที่โดยใช้ความคิดริเริ่ม มีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง

ความมั่นคงในงาน

หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นในงานที่ทำ สามารถยึดเป็นหลักในการดำรงชีวิต โดยไม่ถูกไล่ออก ให้ ออก หรือปลดออกได้ง่ายๆ จนกว่าจะเกษียณ ตาย หรือลาออกเอง

การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

หมายถึง โอกาสของพนักงานในการแสดงความคิดเห็น ในการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติงานขององค์กรที่ตนสังกัด

นโยบายองค์กร

หมายถึง ลักษณะขององค์กรด้านนโยบายองค์กรที่จะมีผลต่อการแสดงออกเรื่องความผูกพันต่อองค์กรทั้งในด้านพฤติกรรม และทัศนคติ

การเห็นความสำคัญในการทำงาน

หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อการปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานหรือในด้านการร่วมมือในการทำงาน ช่วยเหลือ ชี้แนะในการปฏิบัติงาน

ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

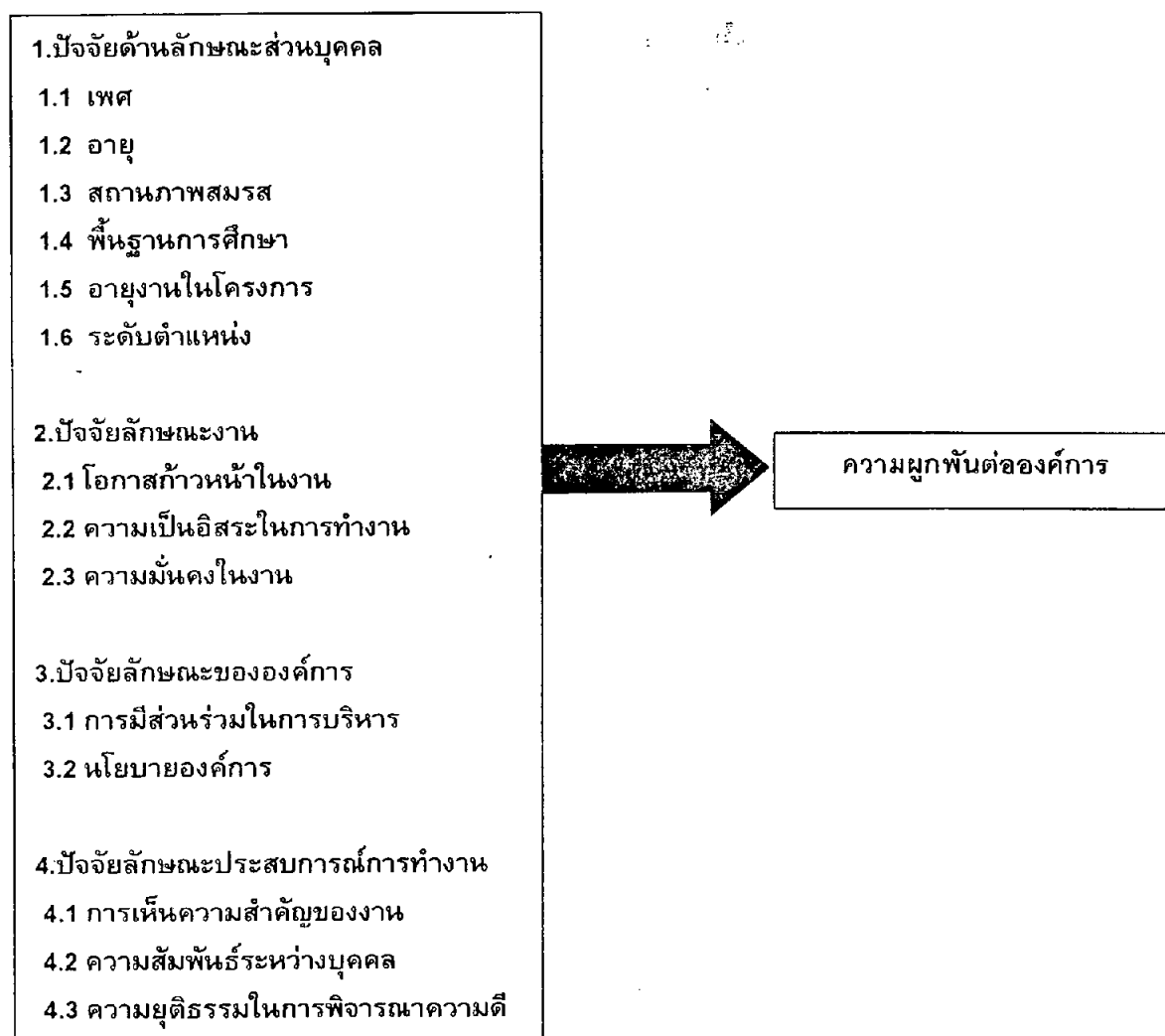
หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการพิจารณาผลงานที่ได้กระทำของผู้บังคับบัญชา ว่ามีความยุติธรรมหรือไม่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์กรของ ตลอดจนข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องขององค์การโทรศัพท์ มากำหนดเป็นในการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมุติฐานของการค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส พื้นฐานการศึกษา และอายุงานในองค์การ ที่มีความแตกต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะขององค์การ และปัจจัยลักษณะประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
3. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรมระดับบังคับบัญชาจะแตกต่างจาก พนักงานสายวิศวกรรมระดับปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1.ความเป็นมาของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 2.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ
- 3.ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ถือกำเนิดโดย สมเด็จพระราชปิตุลา บรมพงศาภิมุขเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ กรมกลาโหม ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้ทรงดำริให้นำเครื่องโทรศัพท์มาติดตั้งใช้แจ้งเรือเข้า-ออกที่ปากน้ำ จ.สมุทรปราการ ให้ทางกรุงเทพฯ ทราบ นับจากนั้นก็ได้เริ่มให้บริการประชาชนโดยนำชุมสายโทรศัพท์มาให้บริการ วางเส้นทางการเชื่อมต่อ และให้บริการทางไกลเป็นลำดับ จนปี พ.ศ. 2497 ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง ทศท. ขึ้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ สังกัดกระทรวงคมนาคม

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง ทศท. ขึ้น เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 โดยเริ่มแรกประกอบด้วยชุมสายโทรศัพท์วัดเลียบบางรัก สามเสน และเพลินจิต จำนวน 10,000 เลขหมาย มีพนักงานประมาณ 700 พนักงาน มีทรัพย์สินคิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้นประมาณ 50 ล้านบาท และได้มีการพัฒนามาเป็นลำดับดังนี้

พ.ศ. 2502 เริ่มใช้ชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติระบบครอสบาร์ (CROSS BAR)

จากประเทศสวีเดน มาใช้งานครั้งแรกในประเทศไทยที่ชุมสายโทรศัพท์ชลบุรี จำนวน 1,000 เลขหมาย

- พ.ศ. 2517 เปลี่ยนเลขหมายเป็น 6 หลัก
22 มิถุนายน 2517 ดำเนินการตัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ให้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ CROSS BAR จาก 5 ตัว เป็นเลขหมาย 6 ตัว จำนวน 20,000 เลขหมาย
- พ.ศ. 2518 เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ
เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติเป็นครั้งแรก โดยไม่ต้องใช้พนักงานต่อผ่าน
ระหว่างเชียงใหม่-กรุงเทพฯ
- พ.ศ. 2519 เปลี่ยนใช้เลขหมายโทรศัพท์ 7 ตัว ในนครหลวง
- พ.ศ. 2520 เริ่มใช้เครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่ม
- พ.ศ. 2522 เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบไม่มีผู้ดูแล โดยได้ทำการติดตั้งในเขตนครหลวง
100 เครื่อง
- พ.ศ. 2526 เปิดให้บริการชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC
ถือเป็นวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีของระบบโทรศัพท์เมื่อมีการนำระบบชุมสาย SPC
(STORED PROGRAM CONTROL) มาทดลองใช้งานที่ชุมสายโทรศัพท์ภูเก็ตเป็น
แห่งแรก
- พ.ศ. 2527 เปิดให้บริการโทรศัพท์ต่างประเทศระบบอัตโนมัติ ในเขตกรุงเทพฯ
- พ.ศ. 2529 นำระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาให้บริการเป็นครั้งแรก
โดย ทศท. ได้นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (Nordic Mobile Telephone) 470
MHz เข้ามาให้บริการในไทยเป็นครั้งแรก ร่วมกับโครงข่าย SPC
- พ.ศ. 2532 เชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคมกับประเทศมาเลเซีย
- พ.ศ. 2535 ก้าวสู่การให้บริการ 3 ล้านเลขหมาย
- พ.ศ. 2537-38 ส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ
- พ.ศ. 2539 ปรับโครงสร้างส่วนงานใหม่
- พ.ศ. 2541 เตรียมพร้อมสู่การแปรรูป
- พ.ศ. 2542 ปรับเปลี่ยนค่านิยมสู่วิสัยทัศน์ 2546

พ.ศ. 2543 พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงการเปิดเสรีโทรคมนาคม

องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ปัจจุบันนอกจากให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแล้ว ยังมี การให้บริการอื่นๆ เพื่อเป็นทางเลือกของประชาชนอีกมากมาย เช่น บริการส่งข้อมูลความเร็วสูงผ่านโครงข่าย ATM, บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ISDN, บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด Y-Tel 1234, บริการโครง ข่ายอัจฉริยะ IN และบริการอื่นๆอีกมากมายที่ทันสมัย ในปัจจุบัน ทศท. มีชุมสายที่อยู่ในการดูแล 1637 ชุมสาย ทั่วประเทศไทย มีเลขหมายที่อยู่ในการดูแลแบ่งเป็น นครหลวง 1.8 ล้านเลขหมาย และ ภูมิภาค 1.7 ล้านเลขหมาย มีสัมปทานที่ให้กับบริษัทเอกชนในการให้บริการอีกมากมาย เช่น บริษัท แอดวานซ์อินโฟเซอร์วิส สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 900 MHz และดิจิทัล GSM, บริษัท เทเลคอมเอเชีย จำกัด สำหรับ บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตนครหลวง และ บริษัท TT&T จำกัด สำหรับบริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตภูมิภาค เป็นต้น

นอกจากนี้องค์กรโทรศัพท์ ยังมีโครงการที่จัดทำเพื่อประโยชน์ของสาธารณะชน เพื่อสนองตอบ ต่อนโยบายของรัฐบาลที่จะพยายามกระจายความเจริญสู่ชนบท เช่น โครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลผ่าน ดาวเทียม โครงการโทรศัพท์ทางไกลระดับตำบล ระดับหมู่บ้าน และโครงการสื่อสารการเรียนการสอนทางไกลผ่าน ดาวเทียม ซึ่งโครงการเหล่านี้มิได้เป็นโครงการที่สร้างผลกำไรต่อองค์กรเลย อีกทั้งยังต้องเสียเงินลงทุนเป็น จำนวนมากในโครงการดังกล่าว แต่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้เล็งเห็นถึงผลประโยชน์ของประเทศ โดยรวม และมุ่งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์รายใหญ่ของประเทศ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา 46 ปี ได้สร้างให้องค์การโทรศัพท์กลายเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำของ ประเทศ สามารถทำรายได้ส่งคืนให้รัฐเป็นจำนวนมาก และสามารถให้บริการประชาชนในด้านการติดต่อสื่อสารอย่างครบถ้วนและหลากหลายด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย กระจายทั่วถึงทุกภูมิภาคของประเทศไทย และทุก ระดับชั้นอย่างเสมอภาค ตลอดจนมีวิสัยทัศน์ขององค์กรที่จะเป็น “ ผู้นำด้านโทรคมนาคมของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้แต่ยังเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะอยู่ ” ความสำเร็จที่เกิดกับองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย คงกล่าวได้ว่า พนักงานถือเป็นหัวใจสำคัญที่ร่วมแรงร่วมใจกัน สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่และความก้าวหน้าให้ ทศท. มาโดยตลอด นอกจากนั้นยังพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสร้างศักยภาพในการให้บริการแก่ องค์กรต่อไปอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การใส่ใจต่อพนักงานเพื่อให้เกิดความรู้สึกพอใจ มีแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรอย่าง ทศท. คงจะละเลยเสียมิได้ เพื่อผลลัพธ์ที่เป็นความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

ความหมายและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถเติบโต และแข่งขันขององค์การ เนื่องจากบุคลากรจะเป็นผลผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์การที่มีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงย่อมนำพาให้องค์การบรรลุเป้าหมาย จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาถึงแนวคิดและความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others. 1974 : 604) สนใจศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ เป็นความเข้มข้นของการแสดงตนเข้ากับองค์การได้รวมทั้งการผูกพันของสมาชิกอย่างแนแน่นแน่นที่มีต่อองค์การ ซึ่งความผูกพันดังกล่าว บุคคลจะแสดงออกในลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

- 1.ความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2.ความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ
- 3.ความปรารถนาอย่างยั้งที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป

บุคคาแนน (Buchanan. 1974 : 533) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง

- 1.ความเป็นหนึ่งกันเดียวกันกับองค์การ (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติ , ยอมรับในค่านิยม , วัตถุประสงค์ขององค์การและถือเสมือนว่าเป็นของตนเช่นกัน
- 2.การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
- 3.ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) เป็นความผูกพันต่อองค์การ

สตีเยส (Steers. 1977 : 46) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความแน่นอนของความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานแต่ละพนักงานที่มีต่อองค์การ และเกี่ยวข้องกับองค์การ โดยลักษณะนี้จะเกิดขึ้นได้เฉพาะในองค์การใดองค์การหนึ่งเท่านั้น ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมต่อองค์การ
- 2.ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ
- 3.ความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือรักษาไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์การ

มาร์ส และ ฮานนารี (Mash & Hannari. 1977 : 57) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานที่ใช้ความพยายามอย่างยิ่งในการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ เป็นระดับความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ ทั้งยอมรับเป้าหมายที่สำคัญและคุณค่าขององค์การ รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์การ

เดล และ สเตลโดฮา (Dale & Staudohar. 1982 : 296) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย ทัศนคติความเข้าใจ และความรู้สึกซึ่งกำหนดขอบเขตความสำเร็จของพนักงาน กับเป้าหมายความสำเร็จขององค์การ ซึ่งงานวิจัยในระยะหลังที่เกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์การได้เน้นไปที่ความต้องการและแรงจูงใจของพนักงาน

ซาแลนซิค (Salancik. 1983 : 62) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์การว่า “ เป็นสภาพส่วนตัวแต่ละบุคคล ที่เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การในรูปของการกระทำที่มีความเชื่อว่าการกระทำนั้น สามารถสนับสนุนกิจกรรมและความรู้สึกผูกพันกับองค์การ

มูชินสกี (Muchinsky. 1997 : 367) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลลัพธ์ในการยอมรับในเป้าหมายภายในของตนกับการตอบสนองจากองค์การ และสร้างผลสำเร็จที่ยิ่งใหญ่เพื่อประสิทธิผลตามต้องการ

มอว์สเดย์ พอร์เตอร์ และสตีร์ส (Mowday, Porter & Steers. 1982 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีปกติ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์การอย่างเหนียวแน่นโดยความรู้สึกที่ดี จะทำให้แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์และบุคคลจะมีความรู้สึกที่ดี จะทำให้บุคคลแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์และมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การเสมอ

ภรณ์ กิริติบุตร. (กรกฎ พลพานิช. 2540 : 13 ; อ้างอิงจาก ภรณ์ กิริติบุตร. 2529 การประเมินประสิทธิผลขององค์การ) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์การ (Formal attachment) แสดงออกโดย การไปปรากฏตัวที่ทำงานตามเวลาที่กำหนด

2.ความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) หมายถึง การที่พนักงานที่มีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเท พลังในการทำงาน เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมายได้

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การที่มีนักวิจัยหลายพนักงานได้ให้ไว้ แสดงให้เห็นถึงลักษณะของความผูกพันที่มากกว่าปกติ มีความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์การ จนแสดงออกมาในลักษณะของการยอมรับนโยบาย เป้าหมาย คุณค่าขององค์การ รวมทั้งปฏิบัติตามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายและปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกต่อไป ดังนั้นการที่องค์การสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากเท่าใด องค์การก็จะมีบุคลากรที่พร้อมทุ่มเทให้องค์การ และองค์การก็สามารถธำรงรักษาพนักงานไว้กับองค์การได้เท่านั้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน ไม่ต้องสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ และค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในกระบวนการสรรหาบุคลากรมาทดแทน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

เชลตอน (Sheldon. 1971 : 144) ศึกษาถึงองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ จะเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงานในองค์การ อายุ เพศ ระดับตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1.ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน
- 2.การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ
- 3.ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ

สตีเยร์ (Steers. 1977 : 47) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

- 1.ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุ และความต้องการความสำเร็จ
- 2.ลักษณะของงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหาร
- 3.ลักษณะของประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อกลุ่มสมาชิกในองค์การ การพึงพาที่ได้รับจากองค์การและความสำคัญของบุคคล

เมเยอร์ และ แอลเลน (Mayer & Allen. 1981,1990) ได้จำแนกความผูกพันจากการวิจัยเชิงสาเหตุออกเป็น 3 ประเภท คือ

- 1.Affective Commitment ความรู้สึกทางอารมณ์ที่มีต่อองค์การ

2.Continuanace Commitment คุณค่าที่แต่ละบุคคลประเมินได้จากองค์การ และ การสูญเสียถ้าต้องออกจากองค์การ

3.Normative Commitment ความผูกพันต่อองค์การที่มีความหมายในรูปของงาน

มอว์สดีย์ พอร์ตเตอร์ และสตีเยร์ (Mowday,Porter & Steers. 1982 : 27) ได้เสนอโครงสร้างที่แสดงความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)	ความผูกพันต่อองค์การ
ลักษณะงานที่ทำ(Role-related Characteristics)	
ลักษณะขององค์การ (Structural Characteristics)	
ประสบการณ์จากการทำงานในองค์การ (Work Experiences)	

ภาพประกอบ 1 โครงสร้างความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิด Mowday,Porter & Steers.

