

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PERSONNEL IN
TELECOMMUNICATION CONSUMER PROTECTION BUREAU THE
NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS
COMMISSION (NBTC)

จินตนา ฤทธิธรรม
JINTANA RITTITHUM

สารนิพนธ์ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PERSONNEL IN
TELECOMMUNICATION CONSUMER PROTECTION BUREAU THE
NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS
COMMISSION (NBTC)**

JINTANA RITTITHUM

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียน
และคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PERSONNEL IN
TELECOMMUNICATION CONSUMER PROTECTION BUREAU
THE NATIONAL BROADCASTING AND
TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC)

นักศึกษา

จินตนา ฤทธิธรรม รหัสนักศึกษา 63501920

หลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหภาพร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นำสารนิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ่ออัน)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สารนิพนธ์เรื่อง	ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
คำสำคัญ	ความผูกพันต่อองค์กร/บุคลากร/สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
นักศึกษา	จินตนา ฤทธิธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 47 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าที่ t-test และค่าเอฟ F-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างประจำระดับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันด้านความรู้สึก และน้อยที่สุดคือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคลของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

TITLE	ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PERSONNEL IN TEIECOMMUNICATION CONSUMER PROTECTION BUREAU THE NATIONAL BROADCASTING AND TEIECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC)
KEYWORDS	ORGANIZATIONALCOMMITMENT/PERSONNEL/ TEIECOMMUNICATION CONSUMER PROTECTION BUREAUTHE NATIONAL BROADCASTING AND TEIECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC)
STUDENT	JINTANA RITTITHUM
ADVISOR	ASSOC.PROF. SOMJAI PHAGAPHASWIWAT, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the level of organizational engagement of personnel in the Telecommunication Consumer Protection Bureau, The National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), to study the relationship between the personnel factors, work experience and the Organization Commitment of Personnel in Telecommunication Consumer Protection Bureau, The National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC). The sample was Forty-seven Personnel in Telecommunication Consumer Protection Bureau. A questionnaire was used as a research instrument to collect the data. Data collected were then analyzed using statistics, including percentage, frequency, mean, and standard deviation. The analysis was made on the t-test and F-test. (One-way ANOVA) and Pearson's correlation coefficients with a given statistical significance level of 0.05

The result of this research indicated that most of the respondents were female, between the ages of 31 and 40 years with bachelor degree and single. Their average incomes were between 15,001 to 25,000 baht. Most of them have worked at TCP for 6 to 10 years as a permanent staff.

The levels of employee commitment were high. After considering all aspects, normative commitment has the maximum average, followed by affective commitment and continuance commitment. The differences between personal factor, gender, age, education, status, income, period of employment, and job position have not affected the level of commitment. A job description is related to the employee commitment. Work experience is also related to the employee commitment with a statistical significance level of 0.05

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการสนับสนุนและความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการทำงาน ข้อคิดเห็น และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องทุกขั้นตอนของการจัดทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ จนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ และเป็นแบบอย่างของครูที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่รู้เหน็ดเหนื่อย

ขอขอบพระคุณบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทุกท่านที่ได้ ให้ความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถามเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ตลอดจนเพื่อนๆ ที่คอยเป็นกำลังใจและมีส่วนร่วมในการทำสารนิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดา ที่ให้การสนับสนุนให้กำลังใจอันสำคัญยิ่งตลอดมาและเพื่อนนักศึกษาร่วมหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือกันเสมอมา

จินตนา ฤทธิธรรม

สิงหาคม 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	9
ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	40
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายรายงานผล และข้อเสนอแนะ.....	86
สรุปผลการวิจัย.....	87
การอภิปรายผล.....	90
ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	101
ประวัติผู้วิจัย.....	110

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	38
2.2	39
3.1	43
3.2	43
3.3	44
3.4	44
3.5	45
4.1	48
4.2	52
4.3	53
4.4	54
4.5	55
4.6	56
4.7	57
4.8	58
4.9	59
4.10	60
4.11	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.12	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัย ด้านประสิทธิภาพการทำงาน.....	62
4.13	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัย ด้านประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม.....	63
4.14	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.....	64
4.15	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.....	65
4.16	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.....	66
4.17	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพัน ต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในภาพรวม.....	67
4.18	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ....	68
4.19	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ....	69
4.20	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
4.21	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามสถานภาพ.....	71
4.22	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.23	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การด้านต่างๆ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	74
4.24	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การด้านต่างๆ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	75
4.25	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพัน ต่อองค์การ.....	78
4.26	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การ.....	81
4.27	แสดงผลสรุปการทดสอบสมมุติฐานที่ 1.....	83
4.28	แสดงผลสรุปการทดสอบทางสมมุติฐานที่ 2.....	84
4.29	แสดงผลสรุปการทดสอบสมมุติฐานที่ 3.....	85

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างองค์การสำนักกับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคมสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โลกาภิวัตน์มีความก้าวหน้าทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอย่างรวดเร็วรวมไปถึงองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต่างต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ซึ่งสิ่งสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ หากทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนำองค์กรไปในทิศทางที่เหมาะสมก็จะสามารถสร้างคุณค่าอันมหาศาลให้กับองค์กร (ลลิตา จันทรงาม, 2559, หน้า 1)

องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องและทันต่อเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ซึ่งการปรับตัวนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการด้วยกัน เช่น ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กร ความน่าเชื่อถือและพึงพอใจขององค์กร และความคาดหวังจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ย่อมมีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเพื่อทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล เมื่อทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กรจึงจำเป็นต้องรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานที่สุดจาก ความสำคัญและอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร (จิระพร จันทกาโส, 2558, หน้า 1)

เนื่องจากสถานการณ์อัตราค่าจ้างคนของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2561 2563 ที่ผ่านมา พบว่า มีสถิติผู้ลาออกจากหน่วยงานและย้ายไปยังสำนักอื่นภายในสำนักงานมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยปี พ.ศ. 2561 มีจำนวน 3 คน

ปี พ.ศ 2562 มีจำนวน 4 คน ปี พ.ศ. 2563 มี 3 คน (ฝ่ายอำนวยการสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงาน กสทช.,2563) ทำให้สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เกิดปัญหาด้านอัตรากำลังคน อาทิ การบรรจุพนักงานใหม่เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เนื่องจากต้องมีการย้ายหมุนเวียนและคัดเลือกพนักงานภายในก่อน ซึ่งใช้เวลานานส่งผลให้ขาดอัตรากำลังผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะเข้าสู่ตำแหน่งสำคัญที่ว่างอยู่อีกทั้งทำให้บุคลากรที่ทำงานอยู่ก่อนต้องทำงานทดแทนตำแหน่งที่สูญเสียไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับองค์กรและเป็นแนวทางเสริมสร้างความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

คำถามการวิจัย

1. บุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับใด
2. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลหรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสพการณ์ จากการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคใน กิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนัก รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

3. ปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ (Steers, 1973 อ้างถึงใน วรณิภา นิลวรรณ, 2554, หน้า 19) เกี่ยวกับปัจจัย เบื้องต้นด้านความผูกพันต่อองค์กรและแนวคิดของ Mowday และคณะ (1982 อ้างถึงใน อภิญา ทองเดช, 2558, หน้า 29) เกี่ยวกับปัจจัยบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงานและแนวความคิดของ Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 191) เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มาประยุกต์กำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังภาพนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
7. ตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

1. ความหลากหลายของงาน
2. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน
3. ความท้าทายของงาน
4. ความคาดหวังที่จะก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน
5. การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
6. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน

1. ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร
2. ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้
3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร
4. ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ตัวแปรตาม

- ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนัก
รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคใน
กิจการโทรคมนาคม สำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ
โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
1. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร
 2. ความผูกพันด้านความรู้สึก
 3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาขอบเขตด้านเนื้อหาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.1.1.4 สถานภาพ
- 2.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 2.1.1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 2.1.1.7 ตำแหน่งงาน

2.1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย

- 2.1.2.1 ความหลากหลายของงาน
- 2.1.2.2 ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน
- 2.1.2.3 ความท้าทายของงาน
- 2.1.2.4 ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 2.1.2.5 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- 2.1.2.6 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.1.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานประกอบด้วย

- 2.1.3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร
- 2.1.3.2 ความรู้สึกว่าคุณคือคนที่พึ่งพาได้
- 2.1.3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร
- 2.1.3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประกอบด้วย

2.2.1 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร

2.2.2 ความผูกพันด้านความรู้ลึก

2.2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวนคน 47

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามระหว่างเดือนธันวาคม 2563 – เมษายน 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
3. นำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาองค์กรและวางแผนการบริหารงาน บุคลากรให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กร หมายถึง สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช.

บุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมาบริการที่ปฏิบัติงานให้แก่สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างในองค์กร

เพศ หมายถึง เพศของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชาย เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง ณ ปัจจุบัน

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิการศึกษาสูงสุดของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง
สถานภาพ หมายถึง สถานภาพการครองคู่ตามกฎหมายของบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่บุคลากรกลุ่มตัวอย่างได้รับเป็นการตอบแทน
 การปฏิบัติงานคิดเป็นรายเดือนโดยประมาณ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานในองค์กรของบุคลากร
 กลุ่มตัวอย่างจนถึงปัจจุบัน

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งที่บุคลากรกลุ่มตัวอย่างได้เข้ามาปฏิบัติงาน คือ ตำแหน่ง
 ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมาบริการ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่บุคลากรในองค์กรได้รับมอบหมาย
 ให้ดูแลรับผิดชอบ

ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใช้
 ความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกัน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นไม่รู้สึغبื่อหน่ายในการทำงาน

ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มี
 อิสรภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งาน
 นั้นแล้วเสร็จโดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก

ความท้าทายของงาน หมายถึง ความรู้สึกรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานที่ต้องใช้ความรู้และ
 ความสามารถมากกว่างานอื่นๆ ไม่จำเจรวมถึงการแก้ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในงาน

ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีโอกาส จะได้ดำรง
 ตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น ในองค์กร รวมทั้งมีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้
 ความสามารถจากงานที่ปฏิบัติ

การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน หมายถึง งานที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือมี
 ส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและ
 ผู้บังคับบัญชา

งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะ
 ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลต่างหน่วยงานหรือบุคคลภายนอก โดยได้รับความร่วมมือ
 เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคลากรได้รับทราบและเรียนรู้
 เมื่อเข้าไปปฏิบัติงานในองค์กร

ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับ
 จากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่าและตนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์กร

ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ หมายถึง ความเชื่อถือ ความไว้วางใจที่บุคลากรมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบกับปัญหา

ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กรรู้สึกว่าการที่ได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น จะได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการและระบบการพิจารณาความดีความชอบที่มีความโปร่งใส ยุติธรรม

ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร หมายถึง แนวโน้มความรู้สึกของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่มีค่านิยมกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรเพราะเชื่อว่า หากลาออกจะทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กรในเวลาที่ผ่านมา

ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง การที่บุคลากรต้องการอยู่กับองค์กร เพราะเห็นพ้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือในกรณีที่องค์กรกำลังดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง การที่บุคลากรต้องการทำงานกับองค์กร อันเนื่องมาจากแรงกดดันจากคนอื่น ซึ่งจะเป็นบุคลากรที่ไม่อยากทำให้นายจ้างผิดหวังและกังวลว่าเพื่อนร่วมงานอาจจะคิดกับตนในทางที่ไม่ดี

Norm (Normalization) หรือบรรทัดฐาน หมายถึง การบริหารด้านจัดการบรรทัดฐานที่เกิดจากความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้วิจัยมีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานและแนวทางการวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ได้รับการศึกษาค้นคว้าจากนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” แตกต่างกันไปโดยผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายไว้ดังนี้

Sheldon (1971 อ้างถึงใน อัครชัจจ์ สามิตร, 2558, หน้า 10) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นหรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ความรู้สึกผูกพันปฏิบัติงานที่เป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรเหมือนกับคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติการขององค์กรด้วยความเต็มใจที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงและมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Buchanan (1974 อ้างถึงใน วิจิตร เชื่อมสุวรรณ, 2550, หน้า 23) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายกับค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์กร (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Streers (1977 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553, หน้า 11-12) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรในแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร

ประมินทร์ เนาวกาญจน์ (2553, หน้า 13) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติที่มีต่อองค์กร โดยมีทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งแสดงออกมาในรูปแบบความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กรรวมถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรและมีความภาคภูมิใจในความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรรวมถึงความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

จิตติมา หลักทอง (2557, หน้า 22) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรมีความรู้สึกว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อันจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

สมจิตร จันทร์เพ็ญ (2557, หน้า 9) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กรเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรและรู้สึกว่าตนได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวพันกันซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทำให้เกิดการยอมรับในองค์กรและทำให้มีความศรัทธาและความจงรักภักดี โดยความตั้งใจและความพยายามที่มีอยู่จะทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและต้องการดำรงไว้ ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปตลอดจนการแสดงพฤติกรรมที่บ่งชี้ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมที่จะทุ่มเทร่างกายแรงใจเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ศราวุธ โภชนะสมบัติ (2559, หน้า 16) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นและมีทิศทางที่ดีหรือแสดงออกมาในรูปของการกระทำให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกของ

องค์กรและบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเสมอ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กรเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรรู้สึกว่าคุณเองได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวพันหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับในองค์กรจึงเกิดความรู้สึกทราวมถึงความจงรักภักดี โดยใช้ความพยายามที่มีทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ตลอดจนมีการแสดงพฤติกรรมที่บ่งชี้ว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะยินดีที่จะอุทิศแรงกายแรงใจเพื่อให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดและดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลยซึ่งความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กรและได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

Steers (1977 อ้างถึงใน วรรณิภา นิลวรรณ, 2554, หน้า 19) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1) ความผูกพันขององค์กรเป็นความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีทัศนคติที่สอดคล้องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3) ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมครใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

Porter and Streers (1973 อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553, หน้า 6-7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรว่า ความสัมพันธ์ที่แสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์กรจะรวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเป็นความเข้มข้นที่เป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

พิมพ์ชนก ทราชข้าว (2553, หน้า 5) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็น ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกหรือลาออกรวมถึงการเปลี่ยนงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่า กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างและยาวนานกว่าความพึงพอใจ

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญอย่างหนึ่งในการทำนายแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับ เป้าหมายขององค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันกับงานย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

4. ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

5. ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอก โดยมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529 อ้างถึงใน อมรรัตน์ แสงสาย 2558, หน้า 32) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งมีแนวโน้มของพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่องค์กรจัดอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร และบุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกผูกพันต่องานอย่างมาก เพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่สามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีเต็มใจและใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีและพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร

จะมีความต่อเนื่องในการปฏิบัติกับองค์กร โดยมีความเชื่อและเข้าใจในวัตถุประสงค์ของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กรและจากเหตุผลดังกล่าว โดยบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะมีความเกี่ยวพันกันหรือผูกพันต่องาน เป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลสนับสนุนกิจกรรมที่มุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนเองสามารถจะทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างสำเร็จ

1.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Kanter (1968 อ้างถึงใน กณัฐิกา สุระ โคตร, 2559, หน้า 499) กล่าวว่า สมาชิกในองค์กรแต่ละคนมีความคิดพฤติกรรมแตกต่างกันและความแตกต่างเหล่านั้นทำให้คนในองค์กรกับองค์กรด้วยสาเหตุต่างกัน ซึ่งแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของบุคคลโดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร เช่น เมื่อคิดว่าค่าใช้จ่ายในการออกจากองค์กรสูงมากที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไปก็จะทำให้บุคคลนั้นอยู่กับองค์กรต่อไปเพื่อให้เกิดผลกำไร จึงกล่าวได้ว่า เป็นความผูกพันต่อบทบาททางสังคมในระบบ

2. ความผูกพันยึดติด (Cohesion Commitment) เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับองค์กร อารมณ์และความรู้สึกที่ดีจะผูกมัดสมาชิกในองค์กรและความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ถ้าสมาชิกกลุ่มมีความสัมพันธ์กันสูงก็จะไม่มีการต่อต้านอิทธิพลภายนอก ระบบที่จะร่วมกันนั้นจะสามารถดำรงอยู่ต่อไปสมาชิกจะยึดติดซึ่งกันและกัน

3. ความผูกพันควบคุม (Control Commitment) เป็นความผูกพันที่ผู้กระทำยึดถือมาตรฐานและเคารพอำนาจของกลุ่มเกี่ยวข้องกับการที่พวกเขาเริ่มต้นประเมินค่าทางบวกเห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรม ความสมเหตุสมผลการแสดงค่านิยมของบุคคลของกลุ่ม ดังนั้น การเชื่อฟังต่อความต้องการเหล่านั้นจะเป็นความจำเป็นของมาตรฐานของสังคมและการลงโทษในระบบต้องคำนึงถึงความเหมาะสม

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน พิษิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 191) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่อยู่กับองค์กร โดยประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม โดยทั่วไปแล้วความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวระหว่างบุคลากรกับองค์กร ซึ่งทำหน้าที่ช่วยให้นักงานเกิดความจงรักภักดีและความคงอยู่กับองค์กร ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะเห็นว่าสิ่งยึดเหนี่ยวอาจไม่ได้ปรากฏในรูปแบบเดียวกันซึ่งมี รายละเอียดดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคลเป็นความรู้สึกผูกพันจนกลายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคมเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กรแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

1.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1990 pp.60-62) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยพิจารณาว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่องและความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านคือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงานความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลายและปฏิภพของหัวหน้างาน เช่น การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสอดคล้องกับการค้นพบของ Steer และ Mottaz ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดสถานการณ์การไว้วางใจภายในองค์กรซึ่งจะพัฒนาให้เกิดความผูกพันด้วยความรู้สึก

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง (Continuance Commitment) ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจลาออก ซึ่งอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับโอกาสของทางเลือกในงานอื่นๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจะใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ ความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อเนื่อง เพราะพนักงานที่ตั้งใจจะลาออกจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ แม้ว่าความผูกพันต่อเนื่องจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของบุคคลก็ตาม นอกจากนี้ลักษณะของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารและการพึ่งพาอาศัยขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเนื่อง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของพนักงานกับงานที่พบ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และสิ่งที่คุณค่าได้รับจากองค์กรแสดงออกมาในรูปความจงรักภักดีของคุณต่อองค์กร

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ลักษณะ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ คุณลักษณะของคุณ คุณลักษณะของงานและประสบการณ์ในการทำงาน

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่เกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ความมากน้อยในการลงทุนไปกับองค์กรและทางเลือกที่มีหากคิดจะลาออกจากองค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดจากปัจจัยด้านประสบการณ์ของคุณทั้งก่อนและหลังเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ การได้รับการอบรมสั่งสอนจากครอบครัว กระบวนการหล่อหลอมกล่อมเกลามาจากองค์กร

Steers, 1973 อ้างถึงใน ปรีชาดิ บัวเป็ง, 2554, หน้า 20) กล่าวว่า ปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีความยึดมั่นต่อองค์กร เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่มีลักษณะอย่างไร เช่น ความมีอิสระในการทำงาน มีคุณค่าและมีความประจักษ์ในงาน มีความหลากหลายในงานและงานที่มีโอกาสพบปะกับผู้อื่น

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน มีความรู้สึกรับรู้ต่อการทำงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร เช่น ทศนคติของกลุ่มต่อองค์กร การพึ่งพาได้จากองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร (personal Importance)

Mowday และคณะ (1982 อ้างใน วรรณิภา นิลวรรณ, 2554 หน้า 20) ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และความต้องการความก้าวหน้า

1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เนื่องจากอายุแสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล ซึ่งบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยและยังมีอายุมากขึ้นจะพบว่า สมาชิกองค์กรจะมีความยึดมั่น

ผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรที่มีอายุมากจะอยู่ในองค์กรด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ

1.2 เพศผู้หญิงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย ผู้หญิงความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยกว่าผู้ชาย ทั้งนี้ เพราะผู้หญิงทำงานในระดับที่ต่ำกว่าผู้ชาย

1.3 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้ว จำเป็นต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่าอีกทั้งมองงานของเขาในทางบวกสามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า จึงไม่เปลี่ยนงานยิ่งเมื่อต้องมีการรับเลี้ยงบุตรเพิ่มอีกก็ยิ่งพบว่า มีความยึดมั่นผูกพันสูงขึ้น

1.4 การศึกษา บุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ เพราะบุคลากรที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูงเนื่องจากมีข้อมูลต่างๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่าและเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

1.5 อายุงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคลากรนั้นต้องอุทิศกำลังกายกำลังใจ สติปัญญา สะสมประสบการณ์ทักษะและความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้ความตั้งใจผูกพันปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อยลง

1.6 ความต้องการความสำเร็จหรือความต้องการความก้าวหน้าองค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าสามารถทำงานไปสู่มุ่งจุดหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2. ลักษณะงาน (Job Characteristic) พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสิทธิภาพงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่า ความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

2.1 ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านจึงเป็นงานที่ทำทายเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงานได้ ลักษณะงานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและต้องการปฏิบัติให้สำเร็จตามความคาดหวังพบว่า ความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

2.2 ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีอิสรภาพสามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จโดยไม่มีการควบคุมจากภายนอกจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้

ความสามารถและรู้สึกว่าการจะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์แก่องค์กรและมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

2.3 ความท้าทายของงาน หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถใช้สติปัญญาและใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการทำงานและแสดงความสนใจทำงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง

2.4 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อกับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและคนอื่นจะทำให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเองซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การเป็นเจ้าขององค์กรจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร และขนาดขององค์กร

3.1 การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารให้ความสำคัญแก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหาร การมอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทั้งในด้านนโยบายและการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

3.2 ความเป็นเจ้าของกิจการ มีความสัมพันธ์ต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์กรได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะผลกำไรขององค์กร คือ ผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน ดังนั้น บุคลากรที่มีส่วนเป็นเจ้าของกิจการจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนธรรมดา

3.3 ขนาดขององค์กร พบว่า มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยให้เหตุผลว่าในองค์กรขนาดใหญ่บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูงทั้งที่ยังทำให้โอกาสที่จะติดต่อกับผู้อื่นสูงด้วย จึงทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

4. ประสบการณ์จากการทำงาน ซึ่งจะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีความรู้สึกที่พึงพอใจและมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรเป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กรว่าการที่ได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น ควรจะได้รับ

ผลตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม เช่น ค่าตอบแทน ระบบการพิจารณาความดีความชอบแลโอกาสความก้าวหน้าและการได้รับการพัฒนาและประสบความสำเร็จในการทำงานผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีพลังในการทำงานและเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร

4.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบกับปัญหาความน่าเชื่อถือขององค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความไว้วางใจองค์กรสูงจะรู้สึกว่าการปฏิบัติงานเป็นที่พึ่งพาได้และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง

4.3 ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการทุ่มเทแรงกายและกำลังใจเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่า และองค์กรได้ตอบสนองความต้องการทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานสิ่งต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับใด ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและความตั้งใจทำงานรวมถึงการคงอยู่หรือการเปลี่ยนงาน

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Maslow (1954 อ้างถึงใน พิชญาภรณ์ เต็งพานิชกุล, 2560 หน้า 25) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัยยารักษาโรคอากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการ ความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงานความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation of acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้ได้รับซึ่งความรักความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะความต้องการได้รับการยอมรับความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (ความภาคภูมิใจในตนเอง) (Esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการมีชื่อเสียงในสังคมความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

1.5.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

สมจิตร์ จันท์เพ็ญ (2557, หน้า 21) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่เป็นสภาวะอารมณ์ที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า มีความต้องการที่นำไปสู่ความพึงพอใจและความต้องการหลายอย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ซึ่งความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ฯลฯ

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่อยู่แวดล้อมและความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับหรือความต้องการทางสังคม

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล ซึ่งมีความเป็นรูปธรรมและความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้นอันเป็น โอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

1.5.3 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จ (McClelland's achievement motivation theory)

McClelland (อ้างถึงใน ศุภวดี บุญญวงศ์, 2560 หน้า 8) ได้กล่าวถึง เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจเกี่ยวข้องกับแนวความคิดของการเรียนรู้อย่างใกล้ชิด ตามทฤษฎีนี้เชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ แรงจูงใจที่ต้องการสัมฤทธิ์ผลมากกว่าแรงจูงใจอื่น โดยผู้ที่ทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จต้องมีแรงจูงใจที่มีมิตรสัมพันธ์ในระดับสูง ความสำเร็จจากงานจะทำโดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่มีอำนาจสูงจึงสามารถบริหารได้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ เพราะมนุษย์มีความต้องการที่จะทำในสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว ดังนั้น McClelland จึงให้ความสำคัญกับแรงจูงใจอยู่ 3 สิ่ง คือ ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation และความต้องการอำนาจ (Need for power) ซึ่งมีความต้องการที่เข้มข้นในตัวบุคคลจะทำให้ผู้นั้นมีพลังที่จะสร้างการปฏิบัติพฤติกรรมให้มีความสำเร็จทางอารมณ์ส่งผลต่อการกระตุ้นและจูงใจจะใช้พฤติกรรมที่นำไปสู่ความพอใจและเกิดความชำนาญ และมีความสามารถเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อนหรือให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่พึงปรารถนาซึ่งความพยายามที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ หรือแก้ปัญหาข้อจำกัดของงานที่ซับซ้อนให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้จากการวิจัย McClelland ได้ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมฤทธิ์ผลสูงไว้ดังนี้

1.1 บุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงชอบหลีกเลี่ยงเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ง่ายเกินไปและยากเกินไป เขาจะชอบเป้าหมายระดับปานกลางที่เขาคิดว่า สามารถได้สำเร็จจริง ๆ จึงทำให้เขาเลือกงานที่ยากแบบปานกลาง

1.2 บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จอย่างสูงโดยจะชอบสิ่งที่ป้อนกลับโดยตรงทันทีทันใดและน่าเชื่อถือได้

1.3 บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะเลือกรับผิดชอบสำหรับการแก้ปัญหาในการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงคงความซับซ้อนของสิ่งที่กระตุ้นความสำเร็จของแต่ละบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จอย่างสูงมักมุ่งเน้นเรื่องการบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งแตกต่างจากบุคคลที่เน้นเรื่องการหลีกเลี่ยงความล้มเหลว แต่ละบุคคลที่เน้นเรื่องการบรรลุผลสำเร็จ โดยมีแนวโน้มไปสู่การตั้งเป้าหมายที่เป็นจริงมากกว่าและจะเลือกงานที่ยากซึ่งความต้องการเพื่อความสำเร็จ พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความต้องการที่บรรลุถึงตำแหน่งหรือความร่ำรวย โดยเฉพาะสำหรับสิ่งนี้มักมีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มการจ้างงานที่มีสถานภาพตำแหน่งหรือค่าตอบแทนสูง บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง

มักขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานของพวกเขาเอง แทนที่จะเป็นผลจากการดำเนินงานของคนอื่น โดยปกติแล้วบุคคลที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง จะพอใจกับงานที่ทำตามลำพังซึ่งไม่ใช่งานที่ต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดหรือการทำงานเป็นทีม ซึ่งความพอใจของบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะได้มาจากความสำเร็จของงานเป็นส่วนใหญ่ ส่วนรางวัลหรือเงินที่พวกเขาได้รับเป็นเครื่องวัดที่ชี้เห็นถึงความสำเร็จของพวกเขาเท่านั้น ไม่ใช่แรงจูงใจอันเป็นผลมาจากความพยายามของพวกเขาเลย

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะให้ตนเป็นที่รักและยอมรับของผู้อื่น ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีและเกี่ยวกับบุคคลอื่นๆ ในสังคมมีปฏิสัมพันธ์ทำงานร่วมกับกลุ่มและมีความกลมเกลียวกันมากกว่าการแข่งขันก็จะได้รับการช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของตนได้ ความต้องการความผูกพันจะเกี่ยวพันกับความต้องการความชอบและการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรมากขึ้นจะทำให้บุคคลมีความต้องการมิตรสัมพันธ์จะเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะดังนี้

- 2.1 พยายามที่จะสร้างรักษาความเป็นมิตรและความสำคัญทางจิตใจอย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่น
- 2.2 อยากจะให้บุคคลอื่นชอบ
- 2.3 สนุกสนานกับงานเลี้ยงกิจกรรมทางสังคมและการคุยเล่น
- 2.4 แสวงหาการมีส่วนร่วมด้วยการเข้าร่วมกับกลุ่มหรือองค์กร

จากเหตุนี้บุคคลที่มีความต้องการมิตรสัมพันธ์มากขึ้นจึงแสดงออกโดยการคาดหวังหรืออยากได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุด ซึ่งพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและความอยากได้ของฝ่ายอื่นและจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจถึงความรู้สึกของฝ่ายอื่นให้มากที่สุด ดังนั้น คนประเภทนี้จะมุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งการคาดหวังจากการได้รู้จักและมีโอกาสสื่อความกับคนอื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้จะเสาะแสวงหาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือร่วมใจมีปฏิสัมพันธ์อันดีต่อกันในการทำงาน ร่วมกันเป็นกลุ่มที่ยังต้องสนับสนุนและสร้างสิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานให้ดีเพื่อเอื้ออำนวยต่อการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผลตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) คือ ความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่นเอาไว้หรือเป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมแสดงออกให้เห็นว่าสามารถที่จะควบคุมบุคคลอื่นได้ เพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการ โดยจะพยายามกระทำทุกวิธีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจเมื่อได้อำนาจก็จะเกิดความภาคภูมิใจในสิ่งที่กระทำได้นี้อีกกว่าบุคคลอื่น ในขณะที่ผู้บริหารที่มีความต้องการความสำเร็จสูงพยายามที่จะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ

เป้าหมายแต่ผู้บริหารที่มีความต้องการความสำเร็จสูงกลับมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมบุคคลข้อมูลและทรัพยากรอื่นที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายมากกว่าคนประเภทที่นิยมชมชอบต่ออำนาจเป็นอย่างมากนี่มักจะเป็นคนที่พยายามจะใช้วิธีการสร้างอิทธิพลให้มีอำนาจเหนือบุคคลอื่น พยายามหวานล่อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่นและมักเป็นคนที่ไม่หาตำแหน่งเพื่อจะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกว่ามีแรงจูงใจถ้าหากได้มีการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางต่างๆ ที่จะเป็นการเพิ่มบทบาทต่ออำนาจได้อย่างเต็มที่ โดยลักษณะของความ ต้องการด้านอำนาจนี้มักจะเป็นคนที่นิยมและมีความเชื่อมั่นในระบบที่มีอยู่ในองค์กรเชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียงใดๆ และพร้อมที่จะสละผลประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร ความต้องการอำนาจจะเกี่ยวพันกับความปรารถนาจากความพยายามที่มีอิทธิพลเหนือ และต้องการควบคุมผู้อื่น คุณลักษณะบุคคลที่มีความต้องการอำนาจจะเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะ ดังนี้

3.1 มีความต้องการที่จะได้รับตำแหน่งชอบที่จะอยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน

3.2 การแข่งขันกับบุคคลอื่นภายในสถานการณ์ที่เปิดโอกาสให้เขาครอบงำได้

3.3 ชอบสนุกสนานกับการเผชิญหน้ากับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจ มี 2 แบบคือ บุคคลและองค์กรบุคคลที่มีความต้องการอำนาจส่วนบุคคลสูงนั้นเป็นบุคคลที่ต้องการจะครอบงำบุคคลอื่นเพื่อที่จะแสดงถึงความสามารถของพวกเขาที่จะใช้อำนาจพวกเขามีความหวังให้ผู้ตามมีความจงรักภักดีต่อพวกเขาเป็นการส่วนตัวมากกว่าที่จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นผลให้บางครั้งเป้าหมายขององค์กรต้องถูกทำลายลงแต่ในทางกลับกันบุคคลที่มีความต้องการทางอำนาจขององค์กรสูงจะเป็นบุคคลที่มุ่งการทำงานส่วนรวมเพื่อที่จะแก้ปัญหาและส่งเสริมเป้าหมายขององค์กร บุคคลเหล่านี้จะชอบทำงานให้สำเร็จตามวิถีทางขององค์กรพวกเขามีความเต็มใจที่จะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวของเขาเองเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร โดยส่วนรวมอีกด้วย

1.5.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเอิร์ชเบิร์ก (Two-factor theory)

(Herberz 1891 อ้างถึงใน สุภาพร อารยะนรากุล, 2554 หน้า 6-7) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลว่า คนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบ คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งเกิดจากความพึงพอใจในงานที่ทำโดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานนั้น โดยสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ได้แก่ความสำเร็จการยกย่องความรับผิดชอบและความก้าวหน้าสิ่งที่ทำให้ความพอใจเกี่ยวพันกันบอกลักษณะงาน (เนื้อหาของงาน) และเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ได้แก่ ปัจจัย เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมขององค์กร หรือสภาพแวดล้อมของงาน นโยบายของบริษัทเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยบุคคลหลายคนเห็นว่าสาเหตุสำคัญของความไม่มีประสิทธิภาพ การประเมินปัจจัยเหล่านี้ในทางที่ดีได้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำแต่ทำให้ความไม่พอใจงานที่ทำไม่เกิดขึ้นเท่านั้น

Herzberg ยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลจะประกอบด้วยขั้นตอน 2 ขั้น คือ ขั้นที่หนึ่งผู้บริหารต้องมั่นใจว่า ปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลน ตัวอย่างเช่น เงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมจะต้องปลอดภัยและการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม

ขั้นที่สอง การให้โอกาสคนที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จและการยกย่องบุคคล จะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น

Herzberg ได้สรุปว่า ปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจ แต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้เขาเชื่อว่าปัจจัยอนามัยจะรักษาบุคคลเหมือนกับอนามัยรักษาฟันและเหงือกแต่อนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่สามารถแก้ปัญหาคืออนามัยไม่ได้ สร้างสภาพที่ดีขึ้น

Herzberg เสนอแนะว่า องค์กรที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเท่านั้นจะกำจัดความไม่พอใจในงานได้แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

ปัจจัยจูงใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานในทางกลับกันปัจจัยอนามัยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ดังนั้น เนื้องานจะเกี่ยวข้องกับรางวัลภายในด้วย ซึ่งขณะที่สภาพแวดล้อมของงานจะเกี่ยวข้องกับรางวัลภายนอก โดยสิ่งจูงใจภายในคือรางวัลภายในที่เกิดขึ้น ณ เวลาของการปฏิบัติงานและสิ่งจูงใจภายในจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานโดยตรง เพราะว่าการทำงานจะให้รางวัลได้เป็นสิ่งจูงใจภายในและถูกจูงใจด้วยตนเอง และในทางกลับกันสิ่งจูงใจภายนอกจะเป็นรางวัลภายนอกที่เกิดขึ้นภายหลังจากการทำงานไม่ใช่ความพอใจโดยตรง ณ เวลาที่บุคคลกำลังทำงานอยู่เงินเดือน การประกันสุขภาพ การพักร้อนจะเป็นสิ่งจูงใจภายนอก ปัจจัยอนามัยไม่ได้จูงใจเพราะว่าปัจจัยอนามัยไม่ได้กระตุ้นให้บุคคลใช้ความพยายามมากขึ้น แต่ปัจจัยอนามัยจะต้องถูกตอบสนองเพื่อบุคคลนำมาสู่จุดของความเป็กลางที่ปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบได้

2. ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมเป็นส่วนหนึ่งของสายงานกิจการโทรคมนาคมของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น

ความดีและกำกับการประกอบ กิจการวิद्यุกระจายเสียง วิद्यุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 47 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่บัญญัติว่า " คลื่นความดีที่ใช้ในการส่งวิद्यุกระจายเสียง วิद्यุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความดีตามวรรคหนึ่ง และกำกับการประกอบ กิจการวิद्यุกระจายเสียง วิद्यุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ " โดยในระหว่างที่การแต่งตั้ง กสทช. ยังไม่แล้วเสร็จ กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กทช. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ กสทช. ไปพลางก่อนตามบทเฉพาะกาล อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2554 ได้มี กสทช. จำนวน 11 คน อันประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจาก สาขาต่างๆ ที่ผ่านการสรรหาและคัดเลือกมาก่อนที่วุฒิสภามีมติเลือกภายในกรอบเวลาที่กฎหมาย กำหนด และจึงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง กสทช. และมีสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งได้รับโอนบรรดา กิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หน้าที่ หนี้ พนักงานและ ลูกจ้างและเงินงบประมาณจากสำนักงาน กทช. ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2553 เป็นต้นมา โดยมี เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้บังคับบัญชาสำนักงาน กสทช. และเป็นเลขานุการ กสทช. ในการ สนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของ กสทช. ดังนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่า ปัจจุบันคลื่นความดีและ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมของประเทศไทยได้เข้าสู่ ระบบการกำกับดูแลโดย กสทช. อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและก่อให้เกิดการ แข่งขันโดยเสรีและอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ได้ปรับสถานะของสถาบันคุ้มครอง ผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม (สบท.) โดยในระยะแรกเริ่ม ได้จัดตั้งเป็นกลุ่มงานภายในเทียบเท่า ระดับสำนัก ภายใต้โครงสร้างชั่วคราวของสำนักงาน กสทช. และมีโครงสร้างการแบ่งส่วนงาน ภายในรูปแบบเดิม รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมไปก่อนในช่วงเปลี่ยนผ่าน จนกว่า กทช. ปฏิบัติหน้าที่ กสทช. จะมีมติ เป็นอื่น หรือจนกว่า กสทช. ที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ที่จะพิจารณา เป็นอย่างอื่นต่อมา สำนักงาน กสทช. ได้มีคำสั่ง ที่ 51/2554 ลงวันที่ 12 เมษายน 2554 จัดตั้งกลุ่มภารกิจ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคมเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจของ สบท. และอยู่ ภายใต้โครงสร้างชั่วคราวของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อเลขาธิการ กสทช. และมีคำสั่งที่ 105/2554 ลงวันที่ 2 กันยายน 2554 มอบอำนาจให้รองเลขาธิการ กสทช. ปฏิบัติการแทนเลขาธิการ กสทช. ภายในขอบเขตภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม โดยมีอำนาจในการ ตั้ง อนุญาต อนุมัติ ควบคุมกำกับดูแลและคลื่นกรองงานภายในขอบเขตภารกิจของกลุ่มภารกิจด้าน การคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อให้การบริหารงานของกลุ่มภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ในช่วง การปฏิบัติภารกิจตามบทเฉพาะกาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

จนกระทั่งวันที่ 27 มกราคม 2555 กสทช. ให้ออกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในของ สำนักงาน กสทช. พ.ศ. 2555 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2555 เป็นต้นมา มีผลทำให้กลุ่ม การกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมถูกยกเลิกไป โดยได้จัดตั้งสำนักรับเรื่อง ร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงาน กสทช. แต่การดำเนินงานของสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ยังคงเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมและสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (<http://tcp.nbtc.go.th/website>, <https://www.nbtc.go.th/>, สืบค้นวันที่ 23 ธันวาคม 2563)

อำนาจหน้าที่

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีภารกิจที่ เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจาก ประกอบการ มาตรการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงการใช้ ประโยชน์คลื่นความถี่และบริการในกิจการโทรคมนาคม กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และดำเนินการ เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ยุติข้อขัดแย้งระหว่าง ผู้ประกอบการและผู้บริโภค รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานและเป็นฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมี อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ ร้องเรียน
2. ติดต่อประสานงานผู้ร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตและผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการเรื่อง ร้องเรียน
3. แก้ไขเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน
4. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต
5. รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย พิจารณาเสนอความเห็นและชี้แจงเรื่องร้องเรียนต่อ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม กสทช. และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. ดำเนินการเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่คู่กรณีร้องขอ
7. จำทำร่างประกาศกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม
8. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานคดี ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

9. อำนวยความสะดวกด้านเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม
10. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

วิสัยทัศน์

“สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุน กสทช. ในการจัดสรรคลื่นความถี่ การอนุญาตและการกำกับการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการ โทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับในระดับอาเซียน

ค่านิยมหลักขององค์กร (Core value)

Navigating to International

ก้าวไกลสู่สากล

Building Innovation

สร้างสรรค์นวัตกรรม

Teamwork & Transparency

ทำงานเป็นทีมและโปร่งใส

Consistent Professionalism

เชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ

ประเด็นยุทธศาสตร์

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ สำนักงาน กสทช. ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) โดยสอดคล้องกับแผนและยุทธศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับชาติและยกระดับเพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการทำงานของสำนักงาน กสทช. ในระยะยาว

แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ระยะ 20 ปีฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน” โดยได้กำหนดของสำนักงาน กสทช. ระยะ 4 ปี โดยมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและได้ถ่ายทอดนโยบาย กสทช. และสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2564 และแผนที่เกี่ยวข้องได้แก่ แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการ

โทรคมนาคม และแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2561 – 2564) ลงสู่การปฏิบัติ
แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 2

ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงอย่าง
ยั่งยืน (Improving the organization to ensure good governance and become a high performance
organization in a sustainable fashion)

สนับสนุนการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมของ
ประเทศให้เกิดความยั่งยืนด้วยการยกระดับขีดความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนากิจการกระจาย
เสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความ
เหลื่อมล้ำในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและ
พัฒนานวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ ประโยชน์
จากเทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับ
ประชาชนให้ มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความ
รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ ประชาชนถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ
กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ตลอดจน สร้างเครือข่ายความร่วมมือและ
การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือต่างๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครอง
ผลประโยชน์ของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ผลักดันการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทิศทางที่
สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ (Urging the mobilization of relevant master plans to achieve their desirable
outcomes in accordance with national development)

สนับสนุนและเป็นกลไกให้สำนักงาน กสทช. ในการบริหารจัดการทรัพยากรสื่อสารของ
ชาติอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมการแข่งขันเสรีอย่างเป็นธรรม สนับสนุนเนื้อหารายการในเชิง
สร้างสรรค์สังคม เพื่อเอื้อต่อการพัฒนาประเทศผ่านการขับเคลื่อนแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องให้เกิดผล
สัมฤทธิ์ และมุ่งเน้นให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรด้านการบริหารคลื่นความถี่ และกำกับดูแล
กิจการฯ ที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน
(Strengthening digitalization for sustainable national development)

สนับสนุนการพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของ
ประเทศให้เกิดความยั่งยืน ด้วยการยกระดับขีดความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนากิจการกระจาย
เสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ เพื่อลดช่องว่างของความเหลื่อม

ถ้าในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากดิจิทัล (Digital Divide) รวมทั้งส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมดิจิทัล สร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ ให้ถูกวิธี สร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับประชาชน ให้มีความเชื่อมั่นในการใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักงาน กสทช. เพื่อไม่ให้ ประชาชนถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม ตลอดจน สร้างเครือข่ายความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จาก เครือข่ายความร่วมมือต่างๆ ในการกำกับดูแลเพื่อปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (Enhancing strategic management)

เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจ และความตระหนักรู้ร่วมกัน ถึงปัจจัยความสำเร็จในการ บริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อให้ทุกองคาพยพได้บูรณาการการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปสู่ เป้าหมายการพัฒนาการอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นผลดี ต่อการพัฒนาประเทศ

สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

วิสัยทัศน์

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแลและพัฒนา กิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

อำนาจหน้าที่

มีภารกิจเกี่ยวกับการรับพิชชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรการ คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ มาตรการส่งเสริม สิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์คลื่นความถี่และ บริการในกิจการโทรคมนาคม กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้บริโภค กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ยุติข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบการและ ผู้บริโภค รวมทั้ง สนับสนุนการปฏิบัติงานและเป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคม ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

การแบ่งงานภายใน

1. ส่วนจัดการเรื่องร้องเรียน 1 ถึง ส่วนจัดการเรื่องร้องเรียน 4 มีหน้าที่

1. รับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ ร้องเรียน

2. ติดตามประสานงานผู้ร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตและผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการเรื่อง ร้องเรียน

3. แก้ไขเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน
 4. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของใบอนุญาต
 5. รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย พิจารณาเสนอความเห็นและชี้แจงเรื่องร้องเรียนต่อ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการ โทรคมนาคม กสทช. และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
 6. ดำเนินการเพื่อให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามที่ผู้กรณีร้องขอ
 7. จัดทำร่างประกาศกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม
 8. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานคดี ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
 9. อำนวยการงานด้านเลขานุการคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการ โทรคมนาคม
 10. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ส่วนส่งเสริมสิทธิผู้บริโภคและระบบฐานข้อมูล มีหน้าที่
 - 2.1 จัดทำข้อเสนอนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม
 - 2.2 สื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ ผู้บริโภค เพื่อสนับสนุนให้ผู้บริโภคเกิดความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิในการใช้บริการ โทรคมนาคม การรับทราบช่องทางในการเรียกร้องสิทธิ การดูแลและคุ้มครองตัวเองอย่างถูกต้องและเหมาะสม ของผู้บริโภค
 - 2.3 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ ด้าน โทรคมนาคม ให้กับผู้เกี่ยวข้องและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค ตลอดจน ส่งเสริมให้ผู้บริโภคใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารด้าน โทรคมนาคม
 - 2.4 สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และเครือข่ายภาค ประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภค
 - 2.5 พัฒนาศักยภาพและสร้างกระบวนการเรียนรู้ของเครือข่าย รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย
 - 2.6 จัดทำรายงานประจำปีของสำนัก และพัฒนาเนื้อหาและเว็บไซต์ของสำนักเพื่อเป็น ช่องทางส่งผ่านข้อมูลเรื่องร้องเรียน
 - 2.7 จัดการฐานข้อมูลระบบรับเรื่องร้องเรียน (Customer Relation Management : CRM) และจัดทำสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน ตลอดจนการประเมินผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน รวมถึงจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภคและฐานข้อมูลเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท

2.8 จัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ
สำนัก

2.9 ประสานงานกรณีจัดให้มีการใกล้เคียงข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม

2.10 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ส่วนอำนวยการ มีหน้าที่

3.1 ปฏิบัติงานสารบรรณและจัดทำหนังสือโต้ตอบทั่วไปรวมทั้งการจัดเก็บเอกสาร

3.2 จัดทำแผนต่างๆ อาทิ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัด
จ้าง แผนควบคุมภายในและจัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำปี เป็นต้น

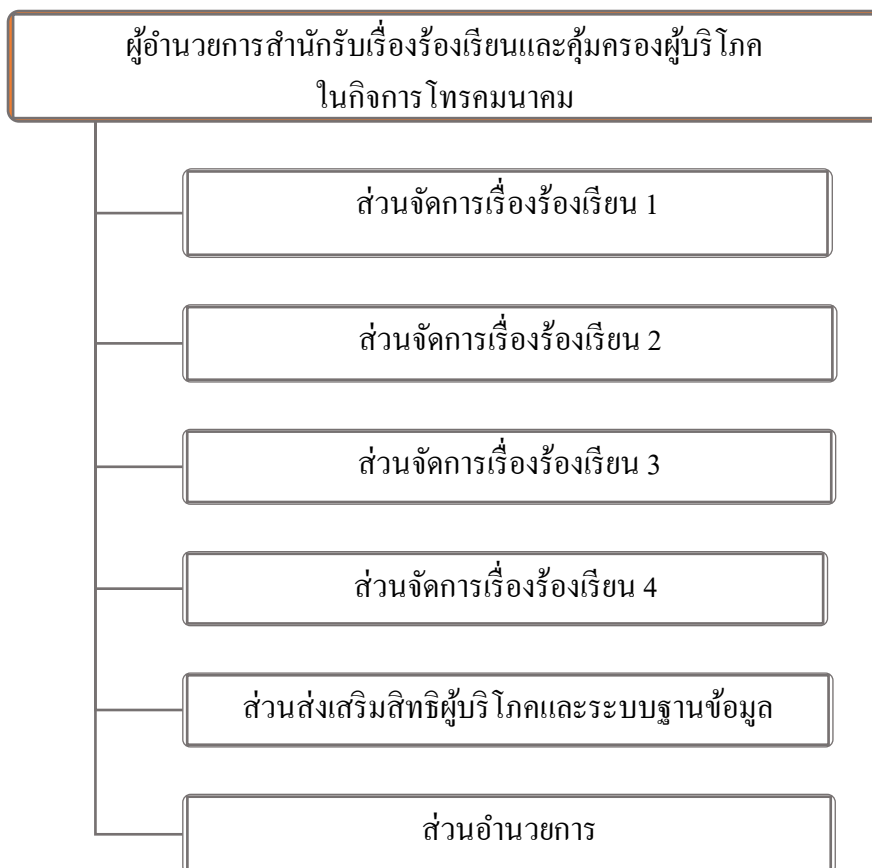
3.3 ติดตามและจัดทำรายงานการดำเนินงานตามแผนต่าง ๆ อาทิ รายงานผลการ
ดำเนินงาน รายงานการเบิกจ่ายงบประมาณ รายงานการจัดซื้อจัดจ้าง รายงานการควบคุมภายในและ
รายงานตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำปี เป็นต้น

3.4 ปฏิบัติงานในฐานะเจ้าหน้าที่พัสดุของสำนัก อาทิ กลั่นกรองงาน การจัดซื้อจัดจ้าง
บริหารสัญญา งานพัสดุครุภัณฑ์ ควบคุม ดูแลรักษา เบิกจ่าย ตรวจสอบ และรายงานผลการ
ตรวจสอบพัสดुकงคลังประจำปี เป็นต้น

3.5 บริหารการประชุมตลอดจนติดตามผลการประชุมภายในสำนัก

3.6 ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามภารกิจ
หลักของหน่วยงานต้นสังกัด

3.7 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย



ภาพประกอบที่ 2 โครงสร้างองค์การสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ที่มา : <http://tcp.nbtc.go.th>

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อิสรา ศิรมณิรัตน์, และคณะ (2560) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือความผูกพันด้านความรู้สึกรับค่าเฉลี่ย 4.18 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.96 2) ปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ ด้านความท้าทายของงานมีค่าเฉลี่ย 4.08 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

มีค่าเฉลี่ย 3.98 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร พบว่า ปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยด้านลักษณะงานด้านความหลากหลายของงานด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยภาพรวมส่งผลต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จิราภรณ์ กลิ่นสุข และภัสสร จินะวงษ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด และศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด จำนวน 125 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มาก) ลักษณะของงาน (มาก) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (ปานกลาง) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ปานกลาง) เงินเดือนและสวัสดิการ (ปานกลาง) และสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย (ปานกลาง) การทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านลักษณะของงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ยามาเซอิไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ปกณ จันทศาสตร์ (2559) ศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในเขตลาดพร้าว-จตุจักร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุการศึกษา สถานภาพระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรในส่วนนรายได้ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความอิสระในการทำงานและความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ส่วนในด้านความเข้าใจในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายในการทำงานและงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้น ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัศวินจำมิตร (2558) การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล นิคมพัฒนา จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทของสายงานและรายได้ต่อเดือนเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา จำนวน 95 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยการไชส์สถิติ Compare mean ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง พบว่า ภาพรวมและทุกด้านมีความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านบุคลากรมีความเชื่อพร้อมที่ยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือ ด้านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่คงความเป็นสมาชิกขององค์กรและด้านความตั้งใจพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กรตามลำดับส่วนผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่า ช่วงอายุอื่นๆ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาอื่นๆ พนักงานสายงานประเภท ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า สายงานประเภทอื่นๆ และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วงอื่นๆ

อาคม ล่ามกิจจา (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรการบริหารส่วนตำบลบางเสาธง 2) ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง ประชากร คือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จำนวน 156 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 113 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามสถิติที่

ใช้คือความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบนมาตรฐาน t-test F-test และสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาชงในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาชงในภาพรวมมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก 2. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีอายุอายุงานตำแหน่งงานฝ่ายงาน และระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 3. สภาพแวดล้อมค่านิยมและเครือข่ายวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาชงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนชนบธรรมเนียมประเพณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อย ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาชง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

นิรัชพร กรุณกรุด (2558) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท อยู่ในระดับมากในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยลักษณะองค์กรในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์กรและปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความเข้าใจในการทำงาน ความอิสระในการทำงานความหลากหลายในการทำงานความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรเมธ จันทะฤทธิ (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ทดสอบปฏิสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคามจำนวน 95 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มและวิธีการสุ่มแบบง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ตที่มี 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation), t-test, F-test (Four-ways ANOVA) วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วย

วิธีการของ LSD (Least significant different) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Correlation coefficient) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ เชิงเส้นตรง (Multiple linear regression analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter method) โดยกำหนดนัยสำคัญในการทดสอบที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับความผูกพันของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการมีส่วนร่วมด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมความภักดีต่อองค์กร ด้านการแสดงตนเอง

จิตติมา หลักทอง (2557) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ทำในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความหลากหลายของงานสูงที่สุด ส่วนผลการศึกษาคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงานพบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรสูงที่สุด ผลการศึกษาคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงที่สุด ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด สถานภาพ ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

พัชรินทร์ ผิวนิล (2556) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไฮเออร์ อิเล็กทริก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไฮเออร์ อิเล็กทริก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ไฮเออร์ อิเล็กทริก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้การยอมรับนับถือด้านความก้าวหน้าในการทำงานและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรรองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กรและด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน การได้การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โสมย์ศิริ มุลทองทิพย์ (2556) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกา วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกา และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน โรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน โรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกา จำนวน 5 โรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาจำนวน 150 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมพัทธ์เพียร์สัน

พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของ บุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรและเพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากบุคลากร จำนวน 156 คน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิง พหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา

พบว่า บุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกร่วม ด้านพฤติกรรม และด้านการรับตามลำดับและบุคลากรมีระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิดและด้านการประยุกต์ใช้ตามลำดับ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรมมีผลกระทบต่อปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิดและด้านการประยุกต์ใช้โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้ของบุคลากร มีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้มากที่สุดและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ด้านการแสวงหาโอกาสน้อยที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรมของบุคลากร มีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสมากที่สุดและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้น้อยที่สุด สำหรับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกร่วมไม่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยรวมและรายด้านของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

ตารางสังเคราะห์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

การสังเคราะห์ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน

ตารางที่ 2.1 สัมเคราะห์ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรต้น	2560		2559		2558		2557	
	อิศรา ศิริมณีรัตน์,	วันนิศา รักษมหาย	จิราภรณ์ กิตินสุข	ลิตติมา หลักทอง	อัศัจจ์ สามิตร			
เพศ					✓			
อายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สถานภาพ	✓	✓			✓			
รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน								✓
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ตำแหน่งงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

การสัมเคราะห์ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 2.2 สังกะระห์ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม	2560	2559	2558	2556	
	อิศรา ติรมณีนันต์, วันนิศา รักขมาตย์	อากม ส่ามกิจจา	นริชพร กฤษณกรุด	พัชรินทร์ ฉวีนิล	พรทิพย์ ไชยฤกษ์
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	✓	✓	✓	✓	✓
ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก	✓	✓	✓	✓	✓
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน		✓			✓

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ แยกเป็นเพศชายจำนวน 13 คน และเป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน รวม 47 คน (ข้อมูลวันที่ 25 ธันวาคม 2563) โดยใช้ประชากรทั้งหมด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความท้าทายของงาน ความคาดหวังในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

1.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ที่สนคิดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติประกอบด้วย ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Questions) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความท้าทายของงาน ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทุกด้านมีรายละเอียดของข้อคำถามด้านละ 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ โดยการตรวจให้คะแนนข้อความเป็นทางบวกทั้ง 18 ข้อ และเติมข้อมูลข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรความรู้สึก องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรทุกด้านมีรายละเอียดของข้อคำถามด้านละ 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยการตรวจให้คะแนนข้อความเป็นทางบวกทั้ง 12 ข้อ และเติมข้อมูลข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ทุกด้านมีรายละเอียดของข้อคำถามด้านละ 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 9 ข้อ โดยการตรวจให้คะแนนข้อความเป็นทางบวกทั้ง 9 ข้อ และเติมข้อมูลข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale ในการวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งจะให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

การวัดระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยมากที่สุด	=	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	=	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	=	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	=	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1	คะแนน

การแปรผลความหมายของคะแนน โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด กำหนดเกณฑ์โดยใช้สูตรคร่าวๆ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดการวิจัยและใช้การทดสอบเครื่องมือโดยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

1. ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปเสนอบริการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง หากความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่จากนั้น จึงนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการศึกษารวม 20 คน เพื่อทดสอบความสมบูรณ์ ความชัดเจนของแบบสอบถามและนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยการนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อและหาค่าความเชื่อมั่นรวมโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550, หน้า 147) และใช้เกณฑ์ที่น่าจะยอมรับได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ซึ่งควรมากกว่า 0.07 ได้ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค พบว่า แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น = 0.931 ดังตารางที่

ตารางที่ 3.1 ผลการทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	Cronbach's coefficient alpha
ปัจจัยส่วนบุคคล	0.831

2.2 แบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะงาน ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัก พบว่า รแบบสอบถามปัจจัยลักษณะงานทั้งฉบับมีความเชื่อมั่น = 0.931 ส่วนผลการหาค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านพบว่า ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านความหวังดีที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีค่า 0.829 0.716 0.927 0.824 0.728 0.827 ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตัวแปร	Cronbach's coefficient alpha
ความหลากหลายของงาน	0.829
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	0.716
ความท้าทายของงาน	0.927
ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.824
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	0.728
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	0.827

2.3 แบบสอบถามปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัก พบว่าแบบสอบถามปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานทางฉบับ มีค่าความเชื่อมั่น = 0.901 ส่วนผลการหาค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านพบว่า รด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้หรือ ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ด้านติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีค่า 0.846 0.841 0.912 0.804 ตามลำดับดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ผลการทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยด้านประสบการณ์
จากการทำงาน

ตัวแปร	Cronbach's coefficient alpha
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	0.846
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	0.841
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจาก องค์กร	0.912
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.804

2.4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัก พบว่าแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่น = 0.764 ส่วนผลการหาค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่า 0.748 0.774 0.725 ตามลำดับดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ผลการตรวจสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปร	Cronbach's coefficient alpha
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	0.748
ความผูกพันด้านความรู้สึก	0.774
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	0.725

2.5 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติทั้งฉบับผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัก พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น = 0.916 ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ผลการทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
 สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงาน
 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ตัวแปร	Cronbach's coefficient alpha
ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของ บุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง ผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	0.916

สรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ (ค่าความเชื่อมั่นที่ได้มีค่ามากกว่า 0.07)
 จึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

2. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมี
 ขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างโดยแจก
 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคใน
 กิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. จำนวน 47 ชุด เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามครบ จึง
 นำมาบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติต่อไปโดยแบบสอบถามที่รวบรวมได้ดำเนินการดังนี้

1.1 เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความ
 สมบูรณ์ถูกต้องและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกและทำการจัดเก็บเพิ่มเติมให้ครบตาม
 จำนวนที่ต้องการ

1.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาบันทึกลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่
 กำหนดไว้

1.3 ประมวลผลข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ด้วยการนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาบันทึกลงใน
 โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์เพื่อประมวลผลและคำนวณค่าทางสถิติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจากหนังสือ บทความ วารสาร งานศึกษา วิทยานิพนธ์และข้อมูลในระบบออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์คำนวณหาค่าสถิติโดยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้วิเคราะห์และอธิบาย ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับความผูกพัน ต่อองค์กร

3. ทดสอบสมมติฐาน ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกัน โดยใช้ค่าที (t-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยหาค่าสหพันธ์ (r) ซึ่งค่าที่คำนวณได้จะอยู่ในช่วง $-1 < r < 1$

โดยการกำหนดเกณฑ์แปลผลค่า r ดังนี้

ช่วงค่า r	แปลผล
$-0.75 < r < -1.00$	มีความสัมพันธ์มากในเชิงลบ
$-0.25 < r < -0.74$	มีความสัมพันธ์ปานกลางในเชิงลบ
$-0.01 < r < -0.24$	มีความสัมพันธ์น้อยในเชิงลบ
$r = 0$	ไม่มีค่าความสัมพันธ์
$0.01 < r < 0.24$	มีความสัมพันธ์น้อยเชิงบวก
$0.25 < r < 0.74$	มีความสัมพันธ์ปานกลางเชิงบวก
$0.75 < r < 1.00$	มีความสัมพันธ์มากเชิงบวก

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

การศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และคำย่อ ดังต่อไปนี้

N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean)
S.D	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ t – test (Distribution)
F	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบ F – test (Distribution)
SS	หมายถึง	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ความถดถอยเชิงพหุคูณ
Sig	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากสถิติทดสอบ
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละของเพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานหน้าที่ในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	13	27.7
หญิง	34	72.3
2. อายุ		
น้อยกว่า/เท่ากับ 25 ถึง 30 ปี	5	10.6
31 – 40 ปี	31	66.0
41 – 50 ปี	11	23.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2
ระดับปริญญาตรี	33	68.2
ระดับปริญญาโท	13	27.7
ระดับปริญญาเอก	1	2.1
4. สถานภาพ		
โสด	36	72
สมรส	11	23.4
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	0	0.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,00 บาท	1	2.1
15,001 – 25,000 บาท	18	38.3
25,001 – 35,000 บาท	10	21.3
35,001 บาท ขึ้นไป	18	38.3
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	2	4.3
1-5 ปี	18	38.3
6-10 ปี	24	51.1
11 ปี ขึ้นไป	3	6.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหารระดับสูง	0	0.00
ผู้บริหารระดับกลาง	0	0.00
ผู้บริหารระดับต้น	3	6.4
พนักงานประเภทปฏิบัติการระดับสูง	8	16.7
พนักงานประเภทปฏิบัติการระดับกลาง	5	8.1
พนักงานประเภทปฏิบัติการระดับต้น	6	10.8
ลูกจ้างประจำ	23	51.9
พนักงานจ้างเหมาบริการ	2	6.1
รวม	47	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 47 คน พบว่า

เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7

อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคคลส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 ถึง 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และบุคลากรที่มีอายุน้อยที่สุด อยู่ระหว่าง 25 ถึง 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6

ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาที่สูงที่สุดระดับปริญญาโท 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2

สถานภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 รองลงมา คือ บุคลากรสถานภาพสมรส จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาท ถึง 35,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมา คือ รายได้ 35,001 บาท ขึ้นไป

จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รายได้ 15,001 บาท ถึง 25,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และรายได้เฉลี่ยน้อยที่สุดต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 2.1

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่างน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับลูกจ้างประจำ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ปฏิบัติงานในระดับพนักงานประเภทปฏิบัติการระดับสูง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 คน ปฏิบัติงานในระดับประเภทปฏิบัติการระดับต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ปฏิบัติงานในระดับประเภทปฏิบัติการระดับกลาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ปฏิบัติงานในระดับผู้บริหารระดับต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และระดับปฏิบัติงานที่น้อยที่สุดคือ พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 2 คน คนคิดเป็นร้อยละ 6.1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานของกลุ่มตัวอย่างโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ความหลากหลายของงาน			
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความหลากหลายทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นอยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.02	.793	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญหลายด้านประกอบกัน	4.20	.805	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	4.16	.891	มาก
รวม	4.11	.705	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความหลากหลายของงานของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ระดับความคิดเห็นด้านความหลากหลายของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญหลายด้านประกอบกันอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติอยู่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.16 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคืองานที่ปฏิบัติอยู่มีความหลากหลายทำให้มีความกระตือรือร้นอยากที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมออยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน			
1. องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านเลือกรูปแบบวิธีการทำงานของตนเองได้	3.60	.948	มาก
2. ท่านสามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง	3.74	.694	มาก
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายใต้กฎระเบียบขององค์กร	4.00	.700	มาก
รวม	3.70	.722	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความมีอิสระในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในระดับความคิดเห็นด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานอยู่ระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสามารถปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเองภายใต้กฎระเบียบขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมาคือ ความสามารถใช้อดุลยพินิจและตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.74 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์กรเปิดโอกาสให้เลือกรูปแบบวิธีการทำงานของตนเองได้อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
			ความคิดเห็น
ความท้าทายของงาน			
1. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ยากแต่ท่านก็สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	4.20	.670	มาก
2. ก็สามารทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน	3.50	.833	มาก
3. ขณะปฏิบัติงานท่านต้องพบกับปัญหาและท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดีเสมอ	3.98	.752	มาก
รวม	3.90	.698	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความท้าทายของงานของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ระดับความคิดเห็นด้านความท้าทายของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เมื่อได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ยากก็สามารถทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ขณะปฏิบัติงานเมื่อต้องพบกับปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาให้ผ่านไปได้ด้วยดีเสมออยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.98 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน			
1. การปฏิบัติงานในองค์กรนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ท่านวางไว้ได้	4.06	.843	มาก
2. การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน	3.90	.886	มาก
3. ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น	3.94	.652	มาก
รวม	3.68	.854	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการปฏิบัติงานในองค์กรที่ทำให้มีโอกาสำเร็จในชีวิตตามจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถเช่นการศึกษาต่อฝึกอบรมสัมมนาเป็นต้นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.94 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ปัจจุบันทำให้มีโอกาก้าวหน้าในสายงานอยู่ในระดับมากมีค่า 3.90

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ
		มาตรฐาน	ความคิดเห็น
การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน			
1. ท่านมีส่วนร่วมทำให้การบริหารงานขององค์กรมี ความเจริญก้าวหน้า	3.82	.873	มาก
2. องค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	3.98	.845	มาก
3. ถ้าท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการกำหนด แนวทางและการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.90	.886	มาก
รวม	3.80	.754	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ องค์กรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมา คือการมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางและการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.90 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการมีส่วนร่วมทำให้การบริหารงานขององค์กรมีความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ
		มาตรฐาน	ความคิดเห็น
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น			
1. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ต้องประสานกับ ผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.28	.567	มากที่สุด
2. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ทำให้ท่านได้สร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.97	.650	มาก
3. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ทำให้ท่านมีโอกาส แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคลากรทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร	3.81	.856	มาก
รวม	3.93	.612	มาก
ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวม	3.72	.788	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นของบุคลากรสำนักบริหาร
เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในระดับความคิดเห็นด้านงานที่มีโอกาส
ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
คือ งานที่รับผิดชอบอยู่ทำให้ได้สร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย
4.28 รองลงมาคือ งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ต้องประสานกับผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอก
องค์กรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.97 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ งานที่รับผิดชอบอยู่ทำให้มี
โอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.81

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวม

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความหลากหลายของงาน	4.11	.705	มาก
2. ความอิสระในการปฏิบัติงาน	3.70	.722	มาก
3. ความท้าทายของงาน	3.90	.698	มาก
4. ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.73	.854	มาก
5. การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน	3.80	.754	มาก
6. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	3.93	.612	มาก
รวม	3.91	.851	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 47 คน ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความหลากหลายของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือด้านความท้าทายของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน

ปัจจัยด้านประสพการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร			
1. องค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า คุณค่า	3.86	1.221	มาก
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จ ขององค์กร	3.76	.890	มาก
3. ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานภายในองค์กร	3.56	.960	มาก
รวม	3.75	.753	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรของบุคลากรสำนัก
รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจาย
เสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ในระดับความคิดเห็นด้านความรู้สึกว่าตนมี
ความสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุดคือ องค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานทำให้รู้สึกว่าคุณค่า
อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของ
องค์กรอยู่ในระดับมากมีความค่าเฉลี่ย 3.76 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการได้รับการยอมรับว่า
เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานภายในองค์กรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.56

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
			ความคิดเห็น
ความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้			
1. ท่านคิดว่าองค์การของท่านน่าเชื่อถือทำให้ท่าน รู้สึกสบายใจและมั่นคงเมื่อได้เป็นสมาชิกของ องค์การ	3.89	.929	มาก
2. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับองค์การ	3.78	.827	มาก
3. เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงานองค์การ ของท่านช่วยแก้ไขปัญหานั้นเป็นอย่างดี	3.69	.867	มาก
รวม	3.76	.815	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้ของบุคลากรสำนักบริหาร
เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ระดับความคิดเห็นด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็น
ที่พึ่งพาได้อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ
องค์การมีความน่าเชื่อถือทำให้รู้สึกสบายใจและมั่นคงเมื่อได้เป็นสมาชิกขององค์การอยู่ในระดับ
มากมีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ การรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับองค์การอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 3.78 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อประสบปัญหาในการทำงานองค์การช่วยแก้ไข
ปัญหาได้อย่างดีอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร			
1. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจาก องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่อย่างโปร่งใสและ ยุติธรรม	3.72	.912	มาก
2. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับความ อุตสาหที่ได้อุทิศตนให้กับงาน	3.50	.947	มาก
3. ท่านได้รับประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กร อย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.68	.937	มาก
รวม	3.74	.842	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในระดับความคิดเห็นด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.74 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากองค์กรที่การปฏิบัติงานอยู่อย่างโปร่งใสและยุติธรรมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาคือ การได้รับประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรอย่างเพียงพอและเหมาะสมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับผลตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับความอุตสาหที่ได้อุทิศตนให้กับงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน

ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร			
1. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่เห็นคุณค่าและให้ความสำคัญต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก	3.75	.959	มาก
2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจทุกครั้งที่ท่านมีปัญหา	3.97	.868	มาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีมิตรไมตรีเพื่อเผื่อแผ่ต่อกัน	4.15	.832	มาก
รวม	3.80	.756	มาก
ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานโดยรวม	3.81	.741	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรของบุคลากรสำนัก
รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจาย
เสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อเพื่อน
ร่วมงานและองค์กรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก
ที่สุดคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีไมตรีเอื้อเพื่อเผื่อแผ่ต่อกันอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย
4.15 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจทุกครั้งที่มีปัญหาอยู่ในระดับ
มากมีค่าเฉลี่ย 3.97 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือวงการนี้เป็นวงการที่เห็นคุณค่าและให้
ความสำคัญต่อบุคลากรอย่างมากอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ระดับ
		มาตรฐาน	ความคิดเห็น
1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร	3.77	.859	มาก
2. ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพาได้	3.85	.818	มาก
3. ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3.67	.843	มาก
4. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	3.99	.758	มาก
รวม	3.79	.653	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะสำหรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 47 คนให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ ด้านความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพาได้อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.77 และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความผูกพัน
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร			
1. ท่านมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานในองค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้าง	3.92	1.082	มาก
2. ท่านยินดีที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้โอกาสได้รับข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าหรือได้รับการโยกย้ายไปยังตำแหน่งที่ดีกว่า	3.68	1.261	มาก
3. ท่านกลัวการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นหากต้องออกจากองค์กรโดยไม่มีทางเลือกใหม่รองรับ	3.15	1.362	ปานกลาง
รวม	3.45	1.043	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ระดับความผูกพันด้านความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานในองค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุงานหรือเลิกจ้างอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือการยินดีที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปแม้มีโอกาสดำเนินข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าหรือได้รับการโยกย้ายไปยังตำแหน่งที่ดีกว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการกลัวความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นหากต้องลาออกจากองค์กรโดยไม่มีทางเลือกใหม่รองรับอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ความผูกพันต่อองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความผูกพัน
ความผูกพันด้านความรู้สึก			
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การนี้	4.11	.776	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าท่านพร้อมเสียสละและให้ความร่วมมือกับองค์การทุกด้านโดยไม่มีความเคลือบแคลงใจใดๆ	3.98	.876	มาก
3. ท่านรู้สึกชื่นชมระบบของหน่วยงานเช่นระบบการปกครองระบบการทำงาน	3.57	.857	มาก
รวม	3.79	.752	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความผูกพันด้านความรู้สึกของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ระดับความผูกพันด้านความผูกพันด้านความรู้สึก อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การนี้อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมากรู้สึกว่าพร้อมเสียสละและให้ความร่วมมือกับองค์การทุกด้านโดยมีค่าความเคลือบแคลงใจใดใดอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.98 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความรู้สึกชื่นชมระบบของหน่วยงานเช่นระบบการปกครองระบบการทำงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.57

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความผูกพัน
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน			
1. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร	4.25	.879	มากที่สุด
2. ท่านเต็มใจทำงานเมื่อได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ	4.30	.824	มากที่สุด
3. ท่านปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จรู่วางทันเวลาแม้จะไม่ได้ผลตอบแทนเป็นพิเศษ	4.15	.843	มากที่สุด
รวม	4.28	.817	มากที่สุด
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	3.75	.834	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความผูกพันด้านบรรทัดฐานของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ระดับความผูกพันด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความเต็มใจทำงานเมื่อได้รับมอบหมายงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จรู่วางทันเวลาแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.25 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีของโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.15

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความผูกพัน
1. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.57	.895	มาก
2. ความผูกพันด้านความรู้สึก	3.95	.811	มาก
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4.12	.862	มาก
รวม	3.82	.765	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 47 คน ให้ระดับความผูกพันเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมสำนักงาน กสทช. แต่ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ ด้านความผูกพันด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.95 และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.57

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

การวิเคราะห์นี้เป็นการทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้โดยใช้ผลการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคมสำนักงาน กสทช. แตกต่างกันโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ ใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงานและตำแหน่งงาน ใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการ
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	t	Sig.
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับ องค์กร	ชาย	13	3.80	.817	1.070	.053
	หญิง	34	3.24	1.160		
ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก	ชาย	13	4.12	.482	1.103	.295
	หญิง	34	3.78	.856		
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	ชาย	13	4.47	.518	1.800	.067
	หญิง	34	4.12	.986		
รวม	ชาย	13	4.08	.519	1.946	.054
	หญิง	34	3.69	.885		

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างความผูกพันต่อองค์กรตามเพศที่
แตกต่างกันพบว่าในภาพรวมใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test ได้ค่า $t = 1.946$ มีค่า Sig. = .054 ซึ่งมากกว่าค่า
ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า เพศแตกต่างการไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ต่อองค์กรเมื่อ
เปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test ได้ค่า $t = 1.070$ มีค่า Sig. =
.053 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 แสดงว่าเพศต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านการคง
อยู่กับองค์กร

ความผูกพันด้านความรู้สึกรักใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test ได้ค่า $t = 1.103$ มีค่า Sig. = .295 ซึ่ง
มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า เพศแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้าน
ความรู้สึกรักความผูกพันด้านบรรทัดฐานใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test ได้ค่า $t = 1.800$ มีค่า Sig. = .067 ซึ่ง
มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าประเทศแตกต่างกันไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ด้าน
บรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	F	Sig.
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	น้อยกว่า/เท่ากับ	5	3.19	1.242	.402	.754
	31 ถึง 40 ปี	31	3.45	.853		
	41 ถึง 50 ปี	11	3.60	1.054		
	51 ปี ขึ้นไป	0	0.00	0.00		
ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก	น้อยกว่า/เท่ากับ	5	3.70	.778	.994	.405
	31 ถึง 40 ปี	31	3.78	.736		
	41 ถึง 50 ปี	11	3.98	.659		
	51 ปี ขึ้นไป	0	0.00	0.000		
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	น้อยกว่า/เท่ากับ	5	3.74	.948	3.812	0.55
	31 ถึง 40 ปี	31	4.21	.685		
	41 ถึง 50 ปี	11	4.22	.419		
	51 ปี ขึ้นไป	0	0.00	0.00		
รวม	น้อยกว่า/เท่ากับ	5	3.65	.934	1.408	.247
	31 ถึง 40 ปี	31	3.93	.643		
	41 ถึง 50 ปี	11	4.11	.652		
	51 ปี ขึ้นไป	0	0.00	0.00		

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test ได้ค่า $F = 1.408$ มีค่า Sig. = .247 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่าอายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .402$ มีค่า Sig. = .754 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าอายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร

ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .944$ มีค่า Sig. = .405 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าอายุแตกต่างกันไม่ได้มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกรัก

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 3.812$ มีค่า Sig. = .055 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าอายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	F	Sig.
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	3.84	1.059	1.914	.167
	ปริญญาตรี	33	3.42	1.042		
	ปริญญาโท	13	3.16	.864		
	ปริญญาเอก	1	3.27	.825		
ความผูกพันด้านความรู้สึก	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	4.00	.760	.011	.359
	ปริญญาตรี	33	3.81	.726		
	ปริญญาโท	13	3.74	.654		
	ปริญญาเอก	1	3.12	.615		
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	4.32	.841	.612	.523
	ปริญญาตรี	33	4.18	.857		
	ปริญญาโท	13	4.25	.713		
	ปริญญาเอก	1	4.12	.724		
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	4.18	.821	1.364	.264
	ปริญญาตรี	33	3.80	.798		
	ปริญญาโท	13	3.72	.628		
	ปริญญาเอก	1	3.50	.699		

จากตารางที่ 4.20 ผลการตรวจสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ในภาพรวมใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.364$ มีค่า Sig. = .264 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.914$ มีค่า Sig. =

.167 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร

ความผูกพันด้านความรู้สึกใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.011$ มีค่า Sig. = .359 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อ ความผูกพันด้านความรู้สึก

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .612$ มีค่า Sig. = .523 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพ	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	F	Sig.
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	โสด	36	3.80	.939	.628	.523
	สมรส	11	3.44	1.231		
	หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	0	3.50	1.112		
ความผูกพันด้านความรู้สึก	โสด	36	3.95	.654	.625	.567
	สมรส	11	3.86	.875		
	หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	0	3.63	.675		
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	โสด	36	4.33	.675	.589	.526
	สมรส	11	4.12	.948		
	หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	0	4.23	1.198		
รวม	โสด	36	3.96	.654	.622	.543
	สมรส	11	3.74	.900		
	หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	0	3.80	.915		

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ในภาพรวมใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .622$ มีค่า $Sig. = .543$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า สภาพแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .628$ มีค่า $Sig. = .523$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า สถานภาพแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร

ความผูกพันด้านความรู้สึกรักใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .625$ มีค่า $Sig. = .567$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า สถานภาพแตกต่างกันไม่มีผลต่อ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .589$ มีค่า $Sig. = .526$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า สถานภาพแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความสัมพันธ์ต่อองค์กรด้านต่างๆ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	F	Sig.
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	3.79	.725	.687	.579
	15,001 บาท ถึง 25,000 บาท	18	3.34	1.125		
	25,001 บาท ถึง 35,000 บาท	10	3.20	1.045		
	35,001 บาท ขึ้นไป	18	3.77	.926		
ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก	ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	4.00	.000	1.77	.357
	15,001 บาท ถึง 25,000 บาท	18	3.79	.724		
	25,001 บาท ถึง 35,000 บาท	10	3.90	.657		
	35,001 บาท ขึ้นไป	18	4.13	.895		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	F	Sig.
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	5.00	.859	1.715	.168
	15,001 บาท ถึง 25,000 บาท	18	4.12	.861		
	25,001 บาท ถึง 35,000 บาท	10	4.56	.716		
	35,001 บาท ขึ้นไป	18	4.22	.841		
	รวม	25,000 บาท	1	4.21		
รวม	15,001 บาท ถึง 25,000 บาท	18	3.70	.789	1.168	.345
	25,001 บาท ถึง 35,000 บาท	10	3.81	.679		
	35,001 บาท ขึ้นไป	18	4.19	.823		

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมุติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าในภาพรวมใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.168$ มีค่า $Sig. = .345$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่ารายได้ต่อเดือนแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรเมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .687$ มีค่า $Sig. = .579$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร

ความผูกพันด้านความรู้สึกใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.077$ มีค่า $Sig. = .357$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า แตกต่างกันไม่มีผลต่อ ความผูกพันด้านความรู้สึก

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.715$ มีค่า $Sig. = .168$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆจำแนกตาม
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	F	Sig.
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	น้อยกว่า 1 ปี	2	3.21	.720	.297	.911
	1-5	18	3.37	1.113		
	6-10	24	3.50	.894		
	11 ปี ขึ้นไป	3	3.20	.755		
ความผูกพันด้านความรู้สึก	น้อยกว่า 1 ปี	2	4.03	1.124	1.055	.424
	1-5	18	3.56	.750		
	6-10	24	3.92	.715		
	11 ปี ขึ้นไป	3	3.30	.318		
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	น้อยกว่า 1 ปี	2	4.45	.829	.599	.681
	1-5	18	4.16	.846		
	6-10	24	4.24	.924		
	11 ปี ขึ้นไป	3	4.00	.469		
รวม	น้อยกว่า 1 ปี	2	3.90	.697	.491	.798
	1-5	18	3.75	.852		
	6-10	24	4.12	.465		
	11 ปี ขึ้นไป	3	3.59	.841		

