

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนเองในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน(Absorption)

ตอนที่ 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์กร ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนเองในการทำงาน(Dedication) และการให้เวลากับงาน(Absorption)

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านภาพรวม

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่ม
แผนงานจังหวัดลำพูน**

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่ม
แผนงานจังหวัดลำพูน จำนวน 182 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ
100.0 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	66	36.3
หญิง	116	63.7
รวม	182	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.7 และเพศ
ชาย ร้อยละ 36.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	85	46.7
31 - 40 ปี	40	22.0
41 - 50 ปี	32	17.6
มากกว่า 50 ปี	25	13.7
รวม	182	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.6 และ อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา	7	3.9
อนุปริญญา	9	4.9
ปริญญาตรี	141	77.5
ปริญญาโท	25	13.7
รวม	182	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 77.5 รองลงมาคือระดับปริญญาโท ร้อยละ 13.7 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา ร้อยละ 4.9 และระดับต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1- 5 ปี	88	48.4
6 - 10 ปี	2	1.1
11 - 15 ปี	31	17.0
16 - 20 ปี	21	11.5
21 - 25 ปี	10	5.5
มากกว่า 25 ปี	30	16.5
รวม	182	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1- 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.0 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21- 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.5 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	4.4
10,001 - 15,000 บาท	61	33.5
15,001 - 20,000 บาท	32	17.6
20,001 - 25,000 บาท	20	11.0
25,001 - 30,000 บาท	19	10.4
30,001 - 35,000 บาท	20	11.0
35,001 - 40,000 บาท	12	6.6
40,001 - 45,000 บาท	6	3.3
45,001 - 50,000 บาท	1	0.5
50,001 บาทขึ้นไป	3	1.6
รวม	182	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือระดับรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.6 ระดับรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และระดับรายได้ระหว่าง 30,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.0 ระดับรายได้ระหว่าง 30,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.5 ระดับรายได้ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.4 ระดับรายได้ระหว่าง 35,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.6 ระดับรายได้ระหว่าง 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6 และระดับรายได้ 45,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 7	21	11.5
พนักงานระดับ 7 - 9	84	46.2
พนักงานระดับ 10 - 11	42	23.1
พนักงานอาวุโส	25	13.7
พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ	6	3.3
พนักงานระดับผู้จัดการ	4	2.2
รวม	182	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ได้แก่ พนักงานระดับ 7 – 9 คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือพนักงานระดับ 10 - 11 คิดเป็นร้อยละ 23.1 พนักงานระดับอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 13.7 พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 11.5 และพนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 3.3 และพนักงานระดับผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 2.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	0.878
ด้านการให้บริการลูกค้า	0.954
ด้านการวัฒนธรรมการให้บริการ	0.896

จากตารางที่ 7 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการให้บริการลูกค้ามีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.954 รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพันต่อองค์การ ค่าความเชื่อมั่น 0.948 ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.896 และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ค่าความเชื่อมั่น 0.878 ตามลำดับ แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการโดยจำแนกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน

ความคิดเห็นต่อด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ	34 (18.7)	80 (44.0)	42 (23.1)	23 (12.6)	- -	3 (1.6)	- -	5.65 เห็นด้วย
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในธนาคาร	22 (12.1)	64 (35.2)	46 (25.3)	22 (12.1)	19 (10.4)	7 (3.8)	2 (1.1)	5.10 ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	12 (8.8)	62 (34.1)	57 (31.3)	36 (19.8)	9 (4.9)	2 (1.1)	- -	5.19 ค่อนข้างเห็นด้วย
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับธนาคารได้อย่างเต็มที่	32 (17.6)	71 (39.0)	46 (25.3)	27 (14.8)	4 (2.2)	1 (0.5)	1 (0.5)	5.51 เห็นด้วย
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	25 (13.7)	42 (23.1)	32 (17.6)	64 (35.2)	9 (4.9)	7 (3.8)	3 (1.6)	4.87 ค่อนข้างเห็นด้วย
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	18 (9.9)	48 (26.4)	45 (24.7)	55 (30.2)	9 (4.9)	5 (2.7)	2 (1.1)	4.93 ค่อนข้างเห็นด้วย
7. ฉันสามารถทำงานที่ทำทายนอกกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	22 (12.1)	54 (29.7)	55 (30.2)	41 (22.5)	7 (3.8)	3 (1.6)	- -	5.19 ค่อนข้างเห็นด้วย
8. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	20 (11.0)	44 (24.2)	60 (33.0)	43 (23.6)	9 (4.9)	6 (3.3)	- -	5.03 ค่อนข้างเห็นด้วย
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	39 (21.4)	58 (31.9)	52 (28.6)	30 (16.5)	1 (0.5)	1 (0.5)	1 (0.5)	5.53 เห็นด้วย

รวม	5.22 ค่อนข้าง เห็นด้วย
-----	------------------------------

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.22 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่ศักยภาพได้ขอบเขตความสามารถ ค่าเฉลี่ย 5.65 พนักงานมั่นใจในความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.53 ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของพนักงานเพิ่มความมั่นใจให้พนักงานในการทำงานให้กับธนาคารได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 5.51 พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน และพนักงานมีความคิดว่าตัวเองสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 5.19 พนักงานไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในธนาคาร ค่าเฉลี่ย 5.10 หากกล่าวอย่างมีอาชีพ พนักงานพึงพอใจในงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 5.03 พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.93 พนักงานรู้สึกตัวพนักงานเองมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 4.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการให้บริการลูกค้า

ความคิดเห็นต่อระดับการให้บริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	68 (37.4)	57 (31.3)	41 (22.5)	14 (7.7)	1 (0.5)	1 (0.5)	- -	5.96 เห็นด้วย
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	36 (19.8)	69 (37.9)	58 (31.9)	17 (9.3)	- -	1 (0.5)	1 (0.5)	5.65 เห็นด้วย
3.ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่	33 (18.1)	64 (35.2)	59 (32.4)	23 (12.6)	2 (1.1)	1 (0.5)	- -	5.55 เห็นด้วย
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข	73 (40.1)	52 (28.6)	43 (23.6)	12 (6.6)	1 (0.5)	1 (0.5)	- -	5.99 เห็นด้วย
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า	55 (30.2)	60 (33.0)	47 (25.8)	19 (10.4)	1 (0.5)	- -	- -	5.82 เห็นด้วย
6.ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	59 (32.4)	65 (35.7)	45 (24.7)	12 (6.6)	1 (0.5)	- -	- -	5.92 เห็นด้วย
7.การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	53 (29.1)	66 (36.3)	51 (28.0)	10 (5.5)	- -	1 (0.5)	1 (0.5)	5.86 เห็นด้วย
8.ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	39 (21.4)	62 (34.1)	51 (28.0)	24 (13.2)	5 (2.7)	1 (0.5)	- -	5.57 เห็นด้วย
9.ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	38 (20.9)	72 (39.6)	52 (28.6)	17 (9.3)	- -	3 (1.6)	- -	5.69 เห็นด้วย
10.ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	34 (18.7)	62 (34.1)	49 (26.9)	32 (17.6)	1 (0.5)	4 (2.2)	- -	5.46 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม								5.75 เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในองค์ประกอบด้านการให้บริการลูกค้าในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.75 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยทั้งหมดในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ค่าเฉลี่ย 5.99 การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.96 พนักงานพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 5.92 การบรรลุวัตถุประสงค์ของพนักงานคือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 5.86 พนักงานมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ย 5.82 พนักงานชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 5.69 การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.65 พนักงานชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฟัง ค่าเฉลี่ย 5.57 พนักงานมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ค่าเฉลี่ย 5.55 ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจพนักงานเสมอ ค่าเฉลี่ย 5.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อย เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1. พนักงานในธนาคารมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	22 (12.1)	69 (37.9)	62 (34.1)	23 (12.6)	2 (1.1)	3 (1.6)	1 (0.5)	5.40 เห็นด้วย
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	39 (21.4)	44 (24.2)	58 (31.9)	26 (14.3)	9 (4.9)	5 (2.7)	1 (0.5)	5.32 เห็นด้วย
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของธนาคารของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	17 (9.3)	76 (41.8)	45 (24.7)	24 (13.2)	16 (8.8)	2 (1.1)	2 (1.1)	5.22 ค่อนข้าง เห็นด้วย
4. ธนาคารมีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	9 (4.9)	37 (20.3)	65 (35.7)	34 (18.7)	21 (11.5)	9 (4.9)	7 (3.8)	4.58 ค่อนข้าง เห็นด้วย
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	12 (6.6)	46 (25.3)	63 (34.6)	31 (17.0)	14 (7.7)	10 (5.5)	6 (3.3)	4.76 ค่อนข้าง เห็นด้วย
6. ธนาคารมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	23 (12.6)	55 (30.2)	63 (34.6)	24 (13.2)	11 (6.0)	4 (2.2)	2 (1.1)	5.19 ค่อนข้าง เห็นด้วย
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	24 (13.2)	55 (30.2)	69 (37.9)	20 (11.0)	9 (4.9)	4 (2.2)	1 (0.5)	5.27 ค่อนข้าง เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม								5.11 ค่อนข้าง เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมในองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมการให้บริการในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.11 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานในธนาคารมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 5.40 และ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล ค่าเฉลี่ย 5.32 และมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.27 โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของธนาคารของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ค่าเฉลี่ย 5.22 ธนาคารมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 5.19 ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง ค่าเฉลี่ย 4.76 และธนาคารมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5.4158	5.1140	2.347	0.020*
ด้านการให้บริการลูกค้า	5.9076	5.5643	1.938	0.054
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.3831	4.9507	2.897	0.004*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ พบว่าเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ในด้านการให้บริการลูกค้า แต่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อองค์การ	อายุ				F-Value	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51ปี		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5.0405	5.3028	5.2743	5.6533	3.817	0.011*
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	5.5659	5.9300	5.6063	6.2440	5.360	0.001*
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.0975	5.1000	5.0759	5.1943	0.078	0.972

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูนจำแนกตามอายุ พบว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ส่วนความคิดเห็นด้านองค์การ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ พบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.0405	-	0.26225 0.435	0.23778 0.602	0.61281 0.016*
31 - 40 ปี	5.3028	-	-	0.02847 0.999	0.35056 0.430
41 - 50 ปี	5.2743	-	-	-	0.37903 0.400
มากกว่า 50 ปี	5.6533	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 13 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มอายุที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่กลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่า กลุ่มอายุ 20-30 ปี

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.5659	-	0.36412 0.155	0.04037 0.997	0.67812 0.005*
31 - 40 ปี	5.9300	-	-	0.32375 0.436	0.31400 0.528
41 - 50 ปี	5.6063	-	-	-	0.63775 0.042*
มากกว่า 50 ปี	6.2440	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานในด้านการให้ความสำคัญในการบริการจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มอายุที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญในการบริการมากกว่า กลุ่มอายุ 20-30 ปี และ กลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญในการบริการมากกว่า กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามกลุ่มการศึกษา

ความคิดเห็นต่อองค์กร	การศึกษา				F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า อนุปริ ญา	อนุปริ ญา	ปริ ญา ตรี	ปริ ญา โท		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตนเอง	4.5079	5.4568	5.2136	5.3956	3.692	0.078
ด้านการให้ความสำคัญในการ บริการลูกค้า	4.6714	5.6556	5.8191	5.6680	2.341	0.005*
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ลูกค้า	4.1224	5.3492	5.1915	4.8229	4.374	0.013*

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านระดับมีความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้
ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มการศึกษา

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูนจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษา พบว่าการศึกษามีผล
ต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมใน
การให้บริการ ส่วนความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง พบว่าอายุไม่มีผลต่อ
ความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าอนุปริญญา	4.5079	-	0.98413 0.142	1.14772 0.006*	0.99657 0.052
อนุปริญญา	5.4568	-	-	0.16359 0.955	0.01244 1.000
ปริญญาตรี	5.2136	-	-	-	0.15115 0.873
ปริญญาโท	5.3956	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มการศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านระดับความมั่นใจในการทำงานมากกว่า กลุ่มการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานใน
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าอนุปริญญา	4.1224	-	1.2276 0.100	1.06904 0.046*	0.70041 0.414
อนุปริญญา	5.3492	-	-	0.15772 0.973	0.52635 0.580
ปริญญาตรี	5.1915	-	-	-	0.36863 0.0380
ปริญญาโท	4.8229	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานใน
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มการศึกษา
ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่
กลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ
ลูกค้ามากกว่า กลุ่มการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการทำงาน

องค์ประกอบของความผูกพัน ต่อองค์กร	ระยะเวลาการทำงาน			F- Value	Sig.
	1-5 ปี	6-15 ปี	16 ปี ขึ้นไป		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของ ตนเอง	5.0593	5.3264	5.4032	3.393	0.036*
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	5.5716	6.0000	5.8629	3.956	0.021*
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า	5.0958	5.2098	5.0714	0.217	0.805

หมายเหตุ : ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านระดับความมั่นใจในการทำงาน ด้านความ
ผูกพันกับงานที่ทำ ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มอายุการทำงาน