สตีเยร์ และ พอร์ตเตอร์. (กรกฎ 2540 : 15 ; อ้างอิงจาก Steers & Porter. 1983. Motivation and Work Behavior) ได้สรุปสิ่งมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การไว้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1.ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษาของพนักงาน

2.ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทเด่นชัด และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การ

3.ลักษณะขององค์การ ได้แก่ ระบบขององค์การที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ

4.ลักษณะของประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์การที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ มีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ

ฟอสซัม (Fossum. 1992 : 256) ได้ระบุถึงสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ คือ การรับรู้ถึงความมั่นคงในงานที่จะไม่มีการโยกย้าย สับเปลี่ยน ความเชื่อที่ว่าองค์การสามารถจะทำการลงโทษพนักงานขององค์การได้ การสร้างความเกี่ยวข้องของกิจกรรมและการตรวจสอบ และการจ้างงานที่แน่นอนในระยะยาว

ดูลบลิน (Dubrin. 1992 : 23-24) กล่าวว่า บุคคลมีความแตกต่างกันของระดับความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยบุคคลส่วนใหญ่จะมีความผูกพันต่อองค์การเมื่อเขาารู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งความรู้สึกผูกพันและความจงรักภักดีของพนักงาน จะเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยอาจจะดูได้จาก การมาทำงานที่ตรงต่อเวลา และหากพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การแล้ว เขาจะรู้สึกผิดเมื่อเขาผลิตของเสียหรือได้ทำความผิดพลาดขึ้นในงานที่เขาแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย

ไมเนอร์ (Miner. 1992 : 124) ได้แบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญ คือ

1.ด้านพฤติกรรม เป็นแนวคิดที่มองความผูกพันต่อองค์การในรูป พฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ ซึ่งแนวคิดด้านนี้ที่ถูกต้องถึงอยู่เสมอ คือ แนวคิดของ Becker (1960) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่พนักงานเราได้ชั่งน้ำหนักว่า เมื่อเขาทิ้งสถานะสมาชิกขององค์การไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่พนักงานเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การใด จะเกิดการลงทุนในองค์การขึ้นอาจเป็นพวก เวลา กำลังกาย สติปัญญา หรือกำลังใจที่เสียไปให้กับองค์การ ซึ่ง Becker (1960) เรียกสิ่งเหล่านี้ว่า Side-bet เมื่อพนักงานได้ลงทุนไปในองค์การ พนักงานก็จะคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์การในระดับที่เขาารู้สึกว่าคุ้มค่า แต่ผลการศึกษาที่มีนักวิจัยหลายคนได้ทำไว้ยังไม่สามารถสรุปแน่นอนได้ เนื่องจากตัวแปรด้านลักษณะบุคคลเมื่อนำมาทดสอบโดย Side-bet Theory ปรากฏว่ามีเพียงตัวแปรบางตัวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และพบว่าปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมเป็นตัวแปรที่สามารถใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์การได้ดีกว่าตัวแปร Side-bet แนวคิดนี้มุ่งที่ว่า พนักงานกลัวที่จะสูญเสียประโยชน์หลายอย่างทำให้เขายังคงอยู่ในองค์การ

2.ด้านทัศนคติ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยแสดงออกมาในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถให้กับองค์การและปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้ ผู้นำการศึกษาแนวคิดความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ คือ Steers และ Porter โดยจำแนกความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบแรก ความรู้สึกผูกพันอย่างเหนียวแน่นที่มีต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่ องค์ประกอบที่สอง เป็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายขององค์การ และองค์ประกอบสุดท้าย มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งสภาพสมาชิกขององค์การ ต่อจากนั้น Mowday, Steers และ Porter ได้พัฒนาแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้คือ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และลักษณะของประสบ

การจากการทำงาน ซึ่งแนวคิดนี้มองว่า พนักงานจะยังคงอยู่ในองค์กรเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

จากแนวคิดข้างต้นเพื่อให้นักศึกษาค้นคว้ามีความชัดเจน จึงกำหนดกรอบในการศึกษาที่จะเลือกใช้เฉพาะแนวคิดทางด้านทัศนคติเท่านั้น เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มุ่งหาปัจจัยอะไรที่ทำให้พนักงานปรารถนาจะอยู่กับองค์กรต่อไปซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อของงานวิจัยนี้

การวัดความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวข้างต้น Mowday, Steers and Porter. (1979 : 227-228) ได้พบ มาตรวัดที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ จากการนิยามของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเต็มความสามารถทำงานเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะรักษาสถานะการเป็นสมาชิกในองค์กรไว้ ประกอบไปด้วยข้อความต่างๆ 15 ข้อความที่มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ (สุนนา ศิริบรรณเกียรติ. 2542 : 13-14) ดังนี้

ข้อความเชิงบวก ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทำงาน และใช้ความพยายามให้มากกว่าปกติเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ
2. ข้าพเจ้ามักพูดกับเพื่อนของข้าพเจ้าว่าองค์กรที่ข้าพเจ้าทำงานนั้นเป็นองค์กรที่ดีมาก
3. ข้าพเจ้าจะรับงานที่ได้รับมอบหมายทั้งหมด ถ้าเป็นการทำงานเพื่อองค์กร
4. ข้าพเจ้าพบว่าค่านิยมขององค์กรและข้าพเจ้ามีความคล้ายคลึงกัน
5. ข้าพเจ้าภาคภูมิใจที่จะพนักงาอื่นว่าข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
6. องค์กรนี้ทำให้ข้าพเจ้าได้แสดงศักยภาพของข้าพเจ้าอย่างเต็มที่
7. ข้าพเจ้าดีใจมากที่ได้รับเลือกมาทำงานในองค์กรนี้มากกว่าที่จะเลือกองค์กรอื่นตั้งแต่เริ่มต้น
8. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ข้าพเจ้าเป็นห่วงอนาคตขององค์กรนี้จริงๆ
9. องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในที่ข้าพเจ้าจะทำงานด้วย

ข้อความเชิงลบ ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกจะรักภักดีกับองค์กรเพียงเล็กน้อย
2. ข้าพเจ้าสามารถทำงานกับองค์กรอื่นได้เช่นกัน ถ้าลักษณะของการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน
3. หากมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย จะเป็นสาเหตุให้ข้าพเจ้าออกจากองค์กร
4. ไม่ว่าจะอยู่นานต่อไปในองค์กรเท่าไร ข้าพเจ้าก็ไม่คิดว่าข้าพเจ้าจะได้อะไรมากไปกว่านี้
5. ข้าพเจ้ารู้สึกในหลายๆ โอกาสเป็นการยากที่ข้าพเจ้าจะเห็นด้วยกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขององค์กรนี้

6. ข้าพเจ้าตัดสินใจผิดพลาดที่เข้ามาทำงานในองค์กรนี้

Mowday, Steers and Porter ได้นำมาตรวัดนี้มาทดสอบความเชื่อถือได้ จากกลุ่มตัวอย่าง 6 กลุ่มที่มีความแตกต่างกันทางอาชีพ พบว่ามีค่า coefficient α ในแต่ละข้อความอยู่ระหว่าง 0.82-0.93 และมีค่าเฉลี่ยของค่า coefficient α อยู่ที่ 0.90 เราจึงสามารถที่จะใช้มาตรวัดนี้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในแง่มุมด้านทัศนคติได้

โคเวย์ (Sonnenberg, 1993 : 19-20 อ้างอิงจาก Covey) วิธีการที่ผู้นำจะสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี 4 ขั้นตอน คือ

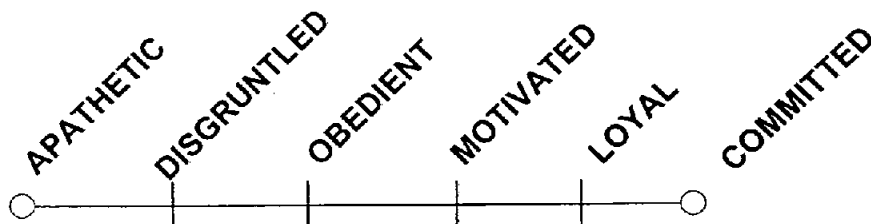
ขั้นที่ 1 ขั้นการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ พนักงานจะมีความต้องการทางร่างกายอยู่เสมอ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการจูงใจพนักงานผ่านการให้ "Carrot และ Stick Approach" โดย Carrot จะถูกใช้เพื่อเป็นการให้รางวัลเมื่อทำดี และใช้ Stick เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่า วิธี "Carrot Approach" หรือ "anxiety reducing motivation" เป็นการใช้ไม้ نرم คือ จูงใจให้บุคคลหรือผู้ร่วมงานโดยวิธีการให้รางวัล หรือส่งเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น การให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานเต็มที่ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการจัดสภาพการปฏิบัติงานให้ดี และยกย่องชมเชย และการจูงใจแบบนี้เสีย (Negative motivation) การจูงใจแบบนี้ เรียก "Stick Approach" เป็นการใช้ไม้แข็ง เป็นการจูงใจให้บุคคลโดยวิธีขู่บังคับ และลงโทษเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติตาม อาศัยความเกรงกลัวเป็นพื้นฐาน เช่น การลงโทษทางวินัย การโยกย้าย การตัดอัตราค่าจ้างเงินเดือน

ขั้นที่ 2 ขั้นความสัมพันธ์กับบุคคล ขั้นนี้เป็นขั้นที่การจัดการยอมรับว่าบุคคลมีหัวใจ มีความรู้สึก ผู้บังคับบัญชาจึงควรปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม มีความกรุณา ด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และให้เกียรติต่อพนักงาน (Pascarella & Frohman, 1993 : 29) เนื่องจากมีจุดประสงค์ที่ให้พนักงานทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และสามารถปล่อยพลังมหาศาลของพนักงานออกมา ซึ่งพลังงานดังกล่าวก็คือ ความผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง โดยเป็นการใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ อย่างคุ้มค่า

ขั้นที่ 3 หลักสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ ขั้นนี้เป็นขั้นที่ต่อจากสองขั้นแรกข้างต้นที่รู้ว่าคุณคนมีความต้องการทางร่างกายและหัวใจ ซึ่งเริ่มจากการที่ผู้จัดการต้องทำดีที่สุดที่จะจินตนาการ สร้างสรรค์ เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันและยอมรับต่อเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ลำดับต่อไปสำรวจหาวิธีที่จะสร้างประโยชน์สูงสุด จากสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เพื่อให้ตรงกับความสามารถของพนักงานเพื่อจะได้ปล่อยพลังออกมาได้อย่างเต็มที่ ลำดับสุดท้ายบุคคลก็ต้องการให้ความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากองค์กร มีการพัฒนา นำไปปฏิบัติ และรับรองจากองค์กร

ขั้นที่ 4 แนวคิดด้านบุคคล (person paradigm) เมื่อองค์กรเข้ามาสู่ขั้นนี้ จะทำให้พนักงานเข้าใจความหมาย ของความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Fossum, 1992 : 256) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลกระทบต่อ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร มีความตั้งใจจริงที่จะพยายามสร้างประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

ซอนเนนเบิร์ก (Sonnenberg. 1993 : 16-17) ได้ทำการแบ่งชั้นของระดับความผูกพันต่อองค์กร ตั้งแต่ระดับต่ำสุดจนถึงระดับสูงสุด ออกมาเป็นสเกล ซึ่งแสดงรายละเอียด ดังรูป



ภาพประกอบ 2 ระดับการแบ่งชั้นความรู้สึกต่อองค์กร (Sonnenburg. 1993 : 16-17)

Apathetic เป็นระดับของความผูกพันระดับต่ำสุด ซึ่งพนักงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะการขาดการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่สนใจต่อการมาทำงาน หรือทำงานโดยไม่ตั้งใจ ไม่แนะนำหรือเข้าร่วมกิจกรรมใดๆ ขององค์กร

Disgruntled เป็นระดับของความไม่พอใจต่อองค์กรซึ่งรองลงมาจากชั้น Apathetic เกิดจากการที่พนักงานไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ความหวัง ความปรารถนา และความคาดหวัง โดยแสดงออกด้วยการบ่นรำคาญ ไม่พอใจ เมื่อต้องทำงานหรือได้รับมอบหมายงานให้กระทำ

Obedient เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานเชื่อฟังต่อคำสั่ง เนื่องจากพนักงานเกิดความเกรงกลัว หรือพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งด้านบุคลากร แต่ไม่ได้มีความตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงาน เพียงแต่รับคำสั่งจากหัวหน้า โดยมีความสนใจเพียงเล็กน้อยที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Motivated เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานได้รับการจูงใจแล้ว โดยองค์กรมุ่งจะจัดการให้พนักงานมีความสุข พอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ก็ยังเป็นความรู้สึกเพียงชั่วคราวอยู่ ที่ระดับนี้จะมุ่งเน้นไปที่การสนใจต่อความสำเร็จด้านบุคคลมากกว่าความสำเร็จขององค์กร

Loyal เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ซึ่งพนักงานจะรู้สึกมีความสุขต่อการมาทำงาน และเชื่อว่าซึ่งที่เขาทำนั้นมีความหมายและสนับสนุนต่อองค์กร รวมถึงเชื่อว่าจะได้รับการยอมรับและรางวัลอย่างยุติธรรม แต่อย่างไรก็ตามความผูกพันในระดับนี้ก็ไม่ได้รวมถึง การคิดสร้างสรรค์ ความคิดที่มีอิสระ ความรู้สึกมีส่วนร่วม และความเป็นผู้ริเริ่ม

Committed เป็นระดับของความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงสุด โดยมีความรู้สึกผูกพันในระดับลึกต่อองค์กร เข้าใจถึงคุณค่าและเหตุผลอย่างมั่นคงขององค์กรเพื่อการพัฒนาและเติบโต ซึ่งในระดับนี้จะรวมถึงความท้าทาย หลงใหล และความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อองค์กร

