

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรกับองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานทั้ง 3 ด้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำนวน 162 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งในองค์กรและตำแหน่งงานในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	60	37.00
หญิง	102	63.00
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63 และเพศชาย ร้อยละ 37

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	63	38.89
31 - 40 ปี	43	26.54
41 - 50 ปี	38	23.46
มากกว่า 50 ปี	18	11.11
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.54 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.46 และ อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา	11	6.79
ปริญญาตรี	128	79.01
ปริญญาโท	23	14.20
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79.01 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท ร้อยละ 14.20 ระดับอนุปริญญา ร้อยละ 6.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1- 5 ปี	68	41.98
11 - 15 ปี	22	13.58
16 - 20 ปี	40	24.69
21 - 25 ปี	17	10.49
มากกว่า 25 ปี	15	9.26
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1- 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.98 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.69 ปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.58 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.49 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
10,001 - 15,000 บาท	51	31.48
15,001 - 20,000 บาท	7	4.32
20,001 - 25,000 บาท	39	24.07
25,001 - 30,000 บาท	24	14.81
30,001 - 35,000 บาท	13	8.02
35,001 - 40,000 บาท	11	6.79
40,001 - 45,000 บาท	4	2.47
45,001 - 50,000 บาท	1	0.62
50,001 บาทขึ้นไป	12	7.41
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ ระดับรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.1 ระดับรายได้ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระดับรายได้ระหว่าง 30,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.0 ระดับรายได้ระหว่าง 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.4 ระดับรายได้ระหว่าง 35,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.8 ระดับรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.3 ระดับรายได้ระหว่าง 40,001 - 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5 และระดับรายได้ 45,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานชั้นต้น	69	42.59
พนักงานชั้นกลาง	6	3.70
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	45	27.78
หัวหน้าส่วน	37	22.84
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	5	3.09
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ได้แก่ พนักงานชั้นต้น คิดเป็นร้อยละ 42.59 รองลงมาคือ ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน คิดเป็นร้อยละ 27.78 หัวหน้าส่วน คิดเป็นร้อยละ 22.84 พนักงานชั้นกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.70 และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	73	45.06
ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขา	14	8.64
เจ้าหน้าที่การตลาด	45	27.78
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	13	8.02
ผู้จัดการสาขา	17	10.49
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา คิดเป็นร้อยละ 45.06 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่การตลาด คิดเป็นร้อยละ 27.78 ผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 10.49 ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขา คิดเป็นร้อยละ 8.64 และผู้ช่วยผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 8.02 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยจำแนกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน	0.91
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า	0.95
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	0.88

หมายเหตุ : $0 \leq \alpha \leq 1$

จากตารางที่ 8 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.95 รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงานค่าความเชื่อมั่น 0.91 และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.88 ตามลำดับ แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน

ความคิดเห็นต่อความมั่นใจในการทำงาน ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถ	30 (18.52)	80 (49.38)	25 (15.43)	19 (11.73)	5 (3.09)	2 (1.23)	1 (0.62)	5.62 เห็นด้วย
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในธนาคาร	25 (15.43)	55 (33.95)	41 (25.31)	20 (12.35)	15 (9.26)	6 (3.70)	-	5.23 ค่อนข้าง เห็นด้วย
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	11 (6.79)	68 (41.98)	49 (30.25)	24 (14.81)	9 (5.56)	1 (0.62)	-	5.28 ค่อนข้าง เห็นด้วย
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับธนาคารได้อย่างเต็มที่	25 (15.43)	64 (39.51)	43 (26.54)	20 (12.35)	9 (5.56)	1 (0.62)	-	5.45 เห็นด้วย
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	13 (8.02)	44 (27.16)	41 (25.31)	56 (34.57)	5 (3.09)	3 (1.85)	-	4.97 ค่อนข้าง เห็นด้วย
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	18 (11.11)	57 (35.19)	43 (26.54)	37 (22.84)	6 (3.70)	1 (0.62)	-	5.25 ค่อนข้าง เห็นด้วย
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	20 (12.35)	61 (37.65)	45 (27.78)	31 (19.14)	4 (2.47)	1 (0.62)	-	5.36 เห็นด้วย
8. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	18 (11.11)	66 (40.74)	41 (25.31)	30 (18.52)	5 (3.09)	1 (0.62)	1 (0.62)	5.34 เห็นด้วย
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	24 (14.81)	74 (45.68)	42 (25.93)	16 (9.88)	5 (3.09)	1 (0.62)	-	5.57 เห็นด้วย
รวม								5.34 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 ในด้านความมั่นใจในการทำงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.34 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่ศักยภาพได้ขอบเขตความสามารถ ค่าเฉลี่ย 5.62 รองลงมาคือ พนักงานมั่นใจในความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.57 ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของพนักงานเพิ่มความมั่นใจให้พนักงานในการทำงานให้กับธนาคาร ได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 5.45 พนักงานมีความคิดว่าตัวเองสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ค้างทำในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 5.36 หากกล่าวอย่างมืออาชีพ พนักงานพึงพอใจในงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 5.34 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 5.28 รองลงมาคือ พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 5.25 พนักงานไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในธนาคาร ค่าเฉลี่ย 5.23 และพนักงานรู้สึกว่าตัวพนักงานเองมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 4.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า