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูนจำแนกตามปัจจัยระยะเวลาการทำงาน พบว่า
การศึกษามีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและด้าน
การให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ส่วนความคิดเห็นด้านองค์กร และด้านวัฒนธรรมในการ
ให้บริการลูกค้าพบว่าระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ
ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1-5 ปี	6-15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
1-5 ปี	5.5716	-	0.26705 0.032*	0.34388 0.048*
6-15 ปี	6.0000	-	-	0.07684 0.914
16 ปี ขึ้นไป	5.8629	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กร ของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุการทำงาน 6- 15 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี กลุ่มที่มีอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1-5 ปี	6-15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
1-5 ปี	5.5716	-	0.42841 0.050*	0.29131 0.115
6-15 ปี	6.0000	-	-	0.13710 0.755
16 ปี ขึ้นไป	5.8629	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุการทำงาน 6 - 15 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้ามากกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี กลุ่มที่มีอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้ามากกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบของความผูกพัน ต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน			F-Value	Sig.
	พนักงาน ระดับต่ำกว่า ระดับ 10	พนักงาน ระดับ 10 - 11	พนักงาน ระดับ อาวุโสขึ้นไป		
ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตนเอง	5.0800	5.3800	5.4900	4.080	0.019*
ด้านการให้ความสำคัญในการ บริการลูกค้า	5.5840	5.9073	6.0486	5.053	0.007*
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ลูกค้า	5.0822	4.9582	5.3592	1.652	0.195

หมายเหตุ : พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป หมายถึง พนักงานระดับอาวุโส ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ

พนักงาน 10-11 หมายถึง พนักงานระดับ 10 และพนักงานระดับ 11

พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10 หมายถึง พนักงานระดับ 9 ,พนักงานระดับ 8, พนักงานระดับ 7

ตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านระดับความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้
ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูนจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานมีผล
ต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและด้านการให้
ความสำคัญในการบริการลูกค้า ส่วนความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าพบว่า
ตำแหน่งไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	พนักงานระดับ 10 – 11	พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป
พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	5.08	-	0.299 0.150	0.408 0.044*
พนักงานระดับ 10 – 11	5.38	-	-	0.109 0.850
พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป	5.49	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กร ของพนักงานในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานที่มีความคิดเห็นต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่า กลุ่มพนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	พนักงานระดับ 10 – 11	พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป
พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	5.08	-	0.32335 0.112	0.46461 0.019*
พนักงานระดับ 10 – 11	5.38	-	-	0.14125 0.764
พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป	5.49	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้ามากกว่า กลุ่มพนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามอัตราเงินเดือน

องค์ประกอบของความผูกพัน ต่อองค์กร	อัตราเงินเดือน			F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 20,001 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้น ไป		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของ ตนเอง	5.0500	5.3800	5.8100	6.381	0.002*
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	5.5564	5.9557	6.1545	6.193	0.003*
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า	5.0962	5.0571	5.5325	1.118	0.329

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูนจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ส่วนความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าพบว่า ตำแหน่งไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า 20,001 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20,001 บาท	5.05	-	0.333 0.035*	0.759 0.016*
20,001 – 40,000 บาท	5.38	-	-	0.426 0.281
40,001 บาท ขึ้นไป	5.81	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กร ของพนักงานในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนที่มีความคิดเห็นต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรใน ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรใน ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองกลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,000 บาท ขึ้นไป มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า 20,001 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20,001 บาท	5.05	-	0.39928 0.010*	0.59811 0.079
20,001 - 40,000 บาท	5.38	-	-	0.19883 0.762
40,001 บาท ขึ้นไป	5.81	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กร ของพนักงานในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนที่มีความคิดเห็นต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรใน ด้านระดับความมั่นใจในการทำงานมากกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 ระดับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 27 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	0.872
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	0.911
การให้เวลากับงาน (Absorption)	0.875

จากตารางที่ 27 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาของความผูกพันกับงานที่ทำ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.911 ได้แก่

1. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
3. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
5. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
6. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

รองลงมาได้แก่ ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ค่าความเชื่อมั่น 0.875 ได้แก่

1. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
2. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
3. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
4. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
5. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

และ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.872 ได้แก่

1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
 2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
 3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
 4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
 5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
 6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานเสมอ
- แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

โดยจะเห็นได้ว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตอนที่ 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยความผูกพันในด้านภาพรวมขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำนวน 17 ข้อ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อ องค์กร	ระดับความคิดเห็น							ค่า เฉลี่ย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	17 (9.3)	68 (37.4)	49 (26.9)	37 (20.3)	6 (3.3)	3 (1.6)	2 (1.1)	5.20 ค่อนข้าง เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	28 (15.4)	65 (35.7)	52 (28.6)	33 (18.1)	3 (1.6)	-	1 (0.5)	5.43 เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึก อยากไปทำงาน	10 (5.5)	42 (23.1)	57 (31.3)	46 (25.3)	15 (8.2)	8 (4.4)	4 (2.2)	4.7 ค่อนข้าง เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็น ระยะเวลาสั้น	17 (9.3)	67 (36.8)	43 (23.6)	35 (19.2)	13 (7.1)	6 (3.3)	1 (0.5)	5.10 ค่อนข้าง เห็นด้วย
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการ ทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	26 (14.3)	60 (33.0)	52 (28.6)	32 (17.6)	9 (4.9)	3 (1.6)	-	5.29 ค่อนข้าง เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นทุ่มเทใน การทำงานเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ ราบรื่นก็ตาม	28 (15.4)	68 (37.4)	52 (28.6)	26 (14.3)	6 (3.3)	1 (0.5)	1 (0.5)	5.43 เห็นด้วย
รวมค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน								5.19 ค่อนข้าง เห็นด้วย

7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	22	60	50	37	11	1	1	5.21
	(12.1)	(33.0)	(27.5)	(20.3)	(6.0)	(0.5)	(0.5)	ค่อนข้างเห็นด้วย
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	28	70	48	32	3	1	-	5.47
	(15.4)	(38.5)	(26.4)	(17.6)	(1.6)	(0.5)	-	เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	17	57	54	39	10	4	1	5.09
	(9.3)	(31.3)	(29.7)	(21.4)	(5.5)	(2.2)	(0.5)	ค่อนข้างเห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	40	72	38	25	4	2	1	5.60
	(22.0)	(39.6)	(20.9)	(13.7)	(2.2)	(1.1)	(0.5)	เห็นด้วย
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	25	57	44	45	5	2	4	5.16
	(13.7)	(31.3)	(24.2)	(24.7)	(2.7)	(1.1)	(2.2)	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวมค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน								5.31
								เห็นด้วย
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	36	57	40	35	4	10	-	5.31
	(19.8)	(31.3)	(22.0)	(19.2)	(2.2)	(5.5)	-	เห็นด้วย
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	15	53	43	40	19	11	1	4.82
	(8.2)	(29.1)	(23.6)	(22.0)	(10.4)	(6.0)	(0.5)	ค่อนข้างเห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ	38	62	50	24	5	3	-	5.52
	(20.9)	(34.1)	(27.5)	(13.2)	(2.7)	(1.6)	-	เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	20	71	58	24	6	3	-	5.36
	(11.0)	(39.0)	(31.9)	(13.2)	(3.3)	(1.6)	-	เห็นด้วย
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน	4	58	49	51	11	7	2	4.80
	(2.2)	(31.9)	(26.9)	(28.0)	(6.0)	(3.8)	(1.1)	ค่อนข้างเห็นด้วย
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	6	46	55	55	13	4	3	4.74
	(3.3)	(25.3)	(30.2)	(30.2)	(7.1)	(2.2)	(1.6)	ค่อนข้างเห็นด้วย
รวมค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการให้เวลากับงาน								5.09
								ค่อนข้างเห็นด้วย

รวมค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในงาน	5.19 ค่อนข้าง เห็นด้วย
--------------------------------------	------------------------------

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.19 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 5.60 พนักงานมีความสุข เมื่อได้ทำงานอย่างตั้งใจ ค่าเฉลี่ย 5.52 ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.47 พนักงานรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน และในการทำงาน พนักงานมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ค่าเฉลี่ย 5.43 พนักงานจดจ่ออยู่กับงานของตนเอง ค่าเฉลี่ย 5.36 ขณะที่ทำงาน พนักงานรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 5.31 และมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.29 พนักงานพบว่า งานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ค่าเฉลี่ย 5.21 ในที่ทำงาน พนักงานรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.20 พนักงานพบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 5.16 พนักงานสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน ค่าเฉลี่ย 5.10 งานของสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ตัวพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.09 เมื่อทำงาน พนักงานลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ค่าเฉลี่ย 4.82 พนักงานมีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.80 การดึงความสนใจของพนักงานออกจากงานเป็นเรื่องยาก ค่าเฉลี่ย 4.74 เมื่อพนักงานตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.19 ปัจจัยด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.31 และปัจจัยด้านการใช้เวลาทำงานในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.09

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์กร ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนเองในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความผูกพันจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่องาน	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน(Vigor)	5.3106	5.1250	1.307	0.193
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	5.5788	5.1500	2.009	0.046*
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.2803	4.9871	2.823	0.005*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ พบว่าเพศมีผลต่อความคิดเห็นในองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่องานในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านการให้เวลากับงาน มากกว่าเพศหญิง แต่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ

ความคิดเห็นต่องาน	อายุ				F-Value	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.0118	5.2250	5.2135	5.7267	4.101	0.008*
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	5.1412	5.4100	5.3563	5.6320	1.837	0.142
การให้เวลากับงาน (Absorption)	4.9176	5.1125	5.1198	5.6267	3.737	0.012*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ พบว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และด้านการให้เวลากับการงาน ส่วนความคิดเห็นด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน พบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.0118	-	0.21324 0.677	0.20178 0.761	0.71490 0.008*
31 - 40 ปี	5.2250	-	-	0.1146 1.000	0.50167 0.193
41 - 50 ปี	5.2135	-	-	-	0.51313 0.211
มากกว่า 50 ปี	5.7267	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นในองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ เป็นรายคู่ พบว่าพนักงานที่มีผลต่อความคิดเห็นในองค์ประกอบด้านความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานกลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมากกว่า กลุ่มอายุ 20-30 ปี

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่องานของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	4.0176	-	0.19485 0.757	0.20214 0.780	0.70902 0.013*
31 - 40 ปี	5.1125	-	-	0.00729 1.000	0.51417 0.202
41 - 50 ปี	5.1198	-	-	-	0.50688 0.251
มากกว่า 50 ปี	5.6267	-	-	-	-

จากตารางที่ 32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มอายุที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้เวลากับงานมากกว่า กลุ่มอายุ 20-30 ปี

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษา

ความคิดเห็นต่องาน	การศึกษา				F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า อนุปริญญา ญา	อนุปริญญา ญา	ปริญญา ตรี	ปริญญา โท		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	4.4524	5.1111	5.2364	5.1800	1.650	0.180
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	4.4571	5.5111	5.3603	5.1600	2.147	0.096
การให้เวลากับงาน (Absorption)	4.2571	4.9074	5.1572	5.0533	2.486	0.062

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูน จำแนกตามการศึกษา พบว่าการศึกษาไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน, ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านการให้เวลากับการงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามปัจจัยด้าน
ระยะเวลาการทำงาน

ความคิดเห็นต่องาน	ระยะเวลาการทำงาน			F- Value	Sig.
	1-5 ปี	6-15 ปี	16 ปี ขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.0492	5.2813	5.3495	2.131	0.122
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	5.1795	5.4813	5.3935	1.428	0.243
การให้เวลากับงาน (Absorption)	4.9129	5.2292	5.2796	3.150	0.051

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 34 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าระยะเวลา
การทำงานมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้เวลากับการงาน ส่วนความคิดเห็นด้านการ
อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน พบว่าระยะเวลาการ
ทำงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็นต่องาน	ตำแหน่งงาน			F-Value	Sig.
	พนักงาน ระดับต่ำกว่า ระดับ 10	พนักงาน ระดับ 10 - 11	พนักงาน ระดับอาวุโส ขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.0031	5.3740	5.5524	5.999	0.003*
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	5.1340	5.3951	5.7200	4.895	0.009*
การให้เวลากับงาน (Absorption)	4.8947	5.2073	5.5619	7.278	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 35 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานมีผลต่อความคิดเห็นต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และ ด้านการให้เวลากับงาน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	พนักงานระดับ 10 – 11	พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป
พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	5.0031	-	0.37084 0.083	0.54924 0.008*
พนักงานระดับ 10 – 11	5.3740	-	-	0.17840 0.690
พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป	5.5524	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มากกว่า พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	พนักงานระดับ 10 – 11	พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป
พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	5.1340	-	0.26116 0.354	0.58604 0.010*
พนักงานระดับ 10 – 11	5.3951	-	-	0.32488 0.359
พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป	5.7200	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 37 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากกว่า กลุ่มพนักงานระดับต่ำกว่าระดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	พนักงานระดับ 10 – 11	พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป
พนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10	4.8947	-	0.31266 0.186	0.66725 0.001*
พนักงานระดับ 10 – 11	5.2073	-	-	0.35459 0.251
พนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป	5.5619	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 38 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานในด้านการให้เวลากับงานจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานระดับอาวุโสขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้เวลากับงานมากกว่า กลุ่มพนักงานระดับต่ำกว่าระดับ 10

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	อัตราเงินเดือน			F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 20,001 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	4.9785	5.4048	5.8030	7.471	0.001*
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	5.1426	5.4257	6.0364	4.953	0.008*
การให้เวลากับงาน (Absorption)	4.8795	5.2810	5.8636	8.049	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 39 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่องานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูน จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนมีผลต่อความคิดเห็นต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า 20,001 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20,001 บาท	4.9785	-	0.42621 0.010*	0.82448 0.016*
20,001 – 40,000 บาท	5.4048	-	-	0.39827 0.389
40,001 บาท ขึ้นไป	5.8030	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 40 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กร ของพนักงานใน ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนที่มีความคิดเห็นต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อองค์กรใน ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มากกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอัตรา เงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และ กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อองค์กรใน ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมากกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอัตรา เงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า 20,001 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20,001 บาท	5.1426	-	0.28314 0.183	0.89379 0.018*
20,001 – 40,000 บาท	5.4257	-	-	0.61065 0.163
40,001 บาท ขึ้นไป	6.0364	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 41 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน มากกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า 20,001 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20,001 บาท	4.8795	-	0.40141 0.021*	0.98410 0.004*
20,001 – 40,000 บาท	5.2810	-	-	0.58268 0.151
40,001 บาท ขึ้นไป	5.8636	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 42 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มที่มีอัตราเงินเดือนที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้เวลากับงานมากกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท และกลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้เวลากับงานมากกว่า กลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การในด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์การใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านการใช้เวลาทำงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 43 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์การ	ความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการทำงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	-0.110	-	-	-	0.785	0.616
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตนเอง	0.285	4.167	0.261	0.000*		
ด้านการบริการลูกค้า	0.470	6.789	0.435	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.218	4.259	0.233	0.000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 43 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.785 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถทำนายพยากรณ์ความผูกพันต่องานได้ร้อยละ 61.60 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อย

ละ 38.40 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า องค์ประกอบด้านการให้บริการลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการบริการลูกค้า สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.435$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ($\beta = 0.261$) และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.233$) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการต่อความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตัวเอง ให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์การ	ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตัวเอง ให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	-0.190	-	-	-	0.779	0.607
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตนเอง	0.139	1.849	0.117	0.066		
ด้านการบริการลูกค้า	0.430	5.653	0.366	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.449	7.989	0.442	0.000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 44 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.779 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถทำนายพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 60.70 ส่วนความ

ผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 39.30 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.442$) ด้านการบริการลูกค้า สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.366$) รองลงมาคือ และ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ($\beta = 0.117$) ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการต่อความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงาน

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์การ	ความผูกพันต่องาน ด้านการให้เวลากับงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	-0.122	-	-	-	0.755	0.571
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตนเอง	0.138	1.848	0.122	0.066		
ด้านการบริการลูกค้า	0.553	7.306	0.495	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.257	4.603	0.266	0.000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant),ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 45 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงาน มี

การแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.755 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถทำนายพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานได้ร้อยละ 57.10 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 42.90 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติพบว่า องค์ประกอบด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนองค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการบริการลูกค้า สามารถทำนายระดับความผูกพันความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.495$) รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.266$) และ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ($\beta = 0.112$) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้บริการลูกค้า และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการต่อความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม

องค์ประกอบของความผูกพัน ต่อองค์การ	ความผูกพันโดยภาพรวม				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	-.137	-	-	-	0.835	0.697
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตนเอง	0.190	3.279	0.182	0.001*		
ด้านการบริการลูกค้า	0.488	8.304	0.473	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.300	6.912	0.336	0.000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 46 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ มีการแปรผันตามกัน

เชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.835 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถทำนายพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 69.70 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 30.30 เป็นผลที่เกิด จากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า องค์ประกอบด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์กรอย่างมี นัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการบริการลูกค้า สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.473$) รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.336$) และ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตนเอง ($\beta = 0.182$) ตามลำดับ