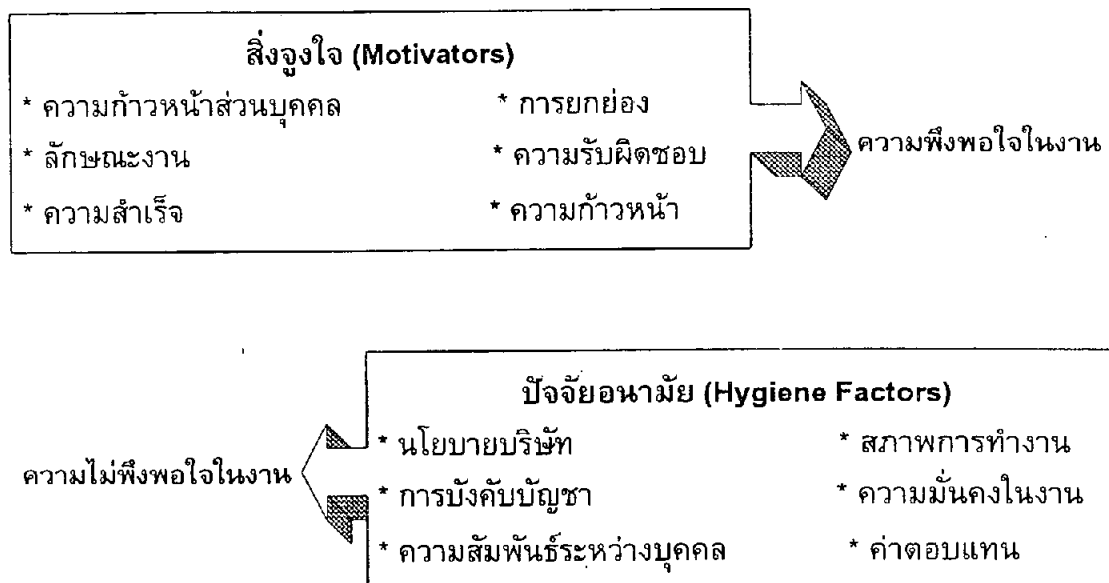
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg's two – factor theory)

ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎี 2 ปัจจัยคิดขึ้นโดย Frederick Herzberg (Bovee and others. 1993 : 443) กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานหรือ หมายถึงการทำงานโดยหลักการที่เจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน รายละเอียดทฤษฎี 2 ปัจจัยมีดังนี้

1.ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำและมีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานหากขาดปัจจัยนี้ไป ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายของบริษัท โอกาสได้รับการพัฒนา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคง การจ่ายเงิน ซึ่งปัจจัยนี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดผลลบลดลง

2.ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors หรือ motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ถือว่าเป็นปัจจัยภายใน หรือเรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจ แสดงความต้องการในระดับสูง ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จ การจดจำ ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน



ภาพประกอบ 3 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ประกอบด้วย (1) ปัจจัยสิ่งจูงใจ (Motivator factors) (2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) (Bovee และคณะ 1993 : 443)

ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ (Vroom 's Expectancy Theory of Motivation)

ทฤษฎีนี้เป็นผลงานของนักจิตวิทยาชื่อ Victor H. Vroom (ศักราชและคณะ. 2542 : 419-420) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำการซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ถูกใช้ในการอธิบายการกระตุ้นการทำงานของพนักงาน โดยค่อนข้างจะได้รับความนิยมและถูกใช้ในงานวิจัยอย่างกว้างขวาง โดยได้เขียนหนังสือชื่อ

Vroom (สุภัทรา โกศลมนตร์,กนิษฐา พิพัฒพันธุ์ และ ลาวัณย์ เนียมลาก. 2539 : 23) พิจารณาผลกระทบที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจ มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1.ความชอบพอ (Valence) หมายถึง ความรู้สึกชอบพอแต่ละบุคคลในผลตอบแทนที่ตนได้รับ เป็นความต้องการภายในของบุคคล ต่างกันตามแต่ละบุคคล เช่น พนักงานต้องการทำงานราชการเพราะมีความมั่นคง แม้เงินเดือนจะน้อย

2.สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึงการรับรู้และหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้น จะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าผู้ปฏิบัติงานผู้ใดคิดว่าเมื่อทำงานได้ผลดีแล้วจะไม่ได้รับความสนใจและรางวัลตอบแทน บุคคลนั้นก็จะไม่เลือกที่จะทำงานอย่างขยันขันแข็ง ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลตอบแทน

3.ความคาดหวัง (Expectation) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงาน กับผลงานที่เกิดขึ้น คือการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักขึ้น จะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น (ศักราช เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 419) ความคาดหวังเป็นความน่าจะเป็นสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ หากการคาดหวังเช่นนี้เกิดกับบุคคลใดก็จะเกิดมีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย โดย Vroom (Wickens. 1995 : 27) เชื่อว่าบุคคลสามารถที่จะจูงใจได้โดยปัจจัยหลายชนิดและมีสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล 4 ข้อ คือ

1.พฤติกรรมของบุคคล เกิดจากการรวมกันของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อม

2.บุคคลจะเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของเขาที่จะแสดงออกในองค์การด้วยตนเอง

3.บุคคลแต่ละพนักงานก็มีความต้องการที่แตกต่างกัน และมีเป้าหมายที่ต่างกันด้วย

4.บุคคลจะตัดสินใจว่าจะปฏิบัติตนอย่างไร ขึ้นกับความรับรู้พฤติกรรมเหล่านั้นจะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

ซึ่งความคิดของ Vroom จะไม่เหมือนกับแนวคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์พนักงานอื่นๆ โดยมีแนวคิดที่ว่า “ทำงานให้ถูกต้อง และความพอใจจะตามมาเอง “

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

คิดค้นโดยนักพฤติกรรมศาสตร์ คือ Douglas McGregor (Wickens. 1995 : 24-26) ได้ศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารถึงวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทักษะนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ โดยมีข้อสมมุติ 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

1. ข้อสมมุติเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X assumption) ข้อสมมุติเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาดังนี้ คือ

1.1 มนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานเสมอเมื่อมีโอกาส

1.2 ไม่มีความกระตือรือร้น ต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการและใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ย ไม่ต้องการมีความรับผิดชอบ คิดถึงแต่ตนเอง ไม่คำนึงถึงความต้องการขององค์กร ทะเยอทะยานและต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมุติเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y assumption) ข้อสมมุติเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาดังนี้ คือ

2.1 ใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ

2.2 การควบคุมจากภายนอก และอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.3 ระดับของการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ขึ้นกับรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม มีการยอมรับความผิดชอบ

2.5 มีสมรรถภาพ ความซื่อสัตย์ และความคิดสร้างสรรค์

2.6 สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ทักษะที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์ มีประโยชน์

บางส่วน

h/146541 03

Mcgregor กล่าวว่า ทฤษฎี Y เป็นข้อสมมุติที่สามารถเป็นหนทางการบริหารบุคคล ในด้านการเติบโตในงาน และการพัฒนารวมถึง การควบคุมและข้อจำกัดด้านธรรมชาติของบุคคล ให้เพื่อที่จะได้ใช้เครื่องมือให้ตรงความต้องการของหน่วยงาน โดยทั้งองค์การและบุคลากรในองค์การต้องมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

คิดค้นโดย J.Stacy Adam (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 421-422) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน คือการที่บุคคลรับรู้ถึงความเสมอภาคหรือความไม่เสมอภาคในสถานการณ์ในที่ทำงาน โดยใช้วิจารณ์ของบุคคลกับความยุติธรรมของรางวัล โดยเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า และรางวัล เนื่องจากความเสมอภาคเป็นกระบวนการของการกระตุ้นที่ได้รับความสนใจในงานพฤติกรรมองค์การ โดยมีลักษณะสำคัญของทฤษฎี ดังสมการ

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

ภาพประกอบที่ 4 สมการทฤษฎีความเสมอภาค (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2542 : 421)

จากสมการข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรคิดว่า อัตราส่วนผลตอบแทนที่เขาได้รับกับสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์การ ไม่เท่ากับพนักงานอื่น (สุภัทรา โกศลมนตรี, กนิษฐา พิพัฒพันธุ์ และ ลาวัญญ์ เนียมลาก. 2539 : 24) แต่ทั้งผลตอบแทนและสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์การจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอายุ เพศ การศึกษา สถานะทางสังคม ตำแหน่งในองค์การ และการทำงานหนัก ซึ่งผลตอบแทนประกอบด้วย การได้รับในรูปของเงิน สถานะ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า และความสนใจในลักษณะงาน ถ้าพนักงานรับรู้ถึงความไม่เสมอภาค เขาจะต่อต้าน การต่อต้านเพื่อให้ได้มาซึ่งความเสมอภาคคือสิ่งที่ใช้ในการอธิบายการกระตุ้นในการทำงาน

จากงานวิจัยของ Adam พบว่าพนักงานพอใจต่อผลตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงาน มากกว่ากรณีที่ได้รับผลตอบแทนมากไป แต่ทฤษฎีนี้ก็ยังมีปัญหา คือ

1. บุคคลจะคาดคะเนผลตอบแทนผลประโยชน์ของตนเกินจริง และคาดหวังรางวัล และรายได้จากผลงานดังกล่าวเกินจริง

2. ความไม่เท่าเทียมกันอาจเกิดขึ้นเป็นบางครั้งสำหรับพนักงาน เนื่องจากความแตกต่างกันของบุคคลในด้านต่างๆ เช่น เพศ การศึกษา เป็นต้น

3. ความรู้สึกของความไม่เท่าเทียมกันจะมีผลต่อปฏิกิริยาบางประการที่แสดงออกของพนักงาน และอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรได้

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Litwin & Stringer ทำการศึกษาในปี 1968 (Mowday and others. 1982 : 45) โดยศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกนำทำงาน พบว่ามีปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ความท้าทายในงาน การรับรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ของงาน และความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจะบอกให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างงานสำเร็จกับมาตรฐานที่กำหนด สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานและพัฒนาไปเป็นความผูกพันต่อองค์การในที่สุด

Angle & Perry (Hrebiniak และ Alutto, 1972 : 1-14) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันต่อองค์การ กับประสิทธิผลขององค์การ พบว่า ในด้านเพศมีความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ โดยที่ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย Mowday ได้อธิบายว่า อาจเป็นเพราะว่าผู้หญิงต้องการแสดงให้สังคมยอมรับ สถานภาพสมาชิกในองค์การจึงสำคัญต่อผู้หญิงมาก ทำให้ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่า จึงเปลี่ยนงานน้อย

Hrebiniak และ Alutto (กรกฎ. 2540 : 19) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ พบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ สถานภาพสมรส การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา นโยบายองค์การ โอกาสเข้าสังคม และระดับการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1. สถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ คือ พนักงานที่แต่งงานแล้วมัก จะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่ยังไม่แต่งงานมีครอบครัว อาจสรุปได้ว่า การมีครอบครัวทำให้เกิดมีต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานโสด จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่า

2. การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา และนโยบายองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การแต่ทั้งนี้ระดับของปัจจัยแต่ละตัวก็ต้องมีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

3. โอกาสเข้าสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ นั่นคือ การที่พนักงานได้มีการพบปะพูดคุยกับเพื่อนฝูงและผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานเกิดความผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดเนื่องจากมีการได้แสดงความคิดเห็น และปรึกษาในด้านต่างๆ ได้

4. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การแบบผกผันกัน นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ อาจเป็นเพราะโอกาสของการเปลี่ยนงานและการยอมรับของบุคคลที่มีการศึกษามีมาก ทำให้มีโอกาสที่จะเปลี่ยนงาน

ได้ง่ายแต่จากการศึกษาของนักวิจัยหลายราย พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สตีเบอร์ และ พอร์ตเตอร์. (Porter & Steers. 1993 : 151-176) ได้ทำการสำรวจพนักงานกลุ่มต่างๆ ประกอบด้วย พนักงานป่าไม้ เหมืองแร่ ประกอบรถยนต์ และพนักงานขาย ระบบการให้บำเหน็จบำนาญ การบังคับบัญชา งานที่ซ้ำซาก อิสระในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์ต่อการลาออกและเปลี่ยนงาน

พอร์ตเตอร์ และคณะ. (Porter and others. 1975 : 111) มีความเห็นว่า นอกจากเงินเดือนและสวัสดิการแล้ว การเลื่อนตำแหน่ง หรือโอกาสก้าวหน้าในสายงาน ก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งในองค์กร เพื่อสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Herzberg ที่กล่าวว่า โอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน สามารถจูงใจพนักงานให้ทำงานเพื่อองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ

สตีเบอร์. (Steers. 1977 : 48-49) ได้ศึกษาเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล 382 พนักงาน และนักวิทยาศาสตร์กับวิศวกร 119 พนักงาน พบว่า งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ไม่มีความขัดแย้งในบทบาทและความมีอิสระในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรสูง นอกจากนั้นยังพบว่าลักษณะตัวแปรย่อยของประสบการณ์การทำงานมีดังต่อไปนี้

1. ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร
2. ความรู้สึกที่มีต่อผู้ร่วมงาน
3. ความรู้สึกว่าการพิจารณาความดีความชอบมีความยุติธรรม
4. ความรู้สึกที่มีต่อผู้ร่วมงาน

ซึ่งพบว่าตัวแปรเหล่านี้เป็นปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมาก จากผลงานของ Steers ได้สนับสนุนจากงานวิจัยของนักวิจัยหลายท่านดังกล่าวข้างต้น

ผลงานวิจัยในประเทศ

ศิริวรรณ ตันตระกูลวิวัฒน์ (2530) จากผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำ แม้ว่าหน่วยงานจะมีระบบการตอบแทนเพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่ดีก็ตาม แสดงว่าระบบการใช้วัตถุเพื่อจูงใจเพียงอย่างเดียว คงไม่สามารถรักษาบุคลากรไว้กับองค์กรได้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ Hrebiniak และ Alutto (1972 : 1-14) พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ อาจเป็นเพราะโอกาสของการเปลี่ยนงานและการยอมรับของบุคคลที่มีการศึกษามีมาก ทำให้มีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานได้ง่าย

สมชัย แก้วละเอียต (2531) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการต่ององสารวัตรนักเรียน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับชั้น) ปัจจัยลักษณะงาน(ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายในงาน) ปัจจัยประสบการณ์ในงาน (ความคาดหวังจากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร) มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านบวก นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ ประเภทของข้าราชการ) ปัจจัยลักษณะงาน (การปฏิบัติงานนอก/ในสำนักงาน ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลาย และลักษณะงานที่ได้พบปะสังสรรค์กับพนักงานอื่น) ปัจจัยประสบการณ์ในงานของของข้าราชการ (ความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กรพึงได้ ความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กรมีชื่อเสียง) มีความสัมพันธ์ต่อปริมาณการย้าย/โอนออกไปจากองค์กร

วีระ วีธรรมสาริต (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย พบว่า

-ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา आयुงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้รับการยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวได้ว่า ผู้บริหารที่มีอายุและอายุงานมากจะมีระดับของความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้บริหารที่มีอายุและอายุงานน้อยกว่า แต่สำหรับระดับการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีระดับความผูกพันที่ต่างกันเฉพาะผู้บริหารที่เป็นชายเท่านั้น ส่วนสถานภาพสมรสพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างในเรื่องของสถานภาพการสมรสของผู้บริหาร

-ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพบว่า ความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยผู้บริหารที่มีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อตนเองมีโอกาสดำรงตำแหน่งในระดับสูง มีแนวโน้มที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้บริหารที่รู้สึกว่าคุณค่าต่อตนเองมีโอกาสดำรงตำแหน่งน้อย

-ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้รับการยอมรับ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวได้ว่า ผู้บริหาร ที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในการบริหารงานแตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

-ปัจจัยด้านประสบการณ์ขณะปฏิบัติงานกับองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่แตกต่างกัน โดยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับในระดับนัยสำคัญ 0.05

นภาพิณ โหมาศวีน (2533) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า

-ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่า อายุและอายุงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ข้าราชการที่มีอายุ และอายุงานต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ต่างกันด้วย ข้าราชการที่มีอายุและอายุงานมาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากด้วย และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยที่ข้าราชการที่แต่งงานแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงกว่าข้าราชการที่เป็นโสด แต่พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

-ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งข้าราชการที่เห็นว่าตนเองมีโอกาสในการก้าวหน้าในงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

-ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยที่พนักงานที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานต่างกัน จะมี ระดับของการมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันที่ต่างกันด้วย ในลักษณะที่แปรผันตามกัน

-ปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นแบบมีเงื่อนไข คือจะเป็นจริงสำหรับข้าราชการที่มีระดับ 6-8 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่สำหรับข้าราชการระดับ 1-5 ไม่มีความสัมพันธ์ขึ้นที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สุวรรณี คณานุวัฒน์ (2536) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และลักษณะประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหารจากบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ โดยพบว่าตัวแปรทั้ง 4 ที่ทำการศึกษาตามแนวคิดของ Steers และ Porter มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสามารถบ่งบอกถึงตัวแปรย่อยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้ ความสำคัญของงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความขัดแย้งในบทบาท อายุงานในบริษัท และความรู้สึกว่ามีความยุติธรรมในระบบการพิจารณาความดีความชอบ