ความคิดเห็นต่อระดับการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้าของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	66 (40.74)	63 (38.89)	22 (13.58)	4 (2.47)	6 (3.70)	1 (0.62)	-	6.09 เห็นด้วย
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	44 (27.16)	62 (38.27)	38 (23.46)	15 (9.26)	-	3 (1.85)	-	5.78 เห็นด้วย
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่	33 (20.37)	65 (40.12)	42 (25.93)	16 (9.88)	1 (0.62)	3 (1.85)	2 (1.23)	5.59 เห็นด้วย
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข	67 (41.36)	59 (36.42)	28 (17.28)	2 (1.23)	6 (3.70)	-	-	6.10 เห็นด้วย
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า	55 (33.95)	57 (35.19)	35 (21.60)	9 (5.56)	2 (1.23)	4 (2.47)	-	5.88 เห็นด้วย
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	51 (31.48)	62 (38.27)	33 (20.37)	11 (6.79)	5 (3.09)	-	-	5.88 เห็นด้วย
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	61 (37.65)	57 (35.19)	35 (21.60)	7 (4.32)	1 (0.62)	1 (0.62)	-	6.03 เห็นด้วย
8. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	40 (24.69)	70 (43.21)	34 (20.99)	14 (8.64)	4 (2.47)	-	-	5.79 เห็นด้วย
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	47 (29.01)	61 (37.65)	39 (24.07)	11 (6.79)	4 (2.47)	-	-	5.84 เห็นด้วย
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	47 (29.01)	57 (35.19)	42 (25.93)	12 (7.41)	4 (2.47)	-	-	5.81 เห็นด้วย
รวม								5.88 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้าในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.88 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยทั้งหมดในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ค่าเฉลี่ย 6.10 การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับพนักงาน ค่าเฉลี่ย 6.09 การบรรลುವัตถุประสงค์ของพนักงานคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 6.03 พนักงานมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้าและพนักงานพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 5.88 พนักงานชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 5.84 ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจพนักงาน เสมอค่าเฉลี่ย 5.81 พนักงานชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฟัง ค่าเฉลี่ย 5.79 การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.78 พนักงานมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ค่าเฉลี่ย 5.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมการให้บริการของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. พนักงานในธนาคารมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	25 (15.43)	77 (47.53)	42 (25.93)	12 (7.41)	4 (2.47)	2 (1.23)	-	5.62 เห็นด้วย
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับคำยกย่องและได้รับรางวัล	36 (22.22)	74 (45.68)	39 (24.07)	10 (6.17)	2 (1.23)	1 (0.62)	-	5.80 เห็นด้วย
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของธนาคารของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	37 (22.84)	76 (46.91)	37 (22.84)	9 (5.56)	2 (1.23)	1 (0.62)	-	5.83 เห็นด้วย
4. ธนาคารมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	17 (10.49)	81 (50.00)	41 (25.31)	18 (11.11)	3 (1.85)	2 (1.23)	-	5.52 เห็นด้วย
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงใจในการบริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	30 (18.52)	53 (32.72)	45 (27.78)	20 (12.35)	9 (5.56)	3 (1.85)	2 (1.23)	5.36 เห็นด้วย
6. ธนาคารมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	43 (26.54)	69 (42.59)	34 (20.99)	12 (7.41)	1 (0.62)	2 (1.23)	1 (0.62)	5.81 เห็นด้วย
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	24 (14.81)	84 (51.85)	38 (23.46)	15 (9.26)	1 (0.62)	-	-	5.70 เห็นด้วย
รวม								5.66 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 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมในด้านวัฒนธรรมการให้บริการในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.66 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อทั้งหมดในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของธนาคารของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ค่าเฉลี่ย 5.83 ธนาคารมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 5.81 เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล ค่าเฉลี่ย 5.80 พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.70 พนักงานในธนาคารมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 5.62 ธนาคารมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.52 และผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง ค่าเฉลี่ย 5.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน	5.50	5.25	0.24	0.63
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า	6.00	5.81	1.13	0.29
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.69	5.65	0.25	0.62

