

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้สังกัดด้านบริการนครหลวง จำนวน ทั้งหมด 389 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษา ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 1-8)
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 9-14)
3. ประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 15-19)
4. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 20-23)
5. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ตารางที่ 24-31)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	117	30.1
หญิง	272	69.9
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิด เป็นร้อยละ 69.9 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	5	1.3
ระหว่าง 31-40 ปี	145	37.3
ระหว่าง 41-50 ปี	172	44.2
ระหว่าง 51-60 ปี	67	17.2
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และมีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	110	28.3
สมรส	253	65.0
ม่าย/หย่า	26	6.7
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมา เป็นโสด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และม่าย/หย่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน ม.6/ปวช.	50	12.8
ปวส. หรือเทียบเท่า	33	8.5
ปริญญาตรี	261	67.1
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.6
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมามีการศึกษาระดับไม่เกิน ม.6/ปวช. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และมีการศึกษาระดับ ปวส. หรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	25	6.4
ระหว่าง 11 - 20 ปี	219	56.3
ระหว่าง 21 - 30 ปี	101	26.0
31 ปีขึ้นไป	44	11.3
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานในบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) อยู่ระหว่าง 11-20 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมามีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีอายุการทำงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และมีอายุการทำงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ 2-3	14	3.6
ระดับ 4-5	114	29.3
ระดับ 6-7	219	56.3
ระดับ 8 ขึ้นไป	42	10.8
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในระดับ 6-7 จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาทำงานอยู่ในระดับ 4-5 จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ทำงานอยู่ในระดับ 8 ขึ้นไปจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และทำงานอยู่ในระดับ 2-3 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

อัตราเงินเดือนปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	108	27.8
ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท	163	41.9
ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท	56	14.4
ระหว่าง 60,001 - 80,000 บาท	44	11.3
80,001 บาทขึ้นไป	18	4.6
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-40,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมา มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 มีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 มีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 60,001 - 80,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และมีอัตราเงินเดือน 80,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ส่วนอำนวยการด้านบริการลูกค้านครหลวง	15	3.9
ภาคบริการนครหลวงที่ 1	93	23.9
ภาคบริการนครหลวงที่ 2	89	22.9
ภาคบริการนครหลวงที่ 3	90	23.1
ภาคบริการนครหลวงที่ 4	102	26.2
รวม	389	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สังกัดภาคบริการนครหลวงที่ 4 จำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สังกัดภาคบริการนครหลวงที่ 1 จำนวน 93 คนคิดเป็นร้อยละ 23.9 ภาคบริการนครหลวงที่ 3 จำนวน 90 คนคิดเป็นร้อยละ 23.1 ภาคบริการนครหลวงที่ 2 จำนวน 89 คนคิดเป็นร้อยละ 22.9 และส่วนอำนวยการด้านบริการลูกค้านครหลวงจำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 9 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ (N = 389)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	แปลผล
ความมีอิสระในการทำงาน	3.19	ปานกลาง
ความหลากหลายของงาน	3.35	ปานกลาง
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	3.53	เห็นด้วย
ผลป้อนกลับของงาน	3.18	ปานกลาง
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.62	เห็นด้วย
โดยรวม	3.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (3.38) โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยในด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางในด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของงาน และด้านผลป้อนกลับของงาน

ตารางที่ 10 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อลักษณะ
งานที่ปฏิบัติด้านความมีอิสระในการทำงาน

ด้านความมีอิสระในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. มีโอกาสกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน ในหน้าที่ของตนเองได้	25 (6.4)	158 (40.6)	152 (39.1)	46 (11.8)	8 (2.1)	389 (100.0)	3.38 ปานกลาง
2. สามารถใช้วิจารณญาณของตนเอง ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	51 (13.1)	219 (56.3)	107 (27.5)	9 (2.3)	3 (0.8)	389 (100.0)	3.79 เห็นด้วย
3. ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแล การทำงานอย่างใกล้ชิด	131 (36.0)	174 (47.8)	22 (6.0)	36 (9.9)	1 (0.3)	389 (100.0)	2.94 ปานกลาง
4. กฏระเบียบส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะ จำกัดความเป็นอิสระในการทำงาน	56 (15.4)	112 (30.8)	36 (9.9)	134 (36.8)	26 (7.1)	389 (100.0)	2.66 ปานกลาง
5. มีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	27 (7.4)	72 (19.8)	56 (15.4)	173 (47.5)	36 (9.9)	389 (100.0)	3.20 ปานกลาง
	รวม						3.19 ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มี
ผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระในการทำงานในภาพรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (3.19) สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านความมีอิสระใน
การทำงานที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ สามารถใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไข
ปัญหาที่เกิดขึ้น(3.79) ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ มีโอกาสกำหนดเป้าหมายและ
วิธีการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ (3.38) ผู้บังคับบัญชามักคอยควบคุมดูแลการทำงานอย่าง
ใกล้ชิด (2.94) กฏระเบียบส่วนใหญ่ของหน่วยงานมักจะจำกัดความเป็นอิสระในการทำงาน (2.66)
และมีโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ (3.20)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง
ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความหลากหลายของงาน

ด้านความหลากหลายของงาน	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. งานจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน	55 (14.1)	207 (53.2)	113 (29.0)	12 (3.1)	2 (0.5)	389 (100.0)	3.77 เห็นด้วย
2. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ ซ้ำซาก จำเจ และน่าเบื่อหน่าย	21 (5.4)	78 (20.1)	171 (44.0)	106 (27.2)	13 (3.3)	389 (100.0)	3.03 ปานกลาง
3. ได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้ วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่ แตกต่างจากเดิม เพื่อความทันสมัยต่อ เหตุการณ์	15 (3.9)	141 (36.2)	149 (38.3)	69 (17.7)	15 (3.9)	389 (100.0)	3.19 ปานกลาง
4. งานต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติ หน้าที่ตลอดเวลา	26 (6.7)	122 (31.4)	188 (48.3)	43 (11.1)	10 (2.6)	389 (100.0)	3.29 ปานกลาง
5. งานในความรับผิดชอบ ยังเป็นที่ น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	31 (8.0)	170 (43.7)	142 (36.5)	41 (10.5)	5 (1.3)	389 (100.0)	3.47 ปานกลาง
รวม							3.35 ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความหลากหลายของงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (3.35) สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านความหลากหลายของงาน ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ งานจำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ ความสามารถหลายด้านประกอบกัน (3.77) ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ซ้ำซาก จำเจ และน่าเบื่อหน่าย (3.03) ได้รับการสนับสนุนให้ทดลองใช้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อความทันสมัยต่อเหตุการณ์ (3.19) งานต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา (3.29) และงานในความรับผิดชอบยังเป็นที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ (3.47)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง
ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

ด้านเอกลักษณ์ของงาน	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. สามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะ ขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างไร	47 (12.1)	232 (59.6)	100 (25.7)	7 (1.8)	3 (0.8)	389 (100.0)	3.80 เห็นด้วย
2. สามารถทำงานในความรับผิดชอบ ของตนได้เป็นอย่างดี โดยไม่ต้องขอ คำแนะนำจากผู้อื่น	21 (5.4)	162 (41.6)	168 (43.2)	32 (8.2)	6 (1.5)	389 (100.0)	3.41 ปานกลาง
3. งานในความรับผิดชอบมีขั้นตอนและ วิธีการทำงานที่ขาดความเป็นระบบ และชัดเจน	20 (5.1)	97 (24.9)	134 (34.4)	122 (31.4)	16 (4.1)	389 (100.0)	3.04 ปานกลาง
4. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ทราบดีว่า ควรแก้ไขอย่างไร	28 (7.2)	235 (60.4)	117 (30.1)	9 (2.3)	0 (0.0)	389 (100.0)	3.72 เห็นด้วย
5. สามารถมองเห็นผลสำเร็จของงานได้ อย่างชัดเจน	31 (8.0)	216 (53.5)	127 (32.6)	12 (3.1)	3 (0.8)	389 (100.0)	3.67 เห็นด้วย
รวม							3.53 เห็นด้วย

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มี
ผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเอกลักษณ์ของงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับเห็นด้วย(3.53) สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านเอกลักษณ์ของงานที่มีความคิดเห็น
ในระดับเห็นด้วย คือ สามารถระบุงานที่ทำอยู่ว่ามีลักษณะขั้นตอนและวิธีการทำงานอย่างไร (3.80)
เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ทราบดีว่าควรแก้ไขอย่างไร (3.72) สามารถมองเห็นผลสำเร็จของงาน
ได้อย่างชัดเจน (3.67) ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางคือ สามารถทำงานในความ
รับผิดชอบของตนได้เป็นอย่างดี โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น (3.41) และงานในความ
รับผิดชอบมีขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ขาดความเป็นระบบและชัดเจน (3.04)

ตารางที่ 13 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง
ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผลป้อนกลับของงาน

ด้านผลป้อนกลับของงาน	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ไม่มีโอกาสทราบว่าตนเองปฏิบัติงาน ได้ดีแค่ไหน	16 (4.1)	98 (25.2)	163 (41.9)	95 (24.4)	17 (4.4)	389 (100.0)	3.00 ปานกลาง
2. ผลงานได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชาเสมอ	14 (3.6)	110 (28.3)	212 (54.5)	42 (10.8)	11 (2.8)	389 (100.0)	3.19 ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาไม่เคยแสดงท่าทีว่าเห็น คุณค่าในความพยายามที่ทุ่มเทใน การทำงาน	30 (7.7)	75 (19.3)	160 (41.1)	106 (27.2)	18 (4.6)	389 (100.0)	3.02 ปานกลาง
4. ผลงานที่ผ่านมาทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่ จะพัฒนางานให้ดีขึ้น	31 (8.0)	191 (49.1)	143 (36.8)	18 (4.6)	6 (1.5)	389 (100.0)	3.57 เห็นด้วย
5. ในปีที่ผ่านมาคิดว่าผลการประเมิน ไม่ตรงกับความเป็นจริง	30 (7.7)	89 (22.9)	186 (47.8)	72 (18.5)	12 (3.1)	389 (100.0)	3.14 ปานกลาง
รวม							3.18 ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มี
ผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผลป้อนกลับของงานในภาพรวม มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (3.18) สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านผลป้อนกลับของ
งานที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ ผลงานที่ผ่านมาทำให้เกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนางาน
ให้ดีขึ้น (3.57) และความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ไม่มีโอกาสทราบว่าตนเอง
ปฏิบัติงานได้ดีแค่ไหน(3.00) ผลงานได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเสมอ (3.19)
ผู้บังคับบัญชาไม่เคยแสดงท่าทีว่าเห็นคุณค่าในความพยายามที่ทุ่มเทในการทำงาน (3.02) และในปี
ที่ผ่านมาคิดว่าผลการประเมินไม่ตรงกับความเป็นจริง (3.14)

ตารางที่ 14 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง
ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การทำงานภายในส่วนงานจะทำงาน ร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคน ต่างทำ	65 (16.7)	185 (47.6)	90 (23.1)	41 (10.5)	8 (2.1)	389 (100.0)	3.66 เห็นด้วย
2. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จะต้อง แก้ไขปัญหเองโดยลำพัง	9 (2.3)	73 (18.8)	157 (40.4)	134 (34.4)	16 (4.1)	389 (100.0)	3.19 ปานกลาง
3. งานจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับ ฝ่ายอื่นๆ อยู่เสมอ	92 (23.7)	191 (49.1)	95 (24.4)	10 (2.6)	1 (0.3)	389 (100.0)	3.93 เห็นด้วย
4. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่เปิดโอกาส ให้ได้ทำความสนิทสนมกับบุคคลอื่นๆ ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้มาติดต่องาน	12 (3.1)	39 (10.0)	100 (25.7)	177 (45.5)	61 (15.7)	389 (100.0)	3.61 เห็นด้วย
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไป อย่างแน่นแฟ้น	61 (15.7)	175 (45.0)	139 (35.7)	11 (2.8)	3 (0.8)	389 (100.0)	3.72 เห็นด้วย
รวม							3.62 เห็นด้วย

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย (3.62) สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การทำงานภายในส่วนงานจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ (3.66) งานจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ อยู่เสมอ (3.93) งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันไม่เปิดโอกาสให้ได้ทำความสนิทสนมกับบุคคลอื่นๆ ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้มาติดต่องาน (3.61) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น (3.72) และความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางคือ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจะต้องแก้ไขปัญหเองโดยลำพัง (3.19)

ส่วนที่ 3 ประสพการณ์ในงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 15 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง
ต่อประสพการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (N = 389)

ประสพการณ์ในงานที่ปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น	แปลผล
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	3.30	ปานกลาง
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	3.30	ปานกลาง
ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3.06	ปานกลาง
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	2.69	ปานกลาง
โดยรวม	3.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อประสพการณ์ในงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (3.09) โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร (3.30) ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ (3.30) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (3.06) และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร (2.69)

ตารางที่ 16 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง
ต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ ต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย แปล ผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การปฏิบัติของส่วนงาน ทำให้รู้สึกว่าเป็น ทรัพยากรบุคคลที่มีค่า	31 (8.0)	170 (43.7)	159 (40.9)	24 (6.2)	5 (1.3)	389 (100.0)	3.51 เห็นด้วย
2. ความสำเร็จของ บมจ. ทีโอที ในปัจจุบันกล่าวได้ ว่าท่านก็มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ด้วย	38 (9.8)	183 (47.0)	151 (38.8)	14 (3.6)	3 (0.8)	389 (100.0)	3.61 เห็นด้วย
3. หากถูกย้ายงานจากส่วนงานที่สังกัดอยู่ขณะนี้ ไปทำงานในส่วนงานใหม่ คิดว่าคงไม่มีผลกระทบ ต่อแผนงานของส่วนงานเดิมแต่อย่างไร	21 (5.4)	121 (31.1)	166 (42.7)	70 (18.0)	11 (2.8)	389 (100.0)	2.82 ปานกลาง
4. เท่าที่ผ่านมาไม่เคยได้รับมอบหมายให้ทำงาน ที่มีความสำคัญและน่าสนใจ	10 (2.6)	62 (15.9)	143 (36.8)	146 (37.5)	28 (7.2)	389 (100.0)	3.31 ปานกลาง
5. หลายครั้งที่คิดว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อ ท่านอย่างมีอคติ ไม่ให้ความสำคัญเหมือนเพื่อน ร่วมงานคนอื่นๆ	25 (6.4)	65 (16.7)	123 (31.6)	148 (38.0)	28 (7.2)	389 (100.0)	3.23 ปานกลาง
รวม							3.30 ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มี
ผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญ
ต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (3.30) สำหรับค่าเฉลี่ยของความ
คิดเห็นด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การ
ปฏิบัติของส่วนงาน ทำให้รู้สึกว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า (3.51) และความสำเร็จของ
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันกล่าวได้ว่าท่านก็มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ด้วย ความ
คิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ หากถูกย้ายงานจากส่วนงานที่สังกัดอยู่ขณะนี้ไปทำงานใน
ส่วนงานใหม่คิดว่าคงไม่มีผลกระทบต่อแผนงานของส่วนงานเดิมแต่อย่างไร(2.82) เท่าที่ผ่านมาไม่
เคยได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญและน่าสนใจ (3.31) และหลายครั้งที่คิดว่าผู้บังคับ
บัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างมีอคติ ไม่ให้ความสำคัญเหมือนเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ (3.23)

ตารางที่ 17 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง
ต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้

ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. คิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจาก บมจ. ทีโอที ไม่คุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับส่วนงาน	16 (4.1)	77 (19.8)	141 (36.2)	119 (30.6)	36 (9.3)	389 (100.0)	3.21 ปานกลาง
2. นับตั้งแต่ทำงานกับ บมจ. ทีโอที มาไม่ค่อยได้ใช้ประโยชน์จากระบบสวัสดิการเท่าที่ควร	20 (5.1)	75 (19.3)	144 (37.0)	119 (30.6)	31 (8.0)	389 (100.0)	3.17 ปานกลาง
3. ได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ	7 (1.8)	99 (25.4)	222 (57.1)	50 (12.9)	11 (2.8)	389 (100.0)	3.11 ปานกลาง
4. เท่าที่ทราบ ส่วนงานสามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้แม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ตามที	4 (1.0)	77 (19.8)	201 (51.7)	87 (22.4)	20 (5.1)	389 (100.0)	2.89 ปานกลาง
5. มีความรู้สึกว่าองค์กรจะยังสนใจดูแลท่าน หากท่านได้เกษียณอายุไปแล้ว	19 (4.9)	68 (17.5)	169 (43.4)	100 (25.7)	33 (8.5)	389 (100.0)	2.85 ปานกลาง
รวม							3.30 ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (3.30) สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ คิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่คุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับส่วนงาน (3.21) นับตั้งแต่ทำงานกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มาไม่ค่อยได้ใช้ประโยชน์จากระบบสวัสดิการเท่าที่ควร (3.17) ได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (3.11) เท่าที่ทราบส่วนงานสามารถคลี่คลายปัญหา

ความเดือดร้อนให้แก่พนักงาน ได้แม้ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ตามที่(2.89) และมีความรู้สึกว่าองค์กรจะยังสนใจดูแลท่าน หากท่านได้เกษียณอายุไปแล้ว (2.85)

ตารางที่ 18 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ปัจจุบันได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถและความต้องการแล้ว	20 (5.1)	129 (33.2)	176 (45.2)	55 (14.1)	9 (2.3)	389 (100.0)	3.25 ปานกลาง
2. ส่วนงานสนับสนุนให้ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การส่งไปฝึกอบรมหรือดูงาน เป็นต้น	29 (7.5)	159 (40.9)	160 (41.1)	34 (8.7)	7 (1.8)	389 (100.0)	3.43 ปานกลาง
3. การทำงานกับ บมจ. ทีโอที ไม่ค่อยมีช่องทางให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่หวังไว้	13 (3.3)	106 (27.2)	169 (43.4)	86 (22.1)	15 (3.9)	389 (100.0)	2.96 ปานกลาง
4. ไม่ว่าจะปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด ก็ไม่เคยได้รับความสนใจจากส่วนงานหรือผู้บังคับบัญชา	17 (4.4)	84 (21.6)	158 (40.6)	115 (29.6)	15 (3.9)	389 (100.0)	3.07 ปานกลาง
5. หากพิจารณาจากผลงานแล้ว คิดว่าตัวเองควรจะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้	28 (7.2)	127 (32.6)	210 (54.0)	21 (5.4)	3 (0.8)	389 (100.0)	2.06 ไม่เห็นด้วย
รวม							3.06 ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (3.06) สำหรับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลางคือ ปัจจุบันได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรูู้ ความสามารถและความต้องการแล้ว (3.25) ส่วนงานสนับสนุนให้ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การส่งไป