ปรานอม กิตติดุขภูมิธรรม (2538) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี อุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ พบว่า

-ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส การศึกษา และอายุงาน โดยพบว่าทั้ง สถานภาพสมรส และการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาและอายุงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

-ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือ ลูกจ้างที่มีโอกาสก้าวหน้าในงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ลูกจ้างที่มีโอกาสน้อย

-ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน การเห็นความสัมพันธ์ของงาน โดยพบว่า ทั้งการมีส่วนร่วมในงาน และการเห็นความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 นั่นคือ ถ้าลูกจ้างมีความรู้สึกว่างานที่ตนทำมีความสำคัญต่อองค์กร จะมีระดับของความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า ลูกจ้างที่รู้สึกว่างานมีความสัมพันธ์ทางบวก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

-ปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ลูกจ้างที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า ลูกจ้างที่มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สุวิทธา โกศลมนตรี,กนิษฐา พิพัฒพันธ์ และ ลาวินัย เนียมลาภ. (2539) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่(กรุงเทพฯ) มีจุดมุ่งหมายที่ทำให้ทราบว่าปัจจัยแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้วยน้ำหนักแตกต่างกันอย่างไรโดยเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยของเกาหลีใต้ เรื่อง Organizational Commitment in South Korea ของ Nae Chang Han ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในโรงพยาบาลในเกาหลีใต้ มุ่งศึกษาว่า ปัจจัยใดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่(กรุงเทพฯ) ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน การพบว่าองค์กรเป็นดังที่ตนคาดหวัง ก่อนเข้าทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน โอกาสในการก้าวหน้า ผลตอบแทน และการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ตามลำดับ เมื่อทำพิจารณาเทียบกับผลงานวิจัยของเกาหลีใต้ พบว่าอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ Job satisfaction ,Met Expectation และ Opportunity เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมากและจากการวิจัยยังพบว่ามีตัวแปรอีกส่วนที่มีอิทธิพลต่างกันค่อนข้างมาก ได้แก่ ค่าตอบแทน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน และการสนับสนุนด้านต่างๆ

กรกฎ พลพานิช. (2540) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บัณฑิตบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีของพนักงานบัณฑิตบัญชาและพนักงานวิชาชีพ ซึ่งการทำการศึกษาในครั้งนี้ได้ยึดแนวคิดว่าความผูกพันต่อองค์กรจาก Steers และ Porter ซึ่งได้แบ่งปัจจัยที่เกี่ยวกับการผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส พื้นฐานการศึกษา และอายุงานในองค์กร
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

จากการวิจัยของ กรกฎ พบว่า

1. พนักงานบัณฑิตบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพฯ การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดของ Steers และ Porter ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร 4 ด้าน คือ พบว่า

1. อายุและระดับการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปีมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี พนักงานที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าระดับปริญญาตรี

2. ลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายในงาน ความมีอิสระในงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงานและโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

3. ลักษณะองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความชัดเจนของกฎ ความชัดเจนของข้อบังคับการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร การมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

4. ประสบการณ์ขณะปฏิบัติงาน ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร การพึ่งพาได้ขององค์กร และความยุติธรรมในการให้รางวัลและการลงโทษ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรหลักของ Steers 4 ตัวที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือประสบการณ์ ขณะปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด และลักษณะงานเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรรองลงมา และตัวแปรย่อยที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความพึงพอใจขององค์กร ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความชัดเจนของขั้นตอนการทำงาน

อริญญา สุวรรณวิภ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม โดยมีจุดมุ่งหมายศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม โดยใช้แนวคิดจากแบบจำลองความผูกพันต่อองค์กรของ Steers ที่เสนอว่า ปัจจัยด้านบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ประสบการณ์การทำงานและแนวคิดของ Hackman และ Lawler ที่เสนอว่าความพึงพอใจเฉพาะงาน คือ รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัย พบว่า พนักงานยูคอมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีเงินเดือนสูงมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำ พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่มีตำแหน่งสูงมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำ พนักงานที่มีอายุงานสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ แต่จากการวิจัยพบว่า เพศและการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน

สุนหา ศิริวรเกียรติ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัทเงินหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่การตลาด กำหนดปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและครอบครัว เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ภาระหนี้สิน ภาระในการอุปการะผู้อื่น ปัจจัยลักษณะองค์กร ประเภทและขนาดองค์กร และปัจจัยความพึงพอใจในงาน 7 ตัว คือ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน คุณค่าของงาน สัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ ผลตอบแทน ความมั่นคง จากผลการวิจัย พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลางและต่ำเป็นส่วนใหญ่ ในระดับสูงมีน้อย ตัวแปรปัจจัยด้านบุคคลและครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยองค์กร ได้แก่ ประเภทองค์กร ขนาดองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร แต่มีระดับความสัมพันธ์ไม่มาก สำหรับปัจจัยความพึงพอใจในงานนั้น พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมแสดงความสัมพันธ์กับระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ค่อนข้างมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายวิศวกรรมในองค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งสังกัดใน 14 ฝ่าย จำนวน 2878 พนักงาน ในปีงบประมาณ 2544 (ข้อมูล ณ วันที่ 7 มิถุนายน 2544)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2878 พนักงาน มีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1.การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Yamane (Yamane, 1970 : 580-581) ดังนี้
ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5 (0.05)

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 พนักงาน + 10% (ในการดำเนินการเพื่อป้องกันความผิดพลาด)เท่ากับ 386 พนักงาน

แล้วทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยใช้แบบ Proportional Stratifies โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มที่สนใจ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ผลการคำนวณการแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้สัดส่วนของพนักงานสายวิศวกรรมใน 14 ฝ่ายขององค์การโทรศัพท์ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling)

ที่มา : ข้อมูลบุคคลองค์การโทรศัพท์ ปี 2544 ณ (ข้อมูล ณ วันที่ 7 มิถุนายน 2544)

ฝ่าย	ประชากร (พนักงาน)	จำนวนตัวอย่าง (พนักงาน)
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ	86	10
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	265	32
ฝ่ายแผนงานโทรคมนาคม	130	16
ฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม	250	30
ฝ่ายวิศวกรรมพื้นฐาน	219	27
ฝ่ายโครงข่ายโทรคมนาคม	523	64
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	137	17
ฝ่ายพัฒนาและปฏิบัติการ	251	31
ฝ่ายบริหารผลประโยชน์	145	18
ฝ่ายควบคุมโครงข่ายโครงการนครหลวง	67	8
ฝ่ายควบคุมโครงข่ายโครงการภูมิภาค	67	8
ฝ่ายบริหารโครงการ	554	68
ฝ่ายพัฒนาบริการร่วมระบบดิจิทัล	121	15
ฝ่ายโทรคมนาคมต่างประเทศ	63	7
รวม	2878	351

ขั้นที่ 2. เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgement random sampling) โดยนำจำนวนตัวอย่างที่ได้จากขั้นที่ 1 มาจัดกลุ่มโดยพิจารณาถึงสัดส่วนของพนักงานบังคับบัญชา(ระดับ 7-10) และพนักงานปฏิบัติงาน(ระดับ 1-6) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานปฏิบัติงาน จากพนักงานสายวิศวกรรม 14 ฝ่าย จำนวน 2878 พนักงาน

แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgement Sampling Method)

ตารางที่ 2 แสดงการสรุปการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี Judgement Sampling

ที่มา : ข้อมูลบุคคลองค์กรโทรศัพท์ 2544 (ข้อมูล ณ วันที่ 7 มิถุนายน 2544)

ฝ่าย	ประชากร (พนักงาน)	จำนวนตัว อย่าง (พนักงาน)	พนักงาน บังคับบัญชา	พนักงาน ปฏิบัติงาน
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ	86	10	3	7
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	265	32	8	24
ฝ่ายแผนงานโครงการคมนาคม	130	16	8	8
ฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม	250	30	13	17
ฝ่ายวิศวกรรมพื้นฐาน	219	27	13	14
ฝ่ายโครงข่ายโทรคมนาคม	523	64	15	49
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	137	17	7	10
ฝ่ายพัฒนาและปฏิบัติการ	251	31	10	21
ฝ่ายบริหารผลประโยชน์	145	18	5	13
ฝ่ายควบคุมโครงข่ายโครงการนครหลวง	67	8	3	5
ฝ่ายควบคุมโครงข่ายโครงการภูมิภาค	67	8	3	5
ฝ่ายบริหารโครงการ	554	68	33	35
ฝ่ายพัฒนารับการร่วมระบบดิจิทัล	121	15	4	11
ฝ่ายโทรคมนาคมต่างประเทศ	63	7	3	4
รวม	2878	351	128	223

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและแนวคิดด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามจากวิทยานิพนธ์ ตำรา และรายงานวิจัย

2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์กร เป็นพนักงาน บัณฑิตศึกษาและพนักงานปฏิบัติงานใน 15 ฝ่ายขององค์การโทรศัพท์ฯ

3. เครื่องมือในการศึกษาวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ในแต่ละตอนมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลลของพนักงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้สึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน โดยอาศัยปัจจัยจากทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg และสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งออกเป็นรายละเอียด ดังนี้

2.1 โอกาสก้าวหน้าในงาน จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 1-4

2.2 ความเป็นอิสระในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ ข้อที่ 5-7

2.3 ความมั่นคงในงาน จำนวน 3 ข้อ ข้อที่ 8-10

2.4 ความมีส่วนร่วมในการบริหารงาน จำนวน 3 ข้อ ข้อที่ 11-13

2.5 นโยบายขององค์กร จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 14-17

2.6 ความเห็นความสำคัญของงาน จำนวน 3 ข้อ ข้อที่ 18-20

2.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 21-24

2.8 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ จำนวน 3 ข้อ ข้อที่ 25-27

เป็นคำถามในเชิงบวกในข้อ 1,3,5,7,8,9,11,12,14,16,18,19,21,23,25,26,27

เป็นคำถามในเชิงลบในข้อ 2,4,6,10,13,15,17,20,22,24

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อการของพนักงานด้านทัศนคติ จำนวน 15 ข้อ โดยใช้แบบมาตรวัดของ Likert Scale มีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามแนวคิดของ Mowday, Steers และ Porter ซึ่งได้นิยามความผูกพันต่อการด้วยการด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อทำงานให้กับองค์กร ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพของตนให้อยู่ยาวนานที่สุดภายในองค์กร

เป็นคำถามในเชิงบวกในข้อ 1,2,4,6,8,10,12,14,15

เป็นคำถามในเชิงลบในข้อ 3,5,7,9,11,13

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ที่สร้างขึ้นนำมาหาคุณภาพของเครื่องมือโดยได้รับการแนะนำ และตรวจทานจากคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสายวิศวกรรมฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง ที่ 4 จำนวน 40 พนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อทำการวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย การหาความเที่ยงตรงและการหาความเชื่อมั่น ดังนี้

1.การวัดความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาข้อความ และภาษาที่ใช้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ภาษา เนื้อหา โครงสร้าง เพื่อนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม และสามารถนำไปใช้วัดได้ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ได้มาเพื่อข้อมูลที่ถูกต้อง

2.การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient).

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบวัด

k = จำนวนข้อของแบบวัด

$\sum S_i^2$ = ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_x^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามได้ผล ดังนี้

1.แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยมีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.875 โดยสามารถแยกพิจารณาเป็นแต่ละองค์ประกอบมีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 โอกาสความก้าวหน้าในงาน	มีความเชื่อถือได้เท่ากับ	0.871
1.2 ความเป็นอิสระในการทำงาน	มีความเชื่อถือได้เท่ากับ	0.869
1.3 ความมั่นคงในงาน	มีความเชื่อถือได้เท่ากับ	0.87
1.4 ความมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	มีความเชื่อถือได้เท่ากับ	0.872
1.5 นโยบายขององค์กร	มีความเชื่อถือได้เท่ากับ	0.874
1.6 ความเห็นความสำคัญของงาน	มีความเชื่อถือได้เท่ากับ	0.875
1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	มีความเชื่อถือได้เท่ากับ	0.869
1.8 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	มีความเชื่อถือได้เท่ากับ	0.87

2.แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ได้ค่าความเชื่อถือได้ทั้งหมดเท่ากับ 0.88

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

1.ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตและความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจาก องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

2.ทำหนังสือขออนุมัติต้องการโทรศัพท์ฯ โดยผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงาน เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.ติดต่อขอเก็บข้อมูลและนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้มีการนำแบบสอบถามที่มีที่รวบรวมมาได้มาดำเนินการ ดังนี้

1.การตรวจสอบข้อมูล ทำการตรวจแบบสอบถามเพื่อดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2.การตอบสอบถามและให้คะแนน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows ตามลำดับดังนี้

2.1.แบบสอบถามลักษณะทั่วไป นำผลข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละโดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กร

2.2.แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน เป็นแบบสอบถามที่กำหนดมาวัดตามแบบของ Likert ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความรู้สึกความคิดเห็นของตนที่มีต่อคำถามแต่ละข้อ ตามระดับการประเมินผล 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความเชิงบวก (Positive) ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5	คะแนน
เห็นด้วย	=	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1	คะแนน

ข้อความเชิงลบ (Negative) ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1	คะแนน
เห็นด้วย	=	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5	คะแนน

2.3.แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามที่กำหนดตามแบบของ Likert โดยกำหนดให้ผู้ตอบสอบถามประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความเชิงบวก (Positive) ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5	คะแนน
เห็นด้วย	=	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1	คะแนน

ข้อความเชิงลบ (Negative) ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1	คะแนน
เห็นด้วย	=	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	=	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5	คะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ความผูกพันต่อองค์กรเป็น 5 ระดับ คือ ระดับสูงมาก ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับต่ำมาก การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540: 298) สิ่งที่ใช้เปรียบเทียบได้แก่ ตัวแปรตาม ซึ่งข้อมูลที่จะนำไปเปรียบเทียบ คือ คะแนนเฉลี่ย ส่วนกลุ่มที่เปรียบเทียบได้แก่ ตัวแปรอิสระ โดยใช้วิธีการของมาตราส่วนประมาณค่า (Summated Rated Scale) ของ Likert ที่แบ่งออกเป็น 1 2 3 4 และ 5 ตามลำดับ การแบ่งค่าเกณฑ์เปรียบเทียบจะแบ่งตรงกึ่งกลางของอันตรภาคชั้น ซึ่งคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 เพื่อให้ได้ลักษณะของเกณฑ์เป็นการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าเริ่มต้นของเกณฑ์แต่ละช่วง} = \frac{\text{ขอบบนของอันตรภาคชั้น} + \text{ขอบล่างของอันตรภาคชั้น}}{2}$$

2

จึงสามารถกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้เกณฑ์การแบ่งจากค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 5 ระดับ โดยมีช่องห่างเท่ากันดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมาก

3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของข้อมูล
 $\sum x$ = ผลรวมของคะแนนข้อมูล
 N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}} \quad (\text{ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40})$$

เมื่อ S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลัง 2
 $\sum x^2$ = ผลรวมของกำลังสองของคะแนน
 N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.4. ค่า T-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (\text{ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534 : 178})$$

เมื่อ t = สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\bar{X}_1$ = ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 $\bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 s_1^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 s_2^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1 = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 n_2 = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 df (degree of freedom) = $n-1$

3.5. ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

$$F = \frac{M_{SB}}{M_{SW}}$$

เมื่อ F = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
 M_{SB} = ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Group)
 M_{SW} = ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square of Error)

3.6. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย r (Simple Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – distribution
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 5 ส่วน ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กร

ส่วนที่ 2 แสดงระดับของปัจจัยด้านลักษณะงาน, ลักษณะองค์กร และลักษณะประสิทธิภาพการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล กับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน โดยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยลักษณะประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน ทดสอบความแตกต่างของพนักงานในสายงานวิศวกรรมระดับ บัณฑิตศึกษา กับระดับปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กร

ลักษณะทั่วไปของพนักงานในสายงานวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับเพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กร แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตาม เพศ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กร