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามเพศ พบว่าเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อองค์กร	อายุ				F-Value	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51ปี		
ด้านระดับความมั่นใจในการทำงาน	5.24	5.28	5.34	5.86	2.80	0.04*
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า	5.95	5.68	5.84	6.21	1.82	0.15
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.79	5.54	5.61	5.63	0.97	0.41

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามอายุ พบว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่วนความคิดเห็นด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ พบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมั่นใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.24	-	0.043	0.11	0.63
			1.00	0.94	0.05*
31 - 40 ปี	5.28	-	-	0.06	0.59
				0.99	0.10
41 - 50 ปี	5.34	-	-	-	0.52
					0.19
มากกว่า 50 ปี	5.86	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่าอายุมีความคิดเห็นต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี และกลุ่มอายุ 20-30 ปี โดยที่กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อองค์การ	ระดับการศึกษา			F-Value	Sig.
	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ด้านระดับความมั่นใจในการทำงาน	5.64	5.30	5.46	1.08	0.34
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า	5.65	5.87	6.05	0.85	0.43
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า	5.58	5.66	5.75	0.19	0.83

หมายเหตุ : ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และ
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน จำแนกตาม
กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			F-Value	Sig.
	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป		
ด้านระดับความมั่นใจในการทำงาน	5.22	5.39	5.51	1.42	0.25
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า	5.96	5.77	5.93	0.85	0.43
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า	5.75	5.66	5.49	1.21	0.30

หมายเหตุ : ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และ
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มอัตราเงินเดือน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	อัตราเงินเดือน			F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป		
ด้านระดับความมั่นใจในการทำงาน	5.27	5.34	5.45	0.57	0.57
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า	5.97	5.81	5.86	0.57	0.57
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า	5.63	5.67	5.70	0.12	0.89

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มอัตราเงินเดือน

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามกลุ่มอัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ด้านความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

องค์ประกอบของความผูกพัน ต่อองค์กร	ตำแหน่งงานในองค์กร			F-Value	Sig.
	เจ้าหน้าที่ บริการธุรกิจ สาขา	ผู้ดูแลงาน บริการธุรกิจ สาขาและ เจ้าหน้าที่ การตลาด	ผู้ช่วยผู้จัด การสาขา และ ผู้จัดการสาขา		
ด้านระดับความมั่นใจในการทำงาน	5.25	5.30	5.66	2.67	0.07
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า	6.00	5.58	6.18	6.64	0.00*
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า	5.75	5.53	5.72	1.37	0.26

หมายเหตุ : ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้า และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตำแหน่งงานในองค์กร

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร พบว่าตำแหน่งงานในองค์กรไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า ส่วนความคิดเห็นด้านการให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าพบว่าตำแหน่งงานในองค์กรมีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์การ

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	5.99	-	0.42 0.17*	0.18 0.60
ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด	5.57	-	-	0.61 0.00*
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา	6.18	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานในด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์การเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานในองค์การที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขาและกลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขาและกลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้ามากกว่ากลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด และกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้ามากกว่ากลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยความผูกพันในด้านภาพรวมขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำนวน 17 ข้อ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	20 (12.35)	59 (36.42)	46 (28.40)	26 (16.05)	9 (5.56)	2 (1.23)	-	5.30 ค่อนข้างเห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	21 (12.96)	64 (39.51)	58 (35.80)	17 (10.49)	2 (1.23)	-	-	5.52 เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	12 (7.41)	40 (24.69)	40 (24.69)	45 (27.78)	14 (8.64)	7 (4.32)	4 (2.47)	4.72 ค่อนข้างเห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาอันยาวนาน	25 (15.43)	55 (33.95)	48 (29.63)	24 (14.81)	10 (6.17)	-	-	5.38 เห็นด้วย
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	23 (14.20)	54 (33.33)	53 (32.72)	26 (16.05)	5 (3.09)	1 (0.62)	-	5.38 เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	19 (11.73)	63 (38.89)	60 (37.04)	16 (9.88)	3 (1.85)	1 (0.62)	-	5.47 เห็นด้วย

ความคิดเห็นต่อระดับความ ผูกพัน ต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น							ค่า เฉลี่ย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำ เป็นสิ่งที่มีความหมายและมี เป้าหมายชัดเจน	24 (14.81)	57 (35.19)	43 (26.54)	30 (18.52)	3 (1.85)	3 (1.85)	2 (1.23)	5.32 เห็นด้วย
8. ฉันมีความกระตือรือร้น ในการทำงาน	24 (14.81)	62 (38.27)	54 (33.33)	16 (9.88)	5 (3.09)	1 (0.62)	- -	5.50 เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรง บันดาลใจให้ฉัน	16 (9.88)	64 (39.51)	45 (27.78)	31 (19.14)	6 (3.70)	- -	- -	5.33 เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	38 (23.46)	64 (39.51)	32 (19.75)	24 (14.81)	4 (2.47)	- -	- -	5.67 เห็นด้วย
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่ เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉัน เป็นอย่างมาก	23 (14.20)	66 (40.74)	38 (23.46)	29 (17.90)	6 (3.70)	- -	- -	5.44 เห็นด้วย
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉัน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่าง รวดเร็ว	27 (16.67)	61 (37.65)	36 (22.22)	30 (18.52)	5 (3.09)	3 (1.85)	- -	5.41 เห็นด้วย
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืม เรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	22 (13.58)	58 (35.80)	37 (22.84)	32 (19.75)	12 (7.41)	1 (0.62)	- -	5.26 เห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อ ฉันทำงานอย่างตั้งใจ	23 (14.20)	59 (36.42)	52 (32.10)	25 (15.43)	1 (0.62)	2 (1.23)	- -	5.44 เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของ ฉัน	18 (11.11)	58 (35.80)	59 (36.42)	26 (16.05)	1 (0.62)	- -	- -	5.40 เห็นด้วย
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้ง เมื่อฉันทำงาน	14 (8.64)	37 (22.84)	46 (28.40)	59 (36.42)	2 (1.23)	4 (2.47)	- -	4.94 ค่อนข้าง เห็นด้วย
17. การดึงความสนใจของ ฉันออกจากงานเป็นเรื่อง ยาก	14 (8.64)	44 (27.16)	45 (27.78)	50 (30.86)	7 (4.32)	2 (1.23)	- -	5.01 ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวม								5.32 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 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในด้านความผูกพันต่อองค์การในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.32 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 5.67 พนักงานรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของตน ค่าเฉลี่ย 5.52 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.50 ในการทำงานพนักงานมีความมุ่งมั่นเสมอแม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ค่าเฉลี่ย 5.47 พนักงานพบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 5.44 พนักงานมีความสุขเมื่อได้ทำงานอย่างตั้งใจ ค่าเฉลี่ย 5.44 ขณะที่ทำงานพนักงานรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 5.41 พนักงานจดจ่ออยู่กับงานของตนเอง ค่าเฉลี่ย 5.40 พนักงานสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.38 พนักงานสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ค่าเฉลี่ย 5.38 งานของสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ตัวพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.33 พนักงานพบว่างานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ค่าเฉลี่ย 5.32 เมื่อทำงาน พนักงานลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ค่าเฉลี่ย 5.26 ตามลำดับ และมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ในที่ทำงาน พนักงานรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.30 การดึงความสนใจของพนักงานออกจากงานเป็นเรื่องยาก ค่าเฉลี่ย 5.01 พนักงานมีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.94 เมื่อพนักงานตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และ การทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 21 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	0.86
การอุทิศตนในการทำงาน	0.91
การให้เวลากับงาน	0.89
ความผูกพันต่อองค์กรรวม	0.96

