

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

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

ตอนที่ 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่องาน ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่าง ๆ กับองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด จำนวน 165 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	53	32.1
หญิง	112	67.9
รวม	165	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 67.9 และเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 32.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-24 ปี	12	7.3
25-31 ปี	95	57.6
32-38 ปี	34	20.6
39-45 ปี	23	13.9
46-52 ปี	1	0.6
รวม	165	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-31 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 32-38 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.6 อายุระหว่าง 39-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.9 อายุระหว่าง 18-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.3 และน้อยที่สุดคืออายุระหว่าง 46-52 ปีคิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทย ประกันชีวิต จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ม.3	1	0.6
ม.6/ปวช.	8	4.8
อนุปริญญา/ปวส.	15	9.1
ปริญญาตรี	130	78.8
สูงกว่าปริญญาตรี	11	6.7
รวม	165	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.8 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 9.1 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.7 และระดับม.6/ปวช. ร้อยละ 4.8 และสุดท้าย ระดับ ม.3 ร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทย
ประกันชีวิต จำกัด จำกัดตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 ปี	115	69.7
6-10 ปี	37	22.4
11-15 ปี	8	4.8
16-20 ปี	3	1.8
มากกว่า 20 ปี	2	1.3
รวม	165	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 1- 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาคืออายุการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.8 อายุการทำงานระหว่าง 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.8 และอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทย
ประกันชีวิต จำกัด จำกัดตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	5	3.0
10,001-20,000 บาท	61	37.0
20,001-30,000 บาท	61	37.0
30,001-40,000 บาท	24	14.5
40,001-50,000 บาท	5	3.0
50,001-60,000 บาท	3	1.8
60,001 บาทขึ้นไป	6	3.6
รวม	162	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.0 และระดับรายได้ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือระดับรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.5 ระดับรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.6 ระดับรายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.0 ระดับรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.0 และสุดท้ายคือระดับรายได้ 50,001 - 60,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด

ตอนที่ 2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการเอาใจใส่ให้ความสำคัญลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ตารางที่ 6 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.7845
การบริการที่เน้นลูกค้า	0.9182
การวัฒนธรรมการให้บริการ	0.8616

จากตารางที่ 6 จากการหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การบริการที่เน้นลูกค้าและการวัฒนธรรมการให้บริการ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการบริการที่เน้นลูกค้า มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.9182 รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.8616 และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ค่าความเชื่อมั่น 0.7845 ตามลำดับ แสดงว่าค่าถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความเชื่อมั่นใน
 ความสามารถของตน

ความคิดเห็นต่อระดับความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตน ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่า เฉลี่ย
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ ค่อย เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถ	15 9.1	78 47.3	48 29.1	5 3.0	9 5.5	10 6.1	0 0	5.33 เห็นด้วย
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัว กับการทำงานในบริษัท	10 6.1	71 43.0	27 16.4	30 18.2	17 10.3	9 5.5	1 0.6	4.98 ค่อนข้างเห็นด้วย
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่ จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่าง ครบถ้วน	5 3.0	66 40.0	57 34.5	18 10.9	13 7.9	6 3.6	0 0	5.08 ค่อนข้างเห็นด้วย
4. ประสบการณ์การทำงานและ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา ของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ใน การทำงานให้กับบริษัท ได้อย่างเต็มที่	30 18.2	43 26.1	69 41.8	18 10.9	4 2.4	1 0.6	0 0	5.45 เห็นด้วย
5. ฉันรู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่า ตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	7 4.2	21 12.7	28 17.0	80 48.5	20 12.1	8 4.8	1 0.6	4.32 เฉยๆ
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและ ความสามารถของฉันเทียบเท่ากับ หรือมากกว่าความสามารถของเพื่อน ร่วมงาน	16 9.7	27 16.4	37 22.4	69 41.8	11 6.7	4 2.4	1 0.6	4.71 เฉยๆ
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทาย มากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	13 7.9	30 18.2	74 44.8	31 18.8	9 5.5	4 2.4	4 2.4	4.87 ค่อนข้างเห็นด้วย
8. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึง พอใจในงานของฉันที่เป็นไปตาม ความคาดหวัง	17 10.3	35 21.2	69 41.8	21 12.7	18 10.9	4 2.4	1 0.6	4.98 ค่อนข้างเห็นด้วย

9. มั่นใจในความสามารถของ ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	24 14.5	84 50.9	37 22.4	14 8.5	6 3.6	0 0	0 0	5.64 เห็นด้วย
รวม								5.04 ค่อนข้างเห็นด้วย

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 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-efficacy) ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยที่ 5.04 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานมั่นใจในความสามารถของพนักงานในการทำงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.64 ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของพนักงานเพิ่มความมั่นใจให้พนักงานในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 5.45 การทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ ค่าเฉลี่ย 5.33 พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 5.08 พนักงานไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในบริษัท ค่าเฉลี่ย 4.98 หากกล่าวอย่างมีอาชีพพนักงานพึงพอใจในงานของพนักงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 4.98 พนักงานสามารถทำงานที่ทำทายนอกกว่างานที่พนักงานกำลังทำในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 4.87 พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ได้แก่ พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของพนักงานเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.71 พนักงานรู้สึกที่พนักงานมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานในด้านการบริการที่เน้นลูกค้า

ความคิดเห็นต่อการบริการที่ เน้นลูกค้า	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ ค่อย เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็น เรื่องง่ายสำหรับฉัน	104 63.0	47 28.5	10 6.1	3 1.8	1 0.6	0 0	0 0	6.51 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่อง ปกติสำหรับฉัน	44 26.7	97 58.8	18 10.9	5 3.0	1 0.6	0 0	0 0	6.07 เห็นด้วย
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนอง ต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่าง ทันทั่วทั้งที่	23 13.9	92 55.8	43 26.1	4 2.4	2 1.2	1 0.6	0 0	5.77 เห็นด้วย
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามี ความสุข	91 55.2	56 33.9	15 9.1	2 1.2	1 0.6	0 0	0 0	6.41 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการ ลูกค้า	84 50.9	58 35.2	19 11.5	3 1.8	1 0.6	0 0	0 0	6.33 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมาย	50 30.3	83 50.3	25 15.2	5 3.0	1 0.6	1 0.6	0 0	6.05 เห็นด้วย
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉัน คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	85 51.5	60 36.4	17 10.3	2 1.2	1 0.6	0 0	0 0	6.36 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
8. ฉันขอให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับ ความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	82 49.7	61 37.0	20 12.1	1 0.6	1 0.6	0 0	0 0	6.34 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	46 27.9	90 54.5	26 15.8	1 0.6	1 0.6	1 0.6	0 0	6.07 เห็นด้วย
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ ในใจฉันเสมอ	35 21.2	98 59.4	26 15.8	3 1.8	2 1.2	1 0.6	0 0	5.96 เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยรวม	6.19 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
--------------	-------------------------------

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 ในองค์ประกอบด้านการบริการที่เน้นลูกค้า (Customer orientation) ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยที่ 6.19 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับพนักงาน ค่าเฉลี่ย 6.51 พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ค่าเฉลี่ย 6.41 พนักงานมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ย 6.33 การบรรลุวัตถุประสงค์ของพนักงานคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 6.36 พนักงานชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้พนักงานฟัง ค่าเฉลี่ย 6.34 พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับพนักงาน ค่าเฉลี่ย 6.07 พนักงานชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 6.07 พนักงานพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 6.05 ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจพนักงานเสมอ ค่าเฉลี่ย 5.96 พนักงานมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่ ค่าเฉลี่ย 5.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานในด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อย เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
1. พนักงานในบริษัทมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	9 5.5	48 29.1	83 50.3	19 11.5	3 1.8	2 1.2	1 0.6	5.19 ค่อนข้างเห็นด้วย
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	38 23.0	84 50.9	32 19.4	7 4.2	3 1.8	1 0.6	0 0	5.87 เห็นด้วย
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	27 16.4	76 46.1	39 23.6	14 8.5	3 1.8	4 2.4	2 1.2	5.55 เห็นด้วย
4. บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	19 11.5	73 44.2	41 24.8	13 7.9	11 6.7	4 2.4	4 2.4	5.29 ค่อนข้างเห็นด้วย
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	20 12.1	86 52.1	37 22.4	17 10.3	2 1.2	1 0.6	2 1.2	5.57 เห็นด้วย
6. บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	24 14.5	70 42.4	47 28.5	17 10.3	4 2.4	1 0.6	2 1.2	5.50 เห็นด้วย
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	16 9.7	79 47.9	45 27.3	19 11.5	4 2.4	1 0.6	1 0.6	5.47 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม								5.49 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 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมในองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมการให้บริการในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.49 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล ค่าเฉลี่ย 5.87 ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง ค่าเฉลี่ย 5.57 โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทของพนักงานอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ค่าเฉลี่ย 5.55 บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 5.50 พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.47 และมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.29 พนักงานในบริษัทมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 5.19 ตามลำดับ

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.1069	5.0079	0.832	0.407
ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า	6.2755	6.1455	1.285	0.201
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	5.5067	5.4821	0.184	0.854

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเพศชายและหญิง พบว่าเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านการบริการที่เน้นลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถามในเพศชายอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เพศหญิงอยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและหญิงอยู่ในระดับเห็นด้วย และความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนของผู้ตอบแบบสอบถามในเพศชายและหญิงอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	อายุ				F-Value	Sig.
	18-24 ปี	25-31 ปี	32-38 ปี	39 ปีขึ้นไป		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	4.9259	4.9895	5.0196	5.3241	1.556	0.202
ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า	6.0500	6.1832	6.1324	6.3500	0.869	0.458
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	5.5833	5.5699	5.3613	5.3095	1.070	0.363

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์กรในการบริการที่เน้นลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-31 ปี, 39 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 18-24 ปี, 32-38 ปี อยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 18-24 ปี, 25-31 ปี, 32-38 ปี อยู่ในระดับเห็นด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 39 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 39 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับเห็นด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 18-24 ปี, 25-31 ปี, 32-38 ปี อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่าง ๆ จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	การศึกษา			F-Value	Sig.
	ม.3 - ม.6 / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส. - ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	4.9506	5.1159	4.8389	2.357	0.098
ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า	6.3111	6.1940	6.1400	0.312	0.732
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า	5.3492	5.5074	5.4714	0.175	0.839

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable : การศึกษา

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการบริการที่เน้นลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับการศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วย และความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับการศึกษา อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	อายุการทำงาน			F-Value	Sig.
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	4.9382	5.1922	5.5043	5.004	0.008*
ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า	6.2122	6.0378	6.3923	1.978	0.142
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า	5.4037	5.6293	5.8571	2.646	0.074

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุการทำงาน

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานจำแนกตามปัจจัยอายุการทำงาน พบว่าอายุการทำงานมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า พบว่าอายุการทำงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการบริการที่เน้นลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี, มากกว่า 10 ปีอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปีอยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุงานอยู่ในระดับเห็นด้วย และความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี อยู่ในระดับเห็นด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี, 6-10 ปีอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจำแนกตามปัจจัยด้านอายุการทำงานเป็นรายคู่

อายุการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1-5 ปี	4.9382	-	0.2540	0.5661
			0.158	0.023*
6-10 ปี	5.1922	-	-	0.3121
				0.383
มากกว่า 10 ปี	5.5043	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจำแนกตามปัจจัยอายุการทำงานเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มอายุการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมากกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	ระดับรายได้				F-Value	Sig.
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	4.9055	5.0146	5.6389	6.0926	7.972	0.000*
ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า	6.1925	6.1476	6.4500	6.3333	0.731	0.535
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า	5.3774	5.5391	5.6250	5.8810	1.102	0.350

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อัตราเงินเดือน

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานจำแนกตามปัจจัยด้านระดับรายได้ พบว่า ระดับรายได้ที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ส่วนด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าระดับรายได้ไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านการบริการที่เน้นลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท, ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 บาทขึ้นไป อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท อยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับรายได้อยู่ในระดับเห็นด้วย และความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001 - 60,000 บาท, 60,001 บาทขึ้นไปอยู่ในระดับเห็นด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท, 20,001 - 40,000 บาทอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจำแนกตามปัจจัยด้านระดับรายได้ เป็นรายคู่

ระดับรายได้	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /			
		Sig.			
		ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 20,000 บาท	4.9055	-	-	0.7334 0.040*	1.1871 0.001*
20,001 - 40,000 บาท	5.0146	-	-	0.6243 0.102	1.0780 0.003*
40,001 - 60,000 บาท	5.6389	-	-	-	0.4537 0.668
60,001 บาท ขึ้นไป	6.0926	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานใน ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจำแนกตามระดับรายได้เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท กลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท กลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับรายได้ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

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

ตารางที่ 17 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

ความผูกพันต่องาน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	0.8646
ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	0.8632
ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)	0.8420

จากตารางที่ 17 จากการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่องาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.8646 ปัจจัยย่อย ได้แก่

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

รองลงมา ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.8632 ปัจจัยย่อย ได้แก่

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

อันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ค่าความเชื่อมั่น 0.8420 ได้แก่

1. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. เมื่อนั้นทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
3. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อนั้นทำงานอย่างตั้งใจ
4. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
5. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อนั้นทำงาน
6. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในความผูกพันต่องานที่ทำมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตอนที่ 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยความผูกพันในด้านภาพรวมขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำนวน 17 ข้อ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความผูกพันต่องาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่องาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	21 12.7	75 45.5	46 27.9	17 10.3	5 3.0	1 0.6	0 0	5.53 เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	11 6.7	49 29.7	86 52.1	14 8.5	4 2.4	1 0.6	0 0	5.28 ค่อนข้างเห็นด้วย
3. เมื่อนั้นตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	21 12.7	84 50.9	44 26.7	14 8.5	0 0	1 0.6	1 0.6	5.64 เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน	26 15.8	82 49.7	37 22.4	18 10.9	0 0	0 0	2 1.2	5.67 เห็นด้วย

5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุก กับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	24 14.5	85 51.5	46 27.9	9 5.5	0 0	1 0.6	0 0	5.73 เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่น เสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่น ก็ตาม	24 14.5	90 54.5	43 26.1	6 3.6	1 0.6	1 0.6	0 0	5.77 เห็นด้วย
รวมค่าเฉลี่ยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)								5.60 เห็นด้วย
ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพัน ต่องาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ ค่อย เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความ หมายและมีเป้าหมายชัดเจน	72 43.6	57 34.5	26 15.8	8 4.8	0 0	2 1.2	0 0	6.13 เห็นด้วย
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการ ทำงาน	16 9.7	93 56.4	45 27.3	9 5.5	1 0.6	1 0.6	0 0	5.67 เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจ ให้ฉัน	38 23	83 50.3	32 19.4	11 6.7	0 0	1 0.6	0 0	5.88 เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	86 52.1	56 33.9	20 12.1	2 1.2	0 0	1 0.6	0 0	6.35 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	91 55.2	51 30.9	20 12.1	2 1.2	0 0	1 0.6	0 0	6.38 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวมค่าเฉลี่ยด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)								6.08 เห็นด้วย
ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพัน ต่องาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ ค่อย เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่ เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	86 52.1	52 31.5	20 12.1	6 3.6	0 0	1 0.6	0 0	6.3 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

13. เมื่อนั่งทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	28 17	34 20.6	79 47.9	17 10.3	6 3.6	1 0.6	0 0	5.35 เห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อนั่งทำงานอย่างตั้งใจ	71 43	64 38.8	24 14.5	5 3	0 0	1 0.6	0 0	6.20 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	23 13.9	49 29.7	82 49.7	9 5.5	1 0.6	1 0.6	0 0	5.49 เห็นด้วย
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อนั่งทำงาน	27 16.4	76 46.1	48 29.1	11 6.7	2 1.2	1 0.6	0 0	5.68 เห็นด้วย
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	22 13.3	77 46.7	36 21.8	22 13.3	6 3.6	2 1.2	0 0	5.49 เห็นด้วย
รวมค่าเฉลี่ยด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)								5.75 เห็นด้วย
รวมค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่องาน								5.81 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 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมต่อความผูกพันต่องานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.81 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.60 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อย ได้แก่ ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ค่าเฉลี่ย 5.77 ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.73 ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน ค่าเฉลี่ย 5.67 เมื่อนั่งตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.64 ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.53 ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน ค่าเฉลี่ย 5.28 ระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการอุทิศตนในการทำงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 6.08 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อย ได้แก่ ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่

เป็นสิ่งที่ทำทนายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 6.38 ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ ค่าเฉลี่ย 6.35 ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ค่าเฉลี่ย 6.13 งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน ค่าเฉลี่ย 5.88 ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.67 ระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการให้เวลากับงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.75 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในปัจจัยย่อยได้แก่ ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 6.30 ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ ค่าเฉลี่ย 6.20 ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.68 ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน ค่าเฉลี่ย 5.49 การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก ค่าเฉลี่ย 5.49 การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก ค่าเฉลี่ย 5.49 เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ค่าเฉลี่ย 5.35

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่องาน ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่องานในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่องาน	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.5849	5.6101	-0.219	0.827
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	6.1170	6.0679	0.423	0.673
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.7296	5.7634	-0.286	0.775

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่องานในด้านต่าง ๆ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันของพนักงานเพศชายและหญิง พบว่าเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงานและด้านการให้เวลากับงานของผู้ตอบแบบสอบถามในเพศชายและหญิงอยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ

ความคิดเห็นต่อองค์การ	อายุ				F-Value	Sig.
	18-24 ปี	25-31 ปี	32-38 ปี	39 ปีขึ้นไป		
ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.4028	5.6175	5.5833	5.6667	0.424	0.736
ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	6.0167	6.1011	6.0118	6.1500	0.248	0.862
ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)	5.6667	5.7702	5.6618	5.8542	0.427	0.734

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่องานในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงานและด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงานและด้านการให้เวลากับงานของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุอยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษา

ความคิดเห็นต่องาน	การศึกษา			F-Value	Sig.
	ม.3 - ม.6 / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส. - ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.4444	5.6164	5.5958	0.259	0.772
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	6.0222	6.1086	6.0250	0.251	0.779
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.5926	5.8046	5.6375	1.077	0.343

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่องานในด้านต่าง ๆ

Independent variable : การศึกษา

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงานและด้านการให้เวลากับงานของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกระดับการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามปัจจัยด้านอายุการทำงาน

องค์ประกอบของความผูกพัน	อายุการทำงาน			F-Value	Sig.
	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.5594	5.6261	5.9103	1.551	0.215
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	6.0817	5.9784	6.4000	1.793	0.170
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.7232	5.7387	6.0513	1.273	0.283

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่องานในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุการทำงาน

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยอายุการทำงาน พบว่าอายุการทำงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงานและด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่าความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันในการอุทิศตนในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี, 6-10 ปีอยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันในความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานและด้านการให้เวลากับงานของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุงานอยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามระดับรายได้

องค์ประกอบของความผูกพันต่อ งาน	ระดับรายได้				F- Value	Sig.
	ไม่เกิน 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.5299	5.5754	5.9792	6.2778	3.122	0.028*
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	6.0358	6.0571	6.4250	6.5333	1.650	0.180
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.6542	5.7500	6.1667	6.3333	2.789	0.042*

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่องานในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อัตราเงินเดือน

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยด้านระดับรายได้ พบว่า ระดับรายได้มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานและการให้เวลากับงาน ส่วนการอุทิศตนในการทำงานไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน

พบว่า ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันในการอุทิศตนในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ 40,001 -60,000 บาท, 60,001 บาทขึ้นไปอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท, ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท อยู่ในระดับเห็นด้วย ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันในการให้เวลากับงานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับรายได้ 60,001 บาทขึ้นไปอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับรายได้ ไม่เกิน 20,000 บาท, 20,001 - 40,000 บาท, 40,001 -60,000 บาทอยู่ในระดับเห็นด้วย และความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันในความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้, 60,001 บาทขึ้นไปอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท, 20,001 - 40,000 บาท, 40,001 -60,000 บาทอยู่ในระดับเห็นด้วย

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่าง ๆ กับองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์การใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-efficacy Beliefs) ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า (Customer orientation) และวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Climate) ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์ประกอบความผูกพันต่องานด้านภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	ความผูกพันต่องานโดยภาพรวม				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.292	5.991	0.325	0.000*	0.776	0.603
ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า	0.596	10.958	0.566	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	0.113	2.628	0.142	0.009*		

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน, ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและ ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

จากตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานโดยรวมมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.776 แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ปัจจัยกับความผูกพันต่องานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันมาก โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 60.30 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 39.7 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า และด้านวัฒนธรรมการบริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ด้านการให้บริการลูกค้า สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด $\beta = 0.596$ รองลงมาคือ ด้านการประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน $\beta = 0.292$ และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ $\beta = 0.113$ ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรประกอบความผูกพันต่อ งานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความ ผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทใน การทำงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	-0.433	-	-	-	0.768	0.589
ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตน	0.408	7.635	0.422	0.000*		
ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า	0.504	8.455	0.444	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	0.157	3.326	0.182	0.001*		

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน, ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า, ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

จากตารางที่ 25 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานที่ทำด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.768 แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ปัจจัยกับองค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีความสัมพันธ์กันมาก โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 58.90 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 41.10 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทุกด้านขององค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานพบว่า ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด $\beta = 0.444$ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน $\beta = 0.422$ และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ $\beta = 0.182$ ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรประกอบความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบด้านการอุทิศตนในการทำงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	0.440	-	-	-	0.707	0.500
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.217	3.662	0.223	0.000*		
ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า	0.674	10.180	0.590	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	0.070	1.326	0.080	0.187		

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน, ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า, ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

จากตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานที่ทำด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.707 แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ปัจจัยกับองค์ประกอบความผูกพันด้านการอุทิศตนในการทำงานมีความสัมพันธ์กันมาก โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 50.00 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 50.00 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำด้านการอุทิศตนในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า การบริการที่เน้นลูกค้าสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด $\beta = 0.590$ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน $\beta = 0.223$ และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ $\beta = 0.080$ ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์ประกอบความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	องค์ประกอบด้านการให้เวลากับงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	0.117	-	-	-	0.685	0.470
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.238	3.834	0.241	0.000*		
ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า	0.623	8.979	0.536	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	0.106	1.924	0.120	0.056		

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน, ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า, ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

จากตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.685 แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ปัจจัยกับองค์ประกอบความผูกพันด้านการให้เวลากับงานมีความสัมพันธ์กันมาก โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 47.00 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 53.00 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด $\beta = 0.536$ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน $\beta = 0.241$ และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ $\beta = 0.120$ ตามลำดับ