	สถานภาพ	จำนวนพนักงาน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	250	71.2
	หญิง	101	28.8
	รวม	351	100.0
อายุ	18 – 25 ปี	10	2.8
	26 – 35 ปี	152	43.3
	36 – 45 ปี	117	33.3
	มากกว่า 45 ปี	72	20.5
	รวม	351	100.0
พื้นฐานการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	15.4
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	242	68.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	55	15.7
	รวม	351	100.0
สถานภาพสมรส	โสด	124	35.3
	สมรส	223	63.5
	หย่า	4	1.2
	รวม	351	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวนพนักงาน(คน)	ร้อยละ
อายุงานในองค์กร		
1 – 5 ปี	40	11.4
6 – 15 ปี	168	47.9
16 – 25 ปี	89	25.4
มากกว่า 25 ปี	54	15.4
รวม	351	100.0
ระดับตำแหน่ง		
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	223	63.5
พนักงานระดับบังคับบัญชา	128	36.5
รวม	351	100.0

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

เพศ พนักงานในสายงานวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 และพนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 โดยพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ พนักงานในสายงานวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุ 18 – 25 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 พนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี มี 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 พนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 โดยพนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุ 26 – 35 ปี รองมาคือมีอายุ 36 – 45 ปี อายุมากกว่า 45 ปี และอายุ 18 – 25 ปี ตามลำดับ

การศึกษา พนักงานในสายงานวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 และพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 โดยพนักงานส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองมาคือมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานในสายงานวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสดมีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 พนักงานที่สมรสแล้ว มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่า มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นผู้ที่สมรสแล้ว รองมาเป็นผู้ที่เป็นโสดและสถานภาพหย่า ตามลำดับ

อายุงานในองค์การ พนักงานในสายงานวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 พนักงานที่มีอายุงาน 6 – 15 ปี มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 พนักงานที่มีอายุงาน 16 – 25 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 25 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุงาน 6 – 15 ปี รองมาคือมีอายุงาน 16 – 25 ปี , มากกว่า 25 ปี และ 1 – 5 ปี ตามลำดับ

ตำแหน่ง พนักงานในสายงานวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีตำแหน่งระดับบังคับบัญชา มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และผู้มีตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แสดงระดับของปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และลักษณะประสพการณ์การทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และลักษณะประสพการณ์การทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในภาพรวมแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่างๆ

	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน			
1.1 โอกาสก้าวหน้าในงาน	3.14	0.55	ปานกลาง
1.2 ความเป็นอิสระในงาน	3.51	0.60	สูง
1.3 ความมั่นคงในงาน	3.19	0.64	ปานกลาง
รวม	3.28	0.42	ปานกลาง
2. ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ			
2.1 การมีส่วนร่วมในการบริหาร	3.59	0.54	สูง
2.2 นโยบายขององค์การ	3.41	0.53	ปานกลาง
รวม	3.50	0.44	สูง
3. ปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน			
3.1 การเห็นความสำคัญของงาน	3.47	0.56	ปานกลาง
3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.86	0.50	สูง
3.3 ความยุติธรรมในการพิจารณา	3.16	0.67	ปานกลาง
รวม	3.50	0.40	สูง

จากตาราง 4 ได้แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ซึ่งเมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตามปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะองค์การและปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ $\bar{X} = 3.50$ ทั้ง 2 ปัจจัย แต่เนื่องจากค่าเฉลี่ย 3.50 เป็นค่าระหว่างเกณฑ์ระดับปานกลางและระดับสูง จึงต้องมีการทดสอบว่าค่าเฉลี่ย 3.50 ของปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานอยู่ในช่วงของเกณฑ์ระดับใดระหว่างเกณฑ์ระดับสูงกับเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งสถิติที่ใช้ทดสอบคือ One-Sample T-test ที่ระดับ 3.50 เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยลักษณะองค์การและปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงานที่ 3.50 เทียบกับค่า 3.50 แล้วเหมือนหรือต่าง

กัน ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยลักษณะองค์การและปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ 3.50 มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยค่า $t = -0.151$ กับค่า $sig = .880$ และ $t = .054$ กับค่า $sig = .957$ ตามลำดับ นั่นคือสามารถแปลผลได้ว่าระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะองค์การและปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูงจริง และสำหรับความพึงพอใจใน ด้านลักษณะงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.28$ แสดงว่าระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และจากตารางที่ 4 ยังสามารถระบุได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะองค์การและปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง และปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง

เมื่อแยกวิเคราะห์ลงไปในด้านของแต่ละปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า

ปัจจัยด้านลักษณะงานประกอบด้วย โอกาสก้าวหน้าในงาน ความเป็นอิสระในงานและความมั่นคงในงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรายข้อเป็น 3.14 , 3.51 และ 3.19 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถแปลผลได้ว่า ความเป็นอิสระในงานมีระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง สำหรับโอกาสก้าวหน้าในงานและความมั่นคงในงาน มีระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นจากค่าเฉลี่ยดังกล่าวยังสามารถระบุได้ว่า ความเป็นอิสระในงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง สำหรับโอกาสก้าวหน้าในงานและความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การที่ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการบริหาร และนโยบายองค์การ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรายข้อเป็น 3.59 และ 3.41 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถแปลผลได้ว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารมีระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และนโยบายองค์การมีระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นจากค่าเฉลี่ยดังกล่าวยังสามารถระบุได้ว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง และสำหรับนโยบายองค์การเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ประกอบด้วย การเห็นความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรายข้อเป็น 3.47 , 3.86 และ 3.16 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถแปลผลได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบกับการเห็นความสำคัญของงานมีระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นจากค่าเฉลี่ยดังกล่าวยังสามารถระบุได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง สำหรับการเห็นความสำคัญของงานและความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติงาน
ในสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับบังคับ
บัญชา และระดับปฏิบัติงาน

	ระดับบังคับบัญชา			ระดับปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความผูกพันต่อองค์กร	3.798	0.411	สูง	3.676	0.459	สูง

จากตาราง 5 แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
สายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ในระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติงาน
ด้วยค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.798$ และ $\bar{X} = 3.676$ ตามลำดับ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลมีค่า
เป็น 0.411 – 0.459 น้อยกว่า 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายตัวของข้อมูลที่จำแนกตามอายุเป็นไป
อย่างสม่ำเสมอ จากค่าในตารางดังกล่าวสามารถวิเคราะห์จากเกณฑ์การแบ่งระดับความผูกพันต่อองค์กร
แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Summated Rated Scale) ได้ว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติ
งานในสายวิศวกรรมขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่
ในระดับสูงทั้งสองกลุ่ม และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะพบว่าค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
สายวิศวกรรมระดับบังคับบัญชามีค่าสูงกว่า พนักงานสายวิศวกรรมระดับปฏิบัติงาน แสดงว่า ความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในระดับบังคับบัญชาสูงกว่าพนักงาน
ระดับปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล กับ ความผูกพันต่อองค์กร

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่า “ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส พื้นฐานการศึกษา และอายุงานในองค์กร ที่มีความแตกต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ” วิเคราะห์โดย t – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน One – Way ANOVA ได้แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความผูกพันเป็นรายข้อ ดังนี้

- 3.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มี พื้นฐานการศึกษาแตกต่างกัน
- 3.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน
- 3.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน

3.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเพศกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	250	3.73	.44	.666	.504
หญิง	101	3.69	.39		

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่าเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ดูจากค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับสูงทั้งสิ้นคือ 3.73 และ 3.69 เมื่อทำการพิจารณาค่า p. พบว่ามากกว่า .05 นั่นคือเพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่างกันอย่างไร้นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน

ในภาพรวมแสดงดังตาราง 7 และแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน รวมถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ แสดงดังตาราง 8 และตาราง 9 ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ดังนี้

อายุ	n	$\bar{x}$	S.D.
18 – 25 ปี	10	3.39	.267
26 – 35 ปี	152	3.64	.415
36 – 45 ปี	117	3.77	.404
มากกว่า 45 ปี	72	3.83	.484

จากตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละช่วงอายุ พบว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุ มากกว่า 45 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การมากที่สุดเป็น ($\bar{x} = 3.83$) รองมาเป็นพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี ($\bar{x} = 3.77$) อายุ 26 – 35 ปี ($\bar{x} = 3.64$) และ อายุ 18 – 25 ปี ($\bar{x} = 3.39$) ตามลำดับ สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลมีค่าระหว่าง 0.267 – 0.484 น้อยกว่า 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายตัวของข้อมูลที่จำแนกตามอายุเป็นไปอย่างสม่ำเสมอแบบปกติ

ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระหว่างกลุ่ม	3	3.373	1.124	6.280	.000
ภายในกลุ่ม	347	62.128	.179		
รวม	350	65.501			

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่า F-Ratio พบว่ามีค่าเท่ากับ 6.280 ซึ่งมากกว่าค่า $F(3,347) = 3.78$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 จากตารางการ

แจกแจงแบบ F และเมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่าน้อยกว่า .01 แสดงว่ามีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มของประชากรที่มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของอายุเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ Scheffe เพื่อหากลุ่มของประชากรที่มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ		18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
	$\bar{X}$	3.39	3.64	3.77	3.83
18-25 ปี	3.39	-	.249	.386	.443*
26-35 ปี	3.64	-	-	.137	.194*
36-45 ปี	3.77	-	-	-	.056
มากกว่า 45	3.83	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี และ 26-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การเป็น 0.443 และ 0.194 ตามลำดับ แต่มีความผูกพันต่อองค์การไม่ต่างกับพนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การของคู่อื่นจากตารางพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มี พื้นฐานการศึกษาแตกต่างกัน

ในภาพรวมแสดงดังตาราง 10 และแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน รวมถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ แสดงดังตาราง 11 และตาราง 12 ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามพื้นฐานการศึกษา ดังนี้

พื้นฐานการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	54	4.05	.429
ปริญญาตรี	242	3.69	.403
สูงกว่าปริญญาตรี	55	3.51	.386

จากตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับการศึกษา พบว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีพื้นฐานการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ($\bar{x} = 4.05$) รองมาเป็นพนักงานที่มีพื้นฐานการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.69$) และสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{x} = 3.51$) ตามลำดับ สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลมีค่าระหว่าง 0.386 – 0.429 ซึ่งน้อยกว่า 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายตัวของข้อมูลที่จำแนกตามพื้นฐานการศึกษาเป็นไปอย่างสม่ำเสมอแบบปกติ

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีพื้นฐานการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระหว่างกลุ่ม	2	8.599	4.299	26.293	.000
ภายในกลุ่ม	348	56.902	.164		
รวม	350	65.501			

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีพื้นฐานการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่า F-Ratio พบว่ามีค่าเท่ากับ 26.293 ซึ่งมากกว่าค่า $F(2,348) = 4.61$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 จากตารางการแจกแจงแบบ F และเมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่าน้อยกว่า .01 แสดงว่ามีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มของประชากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีพื้นฐานการศึกษาแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพื้นฐานการศึกษาเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ Scheffe เพื่อหากลุ่มของประชากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีพื้นฐานการศึกษาแตกต่างกัน

พื้นฐานการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.05	3.69	3.51
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.05	-	.356*	.545*
ปริญญาตรี	3.69	-	-	.189*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.51	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีพื้นฐานการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีพื้นฐานการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเป็น 0.356 และ 0.545 ตามลำดับ สำหรับพนักงานที่มีพื้นฐานการศึกษาปริญญาตรีมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีพื้นฐานการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเป็น 0.189 ด้วย

3.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ในภาพรวมแสดงดังตาราง 13 และแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน รวมถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ แสดงดังตาราง 14 และตาราง 15 ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส ดังนี้

สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D.
โสด	124	3.55	.373
สมรส	223	3.82	.436
หย่า	4	3.41	.252

จากตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่สมรสแล้ว มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) รองมาเป็นพนักงานที่เป็นโสด ($\bar{X} = 3.55$) และสถานภาพหย่า ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลมีค่าระหว่าง 0.252 – 0.436 ซึ่งน้อยกว่า 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายตัวของข้อมูลที่จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นไปอย่างสม่ำเสมอแบบปกติ

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระหว่างกลุ่ม	2	6.078	3.039	17.796	.000
ภายในกลุ่ม	348	59.423	.171		
รวม	350	65.501			

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่า F-Ratio พบว่ามีค่าเท่ากับ 17.796 ซึ่งมากกว่าค่า $F(2,348) = 4.61$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 จากตารางการแจกแจงแบบ F และเมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่าน้อยกว่า .01 แสดงว่ามีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มของประชากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ Scheffe เพื่อหากลุ่มของประชากรที่มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หย่า
		3.55	3.82	3.41
โสด	3.55	-	.267*	.135
สมรส	3.82	-	-	.403
หย่า	3.41	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีสถานภาพสมรสเป็นผู้สมรสแล้ว มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพเป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเป็น 0.267 แต่พนักงานที่มีสถานภาพหย่ามีความผูกพันไม่ต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคู่อื่นจากตารางพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มี อายุงานในองค์การแตกต่างกัน

ในภาพรวมแสดงดังตาราง 16 และแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน รวมถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ แสดงดังตาราง 17 และตาราง 18 ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุงานในองค์กร ดังนี้

อายุงานในองค์กร	n	$\bar{X}$	S.D.
1 – 5 ปี	40	3.45	.358
6 – 15 ปี	168	3.72	.404
16 – 25 ปี	89	3.79	.410
มากกว่า 25 ปี	54	3.82	.525
รวม	351	3.72	.432

จากตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละช่วงอายุงาน ในองค์กร พบว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุงานมากกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) รองมาเป็นพนักงานที่มีอายุงาน 16 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.79$) มีอายุงาน 6 – 15 ปี ($\bar{X} = 3.72$) และ 1 – 5 ปี ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ สำหรับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลมีค่าระหว่าง 0.358 – 0.525 ซึ่งน้อยกว่า 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายตัวของข้อมูลที่จำแนกตามอายุงานในองค์กรเป็นไปอย่างสม่ำเสมอแบบปกติ

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระหว่างกลุ่ม	3	3.454	1.251	7.030	.000
ภายในกลุ่ม	347	61.748	.178		
รวม	350	65.501			

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานในองค์กรต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาค่า F-Ratio พบว่ามีค่าเท่ากับ 7.030 ซึ่งมากกว่าค่า $F(3,347) = 3.78$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 จากตารางการแจกแจงแบบ F และเมื่อพิจารณาค่า F-Prob. พบว่ามีค่าน้อยกว่า .01 แสดงว่ามีอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มของประชากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของอายุงานในองค์กรเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ Scheffe เพื่อหากกลุ่มของประชากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุงานในองค์การแตกต่างกัน

อายุงานในองค์การ		1 - 5 ปี	6 - 15 ปี	16 - 25 ปี	มากกว่า 25 ปี
$\bar{x}$		3.45	3.72	3.79	3.82
1 - 5 ปี	3.45	-	.261*	.335*	.362*
6 - 15 ปี	3.72	-	-	.073	.100
16 - 25 ปี	3.79	-	-	-	.027
มากกว่า 25 ปี	3.82	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุงานในองค์การ 6 – 15 ปี , 16 – 25 ปี และมากกว่า 25 ปีมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานในองค์การ 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยเป็น 0.261 , 0.335 และ 0.362 ตามลำดับและพนักงานที่มีอายุงานในองค์การมากกว่า 25 ปีมีความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด สำหรับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในกลุ่มอื่นไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคู่อื่นจากตารางพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส พื้นฐานการศึกษา และอายุงานในองค์การ ที่มีความแตกต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ” ปรากฏผลคือ พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความผูกพันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความผูกพันมากกว่าสถานภาพโสดและหย่า และพนักงานที่มีอายุ พื้นฐานการศึกษา และอายุงานในองค์การที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษายังค้นพบอีกว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ และอายุงานในองค์การมีความแตกต่างกันในเชิงแปรผกผันตามกัน คือ เมื่อมีปัจจัยด้าน อายุ และอายุงานในองค์การสูงขึ้น ก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นด้วย ในขณะที่ปัจจัยด้านพื้นฐานการศึกษามีความแตกต่างในเชิงแปรผกผันกัน คือ เมื่อมีปัจจัยด้านพื้นฐานการศึกษาสูงขึ้น จะมีความผูกพันต่อองค์การลดลง

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน โดยวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยลักษณะประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ

จากสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า “ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยลักษณะประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ วิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างปัจจัยทั้ง 3 กับความผูกพันต่อองค์การและหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างกัน (Intercorrelation) ของตัวแปรอิสระแต่ละปัจจัย

ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การ ปรากฏผลดังตาราง 19

ตาราง 19 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	โอกาสความก้าวหน้า	ความเป็นอิสระในงาน	ความมั่นคงในงาน	ความผูกพันต่อองค์การ
โอกาสความก้าวหน้า	1.0000	.330**	.298**	.165**
ความเป็นอิสระในงาน	-	1.000	.130*	.155**
ความมั่นคงในงาน	-	-	1.000	.154**
ความผูกพันต่อองค์การ	-	-	-	1.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างกันของปัจจัยลักษณะงานอันได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในงาน ความเป็นอิสระในงาน และความมั่นคงในงาน ต่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .154 ถึง .165 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีค่าเป็นบวก นั่นคือ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงาน คือ โอกาสความก้าวหน้า ความเป็นอิสระในงาน และความมั่นคงในงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นนั่นเอง และจากตาราง 19 ยังแสดงว่าภายในแต่ละปัจจัยยังมีความสัมพันธ์กันเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01 เช่น โอกาสความก้าวหน้ากับความเป็นอิสระในงาน และโอกาสความก้าวหน้ากับความมั่นคงในงานมีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 มีค่าสัมประ

สิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .330 และ 0.298 ตามลำดับ ในขณะที่ความเป็นอิสระกับความมั่นคงในงานมีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .130 นั่นคือเมื่อมีความพึงพอใจในปัจจัยใด ปัจจัยหนึ่งเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจในอีกปัจจัยที่เหลือเพิ่มตามไปด้วย

ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะองค์การกับความผูกพันต่อองค์การปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	การมีส่วนร่วมในการบริหาร	นโยบายองค์การ	ความผูกพันต่อองค์การ
การมีส่วนร่วมในการบริหาร	1.0000	.357**	.131*
นโยบายองค์การ	-	1.000	.215**
ความผูกพันต่อองค์การ	-	-	1.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างกันของปัจจัยลักษณะองค์การ อันได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และนโยบายองค์การ ต่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่การมีส่วนร่วมในการบริหารมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่นโยบายองค์การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น .131 และ .215 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีค่าเป็นบวก นั่นคือ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะองค์การ คือ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และนโยบายองค์การมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นนั่นเอง และจากตาราง 20 ยังแสดงว่าภายในแต่ละปัจจัยยังมีความสัมพันธ์กันเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหารกับนโยบายองค์การมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .357 นั่นคือเมื่อมีความพึงพอใจในปัจจัยใด ปัจจัยหนึ่งเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจในอีกปัจจัยที่เหลือเพิ่มตามไปด้วย

ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประสพการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การปรากฏผลดังตาราง 21

ตาราง 21 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประสพการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	การเห็นความสำคัญ ของงาน	ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล	ความยุติธรรมในการ พิจารณาความดี	ความผูกพันต่อองค์การ
การเห็นความสำคัญ ของงาน	1.000	.249**	.137*	.191**
ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล	-	1.000	.253**	.147**
ความยุติธรรมในการ พิจารณาความดี	-	-	1.000	.212**
ความผูกพันต่อองค์การ	-	-	-	1.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างกันของปัจจัยลักษณะประสพการณ์การทำงานอันได้แก่ การเห็นความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความยุติธรรมในการพิจารณาความดี ต่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .147 ถึง .212 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีความเป็นบวก นั่นคือ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านประสพการณ์ในการทำงาน คือ การเห็นความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นนั่นเอง และจากตาราง 21 ยังแสดงว่าภายในแต่ละปัจจัยยังมีความสัมพันธ์กันเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01 เช่น การเห็นความสำคัญของงานกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .249 และ .253 ตามลำดับ ในขณะที่การเห็นความสำคัญของงานกับความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .137 นั่นคือเมื่อมีความพึงพอใจในปัจจัยใด ปัจจัยหนึ่งเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้ความพึงพอใจในอีก ปัจจัยที่เหลือเพิ่มตามไปด้วย

ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 3 อันได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ปัจจัยด้านลักษณะประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การปรากฏผลดังตาราง 22

ตาราง 22 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านลักษณะประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	ปัจจัยลักษณะงาน	ปัจจัยลักษณะองค์การ	ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์การ
ปัจจัยลักษณะงาน	1.0000	.518**	.494**	.224**
ปัจจัยลักษณะองค์การ	-	1.000	.462**	.210**
ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน	-	-	1.000	.270**
ความผูกพันต่อองค์การ	-	-	-	1.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยอันได้แก่ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยลักษณะประสิทธิภาพการทำงาน ต่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .210 ถึง .270 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีความเป็นบวก นั่นคือ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นนั่นเอง นอกจากนั้นและจากตาราง 22 ยังแสดงว่าภายในแต่ละปัจจัยยังมีความสัมพันธ์กันเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เช่น ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะองค์การด้วยค่าเฉลี่ย .518 ส่วนปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้วยค่าเฉลี่ย .494 และปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้วยค่าเฉลี่ย .462

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ปรากฏผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ ปัจจัยประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์และมีผลกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกปัจจัยและเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบของแต่ละปัจจัยว่ามีค่าเป็นบวก นั่นคือเมื่อพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยประสบการณ์การทำงานด้วยเช่นกัน หรือกล่าวได้ว่า เมื่อมีความพึงพอใจในปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในอีก 2 ปัจจัยที่เหลือเพิ่มตามขึ้นด้วย เมื่อพิจารณาเข้าไปในปัจจัยย่อยของปัจจัยทั้ง 3 ด้านของปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์การ ปัจจัยประสบการณ์การทำงาน พบว่า ทุกปัจจัยย่อยของปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 นอกจากนั้นทุกปัจจัยย่อยดังกล่าวเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบของแต่ละปัจจัยว่ามีค่าเป็นบวกเมื่อเทียบกับความผูกพันต่อองค์การ นั่นคือเมื่อมีความพึงพอใจในปัจจัยใด ปัจจัยหนึ่งเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความพึงพอใจใน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การเพิ่มตามไปด้วย

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน ทดสอบความแตกต่างของพนักงานในสายงานวิศวกรรมระดับบังคับบัญชา กับระดับปฏิบัติงาน

จากสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่า "ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรมระดับบังคับบัญชาจะแตกต่างจาก พนักงานสายวิศวกรรมระดับปฏิบัติงาน" วิเคราะห์โดยหาค่า t - test ระหว่างกลุ่มของพนักงานสายวิศวกรรมระดับบังคับบัญชา และพนักงานสายวิศวกรรมระดับปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กร โดยแสดงผลของการวิเคราะห์ ดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของค่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน

ระดับตำแหน่ง	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ระดับปฏิบัติงาน	223	3.676	.411	-2.570	.011
ระดับบังคับบัญชา	128	3.798	.459		

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าระดับตำแหน่งซึ่งประกอบด้วยระดับปฏิบัติงานและระดับบังคับบัญชา มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และพนักงานทั้ง 2 ระดับตำแหน่งมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยพนักงานระดับบังคับบัญชาจะมีระดับของความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติงาน โดยดูได้จากค่าเฉลี่ยที่อยู่ในตารางคือ 3.798 และ 3.676 สำหรับค่า t จากตารางได้ค่าเป็น -2.570 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า $t_{95;349}$ จากตารางการแจกแจงแบบ t และเมื่อทำการพิจารณาค่า p . พบว่าน้อยกว่า .05 นั่นคือระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 ปรากฏผลคือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติงานและระดับบังคับบัญชา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความผูกพันในระดับสูง โดยพนักงานระดับบังคับบัญชาจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานโดยพิจารณาได้จากค่าเฉลี่ย ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรมระดับบังคับบัญชาจะแตกต่างจาก พนักงานสายวิศวกรรมระดับปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงระดับของความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางให้ องค์กรนำไปพัฒนาและส่งเสริมบุคลากร ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกร่วมและทุ่มเททำงานให้องค์การอย่าง เต็มความสามารถ ทำให้ธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้องค์การ อื่นนำเอาไปใช้เป็นประโยชน์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลต่อไป

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึงระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรม องค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย
3. เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติงาน ในสายงานวิศวกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

สมมุติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส พื้นฐานการศึกษา และอายุ งานในองค์กร ที่มีความแตกต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์กร และปัจจัยลักษณะประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรมระดับบังคับบัญชาจะแตกต่างจาก พนักงานสายวิศวกรรมระดับปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายวิศวกรรมในองค์กร โทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งสังกัดใน 14 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายแผนงาน โทรคมนาคม ฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม ฝ่ายวิศวกรรมพื้นฐาน ฝ่ายโครงข่ายโทรคมนาคม ฝ่ายควบคุม

คุณภาพ ฝ่ายพัฒนาและปฏิบัติการ ฝ่ายบริหารผลประโยชน์ ฝ่ายควบคุมโครงข่ายโครงการนครหลวง ฝ่ายควบคุมโครงข่ายโครงการภูมิภาค ฝ่ายบริหารโครงการ ฝ่ายพัฒนาระบบบริการร่วมระบบดิจิทัล ฝ่ายโทรคมนาคมต่างประเทศ จำนวน 2878 พนักงาน ในปีงบประมาณ 2544 (ข้อมูล ณ วันที่ 7 มิถุนายน 2544)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเลือกมาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายวิศวกรรมในองค์กรโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ซึ่งสังกัดใน 14 ฝ่าย จำนวน 2878 พนักงาน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

2.1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จากจำนวนพนักงานใน 14 ฝ่ายขององค์กรโทรศัพท์ฯ อย่างเป็นอิสระส่วนมาเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 พนักงาน

2.2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgement random sampling) โดยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากข้อ 2.1 แล้วทำการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตามระดับตำแหน่ง คือ พนักงานบังคับบัญชา และพนักงานระดับปฏิบัติงาน ตามจำนวนสัดส่วนของพนักงานในแต่ละฝ่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามพนักงานเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานที่เกี่ยวข้องในสายวิศวกรรมองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1. สอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2. สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- ตอนที่ 3. สอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

การดำเนินการวิจัย

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนดจากกลุ่มตัวอย่าง กับทั้ง 14 ฝ่ายขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามรวมถึงแจกเพิ่มเพื่อให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามเรื่องความผูกพันต่อองค์กร มาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยโดยทดสอบแยกตามสมมุติฐาน ดังนี้

1. ทดสอบหาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t - test และ One way ANOVA
2. ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับกลุ่มปัจจัย 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน โดยทำการทดสอบลงในปัจจัยย่อยแต่ละตัวในกลุ่ม โดยใช้สถิติ Pearson Correlation test
3. ทดสอบหาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การกับระดับตำแหน่งของพนักงานที่แยกเป็นพนักงานระดับบังคับบัญชา และพนักงานระดับปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ t -test

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ สรุปผลได้ดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่ของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.2 ส่วน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีพื้นฐานการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 68.9 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.5 และมีอายุงานในองค์การระหว่าง 6 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.9 มีตำแหน่งระดับบังคับบัญชาคิดเป็นร้อยละ 36.5 และระดับปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 63.5

2. พนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงในทุกกลุ่มที่จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์การทำงาน

3. พนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส พื้นฐานการศึกษา และอายุงานในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ เพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับกลุ่มปัจจัยทุกด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. พนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมุติฐาน ดังต่อไปนี้

1. จากสมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส พื้นฐานการศึกษา และอายุงานในองค์การ ที่มีความแตกต่างกัน จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์การแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน และพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ตามรายละเอียดดังนี้

จากผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อาจเนื่องมาจากว่าพนักงานสายวิศวกรรมองค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุมากได้ทุ่มเทความสามารถและแรงกายแรงใจในงานมาเป็นเวลานาน รู้สึกยอมรับในวัฒนธรรมขององค์การได้แล้ว ประกอบกับโอกาสที่จะเปลี่ยนงานได้มีน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ Sheldon (1971) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การจะเกี่ยวกับอายุของพนักงานด้วยซึ่งพนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน ถ้ามีอายุต่างกัน และ Steers (1977) ที่กล่าวว่าปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การนั้นได้แก่ อายุของพนักงานโดยพนักงานที่มีอายุต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการรักษาสถานะการเป็นสมาชิกขององค์การต่างกัน สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าอายุของข้าราชการมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย สอดคล้องกับ กรกฎ พลพานิช (2540) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) พบว่าอายุที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่อายุมากกว่า 41 ปี มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า สอดคล้องกับ สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพ พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า และ อรัญญา สุวรรณวิก (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทยูคอม พบว่า อายุของพนักงานบริษัทยูคอมที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานยูคอมที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานยูคอมที่มีอายุน้อย สำหรับผลการวิจัยต่างประเทศ Hrebiniak และ Alutto (1972) พบว่า พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

จากผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่ไม่มีสถานภาพโสดนั้น อาจเนื่องจากพนักงานที่สมรสแล้วมีความต้องการความมั่นคงในการทำงาน เพราะต้องการ

สร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัว จึงเห็นว่าการเปลี่ยนงานและการลาออกจากงานเป็นความเสี่ยง สอดคล้องกับแนวคิดของ Mayer & Allen (1981) ที่ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์การจากงานวิจัยเชิงสาเหตุว่า เกิดจากคุณค่าที่แต่ละบุคคลประเมินได้จากองค์การขณะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การ และการสูญเสียถ้าต้องออกจากองค์การ งานวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ กรกฎ พลพานิช (2540) พบว่า สถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือพนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด เช่นเดียวกับ อริญญา สุวรรณิก (2542) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด และสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ Hrebiniak และ Alutto (1972) พบว่าสถานภาพการสมรสก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด อาจกล่าวได้ว่าเป็นเหตุผลด้านจิตวิทยาที่คนแต่งงานแล้ว ย่อมต้องการความมั่นคงในอาชีพ ดังนั้นจึงมีความผูกพันต่อองค์การ ไม่อยากให้องค์การล่มสลายหรือสูญเสียการเป็นสมาชิกขององค์การ

จากผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากว่าพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์ สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาสูงมีความสามารถและโอกาสที่จะเปลี่ยนงานได้มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุมากจึงยากต่อการเปลี่ยนงาน จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การของ Steers (1977) และ Steers & Porter (1983) ที่กล่าวว่าปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ระดับการศึกษาของพนักงานในองค์การโดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน โดยปัจจัยระดับการศึกษาจะอยู่ในด้านลักษณะส่วนบุคคล สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ กรกฎ พลพานิช (2540) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เช่นเดียวกับผลงานวิจัยต่างประเทศของ Hrebiniak และ Alutto (1972) พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การแบบผกผัน กล่าวคือพนักงานที่มีการศึกษาต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง เนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อวิชาชีพของตนมากกว่าจะผูกพันต่อองค์การ และยังมีโอกาสในการหางานได้ง่ายเนื่องจากมีคุณสมบัติสูง

จากผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานที่มีอายุงานในองค์กรสูง มีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำ อาจเนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรสูงเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานมานาน มักมีระดับตำแหน่งและเงินเดือนสูงตามระยะเวลาหรือจำนวนปีที่เพิ่มขึ้น นอกจากนั้นยังมีการได้รับการอบรมและส่งเสริมจากองค์การอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นตามอายุงานในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Sheldon (1971) และ Steers & Porter (1983) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การนั้น ได้แก่ ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การของพนักงาน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน โดยปัจจัยอายุงานในองค์การเป็นหนึ่งในปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ ธิระ วีระธรรมสาริต (2532) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย พบว่า อายุการทำงานของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ กรกฎ พลพานิช (2540) พบว่า พนักงานที่มีอายุงานในองค์กรมากกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานในองค์กรน้อย เช่นเดียวกับ อรัญญา สุวรรณวิ (2542) พบว่า พนักงานของบริษัทยูคอมที่มีอายุงานในองค์กรสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความรู้สึกที่องค์กรโทรศัพท์ให้ความเท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคนโดยไม่จำกัดเพศ นั่นคือ พนักงานได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รวมถึงความก้าวหน้าในงานตามผลงานของตนจากองค์กร โทรศัพท์อย่างเสมอภาคไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง สอดคล้องกับแนวคิดของ Sheldon (1971) ที่กล่าวว่าองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวกับเพศของพนักงานโดยเพศของพนักงาน มีผลให้เกิดความรู้สึกต่อองค์กรที่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ อรัญญา สุวรรณวิ (2542) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดกับผลงานวิจัยต่างประเทศของ Angle และ Perry (Hrebiniak และ Alutto, 1972) พบว่า ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชายในด้านประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องมาจากผู้หญิงต้องการแสดงให้สังคมยอมรับ มากกว่า ดังนั้นสถานภาพสมาชิกในองค์กรจึงสำคัญต่อผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ผู้หญิงจึงเปลี่ยนงานน้อย

2. จากสมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์กร และปัจจัยลักษณะประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิจัยปรากฏว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ที่ประกอบด้วย โอกาสก้าวหน้าในงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความก้าวหน้า มีสถานภาพชีวิตที่มั่นคง และมีอิสระในการทำงานทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจ สบายใจและพร้อมทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรโทรศัพท์อย่างเต็มที่ เนื่องจากว่าองค์กรโทรศัพท์สามารถให้ความก้าวหน้าแก่พนักงาน รวมถึงมีความมั่นคงว่าจะไม่ถูกเลิกจ้างโดยง่าย จึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรขึ้น แสดงรายละเอียดในรายด้าน ดังนี้

โอกาสก้าวหน้าในงาน

จากการวิจัยพบว่า โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีความเห็นว่าตนเองมีโอกาสนก้าวหน้าในงานสูง มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง หมายความว่าพนักงานสายวิศกรรม องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ยอมรับว่าตนเองมีโอกาสนก้าวหน้าในงานสูง เมื่อทำงานที่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง (Vroom's Expectancy Theory) ที่กล่าวว่า พนักงานมีการรับรู้และหวังว่างานที่ตนทำจะนำไปสู่ผลตอบแทน เช่น โอกาสความก้าวหน้าในงาน จึงทำให้เกิดความทุ่มเทในการทำงานจนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร แนวคิดของ Steers (1977) ที่กล่าวว่า ในด้านของปัจจัยลักษณะงานนั้น มีปัจจัยหนึ่งที่เป็นองค์ประกอบให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ โอกาสความก้าวหน้าใน

งานของพนักงานเพราะพนักงานที่มีโอกาสก้าวหน้าสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีโอกาสก้าวหน้าต่ำ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) ที่กล่าวว่าปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานผูกพันต่อองค์กรคือ การที่พนักงานได้รับจากผลลัพธ์ของงาน และความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) พบว่า พนักงานที่มีความเห็นว่าตนเองมีความก้าวหน้าในงานสูง มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงาน ที่มีความเห็นว่าตนเองมีโอกาสน้อยกว่าในงานระดับต่ำ เช่นเดียวกับ สุนา ศิริบรรเกียรติ (2542) ที่พบว่า ความก้าวหน้าในงานสูงมีผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย ส่วนงานวิจัยต่างประเทศ Porter and Others (1975) พบว่า โอกาสก้าวหน้าในสายงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งในองค์กร

ความเป็นอิสระในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า ความเป็นอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีความเป็นอิสระในการทำงานสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday, Steers and Porter (1982) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรประการหนึ่ง ได้แก่ ความเป็นอิสระในการทำงานซึ่งปัจจัยนี้อยู่ในปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยความเป็นอิสระในการทำงานจะส่งผลให้เกิดความตึงเครียด และเต็มใจทำงานให้องค์กรในที่สุด สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) พบว่า พนักงานที่มีความเห็นว่าตนเองมีความเป็นอิสระการทำงานสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย เช่นเดียวกับ อรุณญา สุวรรณวิ (2542) พบว่า พนักงานที่ทำงานโดยมีความเป็นอิสระในงานสูง มีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย ส่วนงานวิจัยต่างประเทศ Steers (1977) พบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่มีความอิสระในการทำงานสูง จะมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรสูงด้วย และ Steers & Porter (1993) ได้ทำการสำรวจพนักงานกลุ่มต่างๆ พนักงานป่าไม้ เหมืองแร่ ประกอบรถยนต์ และพนักงานขาย พบว่า ความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความมั่นคงในงาน

จากการวิจัยพบว่า ความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีความเห็นว่างานที่ตนเองทำมีความมั่นคงมากก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ที่กล่าวว่า ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความไม่พึงพอใจในงาน และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ไม่ได้จูงใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่เป็นตัวป้องกันไม่ให้ความรู้สึกในด้านลบต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers & Porter (1983) ที่กล่าวว่าความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยหนึ่งของปัจจัยลักษณะงานที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ Fossum (1992) ได้ระบุว่า สิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ การรับรู้ถึงความมั่นคงในงานที่จะไม่มีการโยกย้าย สับเปลี่ยน และมีการจ้างงานที่แน่นอนในระยะยาว สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ อรุณญา สุวรรณวิ (2542) พบว่า พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ที่มีความเห็นว่าบริษัทคอมพิวเตอร์เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง ก็มีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย

จากผลการวิจัยปรากฏว่า ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ที่ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และนโยบายองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยเหล่านี้ ช่วยส่งเสริมความเข้าใจระหว่างองค์การโทรศัพท์กับพนักงานทุกระดับเพื่อให้พนักงานจะได้รับการปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ยังเป็นการเปิดกว้างให้พนักงานได้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้ว่าผลประโยชน์ขององค์การก็คือของตนและทุ่มเททำงานเพื่อเป้าหมายสูงสุดขององค์การในที่สุด ดังนั้นองค์การโทรศัพท์ฯจึงควรจะสร้างการรับรู้ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และนโยบายองค์การแก่พนักงาน ซึ่งจะมิผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้นด้วย แสดงรายละเอียดในรายด้าน ดังนี้

การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

จากการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีความเห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการบริหารงานมาก จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers & Porter (1983) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เมื่อเขารับรู้ว่าเขามีส่วนร่วมในองค์การ เช่นเดียวกับ Dubrin (1992) ที่กล่าวว่าบุคคลส่วนใหญ่จะมีความผูกพันต่อองค์การเมื่อเขารู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ กรกฎ พลพานิช (2540) พบว่า พนักงานที่มีส่วนร่วมในการบริหารงานมากจะมีความผูกพันต่อองค์การสูง เช่นเดียวกับ สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 สำหรับงานวิจัยต่างประเทศของ Hrebiniak และ Alutto พบว่า หากมีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ และผู้บังคับบัญชาไม่ใช้อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการแล้ว ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สมาชิกในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การ

นโยบายองค์การ

จากการวิจัยพบว่า นโยบายองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีความเห็นด้วยยอมรับในนโยบายองค์การที่จะนำไปปฏิบัติในงาน ก็จะมีค่าความผูกพันต่อองค์การสูง หมายความว่า พนักงานขององค์การโทรศัพท์ฯ พอใจกับเป้าหมายและนโยบายขององค์การ และเต็มใจที่จะนำเอานโยบายองค์การนั้นไปปฏิบัติ สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg 's two-factor Theory) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านนโยบายองค์การเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในงาน และรักษาแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การให้อยู่ในระดับสูง รวมถึงป้องกันไม่ให้เกิดแรงจูงใจในด้านลบ และแนวคิดของ Mowday, Steers and Porters (1982) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การประการหนึ่งก็คือ การทำนโยบายองค์การให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์การจนทำให้มีความปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกในองค์การไว้ สอดคล้องกับ อริญญา สุวรรณวิภา (2542) พบว่า นโยบายองค์การที่ทำให้พนักงานรู้สึกยอมรับในเป้าหมายขององค์การ และพอใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน จะมีผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากด้วย

จากผลการวิจัยปรากฏว่า ปัจจัยด้านลักษณะประสมการณ์การทำงาน ที่ประกอบด้วย การเห็นความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อาจเนื่องจากว่าพนักงานองค์การโทรศัพท์มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะประสมการณ์การทำงานนี้เป็นสิ่งที่จะสร้างความรู้สึกรักอันดีของพนักงานต่อองค์กร นอกจากนั้นยังหมายถึงสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ดี จึงควรสร้างเสริมปัจจัยด้านลักษณะประสมการณ์การทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด แสดงรายละเอียดในรายด้าน ดังนี้

การเห็นความสำคัญของงาน

จากการวิจัยพบว่า การเห็นความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่เห็นความสำคัญของงานสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง นั่นคือ พนักงานมีความเห็นว่างานที่ตนเองทำมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร มีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Sheldon (1971) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับประสมการณ์ของผู้ปฏิบัติงานที่พบเจอในขณะที่ทำงานในด้านของความรู้สึกต่องานว่ามีความสำคัญต่อองค์กร เช่นเดียวกับ Mowday, Steers and Porters (1982) ที่กล่าวว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานในด้านที่รู้สึกว่าการงานมีความสำคัญมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ ปราณอม กิตติคุณธรรม (2538) พบว่า ลูกจ้างที่มีความรู้สึกว่าการงานที่ตนเองปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กรมาก ระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรจะอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับ กรกฎ พลพานิช (2540) พบว่า พนักงานที่เห็นความสำคัญของงานสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง สำหรับผลงานวิจัยต่างประเทศของ Porter และ Steers พบว่า หากพนักงานหรือสมาชิกในองค์กร มีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่ขอบข่ายกว้างขวางและมีความหมายต่อองค์กร ก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งหมายรวมถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานจะผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะส่งผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และแนวคิดของ Sheldon (1971) ที่กล่าวว่า ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่จะมีขึ้นถ้ามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดขึ้น เช่นเดียวกับ Mowday, Steers & Porter (1982) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในทางดีจะมีผลต่อทัศนคติที่ดีของพนักงานในองค์กรให้มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ กรกฎ พลพานิช (2540) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) พบว่า โอกาสการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และเช่นเดียวกับ อริญญา สุวรรณวิ (2542) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทยูคอม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับงานวิจัยต่างประเทศของ Hrebiniak และ Alutto พบว่า การมีโอกาสเข้าสังคมหรือการมีความสัมพันธ์ต่าง ๆ ระหว่างพนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

จากการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีความเห็นว่าตนเองได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง นั่นคือ พนักงานมีความเห็นว่าผลงานที่ตนเองทำกับความดีความชอบที่ตนได้รับนั้นมีความยุติธรรมและเหมาะสมแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง สอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ที่กล่าวว่า บุคคลรับรู้ถึงความเสมอภาคในสถานการณ์ที่ทำงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างอัตราส่วนผลตอบแทนที่เขาได้รับกับสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์กร ถ้าพนักงานรู้สึกว่าตนได้รับความยุติธรรมแล้ว ก็จะเกิดความมั่นใจและทุ่มเทร่างกาย แรงใจทำงานให้กับองค์กรตลอดจนต้องการรักษาสถานะการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป แต่ถ้าพนักงานรับรู้ถึงความไม่เสมอภาค พนักงานจะต่อต้านในรูปแบบต่างๆเพื่อให้ได้มาซึ่งความเสมอภาค สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ สุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) พบว่า ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นตัวแปรย่อยที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากสมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายวิศวกรรมระดับบังคับบัญชาจะแตกต่างจาก พนักงานสายวิศวกรรมระดับปฏิบัติงาน

จากผลของการวิจัยปรากฏว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีตำแหน่งสูง เป็นผู้มีความสามารถในการทำงาน ทำให้ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงได้รับการส่งเสริมพัฒนาความรู้และทักษะจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการรับรู้ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นพนักงานที่มีตำแหน่งสูงจึงรู้สึกพึงพอใจในสถานะของตน ประกอบกับเป็นผู้ที่มีอายุมากเสียเป็นส่วนใหญ่ ทำให้พนักงานระดับบังคับบัญชาจึงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติงาน และเป็นการเสี่ยงเกินไป หากจะมีการเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน จึงทำให้พนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูง มีความผูกพันต่อองค์กรสูงตามด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Sheldon.(1971) ที่กล่าวว่า ระดับตำแหน่งของพนักงานในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรรวมถึงการพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพด้วย สำหรับงานวิจัยสอดคล้องกับ อริญญา สุวรรณวิ (2542) พบว่า พนักงานบริษัทยูคอมที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันโดยพนักงานระดับสูงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานระดับล่าง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่เคยมีผู้ทำมาแล้ว โดยผลที่ได้คล้ายคลึงกับผู้วิจัยที่ทำการศึกษาในองค์กรขนาดใหญ่ เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย บริษัท ยูคอม เป็นต้น

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปราย ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยนี้มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลจึงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยนี้มีความสำคัญเป็นลำดับแรก ดังนั้นลักษณะประสบการณ์การทำงาน ที่ประกอบด้วย การเห็นความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยนี้มีความสำคัญเป็นอันดับสองรองจากปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์การทำงาน ดังนั้นปัจจัยด้านลักษณะงานจึงเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การ นั่นคือ โอกาสก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ความเป็นอิสระในงานและความมั่นคงในงาน ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยนี้มีความสำคัญลำดับสุดท้าย ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะองค์การอยู่ที่การเป็นปัจจัยแวดล้อมที่กระทบต่อความรู้สึกของพนักงานทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ปัจจัยนี้ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการบริหาร และนโยบายขององค์การ

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ได้ โดยแต่ละปัจจัยมีตัวทำนายที่ดีคือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีตัวทำนายที่ดีได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน ความเป็นอิสระในงาน และความมั่นคงในงานตามลำดับ ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ มีตัวทำนายที่ดี ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และนโยบายขององค์การ สำหรับปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์การทำงาน มีตัวทำนายที่ดี ได้แก่ ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเห็นความสำคัญของงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ

ดังนั้นจากการวิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอำนาจการทำนายความผูกพันต่อองค์การที่ดีที่สุดจากตัวแปรที่ศึกษา 8 ตัวพบว่า ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหาร และความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ซึ่งความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดตามลำดับจากทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการศึกษาวิจัยมีสาระที่จะใช้เสนอองค์การฯ บริษัทและหน่วยงานต่างๆ เพื่อที่นำเอาไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางในการบริหารองค์การ เนื่องจากองค์การต่างๆจะรู้ถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ และสามารถนำไปพัฒนาเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า พนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง อาจเนื่องจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจที่วิสาหกิจมีความเสี่ยง มีผลการดำเนินงานดี มีความมั่นคง จึงทำให้องค์การโทรศัพท์สามารถให้ผลตอบแทนแก่พนักงานในหลายๆด้านแก่พนักงานได้ เช่น ความก้าวหน้า ความมั่นคง สวัสดิการต่างๆ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร เพื่อช่วยเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ

จากผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การเกี่ยวข้องกับ 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน ความเป็นอิสระในงาน ความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ได้แก่ นโยบายขององค์การ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และปัจจัยด้านลักษณะประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเห็นความสำคัญของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเรียงตามลำดับของปัจจัยย่อยตามความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ดังนั้นองค์การโทรศัพท์หรือหน่วยงานต่างๆ จึงควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับปัจจัยและปัจจัยย่อยดังกล่าว โดยการสร้างโอกาสให้พนักงานได้มีความคิดริเริ่ม มีความเป็นอิสระและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารขององค์การ นอกจากนั้นควรสนับสนุนการรับรู้ในนโยบายขององค์การและกิจกรรมที่สามารถเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานทุกระดับ ทั้งกับพนักงานด้วยกันหรือกับผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อรักษาให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์การ ในแง่ของการสร้างประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่างๆ อันเนื่องมาจากความผูกพันต่อองค์การ เพื่อที่จะได้ทราบว่าความผูกพันต่อองค์การสามารถช่วยสร้างประสิทธิภาพต่อองค์การในด้านใดบ้าง
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานเพื่อหาปัจจัยร่วมที่สามารถอธิบายว่า มีปัจจัยใดบ้างที่สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์การและลดแนวโน้มการลาออกของพนักงานได้
3. ควรมีการศึกษาลักษณะต่อองค์การต่างๆ หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์การและแนวทางการสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์การเพื่อที่จะได้สร้างความผูกพันต่อองค์การขึ้นมาเป็นประโยชน์ต่อองค์การต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรกฎ พลพานิช. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อุดສຳເນາ.
- ธีระ วีรธรรมสาธิต. (2532). ความผูกพันต่อองค์การผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อุดສຳເນາ.
- นภาพิณ โหมาศวิน. (2533). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การศึกษานเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อุดສຳເນາ.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปรานอม กิตติสุขภิธรรม. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การศึกษานเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อุดສຳເນາ.
- สมชัย แก้วละเอียด. (2531). ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกองสารวัตรนักเรียนกรมพลศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อุดສຳເນາ.
- สุกานดา สุภคิตสันต์. (2540). ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดສຳເນາ.
- สุภัทรา โกศลมนตรีกนิษฐา พิพัฒพันธุ์ และ ลาวัณย์ เนียมลาก. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานรัฐวิสาหกิจศึกษานเฉพาะพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่(กรุงเทพฯ). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อุดສຳເນາ.
- สุมนา ศิริบวรเกียรติ. (2542). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การศึกษานเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อุดສຳເນາ.

สุวรรณิณ คณานวัณน์. (2536). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานลักษณะขององค์การ และลักษณะของประสิทธิภาพจากการทำงานของผู้บริหารในองค์การเอกชน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บ้านเสรีรัตน์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บ้านเสรีรัตน์.

องค์การโทรศัพท์. (2544). สารสนเทศองค์การโทรศัพท์ ครบรอบ 47 ปี. กรุงเทพมหานคร : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.

องค์การโทรศัพท์. (2542). สรุปสถิติโทรศัพท์. กรุงเทพมหานคร : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.

อัญญา สุวรรณวิ. (2542). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทยูคอม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. อัดสำเนา.

Books

Andrew J. Dubrin. (1992). **Human Relation A Job Oriented Approach**. Fifth edition. New York : Prentice Hall.

Angle, H.L. & Perry J.L.. (1981). **An Empirical Assessment of Organization Commitment and Organizational Effectiveness**. Administrative Science Quarterly. 26(1) : 1-14; March.

Becker, H.S. (1960). "Notes on the Concept of Commitment," American Journal of Sociology. 66 (July) : 32-42.

Bovee, Courtland L. and others. (1993). **Management**. New York : McGraw – Hill.

Cronbach, Lee Joseph. (1984). **Essential of Psychology Testing**. 4 th ed. New York : Harper.

Dale Yoders, Paul D. Staudohar. (1982). **Personnel Management & Industrial Relations**. 7 th ed. New York : Prentice – Hall.

Frank K. Sonnenberg. (1993). **Managing With a Conscience : how to Improve Performance through integrity, trust and commitment**. New York : McGraw – Hill.

Herzberg, Frederick and the others. (1959). **The Motivation to work**. New York : McGraw-Hill.

John A. Fossum. (1992). **Labor Relations, Development, Structure Process**. Fifth edition. New York : IRWIN.

MacGregor Douglas. (1952). **The Human Side of Enterprise**. New York : Harper & Brothers co.

Miner, J.B. (1992). **Industrial – Organization Psychology**. New York : The State University of New York at Buffalo.

Mowday, R.T., L.W. Porter and R.M. Steers. (1982). **Employee – Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteesim , and Turnover**. New York : Academic Press Inc.

Paul M. Muchinsky. (1997). **Psychology Applied to Work**. New York : Brooks/Cole Publishing Company.

Perry Pascarella, Mark A. Frohman. (1990). **The Purpose-Driven Organization**. San Francisco : Jossey-Bass.

Peter D. Wickens. (1995). **The Ascendant Organization**. London : Macmillan.

Porter, L.W., R.M. Steers., R.T. Mowday and P.V. Boulian. (1974). "Organizational Commitment, Job Satisfaction AND Turnover Among Psychiatric Technicians," in Journal of Applied Psychology. 59(October) : 603-609.

Sheldon, M. (1971). "Investment and Involvement as Mechanisms Producing Commitment the Organization," in Administrative Science Quarterly. 16(June) : 143-150.

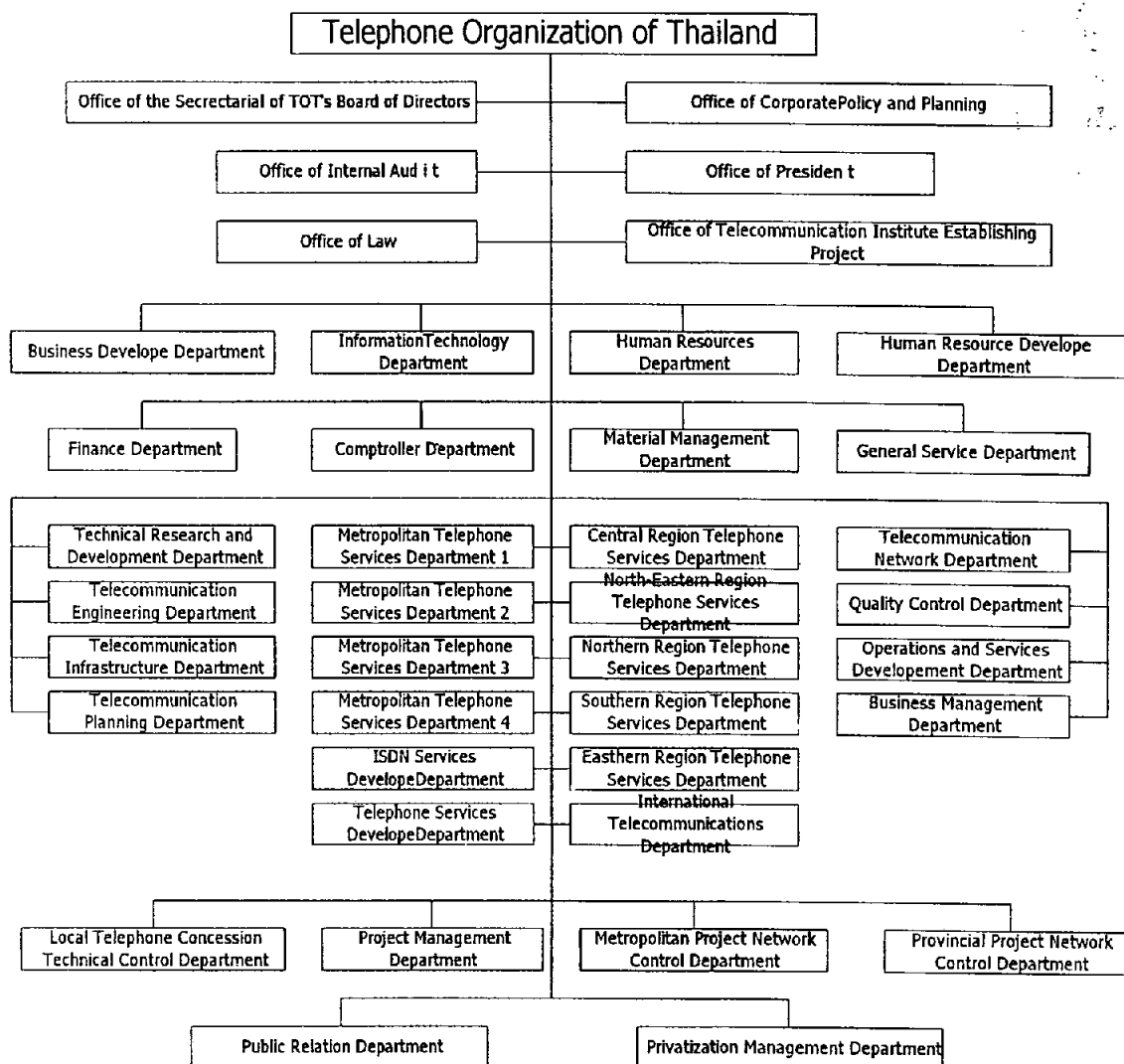
Steers, R. M., and L.W. Porter. (1983). **Motivation and Work Behavior**. New York : McGraw – Hill.

Taro Yamane. (1970). **Statistics – An Introductory Analysis**. Tokyo : John Weatherhill Inc.

ภาคผนวก ก.

แผนผังโครงสร้างการบริหารงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

TOT Organization Chart



ที่มา : สารสนเทศองค์การโทรศัพท์ ครบรอบ 47 ปี 2544

ประกอบด้วย 34 ฝ่าย และ 6 สำนัก แบ่งเป็น 3 ลักษณะกลุ่มงานใหญ่ๆ คือ กลุ่มงานอำนวยการ และงานสนับสนุน กลุ่มงานบริหารโครงการ และกลุ่มงานบริการผู้ใช้โทรศัพท์

สถานภาพการให้บริการโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

(ณ กุมภาพันธ์ 2544)

1.จำนวนชุมสาย		
1.1 เขตนครหลวง	263	ชุมสาย
1.2 เขตภูมิภาค	1,364	ชุมสาย
2.เลขหมายโทรศัพท์ที่มี		
2.1 เขตนครหลวง	1,825,918	เลขหมาย
2.2 เขตภูมิภาค	1,768,103	เลขหมาย
3. เลขหมายที่มีผู้เช่า		
3.1 เขตนครหลวง	1,441,978	เลขหมาย
3.2 เขตภูมิภาค	1,454,917	เลขหมาย
4. โทรศัพท์สาธารณะ		
4.1 สาธารณะท้องถิ่นและทางไกล	62,987	เลขหมาย
4.2 สาธารณะทางไกลชนบท	52,370	เลขหมาย
4.3 Pin Phone 108	2,432	เลขหมาย
4.4 TOT Card	15,252	เลขหมาย
4.5 ทางไกลเงินสด	514	เลขหมาย
5. โทรศัพท์เคลื่อนที่ 470 MHz ที่มีผู้เช่า		
5.1 เขตนครหลวง	7,591	เลขหมาย
5.2 เขตภูมิภาค	13,791	เลขหมาย
6. บริการ ISDN ที่มีผู้เช่า		
6.1 เขตนครหลวง	3,371 BAI 150 PRI	
6.2 เขตภูมิภาค	937 BAI 35 PRI	
7. จำนวนพนักงาน	22,965	เลขหมาย

ภาคผนวก ข.

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อความเกี่ยวกับลักษณะงาน จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อความเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 15 ข้อ

2.โปรดเลือกคำตอบที่ท่านต้องการเพียง 1 ข้อ และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

3.โปรดตอบตามความเป็นจริง เพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์ และอาจเป็นแนวทางที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์การของท่านต่อไป จากตัวเลือกทั้ง 5 ตัวเลือก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นว่าเป็นจริงทั้งหมด
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นว่าเป็นจริงส่วนใหญ่
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ท่านไม่สามารถตัดสินใจว่าข้อความนั้นเกิดขึ้นจริง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นว่าเป็นจริงส่วนน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นว่าไม่เป็นจริงมากที่สุด หรือทั้งหมด

โดยคำตอบทุกๆคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ขอให้ตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย X ลงใน () ตามความเป็นจริงของท่าน

ฝ่าย _____

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. ขณะนี้ท่านมีอายุ _____ ปี

() 18 - 25 ปี () 26 - 35 ปี () 36 - 45 ปี () มากกว่า 45 ปี

3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดระดับใด

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส () หย่า

5. อายุงานในองค์การ

() 1 - 5 ปี () 6 - 15 ปี () 16 - 25 ปี () มากกว่า 25 ปี

6. ระดับตำแหน่ง

() ระดับ 1-6 () ระดับ 7-10

ส่วนที่ 2

คำถามชุดนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และลักษณะประสบการณ์การทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายวิศวกรรม องค์การโทรศัพท์

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด และใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกแท้จริงของท่านที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	โอกาสของท่านในการเลื่อนตำแหน่งงานสูงในทศท. มีมาก					
2	ลักษณะงานที่ท่านทำนั้น การเลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องที่ยาก					
3	ท่านได้รับการสนับสนุน ให้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถจาก ทศท.อย่างต่อเนื่อง					
4	ท่านไม่ค่อยพอใจกับความก้าวหน้า ที่ท่านได้รับจาก ทศท.					
5	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ที่ท่านรับผิดชอบอย่างเต็มที่					
6	ผู้บังคับบัญชามักจะท้วงติง เกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เสมอ					
7	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจท่าน ให้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่แทรกแซงการทำงานของ ท่าน					
8	ท่านมั่นใจว่างานที่ท่านทำอยู่ จะไม่ถูกเลิกจ้าง หรือไล่ออกโดยง่าย					
9	ท่านรู้สึกว่าองค์การของท่านมีความมั่นคงแม้ในสภาวะปัจจุบันที่เศรษฐกิจประเทศค่อนข้างซบเซา					
10	ท่านรู้สึกตำแหน่งของท่านอยู่ในสภาพไม่มั่นคงในอนาคต					
11	ผู้บังคับบัญชายอมรับ ในการเสนอความคิดเห็นของท่าน ในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
12	ท่านมีโอกาสในการกำหนดวิธีการและเป้าหมายในการทำ งานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
13	ท่านคิดว่าตนเองไม่มีส่วนร่วม ในการทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ					
14	ท่านพอใจกับเป้าหมายและนโยบายของ ทศท.					
15	ท่านลำบากใจที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายและนโยบายของ ทศท.					

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
16	ท่านปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของ ทศท.					
17	ท่านรู้สึกว่าการนำนโยบายของ ทศท.ไปปฏิบัติเป็นเรื่องยุ่งยาก					
18	ท่านรู้สึกว่า งานที่รับผิดชอบ และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทศท.ประสบความสำเร็จ					
19	ผลงานที่ท่านทำ มีส่วนช่วยเหลือสังคม,สาธารณชน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของ ทศท.					
20	งานที่ท่านทำ เป็นงานที่บุคคลอื่นใดก็สามารถทำได้					
21	ท่านมักจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานอยู่เสมอ					
22	ท่านรู้สึกว่าไม่มีเพื่อนร่วมงานที่เป็นที่ปรึกษาได้เลย					
23	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีความเป็นกันเองและสามารถเป็นที่ปรึกษาในด้านต่างๆได้					
24	ท่านรู้สึกอดิใจทุกครั้ง ที่ต้องติดต่อผู้บังคับบัญชา					
25	การพิจารณาเลื่อนขั้น หรือตำแหน่งของพนักงานใน ทศท.เป็นไปตามความรู้ความสามารถ					
26	ประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ ที่ท่านได้รับเมื่อเทียบกับงานที่ทำพอใจและคุ้มค่า					
27	ท่านได้รับการยอมรับ และความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาผลงานเสมอ					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ อันเกี่ยวกับความตั้งใจของพนักงานสายวิศวกรที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยแสดงออกถึงการเชื่อมั่น ยอมรับในนโยบายขององค์กร มีความตั้งใจทุ่มเททำงานให้องค์กรและตั้งใจจะอยู่กับองค์กรในระยะยาว

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด และใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านที่สุด เพียงข้อเดียวเท่านั้น

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายทั้งหมดถ้าเป็นการทำงานเพื่อทศท.					
2	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จของทศท.					
3	ท่านอาจจะลาออกจาก ทศท.ไปทำงานที่อื่นเพื่อหาประสบการณ์เมื่อมีโอกาส					
4	ท่านพบว่าเป้าหมายและคุณค่าการทำงานของท่านสอดคล้องกับของทศท.					
5	ท่านไม่รู้สึกมีความรักความผูกพันต่อทศท.เลย					
6	ท่านรู้สึกว่าทศท.เป็นองค์กรที่ท่านภูมิใจบอกผู้อื่นให้ทราบที่ท่านทำงานอยู่					
7	ท่านสามารถไปทำงานกับองค์กรอื่นใดก็ได้ ถ้าลักษณะงานคล้ายคลึงกันกับ ทศท.					
8	ทศท.ทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
9	ท่านรู้สึกว่าเป็นการยากที่จะปฏิบัติตามนโยบายของทศท.ในหลายโอกาส					
10	ท่านรู้สึกห่วงกังวลต่ออนาคตด้านการดำเนินงานของทศท.นี้จริงๆ					
11	ท่านรู้สึกว่ ดัดสันใจผิดที่เข้ามาทำงานในทศท.					
12	ทศท. นี่เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ท่านจะทำงานด้วย					
13	หากมีองค์กรอื่นที่ให้ผลตอบแทนมากกว่าทศท.ท่านจะออกไปอยู่องค์กรนั้น					
14	ท่านรู้สึกว่า ทศท.เป็นเสมือนบ้านหลังที่ 2					
15	ท่านตั้งใจที่จะทำงานกับ ทศท.จนเกษียณ					

ប្រវត្តិដូរជ័យ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นาย ศิริพงษ์ เจริญสุข
เกิดวันที่	1 พฤษภาคม 2518
สถานที่เกิด	เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 94/62 หมู่ที่ 4 แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	วิศวกร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ส่วนวางแผนวิศวกรรมโครงข่าย ฝ่ายแผนงานโทรคมนาคม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร