

แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานที่ดี
ของกิจการโทรคมนาคม

บทคัดย่อ
ของ
เกษศิริ โมรา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2557

เกษศิริ โมรา. (2557). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ
กิจการโทรคมนาคม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. อาจารย์
ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลของพฤติกรรมกรรมการเป็น
พนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ
พฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ
พนักงานที่ปฏิบัติงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่ให้บริการงานสนับสนุนของบริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตัวอย่างที่ใช้มีจำนวน 420 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำโดยใช้
แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย การวิเคราะห์หือทธิพล และการ
วิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม SPSS และ LISREL

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5
ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรม
ด้านความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่
ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวเป็นองค์ประกอบที่สามารถอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแฝงทุกตัวได้ตาม
นิยามศัพท์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรที่ศึกษาทุกตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน
ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร
มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ทั้งนี้โดยตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี
ได้รับอิทธิพลทางตรงสูงสุดจากตัวแปรความพึงพอใจในงานด้วยอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.31 และตัวแปร
พฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้รับอิทธิพลโดยรวมสูงสุดจากลักษณะงานเท่ากับ 0.43

คำสำคัญ พฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน

A CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF
TELECOMMUNICATIONS OF THAILAND

AN ABSTRACT
BY
KESSIRI MORA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Doctor of Philosophy Program in Management
at North Bangkok University
February 2014

Kessiri Mora. (2014). A Causal Relationship Model of Organizational Citizenship Behavior of Telecommunications of Thailand. Bangkok: Graduate School, North Bangkok University. Advisor: Associate Professor Dr.Pisamai Jarujittipant.

The research objectives are to study the causal factors that influence the organizational citizenship behavior of the employees of TOT Public Company Limited and to establish a causal model of the organizational citizenship behavior of the employees of TOT Public Company Limited. The population used for this study are the employees working in the TOT Public Company Limited. The 420 samples' opinions were collected by the questionnaires and analyzed by regression analysis, path analysis, as well as structural equation model analysis with the SPSS and LISREL program.

The results revealed that the 5 components of organizational citizenship behavior are altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue, and conscientiousness. All observed variables have statistically significant explained for all latent variable attributes at .05 level. All variables, job satisfaction, task characteristic, transformational leadership behavior, organizational support perceiving, and organizational commitment have positively affected to the employees' organizational citizenship behavior with 0.31 directly effect from the job satisfaction and 0.43 total effect from task characteristics.

Keywords: Organizational citizenship behavior, Job satisfaction, Task characteristic.