จากตารางที่ 21 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) การให้เวลากับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยค่าความเชื่อมั่นรวมในส่วนความผูกพันต่อองค์กรรวมมีค่าเท่ากับ 0.96 ในด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ของพนักงานมีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.91 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) มีค่าความเชื่อมั่น 0.89 ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) มีค่าความเชื่อมั่น 0.86 ตามลำดับ แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	5.53	5.16	0.03	0.86
การอุทิศตนในการทำงาน	5.70	5.30	1.26	0.26
การให้เวลากับงาน	5.52	5.08	0.22	0.64

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามเพศ พบว่าเพศไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ				F-Value	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	5.27	5.10	5.35	5.73	2.50	0.06
การอุทิศตนในการทำงาน	5.36	5.33	5.54	5.87	1.82	0.15
การให้เวลากับงาน	5.08	5.17	5.32	5.85	4.06	0.01*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามอายุ พบว่า อายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ซึ่งเมื่อมีอายุเพิ่มขึ้น การให้เวลากับงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) และด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) พบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.08	-	0.09 0.96	0.24 0.59	0.78 0.01*
31 - 40 ปี	5.17	-	-	0.15 0.89	0.69 0.05*
41 - 50 ปี	5.32	-	-	-	0.53 0.20
มากกว่า 50 ปี	5.85	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า มี 2 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 คือ คู่ระหว่างระดับอายุ 20-30 ปี กับระดับอายุมากกว่า 50 ปี และ คู่ระหว่าง ระดับอายุ 31 - 40 ปี กับระดับอายุมากกว่า 50 ปี โดยระดับอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) มากกว่าระดับอายุ 20 - 30 ปี และระดับอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) มากกว่าระดับอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา			F-Value	Sig.
	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	5.48	5.21	5.65	3.04	0.51
การอุทิศตนในการทำงาน	5.76	5.37	5.77	2.67	0.07
การให้เวลากับงาน	5.52	5.15	5.66	4.04	0.02*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้าน ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) และด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) พบว่าระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /		
		Sig.		
		อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
อนุปริญญา	5.48	-	0.37 0.40	0.14 0.90
ปริญญาตรี	5.21	-	-	0.51 0.03*
ปริญญาโท	5.65	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า มี 1 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 คือ คู่ระหว่าง การศึกษาระดับปริญญาตรี กับ การศึกษาระดับปริญญาโท โดยการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) มากกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			F-Value	Sig.
	0-10 ปี	11-20 ปี	21 ปี ขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	5.27	5.26	5.42	0.46	0.63
การอุทิศตนในการทำงาน	5.36	5.49	5.57	0.69	0.50
การให้เวลากับงาน	5.07	5.32	5.46	2.51	0.09

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) และด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความผูกพันต่อองค์กร	อัตราเงินเดือน			F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	5.29	5.21	5.43	0.89	0.41
การอุทิศตนในการทำงาน	5.38	5.42	5.60	0.75	0.48
การให้เวลากับงาน	5.15	5.18	5.48	2.02	0.14

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า อัตราเงินเดือนไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) และด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่งงานในองค์กร			F-Value	Sig.
	เจ้าหน้าที่ บริการธุรกิจ สาขา	ผู้ดูแลงาน บริการธุรกิจ สาขาและ เจ้าหน้าที่ การตลาด	ผู้ช่วยผู้จัด การสาขา และ ผู้จัดการสาขา		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	5.28	5.07	5.77	7.45	0.00*
การอุทิศตนในการทำงาน	5.35	5.37	5.87	4.07	0.02*
การให้เวลากับงาน	5.08	5.18	5.78	7.56	0.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร พบว่า ตำแหน่งงานในองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) และด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่

ตำแหน่งงานในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		เจ้าหน้าที่ บริการธุรกิจ สาขา	ผู้ดูแลงาน บริการธุรกิจ สาขาและ เจ้าหน้าที่ การตลาด	ผู้ช่วยผู้จัด การสาขา และ ผู้จัดการสาขา
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	5.28	-	0.2 0.32	0.48 0.02*
ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและ เจ้าหน้าที่การตลาด	5.07	-	-	0.70 0.00*
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขา	5.77	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ระหว่างกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา กับกลุ่มเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา และคู่ระหว่างกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา กับกลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด โดยกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขามีค่าเฉลี่ย

ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) มากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขามีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) มากกว่ากลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่

ตำแหน่งงานในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	5.35	-	0.02 0.10	0.53 0.03*
ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด	5.37	-	-	0.51 0.05*
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา	5.87	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ระหว่างกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา กับกลุ่มเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา และคู่ระหว่างกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา กับกลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด โดยกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขามีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) มากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่

บริการธุรกิจสาขา กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขามีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) มากกว่ากลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่

ตำแหน่งงานในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา	5.08	-	0.10 0.81	0.70 0.00*
ผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด	5.18	-	-	0.60 0.01*
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา	5.78	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ระหว่างกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา กับกลุ่มเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา และคู่ระหว่างกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา กับกลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด โดยกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขามีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) มากกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่บริการธุรกิจสาขา กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขามีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้

เวลากับงาน (Absorption) มากกว่ากลุ่มผู้ดูแลงานบริการธุรกิจสาขาและเจ้าหน้าที่การตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการต่อความผูกพันของพนักงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อ องค์กร	ความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน				R	R Square
	β	B	T	Sig.		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของ พนักงาน	0.52	0.51	9.21	0.00*	0.83	0.68
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการ ลูกค้า	0.31	0.29	4.89	0.00*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.14	0.15	2.23	0.03*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการ
ลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.83 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 68.30 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 31.70 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.52$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ($\beta = 0.31$) ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.14$)

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)

องค์ประกอบของความผูกพันต่อ องค์กร	ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)				R	R Square
	β	B	T	Sig.		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของ พนักงาน	0.49	0.49	8.93	0.00*	0.83	0.69
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการ ลูกค้า	0.44	0.43	7.10	0.00*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.02	0.02	0.37	0.71		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการ
ลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.83 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 69.30 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 30.70 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงานและด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ส่วนด้านวัฒนธรรมในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ได้มากที่สุด ($\beta = 0.49$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ($\beta = 0.44$)

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)

องค์ประกอบของความผูกพันต่อ องค์กร	การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)				R	R Square
	β	B	T	Sig.		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของ พนักงาน	0.47	0.51	7.58	0.00*	0.79	0.62
ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการ ลูกค้า	0.25	0.26	3.57	0.00*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.21	0.25	3.05	0.00*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.79 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 61.70 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 38.30 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ได้มากที่สุด ($\beta = 0.47$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ($\beta = 0.25$) ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.21$)

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อการให้เวลากับงาน (Absorption)

องค์ประกอบของความผูกพันต่อ องค์การ	การให้เวลากับงาน (Absorption)				R	R Square
	β	B	T	Sig.		
ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานของ พนักงาน	0.51	0.53	7.72	0.00*	0.75	0.56
ด้านการให้ความสำคัญต่อการ บริการลูกค้า	0.19	0.19	2.58	0.01*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.17	0.19	2.32	0.02*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการ
ลูกค้า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า

ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.75 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 56.30 ส่วนความผูกพันต่อองค์กร อีกร้อยละ 43.70 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ได้มากที่สุด ($\beta = 0.51$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ($\beta = 0.19$) ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.17$)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved