

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน  
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร  
Factors affecting Organizational Commitment of Employees  
in National Telecom Public Company Limited Khlong Toei, Bangkok

ดำรงศักดิ์ กองวิเชียร  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Damrongsak Kongwichian  
E-mail: 6214154683@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน ในองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 110 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test One-way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 7-9 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 40,001-60,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานมีความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้าน ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร และปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ ; ปัจจัยค้ำจุน ; ความผูกพันในองค์กร ; พนักงานบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

## Abstract

The objective of this study were to study personal factors that effected to Organizational commitment in National Telecom Public Company Limited Khlong Toei, Bangkok and to study motivation factors and maintenance factors affecting the relationship of Organizational commitment of employee in National Telecom Public Company Limited Khlong Toei, Bangkok. The sample group was 110 people of employees in National Telecom Public Company Limited Khlong Toei, Bangkok. The questionnaires was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are difference Multiple Regression Analysis.

The results of study showed that the most of the respondents are male, age between 46-55 years, with married status, Bachelor degree of study, period from 21 years or more, Job title levels 7-9 and have salary between 40,001-60,000 baths and work experience of employees more than 22 years had overall Organizational commitment at the high level, when focus in a part showed that motivation factors such as motivation for work itself has the highest mean and maintenance for interpersonal peers have the highest mean. Moreover, the results of hypothesis testing showed that personal who worked in National Telecom Public Company Limited Khlong Toei, Bangkok had different personal factors such as education level and work experience that affected to Organizational commitment of employees in National Telecom Public Company Limited Khlong Toei, Bangkok at statistical significance of 0.05 levels. Furthermore, motivation factors such as motivation include work itself and maintenance factors such as maintenance include interpersonal peers had affecting the relationship of Organizational commitment of employees in National Telecom Public Company Limited Khlong Toei, Bangkok at statistical significance of 0.01 levels.

**Keywords:** Motivation factors ; Maintenance factors ; Commitment ;

Employees in National Telecom Public Company Limited Khlong Toei, Bangkok

## บทนำ

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่วางรากฐานระบบการสื่อสาร โทรคมนาคมไทยเป็นระยะเวลากว่า 60 ปี ด้วยประสบการณ์อันยาวนานในการให้บริการโทรคมนาคมแบบครบวงจรที่ตอบสนองความต้องการทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดโดยยึดมั่นในการบริการที่ว่า “เราคือผู้ให้บริการโทรคมนาคม และดิจิทัลชั้นนำของประเทศ เรามุ่งมั่น สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าของคนไทยในยุคดิจิทัล” ภายใต้การกำกับกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่น สร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน อีกทั้งสามารถนำไปสู่ผล (Governance Outcome) สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและมีผลประกอบการที่ดีโดย

คำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว อย่างมีจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย สามารถปรับตัวได้ ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อสังคม พัฒนาและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ดังกล่าวเป็นบริษัทที่เกิดจากการควบรวมกิจการระหว่าง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2564 เพื่อรองรับการนำระบบดิจิทัล มาให้บริการภาคสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการลงทุนที่ซ้ำซ้อน เพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศ (บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), 2565) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อาจส่งผลต่อการรับรู้ของ พนักงานในเชิงลบ เช่น ความวิตกกังวล รู้สึกกดดัน เหนื่อยล้า ปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ ไร้ซึ่ง ประสิทธิภาพอาจส่งผลให้เกิดการลาออกของพนักงาน อีกทั้งการปฏิบัติงานที่หยุดชะงัก ล่าช้า ดำเนินการไม่ราบรื่น อันอาจส่งผลทำให้นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแผนยุทธศาสตร์/แผนธุรกิจของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2561-2565 ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความผูกพันในองค์กร (Commitment) เป็นสิ่งที่เกิดจากรู้สึกรักในองค์กร รู้สึกยึดมั่นเป็นอันหนึ่งอันเดียว การมีส่วนร่วมและรับรู้ถึงความจำเป็นขององค์กร รวมถึงการที่พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานทำงานในองค์กรได้นานและประสบความสำเร็จ (อัศนีย์ ณ น่าน, 2563) สอดคล้องกับภรณ์ธัญช กิมศุภ (2563) ที่ได้กล่าวว่าความผูกพันของพนักงานเป็นการแสดงออกถึงทัศนคติที่สะท้อนถึงความคิด ความรู้สึก การเรียนรู้ของพนักงานที่ส่งผลสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีตที่ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันมีส่วนสำคัญ อันเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความผูกพันก็พร้อมจะสละเวลา กำลังตามความสามารถ และมีความซื่อสัตย์ และจงรักภักดีต่อองค์กร ในทางตรงข้ามหากพนักงานไม่ผูกพันต่อองค์กรหรือมีความผูกพันในระดับต่ำ มักจะแสดงออกโดยไม่กระตือรือร้นหรือทุ่มเทในการทำงาน (Sheldon, 1972 ; Harter and Hayes, 2002) สอดคล้องกับ Fitz-Enz (2009: 4) กล่าวว่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีส่วนสำคัญทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของพนักงาน ซึ่งหากพนักงานยอมรับเชื่อมั่นในการทำงานแล้ว ก็จะมีแนวโน้มพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น และกลายเป็นแรงบันดาลใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น (Erickson and Gratton, 2008; Nolan, 2009: 2)

ปัจจัยแรงจูงใจเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร (ธนัญพร สุวรรณคาม, 2559) สอดคล้องกับ Herzberg (1959) ที่ได้พัฒนาแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นเหมือนตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เป็นความต้องการภายในของพนักงานที่มีต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง เสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ช่วยลดและป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Dollard and Miller, 1982 อ้างถึงในวิวัฒน์ รุ่งเรืองผล, 2558) เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่บุคลากรจะได้รับการตอบสนอง หากมีให้ไม่เพียงพอก็จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีดังกล่าวจะช่วยให้ผู้บริหารตระหนักว่าเงินมิใช่ปัจจัยจูงใจเพียงอย่างเดียว หากต้องตระหนักถึงการออกแบบงานให้มีความท้าทายและทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจโดยคำนึงถึงปัจจัยค้ำจุนที่มีความจำเป็นในอันที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับพัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล, ธัญวณ วัทโล และวิลาสินี สุตประเสริฐ (2563) พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความรับผิดชอบและปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน ซึ่งจะทำการศึกษา ปัจจัยประชากรศาสตร์ และปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความผูกพัน ในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ให้เกิด ประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้อง เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้าง กลยุทธ์บริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ตลอดจนนำมาสร้างความผูกพันที่ดีใน องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ให้พนักงานสามารถดำเนินงานตามทิศทางการดำเนินธุรกิจ วิสัยทัศน์และ กลยุทธ์ขององค์กรได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลา การทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของ พนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานอยู่ที่เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. ด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เข้าปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน และ ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
  - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
3. ด้านระยะเวลา การวิจัยนี้ดำเนินการตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-เมษายน 2565

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายการบริหารบุคคลให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับพนักงานในองค์กรได้
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างกลยุทธ์บริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ตลอดจนนำมาสร้างความผูกพันที่ดีในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ให้พนักงานสามารถดำเนินงานตามทิศทางการดำเนินธุรกิจ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาความผูกพันในองค์กรโดยพิจารณาผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ในการสร้างความผูกพันในองค์กรให้เหมาะสมกับพนักงานในองค์กรในแต่ละช่วงวัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### การทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Commitment) เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการเป็นสมาชิกขององค์กร สอดคล้องกับ Sheldon (1971) ที่กล่าวว่าคนที่สมาชิกในองค์กรเกิดความผูกพันแล้วจะทำให้เกิดความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ Steers (1977) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดประสิทธิภาพขององค์กร สามารถทำนายอัตราการลาออก โยกย้ายได้ค่อนข้างแม่นยำกว่าการประเมินความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าหากผู้บริหารสามารถส่งเสริม สนับสนุนทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้จะทำให้เกิดประโยชน์หลากหลาย อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงาน ตลอดจนพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับ Mowday et al. (1979) และ Porter et al. (1974) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนประกอบ 2 ส่วนที่สำคัญ 1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะพยายามมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และ 2) ความผูกพันด้านเจตคติ (Attitudinal commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความเชื่อมั่น ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวโดยมองว่าเป้าหมายขององค์กรคือเป้าหมายของตนด้วยเช่นกัน มีทัศนคติเชิงบวกกับองค์กร ตลอดจนมีความรู้สึกอย่างแรงกล้าในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะเดียวกัน Allen and Meyer (1984, 1990, 1997 อ้างถึงในอัสนีย์ ฦ น่าน, 2563) มองความผูกพันต่อองค์กรในระยะเริ่มต้นใน 2 มิติ ได้แก่ ความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เป็นความรู้สึกทางบวกหรือเรียกว่ามิติด้านจิตใจ (Affective commitment) และมิติด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่เชื่อมโยงค่าตอบแทนที่เป็นธรรมกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานซึ่งมีผลต่อการคงอยู่