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมุติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าในภาพรวมใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .491$ มีค่า $Sig. = .798$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่าระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .297$ มีค่า $Sig. = .991$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร

ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.055$ มีค่า $Sig. = .424$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .599$ มีค่า $Sig. = .681$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	F	Sig.
ความผูกพันด้านการคง อยู่กับองค์กร	ผู้บริหารระดับสูง	0	3.40	1.059	.329	.812
	ผู้บริหารระดับกลาง	0	3.61	.830		
	ผู้บริหารระดับต้น	3	3.75	1.246		
	พนักงานปฏิบัติการ ระดับสูง	8	3.78	.759		
	พนักงานปฏิบัติการ ระดับกลาง	5	3.87	.753		
	พนักงานปฏิบัติการ ระดับต้น	6	3.82	.509		
	ลูกจ้างประจำ	23	3.79	.855		
	พนักงานจ้างเหมา บริการ	2	3.25	.711		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	F	Sig.			
ความผูกพันด้าน ความรู้สึกรัก	ผู้บริหารระดับสูง	0	3.78	.784	.264	.353			
	ผู้บริหารระดับกลาง	0	3.63	.840					
	ผู้บริหารระดับต้น	3	3.77	.958					
	พนักงานปฏิบัติการ ระดับสูง	8	3.79	.757					
	พนักงานปฏิบัติการ ระดับกลาง	5	3.82	.750					
	พนักงานปฏิบัติการ ระดับต้น	6	3.89	.501					
	ลูกจ้างประจำ	23	3.80	.845					
	พนักงานจ้างเหมา บริการ	2	4.00	.000					
	ความผูกพันด้านบรรทัด ฐาน	ผู้บริหารระดับสูง	0	4.23			1.059	1.258	.847
		ผู้บริหารระดับกลาง	0	4.11			.830		
ผู้บริหารระดับต้น		3	3.82	1.246					
พนักงานปฏิบัติการ ระดับสูง		8	3.76	.759					
พนักงานปฏิบัติการ ระดับกลาง		5	3.85	.753					
พนักงานปฏิบัติการ ระดับต้น		6	3.81	.509					
ลูกจ้างประจำ		23	3.80	.855					
พนักงานจ้างเหมา บริการ		2	5.00	.000					

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน	จำนวน	(\bar{X})	(S.D.)	F	Sig.
	ผู้บริหารระดับสูง	0	3.87	.816		
	ผู้บริหารระดับกลาง	0	3.76	.697	.513	.754
	ผู้บริหารระดับต้น	3	3.73	.867		
	พนักงานปฏิบัติการ ระดับสูง	8	3.70	.758		
รวม	พนักงานปฏิบัติการ ระดับกลาง	5	3.98	.706		
	พนักงานปฏิบัติการ ระดับต้น	6	3.49	.672		
	ลูกจ้างประจำ	23	3.75	.861		
	พนักงานจ้างเหมา บริการ	2	3.25	.768		

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าในภาพรวมใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .513$ มีค่า $Sig. = .754$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่าระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเมื่อทดสอบเป็นรายด้านพบว่า

ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .329$ มีค่า $Sig. = .812$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร

ความผูกพันด้านความรู้สึกรักใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = .264$ มีค่า $Sig. = .853$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานใช้ค่าสถิติทดสอบ F-test ได้ค่า $F = 1.258$ มีค่า $Sig. = .353$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของ
 สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการ
 กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัย ด้านลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กร							
	ความผูกพัน ด้านการคงอยู่ กับองค์กร		ความผูกพัน ด้านความรู้สึก		ความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน		ภาพรวม	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
1. ความหลากหลาย ของงาน	.556*	.000	.634*	.000	.585*	.000	.649*	.000
2. ความอิสระในการ ปฏิบัติงาน	.513*	.002	.554*	.000	.467*	.000	.587*	.000
3. ความท้าทายของงาน	.386*	.004	.524*	.000	.495*	.002	.542*	.000
4. ความคาดหวังที่จะ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.341*	.000	.462*	.000	.390*	.000	.429*	.004
5. การมีส่วนร่วมในการ บริหารงาน	.546*	.002	.570*	.000	.543*	.000	.607*	.000
6. งานที่มีโอกาส ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	.397*	.002	.479*	.000	.570*	.000	.549*	.000
รวม	.570*	.000	.689*	.000	.658*	.000	.716*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อ
 องค์กรของบุคลากรสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม
 สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า
 ในภาพรวมปัจจัยลักษณะงาน บุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผูกพันต่อองค์กรอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .716$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
 พบว่า

สหสัมพันธ์ $r = .479$ และ ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .462$

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานพบว่าปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านบรรทัดฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .658$ เมื่อพิจารณาปัจจัยลักษณะงานเป็นรายด้านพบว่าด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสัมพันธ์ต่อองค์กรมากที่สุดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .585$ รองลงมาคือด้านงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .570$ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .543$ ด้านความท้าทายของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .495$ ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .467$ และด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .390$

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์ จากการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร							
	ความผูกพัน ด้านการคงอยู่ กับองค์กร		ความผูกพัน ด้านความรู้สึก		ความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน		ภาพรวม	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ต่อองค์กร	.572*	.000	.638*	.000	.579*	.000	.631*	.000
2. ความรู้สึกว่าคุณค่าการเป็นที่ พึ่งพาได้	.384*	.005	.574*	.000	.550*	.000	.537*	.000
3. ความคาดหวังที่ได้รับการ ตอบสนองจากองค์กร	.423*	.001	.452*	.000	.389*	.005	.458*	.000
4. ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและ องค์กร	.358*	.003	.509	.000	.564*	.000	.526*	.000
รวม	.524*	.000	.648*	.000	.612*	.000	.661*	.000

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า ในภาพรวมปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสัมพันธ์ต่อองค์กรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .661$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .631$ รองลงมาคือด้านความรู้สึกว่าคุณค่าการเป็นที่พึ่งพาได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .537$ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .526$ และด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .458$ เมื่อพิจารณาตามความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆพบว่า

ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมุติฐานที่ 1

ปัจจัยด้านประสพการณ์ จากการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ความผูกพัน ด้านการคงอยู่ กับองค์กร	ความผูกพัน ด้านความรู้สึก	ความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน	ภาพรวม
1. เพศ	✓	✓	✓	✓
2. อายุ	-	-	-	-
3. สถานภาพ	-	-	-	-
4. ระดับการศึกษา	-	-	-	-
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	-	-	-	-
7. ตำแหน่งงาน	-	-	-	-

- ✓ หมายถึง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - หมายถึง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงผลสรุปการทดสอบทางสมมุติฐานที่ 2

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ความผูกพัน	ความผูกพัน	ความผูกพัน	ภาพรวม
	ด้านการคงอยู่ กับองค์กร	ด้าน ความรู้สึกรัก	ด้านบรรทัดฐาน	
1. ความหลากหลายของงาน	✓	✓	✓	✓
2. ความท้าทายของงาน	✓	✓	✓	✓
3. ความท้าทายของงาน	✓	✓	✓	✓
4. ความคาดหวังที่จะก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	✓	✓	✓	✓
5. การมีส่วนร่วมในการ บริหารงาน	✓	✓	✓	✓
6. งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ กับผู้อื่น	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

ตารางที่ 4.29 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมุติฐานที่ 3

ปัจจัยด้านประสพการณ์ จากการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			
	ความผูกพัน ด้านการคงอยู่ กับองค์กร	ความผูกพัน ด้าน ความรู้สึก	ความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน	ภาพรวม
1. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร	✓	✓	✓	✓
2. ความรู้สึกว่าคุณสามารถพึ่งพาได้	✓	✓	✓	✓
3. ความคาดหวังที่ได้รับ การตอบสนองจากองค์กร	✓	✓	✓	✓
4. ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายรายงานผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และ3) แนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ แยกเป็นเพศชาย จำนวน 13 คน และเป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน รวม 47 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 47 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมีโครงสร้าง ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) 4 ส่วนและใช้สถิติในการวิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลสอดคล้องและตอบวัตถุประสงค์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์และอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสพการณ์จากการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มตัวอย่างใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์การ ใช้การทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของตัวแปรต้นว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้ t-test กรณีตัวแปรต้นมี 2 กลุ่ม และใช้ F-test กรณีตัวแปรต้นมีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.3 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 27.7 อายุของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 ถึง 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 68.2 สถานภาพของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด ร้อยละ 72.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25,001 บาท ถึง 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 51.1 และบุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 51.9

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.72 ($\bar{X} = 3.72, S.D. = .6612, \text{ระดับมาก}$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านความหลากหลายของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.11 ($\bar{X} = 4.11, S.D. = .705, \text{ระดับมาก}$) รองลงมาคือด้านความท้าทายของงานมีค่าเฉลี่ย 3.93 ($\bar{X} = 3.93, S.D. = .612, \text{ระดับมาก}$) ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ย 3.90 ($\bar{X} = 3.90, S.D. = .698, \text{ระดับมาก}$) ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 3.80 ($\bar{X} = 3.80, S.D. = .754, \text{ระดับมาก}$) ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีค่าเฉลี่ย 3.70 ($\bar{X} = 3.70, S.D. = .722, \text{ระดับมาก}$) และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ย 3.68 ($\bar{X} = 3.68, S.D. = .854, \text{ระดับมาก}$)

ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.81 ($\bar{X} = 3.81, S.D. = .741, \text{ระดับมาก}$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.80 ($\bar{X} = 3.80, S.D. = .756, \text{ระดับมาก}$) รองลงมาคือด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพาได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.76 ($\bar{X} = 3.76, S.D. = .815, \text{ระดับมาก}$) ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{X} =$

3.75, S.D. = .753, ระดับมาก) และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.74 ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .842, ระดับมาก)

ความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านต่างๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.75 ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .834, ระดับมาก) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.28 ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = .815, ระดับมาก) รองลงมาคือด้านความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกมีค่าเฉลี่ย 3.79 ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .752, ระดับมาก) และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.45 ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 1.043, ระดับมาก)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สถิติทดสอบหาความแตกต่าง t-test ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเพศ พบว่า ในภาพรวมเพศต่างกันมี ผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศต่างกันมีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกและความผูกพันด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถิติทดสอบหาค่าความแตกต่าง F-test เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ ในภาพรวมอายุแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อายุ

แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรความผูกพันด้านความรู้สึกลและความผูกพันด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับการศึกษาพบว่า ในภาพรวมระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรความผูกพันด้านความรู้สึกลและความผูกพันด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้าน สถานภาพ พบว่า ใน ภาพรวมสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรความผูกพันด้านความรู้สึกลและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าในภาพรวมรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านความรู้สึกล และความผูกพันด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านระยะเวลาปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรความผูกพัน ด้านความรู้สึกลและความผูกพันด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านตำแหน่งงานพบว่า ในภาพรวมตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความผูกพันด้านความรู้สึกลและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า ในภาพรวมปัจจัยลักษณะงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติพบว่า ในภาพรวมปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน เนื่องจากสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น มีการกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกัน เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความสามารถอย่างเต็มที่รวมไปถึงบุคลากรทุกคนได้รับการปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบในรูปแบบเดียวกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพรธน ชาญธัญกรรม (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มี สถานภาพ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิพันธ์ พุทธหุนและคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยสถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า

ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรทั้งในภาพรวมและรายด้านประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความท้าทายของงาน ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีหน้าที่ในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการของโทรคมนาคมอย่างเช่นการคิดค่าบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตและการให้บริการของผู้ให้บริการเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนเพื่อได้รับข้อยุติให้แก่ผู้รับบริการและพึงพอใจในการใช้บริการของจากสำนักงาน เป็นต้น

ด้วยลักษณะงานที่ต้องตามให้ทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางวิชาการและองค์ความรู้ใหม่ใหม่ทำให้บุคลากรในแต่ละส่วนฝ่ายงานจะต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกันรวมไปถึงการได้มีโอกาสเสนอแนว

ความคิดใหม่ใหม่สำหรับรูปแบบงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาทำให้เกิดความท้าทายเป็นแรงกระตุ้นให้ไม่รู้สึغبื่อหน่ายกับการทำงานและเป็นการพิสูจน์ความสามารถของตนเองทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานและปฏิบัติงานตามมา

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด ดังนั้นองค์กรต้องสร้างความเชื่อมั่นในทุกสายงานให้มี ความแน่นอนส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพความรู้ต่างๆ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา เป็นต้น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานทำให้บุคลากรมองเห็นภาพความก้าวหน้าในอนาคตของตนเองชัดเจนมากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิตรา ปานดี (2558) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน รองลงมาคือ ด้าน

สภาพแวดล้อมองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรที่ว่างค์กร ต้องให้ความสำคัญกับการวางแผนพัฒนาสายอาชีพแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม โดยการคัดเลือกและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานตามที่โดนขนาดมีทักษะมีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการของแต่ละบุคคลตรงตามวงจรชีวิตและวงจรอาชีพของแต่ละช่วงวัยและตำแหน่งหน้าที่ที่บุคลากรดำรงอยู่โดยมีกฎเกณฑ์ที่เปิดเผยยุติธรรมให้อิสระแก่บุคลากรได้แก่ความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการทำงานมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมการอบรมการศึกษาและการพัฒนาอย่างเป็นระบบมีการประเมินผลตรวจสอบผลงานที่ชัดเจนเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายทำให้บุคลากรทำงานด้วยความเอาใจใส่ ขยันขันแข็ง รู้สึกรัก และจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งส่งผลสำเร็จทั้งบุคลากรและองค์กรจึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะทำให้โอกาสบุคลากรได้มีการประเมินตนเองเพื่อมองเห็นจุดยืนในปัจจุบันและทิศทางการก้าวหน้าในอนาคตที่พึงประสงค์

การทดสอบสมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า

ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติของบุคลากรทั้งในภาพรวมและรายด้านประกอบด้วย ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้เผยแพร่ผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนและให้ความรู้ความตระหนักรู้แก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการใช้บริการของโทรคมนาคมอย่างแพร่หลายทั้งในรูปแบบสื่อออนไลน์และในสิ่งพิมพ์สื่อกระจายเสียงรวมไปถึงการลงพื้นที่ให้ความรู้ซึ่งเป็นผู้วางแผนการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ซึ่งทุกงานเป็นงานที่มีความสำคัญจึงได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือไขปัญหาในการทำงานทางจากองค์กรเพื่อนร่วมงานและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องเสมอทำให้รู้สึกว่าคุณที่ทำงานนั้นได้รับการยอมรับและมีคุณค่าเกิดความสัมพันธ์อันดีงามและรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของ

องค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณิภา นิลวรรณ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งพบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมทุกด้านในระดับมาก และการศึกษาของศิริวรรณ แม้นศิริ (2558) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม อรรถศาสตร์ จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากรวมทั้งการศึกษาของจิรวัดน์ ถนอมธรรม (2559) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขานุการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในการวิจัยครั้งนี้

1. องค์กรควรมีการบริหารจัดการวางกำลังคนให้เหมาะสมกับงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรทำงานอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ
3. องค์กรควรควรมีการวางโครงสร้างของบุคลากรที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรได้มองเห็นความมั่นคงและการเจริญเติบโตในสายงาน
4. องค์กรควรให้ความสำคัญต่อบุคลากรภายในมากกว่าบุคคลภายนอกในการพิจารณาคัดเลือกบรรจุบุคลากรเพื่อเพิ่มโอกาสในความก้าวหน้าของบุคลากร
5. การที่องค์กรจัดทำประกาศชมเชยหรือชื่นชมบุคลากรที่ปฏิบัติงานสำเร็จ โดยดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้บุคลากร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) และสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face-to-Interview) เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นตอบประเด็นต่างๆขององค์กรอย่างละเอียดทำให้ได้ข้อคิดเห็นมุมมองทัศนคติต่อองค์กรในเชิงลึกเพื่อนำมาประกอบผลการพิจารณาเชิงปริมาณให้มีประสิทธิภาพเกิดความแม่นยำในทุกมิติและความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น
2. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางทรัพยากรบุคคลควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอีกครั้งพอการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจจะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านอื่นๆได้องค์กรจะได้ปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างทันทั่วทั้ง

3. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรสำนักรับเรื่องร้องเรียนและ
คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมสำนักงาน กสทช. ดังนั้นผลการศึกษาจึงเป็นจริงเฉพาะใน
หน่วยงานนี้เท่านั้นจึงควรขยายการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไปยังหน่วยงานอื่นที่มี
ลักษณะใกล้เคียงกันเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลและผลการศึกษาว่าความสัมพันธ์แตกต่างจากกลุ่ม
ประชากรอื่น ๆ หรือไม่อย่างไรเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านทรัพยากรของ
หน่วยงานต่อไป

บรรณานุกรม

- กอบสุข อินทโชติ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กิติพัฒน์ ดามาพงษ์. (2559). ความสุขความพึงพอใจต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กัญฐิกา สุระโคตร. (2559). ความผูกพันการของพระราชกรณียกิจโรงเรียนขนาดกลางในอำเภอแก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1. (การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ขนิษฐา เพิ่มชาย. (2550). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทย เเค อุตสาหกรรม จำกัด. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยบริหารราชกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- จิระพร จันทภาโส. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่จังหวัดสงขลา. (หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).
- จิรวัดน์ ถนอมธรรม. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก).
- ชุติมา ทองคำพันธุ์. (2560). การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองใน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. (ภาคกลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชนิดา เล็บครุฑ. (2554). ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน. (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, งานวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553). ความผูกพันต่อองค์กร: การศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสอิสลามสันติชน. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาปัญญาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

บรรณานุกรม

- ฐิติมา หลักทอง. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอุตสาหกรรม ยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี, (หลักสูตรรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
- ทวิช อุศมา. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทวีฟาร์ม จำกัด อำเภอละงู จังหวัดสตูล. (หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่).
- ณัฐพรรณ ชาญชัยธรรม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน). (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก).
- นฤทธิ์ ฤทธิ์คำรพ. (2560). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความปลุก 1000 ต่อองค์กรของนายทหาร พระธรรมนูญสำนักงานพระธรรมนูญทหารเรือ. วารสารธุรกิจปริทัศน์, 9(1), 51-67.
- นัชชา เขียมภพ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทซบคอนแทก ในสายงานโทรคม. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 3(1), 33-44.
- นริชพร กรุณากรุด. (2558). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลสมิติเวช สาขาสุขุมวิท. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม).
- บุษกร ทรงมีฤทธิ์. (2559). ภาวะผู้ตามบรรยากาศในการทำงาน ความสุขในการทำงานที่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- เบญจวรรณ พัทธพงศ์พรณ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท บางกอก เอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด. วารสาร, 14 (1): 1-6.
- ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิทย์วิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ประภาพร ชูสีลัง. (2561). โมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน. วารสารร่มพฤษ, 36(2), 100-120.
- ประสิทธิ์ชัย เดชขำ. (2556). เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน. คณะบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยอินเทอร์เน็ตเทคโนโลยีกันปะปาง.

บรรณานุกรม

- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ใดก็ได้**
อินดัสทรีส์ ประเทศไทย (จำกัด). (หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจ
 ระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ปกภณ จันทศาสตร์. (2559). **ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลปัจจัยด้านลักษณะงานและแรงจูงใจที่มีผล
 ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนด้วยทำปฏิบัติการในเขตลาดพร้าว-จตุจักร**
 (หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ประมินทร์ เนาวกาญจน์. (2553). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครยะลา.**
 (ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- พัชรินทร์ พิวนิล. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
 บริษัท ไฮเออร์ อิเล็กทริก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน).** (ปริญญามหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พิมพ์ชนก ทรายข้าว. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ทีสโก้ จำกัด
 (มหาชน).** (ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- เพ็ญญา วงศ์นิติกร. (2559). **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต.**
 วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 12(3), 97-112.
- มลฤดี ต้นสุขานันท์. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรกับ
 ความผูกพัน ของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท สื่อสารโทรคมนาคม แห่งหนึ่ง.**
 (สารนิพนธ์คณะทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- มณีกาญจน์ เวียงรัตน์. (2556). **ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูโรงเรียนขยายโอกาสทาง
 การศึกษา อำเภอวัฒนานคร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมสระแก้ว เขต 2.**
 (งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน
 สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล.** (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการ
 สาธารณะ) สาขาวิชาบริหารธุรกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร,
 คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม

- วรพจน์ ลิตติกรณ. (2550). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ยานยนต์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยานยนต์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วรรณิภา นิลวรรณ. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ, 37(142), 16-32.
- ศราวุธ โภชนะสมบัติ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์. (สาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ศิริวรรณ แม่นศิริ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์).
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). (หลักสูตรศิลปกรรมศาสตร์บัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- โสภา ทรัพย์มากอุดม. (2553). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต).
- สิทธิพันธ์ พุทธหูน ชลิดา และคณะ .(2561). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 6(3), 874-895.
- อภิญา ทองเดช. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

บรรณานุกรม

- อิสรา ศิริมณีรัตน์, วันนิศา รักษมาตย์, ชนวีร์ สุรชาติ, จักรพล บุตรคำโชติ และเจษฎา
อุดมพิทยาสรณ์. (2560). ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านลักษณะงานที่ส่งผลต่อความ
ผูกพันองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 19(12), 37-43.

BIBLIOGRAPHY

- Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. **Journal of Occupational Psychology**, 63: 1-8.
- Buchanan, B. (1974). Building Organization Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization. **Administrative Science Quarterly**, 19 (4): 535-546.
- Marsh, R. M. and Mannari, H. (1977, March). Organizational Commitment and Turnover: a Prediction Study. **Administrative Science Quarterly**, 22 (1): 57-75.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากบุคลากรสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง ความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุด ซึ่งข้อคำตอบแต่ละข้อถือเป็นสิทธิเฉพาะบุคคลของผู้ตอบเองจะไม่มีผลเสียหายใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้นและความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัดผลวิจัยที่ได้จากการศึกษาจะถูกนำมาใช้ประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น

ขอขอบพระคุณบุคลากรสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาเพื่อตอบคำถามในแบบสอบถามนี้จนครบทุกข้อ

ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ
 - 1) น้อยกว่า/เท่ากับ 25-30 ปี 2) 31 – 40 ปี
 - 3) 41 – 50 ปี 4) 51 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 - 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก
4. สถานภาพ
 - 1) โสด 2) สมรส
 - 3) หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001 บาท – 25,000 บาท
 - 3) 25,001 บาท – 35,000 บาท 4) 35,001 บาท ขึ้นไป
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1) น้อยกว่า 1 ปี 2) 1-5 ปี
 - 3) 6-10 ปี 4) 11 ปี ขึ้นไป
7. ระดับตำแหน่งงาน
 - 1) ผู้บริหารระดับต้น 2) ผู้บริหารระดับกลาง
 - 3) ผู้บริหารระดับสูง 4) พนักงานประเภทปฏิบัติการระดับต้น
 - 5) ประเภทปฏิบัติการระดับกลาง 6) ประเภทปฏิบัติการระดับสูง
 - 7) ลูกจ้างประจำ 8) พนักงานจ้างเหมาบริการ

ที่	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น/ความรู้สึกรู้สึก				
		5	4	3	2	1
ความท้าทายของงาน						
7	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ยากแต่ท่านก็สามารถทำงานให้เสร็จลุล่วงไปด้วยดี					
8	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน					
9	ขณะปฏิบัติงานท่านต้องพบกับปัญหาและท่านสามารถแก้ไขปัญหานั้นผ่านไปได้อย่างดีเสมอ					
ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
10	การปฏิบัติงานในองค์กรนี้ทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตตามมุ่งหมายที่ท่านได้วางไว้					
11	การปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน					
12	ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อฝึกอบรมสัมมนา เป็นต้น					
ความมีส่วนร่วมในการบริหารงาน						
13	ท่านมีส่วนร่วมทำให้การบริหารงานขององค์กรมีความเจริญก้าวหน้า					
14	องค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชา					

ที่	ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น/ความรู้สึก				
		5	4	3	2	1
15	ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางและการวางแผนการปฏิบัติงานในงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น					
งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น						
16	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ทำให้ท่านได้สร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
17	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ทำให้ท่านได้สร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
18	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ทำให้ท่านมีโอกาสแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอก องค์กร					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน

ที่	ปัจจัยด้านประสบการณ์จากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น/ความรู้สึก				
		5	4	3	2	1
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร						
1	องค์กรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า					
2	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กร					
3	ท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานภายในองค์กร					
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้						
4	ท่านคิดว่าองค์กรของท่านน่าเชื่อถือทำให้ท่านรู้สึกสบายใจและมีความมั่นคงเมื่อได้เป็นสมาชิกขององค์กร					
5	ท่านรู้สึกเชื่อมั่นเมื่อได้ปฏิบัติงานกับองค์กร					
6	เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงานองค์กรของท่านช่วยเหลือปัญหาได้เป็นอย่างดี ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร					
7	ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่อย่างโปร่งใสและเป็นธรรม					
8	ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ได้อุทิศตนให้กับงาน					

ที่	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพจากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น/ความรู้สึกร				
		5	4	3	2	1
9	ท่านได้ประโยชน์จากสวัสดิการขององค์กรอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร					
10	ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่เห็นคุณค่าและให้ความสำคัญต่อบุคลากรเป็นอย่างมาก					
11	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจทุกครั้งที่ท่านมีปัญหา					
12	ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีมิตรไมตรีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ที่	ความผูกพันกับองค์กร	ระดับความผูกพัน/ความรู้สึกร				
		5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร						
1	ท่านมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานในองค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุหรือเลิกจ้าง					
2	ท่านยินดีที่จะทำงานให้กับองค์กรนี้ต่อไปแม้มีโอกาสได้ข้อเสนอเงินเดือนที่สูงกว่าหรือได้รับการโยกย้ายไปยังตำแหน่งที่ดีกว่า					
3	ท่านกลัวการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นหากต้องออกจากองค์กร โดยไม่มีทางเลือกใหม่มารองรับ					

ที่	ความผูกพันกับองค์กร	ระดับความผูกพัน/ความรู้สึก				
		5	4	3	2	1
ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก						
4	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้					
5	ท่านรู้สึกว่าท่านพร้อมเสียสละและให้ความร่วมมือกับองค์กรทุกด้าน โดยไม่มีความเคลือบแคลงใจใดๆ					
6	ท่านรู้สึกชื่นชอบระบบของหน่วยงานเช่นระบบการปกครองระบบการทำงาน					
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน						
7	ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร					
8	ท่านเต็มใจทำงานเมื่อได้รับมอบหมายงาน นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
9	ท่านปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้งานสำเร็จรู้ล่วงหน้าเวลาแม้ไม่ได้รับค่าตอบแทนเป็นพิเศษ					

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวจินตนา ฤทธิธรรม
วัน เดือน ปีเกิด	23 มีนาคม 2529
สถานที่เกิด	จังหวัดสกลนคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2551
สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการประกอบการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ส่วนรับและประสานงานเรื่องร้องเรียน สำนักรับเรื่องร้องเรียน และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการ โทรคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	92 ซอยเทพประทีป ถนนอำนวยสงคราม แขวงถนนนครชัยศรี เขตคูสิต กรุงเทพมหานคร 10300