

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง

ผู้เขียน นางสาวพิชญา ทรัพย์เกิดอนันต์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล ประธานกรรมการ
อาจารย์ นันทนา คำนวน กรรมการ
อาจารย์ กุลสิริ โคว์สุวรรณ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวง จำนวน 389 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับผูกพันสูง โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร และความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน สังกัด ไม่มีความสำคัญต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แต่เมื่อพิจารณาความผูกพัน

เฉพาะด้านจะพบว่า ระดับความผูกพันด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรขึ้นอยู่กับอายุการทำงานของพนักงาน ส่วนระดับความผูกพันด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับอายุการทำงานและอัตราเงินเดือนของพนักงาน

ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยที่ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านผลป้อนกลับของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยที่ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

Independent Study Title Key Factor in Organizational Commitment of Employees of Metropolitan Customer Services Section, TOT Public Company Limited

Author Miss Pichaya Sapkerdanan

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Orapin Santidhirakul Chairperson

Lecturer Nantana Kumnuan Member

Lecturer Kunsiree Kowsuvon Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the key factor in organizational commitment of employees of Metropolitan Customer Services Section, TOT Public Company Limited. The sample group was 389 employees in the Metropolitan Customer Service Section of TOT. The data was analyzed using descriptive statistics in the forms of frequency and mean.

It was found from this study that the respondents' overall commitment to the organization was at the high level. The commitment factors which ranked at the high level were absolute trust and acceptance of the organization's goals and values, and employees' great willingness to achieve the organization's best interests. The commitment factors which ranked at the medium level was employees' strong desire to maintain membership of the organization.

The following personal factors had no significant influence on employee's organizational commitment: sex, age, marital status, educational level, length of work, position, income, and organizational section. However when considering specific factors, it was found that absolute trust and acceptance of the organization's goals and values correlated with length of work, and employees' strong desire to maintain membership of the organization correlated with length of work and income.

The respondents ranked the importance of the factors concerning nature of work towards organizational commitment at the medium level. Among these, they ranked opportunity to interact with others and uniqueness of work at the agree level. They agreed to the importance of diversity of work, freedom and work results at the medium level.

The respondents agreed to the importance of the factors concerning work experience towards organizational commitment at the medium level. They agreed to one's importance to the organization, awareness of organization's dependability, expectancy for organization's recognition, and attitudes towards co-workers and organization at the medium level.