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

ปัจจัยประชากรศาสตร์ เป็นการวิเคราะห์ทางประชากรในเรื่องการกระจายตัว การเปลี่ยนแปลงในเชิงที่สัมพันธ์ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่นๆ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยประชากรศาสตร์เป็นทั้งเหตุและผลของปรากฏการณ์ด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) อธิบายว่าแนวคิดประชากรศาสตร์เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ที่เกิดขึ้นจากแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย และสอดคล้องกับสุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) ที่กล่าวถึงประชากรศาสตร์ (Demographic) คือปัจจัยต่างๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้น ได้แก่ เพศ อายุ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติและสถานภาพทางสังคม (Social Class) และยิ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญในการช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย โดยข้อมูลประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้กล่าวว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันด้วย ทั้งยังสอดคล้องกับอดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล (2549) ที่อธิบายว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่กำหนดพฤติกรรมและการแสดงของบุคคลที่สำคัญ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร (จันญพร สุวรรณคาม, 2559) สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของบุคคลในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีคุณค่า ด้วยความตั้งใจเต็มใจ และพยายามอย่างเต็มพลังภายในของตนเอง รวมถึงความสามารถในการทุ่มเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการขององค์กร เช่นเดียวกับกรรองกาญจน์ ทองสุข (2554) กล่าวว่าแรงจูงใจทำให้พนักงานมีพลัง มีทิศทาง มีความรู้สึกร่าเริงที่ จะบรรลุตามเป้าหมาย แรงจูงใจจึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ทั้งยังสอดคล้องกับเพลินพิศ วิบูลย์กุล (2558) ที่ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจเป็นเสมือนพลังผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมที่มุ่งมั่นอย่างไม่ลดละในการดำเนินการเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร ดังเช่น Herzberg (1959) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจในการทำงานของพนักงาน ต่อมาแนวคิดดังกล่าวได้พัฒนาเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ถือเป็นหนึ่งในทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานที่ได้รับความนิยม โดยอาจรู้จักกันทั่วไปว่าเป็นทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นเหมือนตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยหรือความต้องการภายในของพนักงานที่มีต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดและป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ถือว่าเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานหรือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สถานะอาชีพ นโยบายและ

การบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชิตพล กันทะ (2560) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมปศุสัตว์ในหน่วยงานสังกัดการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในพื้นที่เขต 4 ผลการศึกษาพบว่า ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความท้าทายในการทำงานอยู่ในระดับสูงสุด ด้านระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูงสุด ด้านระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงสุด สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านอายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพสมรส และส่วนงานที่สังกัดที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันไม่แตกต่างกัน

สายหยุด อมรลักษณ์ปรีชา (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานวิชาชีพในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าเมื่อพยาบาลที่มีรายได้และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ปัจจัยลักษณะงานด้านความท้าทาย ปัจจัยประสบการณ์ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ปัจจัยความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านค่าตอบแทน สามารถร่วมกันทำนายปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เทียนศรี บางม่วงงาม (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความท้าทายมีความสัมพันธ์กันและมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก และด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

กรกฎ แนนหนา และปิยากร หวังมหาพร (2563) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ผลการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนกลางอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรและด้านความเชื่อถือและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการส่วนกลางที่มีสถานภาพต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน นอกจากนั้นปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรของข้าราชการส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำบาดาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรารธนา หลีกภัย (2563) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรภาครัฐ

ในจังหวัดตรังที่มีรายได้ต่อเดือนและลักษณะการจ้างงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง คือ ปัจจัยประสพการณ์การทำงาน ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยลักษณะโครงสร้างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบไม่ทดลอง (Non-experimental design)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานอยู่ที่เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 151 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), 2565) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงให้ครอบคลุมพนักงานทุกแผนกทุกระดับของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ด้วยวิธีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของหน่วยบริการ 6 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหากับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.9643 และนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยจูงใจ เท่ากับ 0.935 ปัจจัยค้ำจุน เท่ากับ 0.951 และความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.948 ทั้งนี้แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้



ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ค่าถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามแบบปลายเปิด ได้แก่

วิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test One-way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร และปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังแสดงรายละเอียดตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตัวแปรปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta		
ด้านลักษณะงาน	.154	.030	.586	5.082**	.000
ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	-.002	.130	-.002	-.014	.989
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน	-.147	.105	-.200	-1.397	.165
<b>ค่าคงที่</b>	<b>2.555</b>	<b>.377</b>		<b>6.778</b>	<b>.000</b>

\*\* นัยสำคัญทางสถิติ .01 \* นัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 2.555 + 0.154 (\text{ด้านลักษณะงาน})$$

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เชิงพหุคูณของตัวแปรปัจจัยค่าจ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
ด้านนโยบายและ การบริหารงาน	-.092	.076	-.148	-1.207	.230
ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	.146	.086	.199	1.697	.093
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	.045	.097	.058	.462	.645
ด้านความสัมพันธ์ ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	.337	.096	.373	3.502**	.001
<b>ค่าคงที่</b>	<b>2.686</b>	<b>.362</b>		<b>7.425</b>	<b>.000</b>

\*\* นัยสำคัญทางสถิติ .01 \* นัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 2 ปัจจัยค่าจ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$Y = 2.686 + 0.337 (\text{ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน})$$

### อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ได้นำผลการวิเคราะห์ที่มีความสอดคล้องและแตกต่างของผลการวิจัยที่ผ่านมารวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ดังต่อไปนี้

ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษาปริญญาโท พนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษาปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับพัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล, อัญญาณัฐ วัทโล และวิลาสินี สุตประเสริฐ (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด ทั้งยังสอดคล้องกับชญาณัฐ วุฒิสักดิ์ (2563) พบว่าการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกมรรคต แตกต่างกันตามระดับการศึกษา และปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ต่างกัน โดยพบว่า พนักงาน ที่มีประสบการณ์การทำงาน

น้อยกว่า 10 ปี มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันเป็นรายคู่กับช่วงอายุตั้งแต่ 10 ปี–15 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปี–15 ปี มีความผูกพันในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันเป็นรายคู่กับประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับกรกฎ แนนทนา และปิยากร หวังมหาพร (2563) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำบาดาลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และยิ่งสอดคล้องกับเทียนศรี บางม่วงงาม (2562) พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และยิ่งสอดคล้องกับปรารธนา หลีกภัย (2563) พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งยังสอดคล้องกับสายหยุด อมรลักษณ์ปรีชา (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมมหาชน) พบว่า เมื่อพยาบาลมีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครฯ สอดคล้องกับวัชรพงษ์ อนันต์วรปัญญา (2563) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้คุณลักษณะของงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยิ่งสอดคล้องกับวิทยา ธาตุบุรมย์, มณฑิรา ลีลาประชากุล และนิพิฐพน สนิทเหลือ (2563) ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านลักษณะองค์กรและลักษณะงานที่ทำมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครฯ สอดคล้องกับสุชน ทิพย์ทิพากร และประสพชัย พสุนนท์ (2560) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษาสถานประกอบการในจังหวัดนครปฐม ยังสอดคล้องกับณัฐมน เกษตรศิริ และพีรพงษ์ พุศิริ (2563) พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานฝ่ายขายบริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับสูงสุด และยิ่งสอดคล้องกับปาริฉัตร พาลุน (2562) กล่าวว่าแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงานเป็นแรงจูงใจในระดับมากที่สุดในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครฯ ต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่าส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ควรจัดกิจกรรม/โครงการที่เน้นการทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการนำความรู้ความสามารถมาพัฒนาตน พัฒนาที่มาร่วมกันแสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ค้นหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เน้นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสร้างพื้นฐานวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น

การแลกเปลี่ยน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนถึงตัดสินใจในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีศักยภาพสูงและมีประสบการณ์การทำงานมาก ควรผลักดันให้เป็นพี่เลี้ยง (Mental) มีการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ นอกจากนั้นควรปรับปรุงสภาพการทำงานของพนักงานให้น่าสนใจ ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และมีการนำเครื่องมือการบริหารจัดการคุณภาพเพื่อการจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ อันนำไปสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

1.2 ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะจากผลการวิจัยว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรพิจารณาว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรก็จะเป็นฟันเฟืองสำคัญทำให้องค์กรเป็นไปตามเป้าหมายความคาดหวังได้ ดังนั้นเพื่อให้เกิดปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน จึงควรมีการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายและการบริหารงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีการสื่อสารนโยบายให้พนักงานภายในได้ทราบอย่างทั่วถึง และเข้าใจถึงเจตนารมณ์ที่ถูกต้องว่าดำเนินงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและพนักงานเป็นสำคัญ นอกจากนั้นในบางส่วนงานสามารถหมุนเวียนการทำงานร่วมกันได้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดทักษะการปฏิบัติงานที่หลากหลาย ยังผลทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยยกระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานให้เพิ่มขึ้นได้

1.3 ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะจากผลการวิจัยว่าส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรจัดกิจกรรม/โครงการ อันเป็นการกระตุ้น ส่งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานไม่ทอดทิ้งในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรที่เพิ่มขึ้น อาจเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในเชิงแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรืออาจมีระบบพี่เลี้ยง (Coaching) เมื่อต้องมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ หากต้องการผลการวิจัยในเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด พฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสัมภาษณ์กลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในหลายมิติ อีกทั้งสามารถใช้ยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาเก็บขอบเขตประชากรทั้งองค์กร เพื่อให้เห็นความแตกต่างและความหลากหลายในบริบทอื่นของงานวิจัย อีกทั้งควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและความคงอยู่ของพนักงาน การศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรกฎ แนนทนา และปิยากร หวังมหาพร. (2563). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนกลาง กรมทรัพยากรน้ำบาดาล. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง 10(1):109-124.
- กรณ์ธันซ์ กิมศุก. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน. ปรินญาการจัการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชญาอนุช วุฒิสักดิ์. (2563). **การสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรส่วนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษาธุรกิจค้าปลีกมรรกด**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ณัฐมน เกษตรศิริ และพีรพงษ์ พุศิริ. (2563). **กลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันของพนักงาน ฝ่ายขายบริษัทอินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)**. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2563 เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยรังสิต
- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร**. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธนัญพร สุวรรณคาม. (2559). **ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน). (2565). **ประวัติบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: บริษัทฯ.
- ปรารธนา หลีกภัย. (2563). **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง**. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 3(3): 132-146.
- ปาริฉัตร พาลุน. (2562). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชชำ เครป จำกัด**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน). (2565). **ข้อมูลบุคลากร บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: บริษัทฯ.
- พัชรหทัย จารุทวีผลนุกุล, ธีรวิมล วัทโล และวิลาสณี สุดประเสริฐ. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประชาชื่น 2(3): 27-39**.
- พิชิตพล กันทะ. (2560). **ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมปศุสัตว์ในหน่วยงานสังกัดการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในพื้นที่เขต 4**. ขอนแก่น: สำนักงานปศุสัตว์ เขต 4.
- เพลินพิศ วิบูลย์กุล. (2558). **แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation**. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/training/page/sub/5280/Book>
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). **การวิเคราะห์ผู้รับสาร**. กรุงเทพฯ: ที.พี.พริ้นท์.

- วัชรพงษ์ อนันต์วรปัญญา. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร  
**วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยี**  
**อีสเทิร์น** 17(2): 244-253.
- วิทยา ธาดุบุรมย์, มณฑิรา ลีลาประชากุล และนิพัทธ์พน สนิทเหลือ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ.  
**วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ** 534-549.
- วิหวัศ รุ่งเรืองผล. (2558). **หลักการตลาด**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: Diamond In Business World.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- สายหยุด อมรลักษณ์ปรีชา. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)**. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุชน ทิพย์ทิพากร และประสพชัย พสุนนท์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน กรณีศึกษาสถานประกอบการในจังหวัดนครปฐม.  
**วารสารธุรกิจปริทัศน์** 9(1): 143-158.
- สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล. (2549). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัสนีย์ ณ น่าน. (2563). ความยุติธรรมในองค์กร พันธสัญญา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจบริการการแพทย์ที่จัดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. ปรินญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Erickson and Gratton. (2008). **Harvard Business Review on talent management**. Boston: Harvard Business Review Press.
- Fitz-Enz, J. (2009). *The ROI of human capital*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: AMACOM.
- Harter, J.K. Schmidt, F.L. and Hayes, T.L. (2002). Business until level relationship between satisfaction, employee engagement and business outcomes: a meta-analysis. **Journal of Applied Psychology** 87(2): 268-279.
- Herzberg, Ferderick and others. (1959). **The Motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.
- Mowday, R.T., Steer, R. M. & Porter, L. W. (1979). The Measure of Organizational Commitment. **Journal of Vocational Behavior**, 14, 224-247.
- Nolan, A. Monica. 2009. "Improving patient satisfaction in hospitals with employee Engagement," [<https://ezinearticles.com/?Improving-Patient-Satisfaction-in-Hospitals-With-Employee-Engagement&id=2709399>]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2565.

- Porter et al. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. **Journal of Applied Psychology** 59, 603-609.
- Sheldon, M. (1972). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. **Administrative Science Quarterly** 16, 143-150.
- . Investments and involvements as mechanisms producing commitment **Academy of Management Journal** 14, 149-226.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. **Administrative Science Quarterly** 22, 46-56.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics: an Introductory analysis.** 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harper and Row Pub.