ฝึกอบรมหรือดูงาน เป็นต้น (3.43) การทำงานกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ค่อยมีช่องทางให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่หวังไว้ (2.96) และไม่ว่าจะปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดก็ไม่เคยได้รับความสนใจจากส่วนงานหรือผู้บังคับบัญชา (3.07) ความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย คือ หากพิจารณาจากผลงานแล้วคิดว่าตัวเองควรจะได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ (2.06)

ตารางที่ 19 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปาน กลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. คิดว่านโยบายการบริหารงานบุคคลของ บมจ.ทีโอที เป็นไปอย่างมีระบบและหลักเกณฑ์ ไม่เล่นพรรคเล่นพวก	11 (2.8)	26 (6.7)	65 (16.7)	141 (36.2)	146 (37.5)	389 (100.0)	2.01 ไม่ เห็นด้วย
2. ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานทุกครั้งเมื่อ ต้องการความช่วยเหลือ	32 (8.2)	152 (39.1)	184 (47.3)	19 (4.9)	2 (0.5)	389 (100.0)	3.50 ปานกลาง
3. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นใน บมจ.ทีโอที โดย ส่วนใหญ่สืบเนื่องมาจากการไม่ยอมรับฟัง ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	105 (27.0)	179 (46.0)	84 (21.6)	12 (3.1)	9 (2.3)	389 (100.0)	2.08 ไม่ เห็นด้วย
4. บมจ.ทีโอที เป็นส่วนงานที่ดึงดูดใจสำหรับบุคคล ภายนอกกว่าเป็นส่วนงานที่น่าทำงานด้วยอย่างมาก	59 (15.2)	158 (40.6)	130 (33.4)	30 (7.7)	12 (3.1)	389 (100.0)	3.57 เห็นด้วย
5. การดำเนินกิจการของ บมจ. ทีโอที มักถูก วิพากษ์วิจารณ์ในทางลบเสมอว่า ไม่ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	90 (23.1)	144 (37.0)	114 (29.3)	32 (8.2)	9 (2.3)	389 (100.0)	2.30 ไม่ เห็นด้วย
	รวม						2.69 ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง(2.69) สำหรับค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนงานที่ดึงดูดใจสำหรับบุคคลภายนอกกว่าเป็นส่วนงานที่น่าทำงานด้วยอย่าง

มาก (3.57) ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานทุกครั้ง เมื่อต้องการความช่วยเหลือ(3.50) ความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย คือ คิดว่านโยบายการบริหารงานบุคคลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นไปอย่างมีระบบและหลักเกณฑ์ ไม่เล่นพรรคเล่นพวก (2.01) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่สืบเนื่องจากการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (2.08) และการดำเนินกิจการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มักถูกวิพากษ์วิจารณ์ในทางลบว่าไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (2.30)

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 20 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง (N = 389)

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพัน	แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.65	สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.20	สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.39	ปานกลาง
โดยรวม	3.75	สูง

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง (3.75) โดยมีความผูกพันอยู่ในระดับสูงในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (3.65) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.20) และมีความผูกพันอยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.39)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า นครหลวงต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น						ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	ความ ผูกพัน
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปดผล
1. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึง บมจ.ทีโอที อย่างเสียๆ หายๆ ท่านจะรีบชี้แจงกล่าวแก้ทันที	96 (24.7)	212 (54.5)	72 (18.5)	7 (1.8)	2 (0.5)	389 (100.0)	4.01 สูง
2. มักร่วมวิพากษ์วิจารณ์ส่วนงานใน ทางลบกับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	8 (2.1)	44 (11.3)	146 (37.5)	153 (39.3)	38 (9.8)	389 (100.0)	3.43 ปานกลาง
3. บ่อยครั้งที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบาย การดำเนินงานของ บมจ. ทีโอที	60 (15.4)	149 (38.3)	156 (40.1)	21 (5.4)	3 (0.8)	389 (100.0)	2.38 ต่ำ
4. ภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าเป็น พนักงานของ บมจ.ทีโอที	117 (30.1)	161 (41.4)	98 (25.2)	10 (2.6)	3 (0.8)	389 (100.0)	3.97 สูง
5. คิดว่าปัญหาของ บมจ.ทีโอที เป็นเรื่อง ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข	215 (55.3)	140 (36.0)	31 (8.0)	1 (0.3)	2 (0.5)	389 (100.0)	4.45 สูง
รวม							3.65 สูง

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.65) สำหรับค่าเฉลี่ยของความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่มีความผูกพันในระดับผูกพันสูง คือ เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างเสียๆหายๆ ท่านจะรีบชี้แจงกล่าวแก้ทันที (4.01) ภูมิใจที่จะบอกใครๆ ว่าเป็นพนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (3.97) คิดว่าปัญหาของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันแก้ไข (4.45) ความผูกพันในระดับผูกพันปานกลาง คือ มักร่วมวิพากษ์วิจารณ์ส่วนงานในทางลบกับผู้ร่วมงานอยู่เสมอ (3.43) และความผูกพันในระดับผูกพันต่ำ คือ บ่อยครั้งที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายการดำเนินงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2.38)

ตารางที่ 22 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า
นครหลวงต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม
อย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น						ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	ความ ผูกพัน
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปดผล
1. เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง จะ ทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	139 (35.7)	204 (52.4)	45 (11.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	389 (100.0)	4.24 สูง
2. พร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อ ความก้าวหน้าของ บมจ.ทีโอที	149 (38.3)	198 (50.9)	40 (10.3)	2 (0.5)	0 (0.0)	389 (100.0)	4.27 สูง
3. พอใจที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับ ส่วนงานเสมอ แม้ว่าผลตอบแทนที่ได้ จะไม่คุ้มค่าเหนื่อย	102 (26.2)	197 (50.6)	77 (19.8)	8 (2.1)	5 (1.3)	389 (100.0)	3.98 สูง
4. ทุ่มเทความพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุด ทุกครั้ง แม้ว่าผู้บังคับบัญชาจะต้องการ ผลงานเพียงระดับปานกลาง	95 (24.4)	216 (55.5)	70 (18.0)	8 (2.1)	0 (0.0)	389 (100.0)	4.02 สูง
5. รู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของ บมจ.ทีโอที ว่าจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร	238 (61.2)	114 (29.3)	34 (8.7)	3 (0.8)	0 (0.0)	389 (100.0)	4.50 สูง
รวม							4.20 สูง

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเท
ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (4.20)
สำหรับค่าเฉลี่ยของความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรที่มี
ความผูกพันในระดับผูกพันสูง คือ เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่งจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่าง
เต็มที่ทุกครั้ง (4.24) พร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
(4.27) พร้อมที่จะทำงานล่วงเวลาให้กับส่วนงานเสมอ แม้ว่าผลตอบแทนที่ได้จะไม่คุ้มค่าเหนื่อย
(3.98) ทุ่มเทความพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุดทุกครั้ง แม้ว่าผู้บังคับบัญชาจะต้องการผลงานเพียง
ระดับปานกลาง (4.02) รู้สึกห่วงใยต่ออนาคตของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ว่าจะเปลี่ยนแปลง
ไปอย่างไร (4.50)

ตารางที่ 23 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้า
นครหลวงต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่ง
ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพ ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น						ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม	ความ ผูกพัน
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย แปลผล
1. การตัดสินใจทำงานกับ บมจ.ทีโอที เป็น การตัดสินใจที่ผิดพลาด	8 (2.1)	34 (8.7)	94 (24.2)	149 (38.3)	104 (26.7)	389 (100.0)	3.79 สูง
2. ถ้าไม่มีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่า ตอบแทนสูงกว่า ท่านจะยังคงเลือกทำงาน กับ บมจ.ทีโอที ต่อไป	69 (17.7)	131 (33.7)	134 (34.4)	36 (9.3)	19 (4.9)	389 (100.0)	3.50 ปานกลาง
3. ถ้ามีโอกาสย้ายส่วนงาน คาดว่าจะได้รับ ความสำเร็จและความก้าวหน้ามากกว่า	19 (4.9)	88 (22.6)	220 (56.6)	51 (13.1)	11 (2.8)	389 (100.0)	2.86 ปานกลาง
4. พร้อมจะเปลี่ยนงานทันทีที่มีโอกาส	26 (6.7)	78 (20.1)	190 (48.8)	78 (20.1)	17 (4.4)	389 (100.0)	2.95 ปานกลาง
5. บมจ.ทีโอที เป็นส่วนงานที่ดีที่สุด สำหรับ การเลือกทำงานด้วย	115 (29.6)	130 (33.4)	126 (32.4)	13 (3.3)	5 (1.3)	389 (100.0)	3.87 สูง
รวม							3.39 ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันด้านความปรารถนาอย่าง
แรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพัน
ปานกลาง (3.39) สำหรับค่าเฉลี่ยของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็น
สมาชิกภาพขององค์กรที่มีความผูกพันในระดับผูกพันสูง คือ การตัดสินใจทำงานกับบริษัท ทีโอที
จำกัด (มหาชน) เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด (3.79) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนงานที่ดี
ที่สุด สำหรับการเลือกทำงานด้วย (3.87) ความผูกพันในระดับผูกพันปานกลาง คือ ถ้าไม่มีโอกาส
เปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ท่านจะยังคงเลือกทำงานกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ต่อไป (3.50) ถ้ามีโอกาสย้ายส่วนงานคาดว่าจะประสบความสำเร็จและความก้าวหน้ามากกว่า (2.86)
และพร้อมจะเปลี่ยนงานทันทีที่มีโอกาส (2.95)

ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม
ลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 24 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน	
	เพศ (N = 389)	
	ชาย (n = 117)	หญิง (n = 272)
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.66 สูง	3.65 สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.13 สูง	4.24 สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.41 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
โดยรวม	3.73 สูง	3.76 สูง

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.73) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.66) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.13) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.76) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.65) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.24) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.35)

ตารางที่ 25 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน			
	อายุ (N = 389)			
	ไม่เกิน 30 ปี (n = 5)	31-40 ปี (n = 145)	41-50 ปี (n = 172)	51-60 ปี (n = 67)
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.72 สูง	3.60 สูง	3.65 สูง	3.76 สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.32 สูง	4.15 สูง	4.22 สูง	4.28 สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.40 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง
โดยรวม	3.81 สูง	3.70 สูง	3.75 สูง	3.85 สูง

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความผูกพันต่อ
องค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.81) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง
ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.72) และ
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.32) มีความผูกพัน
ที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็น
สมาชิกภาพขององค์กร (3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง(3.70) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น
อย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.60) และด้านความเต็มใจที่จะ
ทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.15) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพัน
ปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
(3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง(3.75) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.65) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.22) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง(3.85) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.76) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.28) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.50)

ตารางที่ 26 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน		
	สถานภาพสมรส (N = 389)		
	โสด (n = 110)	สมรส (n = 253)	ม่าย/หย่า (n = 26)
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.66 สูง	3.65 สูง	3.61 สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.19 สูง	4.20 สูง	4.23 สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.39 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง
โดยรวม	3.75 สูง	3.75 สูง	3.73 สูง

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น โสด มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.75) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.66) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.19) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สมรสแล้ว มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.75) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.65) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.20) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นแม่/หย่า มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.73) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.61) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.23) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.36)

ตารางที่ 27 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน			
	ระดับการศึกษา (N = 389)			
	ไม่เกิน ม.6/ ปวช. (n = 50)	ปวส./เทียบเท่า (n = 33)	ปริญญาตรี (n = 261)	สูงกว่า ปริญญาตรี (n = 45)
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.77 สูง	3.64 สูง	3.64 สูง	3.56 สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.16 สูง	4.02 สูง	4.23 สูง	4.21 สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.49 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
โดยรวม	3.80 สูง	3.67 สูง	3.76 สูง	3.70 สูง

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาไม่เกิน ม.6/ปวช. มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.80) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.77) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.16) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรือเทียบเท่า มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.67) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.64) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.02) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.76) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.64) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.23) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.70) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.56) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.21) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.33)

**ตารางที่ 28 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามอายุการทำงาน**

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน			
	อายุการทำงาน (N = 389)			
	ไม่เกิน 10 ปี (n = 25)	11-20 ปี (n = 219)	21-30 ปี (n = 101)	31 ปีขึ้นไป (n = 44)
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.47 ปานกลาง	3.63 สูง	3.70 สูง	3.74 สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.10 สูง	4.20 สูง	4.23 สูง	4.25 สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.34 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.58 สูง
โดยรวม	3.64 สูง	3.72 สูง	3.79 สูง	3.85 สูง

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.64) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.10) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.47) และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 11-20 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.72) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.63) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.20) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 21-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.79) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.70) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.23) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 31 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.85) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.74) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.25) และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.58)

ตารางที่ 29 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน			
	ระดับตำแหน่ง (N = 389)			
	ระดับ 2-3 (n = 14)	ระดับ 4-5 (n = 114)	ระดับ 6-7 (n = 219)	ระดับ 8 ขึ้นไป (n = 42)
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.70 สูง	3.62 สูง	3.66 สูง	3.65 สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.26 สูง	4.15 สูง	4.19 สูง	4.43 สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.44 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง
โดยรวม	3.80 สูง	3.69 สูง	3.76 สูง	3.83 สูง

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับ 2-3 มีความผูกพันต่อ
องค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.80) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง
ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.70) และ
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.26) มีความผูกพัน
ที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็น
สมาชิกภาพขององค์กร (3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับ 4-5 มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง(3.69) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น
อย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.62) และด้านความเต็มใจที่จะ
ทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.15) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพัน
ปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
(3.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับ 6-7 มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง(3.76) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.66) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.19) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับ 8 ขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.83) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.65) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.43) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.41)

ตารางที่ 30 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน				
	อัตราเงินเดือน (N = 389)				
	ไม่เกิน 20,000 บาท (n = 108)	20,001-40,000 บาท (n = 163)	40,001-60,000 บาท (n = 56)	60,001-80,000 บาท (n = 44)	80,001 บาทขึ้นไป (n = 18)
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.64 สูง	3.63 สูง	3.64 สูง	3.67 สูง	3.83 สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.19 สูง	4.17 สูง	4.23 สูง	4.20 สูง	4.48 สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.34 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.55 สูง	3.64 สูง
โดยรวม	3.72 สูง	3.72 สูง	3.75 สูง	3.81 สูง	3.99 สูง

ตารางที่ 31 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามสังกัด

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพัน				
	สังกัด (N = 389)				
	อนน. (n = 15)	น.1 (n = 93)	น.2 (n = 89)	น.3 (n = 90)	น.4 (n = 102)
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร	3.55 สูง	3.60 สูง	3.74 สูง	3.65 สูง	3.63 สูง
ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม อย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.29 สูง	4.12 สูง	4.33 สูง	4.14 สูง	4.21 สูง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่ง ความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.24 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง
โดยรวม	3.69 สูง	3.70 สูง	3.83 สูง	3.71 สูง	3.77 สูง

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่ส่วนอำนวยการ ด้านบริการลูกค้านครหลวง มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.69) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร(3.55) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.29) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่ภาคบริการนครหลวงที่ 1 ด้านบริการลูกค้านครหลวง มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.70) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.60) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.12) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่ภาคบริการนครหลวงที่ 2 ด้านบริการลูกค้า นครหลวง มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.83) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.74) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.33) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่ภาคบริการนครหลวงที่ 3 ด้านบริการลูกค้า นครหลวง มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.71) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.65) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.14) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานที่ภาคบริการนครหลวงที่ 4 ด้านบริการลูกค้า นครหลวง มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับผูกพันสูง (3.77) โดยความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันสูง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร (3.63) และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร (4.21) มีความผูกพันที่อยู่ในระดับผูกพันปานกลาง ได้แก่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร (3.46)

ตารางที่ 32 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ควรพิจารณาการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้ดีและเหมาะสมก่อนการประกาศใช้เป็นทางการ	4	9.1
ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานให้ชัดเจน โดยถือประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	11	25.0
ผู้บริหารควรพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างยุติธรรม ไม่เล่นพรรคเล่นพวก	5	11.4
ผู้บริหารควรร่วมมือกันทำงานเพื่อองค์กร	4	9.1
ผู้บริหารควรอุทิศเวลาในการทำงานให้กับองค์กร	6	13.6
ผู้บริหารควรเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงาน เลิกหาผลประโยชน์ให้ตัวเองและพวกพ้อง	12	27.3
ผู้บริหารควรดูแลและให้ความสำคัญกับพนักงานมากกว่านี้	2	4.5
รวม	44	100.0

หมายเหตุ : มีผู้ตอบจำนวน 44 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 389 คน

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงาน เลิกหาผลประโยชน์ให้ตัวเองและพวกพ้อง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมา ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานให้ชัดเจนโดยถือประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ผู้บริหารควรอุทิศเวลาในการทำงานให้กับองค์กร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ผู้บริหารควรพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างยุติธรรมไม่เล่นพรรคเล่นพวก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ควรพิจารณาการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรให้ดีและเหมาะสมก่อนการประกาศใช้เป็นทางการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ผู้บริหารควรร่วมมือกันทำงานเพื่อองค์กร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และ ผู้บริหารควรดูแลและให้ความสำคัญกับพนักงานมากกว่านี้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5