**ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการ**

**The Organizational Engagement of TOT Public Company Limited Staff**

**at Samut Prakan Branch**

รมิดา ดรุณ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการสมัยใหม่

ปีการศึกษา 2558

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยความผูกพันและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรปราการ 2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรปราการ จำนวน 197 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับชนิดตรวจสอบสอบรายการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t – distribution ค่า F – distribution และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการในภาพรวมมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรปราการ ด้านแผนกงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ลักษณะบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ** ความผูกพันต่อองค์การ

**ABSTRACT**

The purposes of this research were 1) to study the level of factors affecting the organizational engagement and the organizational engagement of TOT Public Company Limited staff at Samut Prakan Branch 2) to compare the organizational engagement and the organizational engagement on basis of personal factors and 3) to study the relation between factors and the organizational engagement and the organizational engagement. The sample included 197 TOT Public Company Limited staff at Samut Prakan Branch. Data were collected using 5-point rating scale questionnaire and checklist, and were statistically analyzed in percentage, MEAN, standard deviation, t-distribution, F-distribution, and Multiple Regression Analysis.

The findings revealed as follows :

1. The factors affecting the organizational engagement of TOT Public Company Limited staff at Samut Prakan Branch were generally found at the high level, and the organizational engagement of TOT Public Company Limited staff was generally found at the high level.

2. Those who worked in the different divisions differently were differently engaged to the organization at significance level.

3. Organizational structure, roles and related jobs, and working experiences were related to the organizational engagement of TOT Public Company Limited staff at Samut Prakan Branch at significance level.

**Keyword**: Organizational Engagement

**1. บทนำ**

ปัจจัยที่สร้างพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทของการทำงาน (extra role behavior) และเป็นพฤติกรรมสนับสนุนสังคม (prosocoal behavior) เป็นการแสดงออกของปัจเจกบุคคล ที่กระทำด้วยความสมัครใจโดยไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับระบบผลตอบแทนที่เป็นทางการขององค์การและไม่ได้รวมอยู่ในลักษณะงานที่เขาต้องทำอย่างเป็นทางการด้วย พฤติกรรมนี้รวมไปถึงการแสดงความสุภาพของผู้อื่น เป็นผู้มีความรับผิดชอบในงานที่มีตนเองเข้าไปเกี่ยวข้องเป็นผู้มีน้ำใจต่องานหรือหน้าที่ๆ เป็นพิเศษที่ตนได้รับมอบหมายและจะปกป้องทรัพย์สมบัติหรือทรัพยากรของบริษัท ( Greenberg.2007 p.357) ดังนั้นองค์การจงต้องให้ความสำคัญและหันมาศึกษาปัจจัยที่สร้างพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์การ และก่อให้เกิดพฤติกรรมอันน่ายกย่องเหล่านี้ เพราะมันเปรียบเสมือนเป็นตัวหล่อลื่นสังคมเครื่องจักรกลขององค์การลดความขัดแย้งเพิ่มประสิทธิภาพและยังสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การได้ เพราะสิ่งนี้จะทำให้ลดความต้องการที่จะใช้ทรัพยากรที่หายาก เพื่อมาบำรุงรักษาหน่วยงาน ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน เป็นตัวที่ทำให้ เกิดประสิทธิผลในการประสานการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างสมาชิกในทีมและกลุ่มงานกลุ่มอื่นๆ ส่งเสริมความสามารถขององค์การในการที่จะดึงดูดและรักษาคนที่ดีที่สุดเอาไว้ด้วยการเป็น สถานที่ทำงานที่น่าสนใจ และ ดึงดูดให้ความสนใจแก่คนที่จะเข้ามาทำงานกับองค์การ (Podsakoff et.all 2007p. 263-264)

บุคลากรในองค์การนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของหน่วยงาน การปฏิบัติงานใดๆ จะประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการบริหารงานถึงแม้ว่า วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จะเพียบพร้อมเพียงใดก็ตาม ก็ไม่สามารถทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้ทั้งหมดถ้าบุคลากรเป็นผู้ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลหรือบุคลากรในหน่วยงานมีความสำคัญเช่นนี้แล้ว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องบำรุงรักษาเพื่อ ให้บุคลากรเหล่านั้น อยู่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้นานที่สุดจนกระทั่งบุคลากรเหล่านั้นเกษียณอายุออกจากงานไป การเสริมสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การให้เกิดแก่บุคลากร นับเป็นสิ่งที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไม่ควรมองข้าม และต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ เมื่อบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานแล้วคนเหล่านั้นก็จะทุ่มเทและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อหน่วยงานอย่างมหาศาล

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดสมุทรปราการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ยังใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การที่จะยังผลไปสู่ความสำเร็จขององค์การในอนาคต

**2.วัตถุประสงค์ของงานวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยความผูกพันและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการ

**สมมติฐานการวิจัย**

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษาแผนกงานในบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

2. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ ด้านลักษณะบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างองค์การและประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการ

**3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

กรองทอง อยู่สุข (2533,น.35) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งจะมีการสั่งสมมากขึ้นจนถึงระดับมีความจงรักภักดี (loyalty) มีความต้องการที่จะเห็นองค์การบรรลุเป้าหมาย และเมื่อองค์การกำลังอยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหาไม่คิดหลีกหนีปัญหาเป็นต้นซึ่งความผูกพันต่อองค์การนี้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ความต้องการมีส่วนร่วมในงาน (job involvement) กล่าวคือเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานเขามีความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมและเต็มใจที่จะทำงานให้ดีที่สุดและมีจิตใจผูกพันตลอดจนใคร่ที่จะเห็นความ ก้าวหน้าขององค์การ

นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533,น.16) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์การคือ การมีเป้าหมายสอดคล้องกับองค์การ ความต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์การและความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของกลุ่มกับความต้องการของตัวเขาเอง

สุวรรณิน คณานุวัฒน์ (2536,น.13) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเต็มใจในการเป็นพนักงานขององค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

2. มีความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ

3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

วรพล นันทเกษม (2540,น.7) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกซึ่งเป็นไปในทางที่ดีโดยแสดงออกมาในรูปของการอุทิศตนโดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การและมีความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การของตน

อรัญญา สุวรรณวิก (2542,น.18) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกแต่ละคนมีความรู้สึกที่มีต่อองค์การ โดยแสดงความรู้สึกออกมาในรูปแบบของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์การนั้นตลอดไป ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์การและมีความเชื่ออย่างแน่นแฟ้น เต็มใจยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

ไอเซนเบอร์กและคณะ (Eisenberger and others,1991 อ้างถึงใน อาจารี นาคศุภรังษี, 2542 , น.11)กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นทัศนคติซึ่งแสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์การกับผลที่ตามมา คือ ความอุตสาหะของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์การ ไลแมน พอร์ทเตอร์ และคณะ (Lyman Porter and other, 1974, อ้างถึงในอาจารี นาคศุภรังษี,2542 น.11) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันในลักษณะดังนี้

1. สมาชิกมีทัศนคติที่สอดคล้องกลมกลืนกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์การ

2. สมาชิกมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อองค์การ

3. สมาชิกมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์การนั้นต่อไป

**4.วิธีการดำเนินการวิจัย**

**4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**1. ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 388 คน

**2. กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง**

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับในการวิจัยโดยใช้หลักการคำนวณของยามาเน่ ( Yamane 1973 อ้างถึงใน สุพัตรา จุณณะปิยะ, 2546)

**4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม(questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามการวิจัยสำหรับพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบ สอบถาม ได้แก่ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษาแผนกงาน มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานความหลากหลายของงานความมีเอกลักษณ์ของงานงานที่เปิดโอกาสให้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและผลป้อนกลับข้อมูลของงาน

โดยมีข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก (positive) จำนวน 18 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ (negative) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อ 5, 7, 13, 17 และ 21

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการ ได้แก่ ระบบขององค์การที่มีแบบแผน และการกระจายอำนาจ

โดยมีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อเป็นข้อคำถามเชิงบวก(positive) จำนวน 7 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ (negative) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อ 5 และ 8

ส่วนที่ 4เป็นคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการ ได้แก่ ความพึ่งพิงได้ขององค์การ ความสำคัญของตนเองต่อองค์การ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ และระบบพิจารณาความดีความชอบ

**4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การศึกษาครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล จำนวน 2 แหล่ง ได้แก่

1. แหล่งข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้เก็บจากการรวบรวมในภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้โดยได้ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจในขั้นตอนของการแจกแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลขั้นทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาจังหวัดสมุทรปราการ

**4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล**

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการครั้งนี้ ได้สร้างมาตรวัดตัวแปรต่าง ๆ สำหรับการศึกษาและวิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลข้อมูล

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลในการแปลผลค่าเฉลี่ย ของปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best, 1981 p. 182) แบ่งออกดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลในการแปลผลค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) สาขาสมุทรปราการใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best, 1981 p. 182) แบ่งออกดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง มีความผูกพันมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง มีความผูกพันมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง มีความผูกพันปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง มีความผูกพันน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง มีความผูกพันน้อยที่สุด

**อภิปรายผล**

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการ ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามลำดับของวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

**ด้านลักษณะบทบาท**

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการในด้านลักษณะบทบาทและงานที่เกี่ยวข้องในภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและลักษณะงานที่ทำต้องติดต่อหรือมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยในความสำเร็จในงานและความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นโดยให้เจ้าหน้าที่ตรวจมีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้และสามารถปฏิบัติหน้าที่งานจนสำเร็จโดยมีอิสระในการตัดสินใจและสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของสเตียร์ และพอร์ตเตอร์(Steers and Porter,1983 อ้างถึงใน วรนุช ทองไพบูลย์, 2543 น.34)ในประเด็นที่ว่างานที่ทำงานเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด มีความสำคัญสิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การและสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ เจริญศิลป์.(2552)เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีในประเด็นที่ว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานของบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการได้กำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้และสามารถปฏิบัติหน้าที่งานจนสำเร็จโดยมีอิสระในการตัดสินใจและเป็นงานต้องใช้ความคิดริเริ่มตลอดเวลา งานในความรับผิดชอบปัจจุบันยังเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถนอกจากนี้งานที่ทำมีเป้าหมายที่ชัดเจนและมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดอย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และการให้ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยในความสำเร็จเจ้าหน้าที่รู้ว่าตนเองปฏิบัติงานได้ดีแค่ไหนเพราะหน่วยงานมีการรายงานข้อมูลหลังการปฏิบัติงานให้ทราบและได้รับความสนใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ

**ด้านโครงสร้างองค์การ**

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการในด้านโครงสร้างองค์การในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมีการกระจายอำนาจขององค์การมีความเหมาะสม ระบบขององค์การที่มีแบบแผนหน่วยงานมีการจัดแบ่งงานและสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจนเป็นระบบขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานมีกฎระเบียบไม่มากเกินไปทำให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็วหน่วยงานมีการกระจายอำนาจการบริหารอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของแนวคิดทฤษฎีของสเตียร์ และพอร์ตเตอร์(Steers and Porter,1983 อ้างถึงใน วรนุช ทองไพบูลย์, 2543 น.34)ในประเด็นที่ว่าลักษณะเป็นระบบที่มีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนเป็นเจ้าของ สิ่งเหล่านี้นับว่ามีความ สัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ เจริญศิลป์.(2552)เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรีในประเด็นที่ว่าโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอสองพี่น้องมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากมีการกระจายอำนาจอย่างเหมาะสม มีการจัดแบ่งงานและสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจนเป็นระบบขั้นตอน

**ด้านประสบการณ์ในการทำงาน**

ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการในด้านประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจอยู่เสมอ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จอย่างมาก งานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษเช่นเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลตอบแทนและผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงานคุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับ หน่วยงาน ทำให้รู้สึกว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า ผ่านมาได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจอยู่เสมอเห็นว่าหน่วยงานมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ นโยบายของบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการเป็นไปตามระบบมีหลักเกณฑ์ไม่เล่นพรรคเล่นพวกสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของสเตียร์ และพอร์ตเตอร์(Steers and Porter,1983 อ้างถึงใน วรนุช ทองไพบูลย์, 2543 น.34)ในประเด็นที่ว่า ประสบการณ์ในงานเป็นเหตุการณ์ต่างๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงานความสามารถ ในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา การที่รู้สึกตนเองเป็นบุคคลสำคัญ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้นับว่ามีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิมา ชื่นอารมณ์ (2550)เรื่องความผูกพันของพนักงานศูนย์ธุรกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยในประเด็นที่ว่าลักษณะงาน ลักษณะองค์การ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่า ลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก ส่วนลักษณะองค์การ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง

**ด้านมุ่งให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ**

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการด้านมุ่งให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การในภาพรวมมีความผูกพันอยู่ในระดับมากและทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้และพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของสเตียร์ (Steers , 1981 อ้างถึงใน ณรงค์ แย้มชื่น , 2546 น. 31) กล่าวว่า ผลของความผูกพันต่อองค์การจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูงและสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร ไทยกรณ์ (2554)เรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารไทยพานิชย์ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความผูกพันอยู่ 2 ระดับ โดยมีความผูกพันในด้านความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การและด้านการยอมรับเป้าหมายขององค์การ

**ด้านมีความเต็มใจที่ใช้พยายามในการทำงาน**

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการด้านความเต็มใจที่ใช้ความพยายามในการทำงานในภาพรวมมีความผูกพันอยู่ในระดับมากและทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ของหน่วยงาน เต็มใจที่จะทำงานนอกเวลาแม้ไม่ได้รับค่าตอบแทนพนักงานเต็มใจที่จะทำงานต่อให้เสร็จ ถึงแม้ว่าจะเลยเวลาเลิกงานไปแล้วได้ทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ของบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของของสเตียร์ (Steers , 1981 อ้างถึงใน ณรงค์ แย้มชื่น , 2546 น. 31) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การซึ่งหลาย ๆ กรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าคนอื่นและสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงกมล ดวงสุภา (2553)เรื่องความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคเหนือตอนบนในประเด็นที่ว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ถ่ายโอนมาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคเหนือตอนบนในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ถ่ายโอนมาตระหนักถึงอนาคตขององค์กร การใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จของงาน การปกป้องชื่อเสียงขององค์กร ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร

**ด้านมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ**

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการด้านมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในภาพรวมมีความผูกพันอยู่ในระดับมากและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การจึงยินดีหากจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมในหน่วยงานพนักงานทุกคนเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆขององค์การและเต็มใจให้ความร่วมมือกับองค์การในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของของสเตียร์ (Steers , 1981 อ้างถึงใน ณรงค์ แย้มชื่น , 2546 น. 31) กล่าวว่าโดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้นในองค์การหาแนวทางที่จะให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเศรษฐพร เบญจศรีรักษ์ (2552)เรื่องความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ในประเด็นที่ว่าความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความคาดหวังต่อองค์การ ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมขององค์การและด้านความภาคภูมิใจและการยอมรับในองค์การมีความผูกพันกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในระดับมาก

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติ**

1.บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการควรจัดการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานที่มีความแผนกงานต่างกันให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์การ เพื่อลดความคิดเห็นต่างต่อการบริหารงานและสร้างความผูกพันองค์การให้มากขึ้นและผู้บังคับบัญชาควรสร้างความเข้าใจอันดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความรู้สึกรักต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน

2. ด้านโครงสร้างองค์การ บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการควรมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้ชัดเจนลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้มีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานให้น้อยลงจะทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็วขึ้น

3.ด้านลักษณะบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการควรมีการประชุมให้พนักงานเสนอแนะสิ่งใหม่ ๆหรือแนะนำวิธีการใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอยู่เสมอ หมุนเวียนพนักงานให้ทำงานใหม่ๆไม่ซ้ำซากจำเจ

4.ด้านประสบการณ์ในการทำงาน บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการควรแก้ไขปัญหาให้พนักงานที่มีปัญหาทำงานที่อยากลาออกหรือขอโอนย้ายหน่วยงานเพื่อให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันกับองค์การ บริษัทฯควรให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกตำแหน่งเพราะทุกคนมีความสำคัญต่อองค์การ

**ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาขวัญกำลังใจของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการทำงานและสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2. ควรมีการศึกษากระบวนการในการบริหารงานของบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน)สาขาสมุทรปราการในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การและให้ประชาชนได้มาใช้บริการมากขึ้น

----------------------------------------------------

**บรรณานุกรม**

กรองทอง อยู่สุข. (2533). **พฤติกรรมองค์การ**.กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คนิษฐา พันธุ์มวานิช. (2551). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

จงกลรัตน์ วงศ์นาถ. (2546). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จารุวรรณ รักษาวงศ์. (2549). **ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมทรัพย์สินทางปัญญา**. ชลบุรี : การศึกษาปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิระชัย ยมเกิด. (2549). **ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด**. เชียงใหม่ : สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จิราภรณ์ น้อยนคร. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.