

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้จำนวน 129 ราย ซึ่งผลที่ได้จากการเก็บข้อมูล สามารถนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate)

ตอนที่ 2.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

ตอนที่ 3.2 ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

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

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านภาพรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 129 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	97.7
หญิง	3	2.3
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 97.7 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 – 31 ปี	13	10.0
32 – 38 ปี	38	29.5
39 – 45 ปี	36	27.9
46 – 52 ปี	26	20.2
53 – 60 ปี	16	12.4
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 32 – 38 ปี มากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมา คือช่วงอายุระหว่าง 39 – 45 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุระหว่าง 46 – 52 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 อายุระหว่าง 53 – 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นและร้อยละ 12.4 และอายุระหว่าง 25 – 31 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ม.3	16	12.4
ม.6 / ปวช.	64	49.6
อนุปริญญา / ปวส.	20	15.5
ปริญญาตรี	27	20.9
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.6
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับการศึกษา ม.6/ปวช. มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ระดับการศึกษา ม. 3 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	31	24.0
6 – 10 ปี	22	17.1
11 – 15 ปี	16	12.4
16 – 20 ปี	24	18.6
มากกว่า 20 ปี	36	27.9
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 20 ปี มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาคือ ระยะเวลาทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ระยะเวลาทำงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ระยะเวลาทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และระยะเวลาทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าที่ทำการ	19	14.7
ผู้ช่วยหัวหน้าฯ /หัวหน้าแผนก	3	2.3
พนักงานไปรษณีย์	25	19.4
พนักงานนำจ่าย	21	16.3
ลูกจ้างรายวัน	61	47.3
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งลูกจ้างรายวัน มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือ ตำแหน่งพนักงานไปรษณีย์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ตำแหน่งพนักงานนำจ่าย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตำแหน่งหัวหน้าที่ทำการ จำนวน 19

คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และ ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการ หรือ หัวหน้าแผนก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	62	48.0
10,001 – 20,000 บาท	20	15.5
20,001 – 30,000 บาท	16	12.4
30,001 – 40,000 บาท	10	7.8
40,001 – 50,000 บาท	9	7.0
50,001 – 60,000 บาท	2	1.5
60,001 บาทขึ้นไป	10	7.8
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 อัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และ อัตราเงินเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 10 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.8 อัตราเงินเดือน 40,000 – 50,001 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอัตราเงินเดือน 50,001 – 60,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ตารางที่ 7 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.793
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.920
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.900

จากตารางที่ 7 ผลจากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.920 รองลงมาได้แก่ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.900 และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ค่าความเชื่อมั่น 0.793 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านนี้ มีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 2.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยจำแนกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	จำนวนและร้อยละของความผูกพัน							ค่าเฉลี่ยความหมาย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ	29 (22.5)	89 (69.0)	6 (4.7)	4 (3.1)	0 (0)	1 (0.8)	0 (0)	6.09 เห็นด้วย
2. ฉันไม่เคยมีปัญหในการปรับตัวกับการทำงานใน ปณท.	27 (20.9)	71 (55.0)	16 (12.4)	6 (7.4)	6 (7.4)	3 (2.3)	0 (0)	5.76 เห็นด้วย
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	15 (11.6)	60 (46.5)	45 (34.9)	5 (3.9)	3 (2.3)	1 (0.8)	0 (0)	5.59 เห็นด้วย
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับ ปณท. ได้อย่างเต็มที่	42 (32.6)	67 (51.9)	13 (10.1)	5 (3.9)	1 (0.8)	0 (0)	1 (0.8)	6.09 เห็นด้วย
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	17 (13.2)	37 (28.7)	29 (22.5)	33 (25.6)	7 (5.4)	5 (3.9)	1 (0.8)	5.04 ค่อนข้างเห็นด้วย
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	16 (12.4)	46 (35.7)	24 (18.6)	30 (23.3)	9 (7.0)	4 (3.1)	0 (0)	5.14 ค่อนข้างเห็นด้วย
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	28 (21.7)	41 (31.8)	23 (17.8)	30 (23.3)	4 (3.1)	3 (2.3)	0 (0)	5.39 เห็นด้วย
8. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	28 (21.7)	61 (47.3)	27 (20.9)	7 (5.4)	3 (2.3)	2 (1.6)	1 (0.8)	5.73 เห็นด้วย
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	36 (27.9)	69 (53.5)	14 (10.9)	9 (7.0)	0 (0.9)	0 (0)	1 (0.8)	5.99 เห็นด้วย
รวม								5.65 เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.71 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ต่อประเด็นต่างๆ ดังนี้ การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถ, ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในปณท., ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน, ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับปณท.ได้อย่างเต็มที่, ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน, หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง และ ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ต่อประเด็นต่างๆดังนี้ ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน และ ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	จำนวนและร้อยละของความผูกพัน							ค่าเฉลี่ยความหมาย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	51 (39.5)	56 (43.4)	12 (9.3)	7 (5.4)	1 (0.8)	0 (0)	2 (1.6)	6.09 เห็นด้วย
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	36 (27.9)	76 (58.9)	12 (9.3)	5 (3.9)	36 (27.9)	76 (58.9)	12 (9.3)	6.11 เห็นด้วย
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที	28 (21.7)	68 (52.7)	26 (20.2)	6 (4.7)	0 (0)	1 (0.8)	28 (21.7)	5.89 เห็นด้วย
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข	60 (46.5)	56 (43.4)	10 (7.8)	3 (2.3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.34 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า	51 (39.5)	63 (48.8)	10 (7.8)	5 (3.9)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.24 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	41 (31.8)	70 (54.3)	13 (10.1)	5 (3.9)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.14 เห็นด้วย
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	50 (38.8)	64 (49.6)	8 (6.2)	7 (5.4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.22 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	32 (24.8)	56 (43.4)	25 (19.4)	16 (12.4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5.81 เห็นด้วย
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	36 (27.9)	62 (48.1)	23 (17.8)	6 (4.7)	2 (1.6)	0 (0)	0 (0)	5.96 เห็นด้วย
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	36 (27.9)	65 (50.4)	19 (14.7)	8 (6.2)	1 (0.8)	0 (0)	0 (0)	5.98 เห็นด้วย
รวม								6.08 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

ตารางที่ 9 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 6.08 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในประเด็นเรื่อง ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข, ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า, การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ,

ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน, การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน, ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที, ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย, ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง, ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า และ ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ระดับความคิดเห็นต่อ วัฒนธรรมในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความผูกพัน							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
1. พนักงานในที่ทำกรของ ท่านมีความรู้ในงานและมี ทักษะในการทำงานและ ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	21 (16.3)	68 (52.7)	27 (20.9)	7 (5.4)	5 (3.9)	1 (0.8)	0 (0)	5.70 เห็นด้วย
2. เมื่อพนักงานทำงานและ ให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะ ได้รับการยกย่องและได้รับ รางวัล	33 (25.6)	58 (45.0)	22 (17.1)	10 (7.8)	5 (3.9)	1 (0.8)	0 (0)	5.78 เห็นด้วย
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการ บริการของที่ทำกร ท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	16 (12.4)	59 (45.7)	41 (31.8)	8 (6.2)	4 (3.1)	1 (0.8)	0 (0)	5.56 เห็นด้วย
4. ปณท. มีการจัดเตรียม เครื่องมือ เทคโนโลยีและ ความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ เหมาะสมสำหรับพนักงานใน การทำงานและให้บริการ	19 (14.7)	52 (40.3)	29 (22.5)	9 (7.0)	14 (10.9)	4 (3.1)	2 (1.6)	5.26 ค่อนข้าง เห็นด้วย
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใย อย่างจริงใจในการบริการ ลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็น แบบอย่างด้วยตัวเอง	21 (16.3)	52 (40.3)	24 (18.6)	21 (16.3)	4 (3.1)	5 (3.9)	2 (1.6)	5.33 เห็นด้วย
6. ปณท. มีการตรวจสอบ มาตรฐานการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ	30 (23.3)	59 (45.7)	23 (17.8)	9 (7.0)	6 (4.7)	0 (0)	2 (1.6)	5.70 เห็นด้วย
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานการ ให้บริการเป็นอย่างดี	18 (14.0)	63 (48.8)	35 (27.1)	7 (5.4)	2 (1.6)	4 (3.1)	0 (0)	5.59 เห็นด้วย
รวม								5.56 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 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.56 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในประเด็นเรื่อง พนักงานในที่ทำกรของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ, เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล, โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม, ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง, ปณท.มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และ พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในประเด็นเรื่อง ปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนก ตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.6376	5.9630	-0.8378	0.4037
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.0722	6.3333	-0.6935	0.4893
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.5385	6.3810	-1.5841	0.1157

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Independent-Sample T Test

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านพบว่า เพศชายมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

เป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด ส่วนเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มอายุ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มอายุ			F-Value	Sig.
	18 - 38 ปี	39 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป		
ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตน	5.6275	5.6698	5.6455	0.0422	0.9587
ด้านการให้บริการที่ มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1471	5.9056	6.1429	1.8243	0.1656
ด้านวัฒนธรรมในการ ให้บริการ	5.6078	5.3770	5.6531	1.0054	0.3688

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มอายุ

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านพบว่า ทุกกลุ่มอายุ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยในทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มการศึกษา			F-Value	Sig.
	ม.3	ม.6/ปวช.	สูงกว่าอนุปริญญา/ปวส.		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.6389	5.5741	5.8544	1.9502	0.1465
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.3938	5.9679	6.2241	4.0967	0.0189*
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.8304	5.5068	5.5567	0.8369	0.4354

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ

Independent variable : กลุ่มการศึกษา

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามการศึกษา พบว่าการศึกษามีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ พบว่าการศึกษาไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /		
		Sig.		
		ม.3	ม.6/ปวช.	สูงกว่าอนุปริญญา/ปวส.
ม.3	6.3938	-	0.4259 0.014*	0.1696 0.388
ม.6/ปวช.	5.9679	-	-	0.2563 0.060
สูงกว่าอนุปริญญา/ปวส.	6.2241	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 14 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มการศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ม.3 มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ มากกว่า กลุ่มการศึกษาระดับ ม.6/ปวช.

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาการทำงาน			F-Value	Sig.
	1-5 ปี	6-15 ปี	16 ปี ขึ้นไป		
ด้าน ความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตน	5.6308	5.6988	5.6185	0.1773	0.8377
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้น ลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1677	6.0632	6.0417	0.4037	0.6687
ด้าน วัฒนธรรมในการ ให้บริการ	5.6728	5.6429	5.4452	0.8599	0.4257

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระยะเวลาการทำงาน

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า ทุกระยะเวลาการทำงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มระยะเวลาการทำงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยในทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มตำแหน่งงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มตำแหน่งงาน			F-Value	Sig.
	หัวหน้า	พนักงาน	ลูกจ้าง		
ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตน	5.7828	5.5845	5.6412	0.6620	0.5176
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้น ลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1091	6.0217	6.1098	0.2732	0.7614
ด้านวัฒนธรรมในการ ให้บริการ	5.5779	5.3634	5.6979	1.7777	0.1732

หมายเหตุ : หัวหน้า หมายถึง หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ และหัวหน้าแผนก

พนักงาน หมายถึง พนักงานไปรษณีย์ พนักงานปฏิบัติการ พนักงานธุรการ พนักงานขนส่ง และ พนักงานนำจ่าย

ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างนำจ่ายไปรษณีย์

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มตำแหน่งงาน พบว่า ทุกกลุ่มตำแหน่งงานของพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าตำแหน่งงานไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มระยะเวลาการทำงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยในทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร	เงินเดือน			F-Value	Sig.
	ไม่เกิน 10,000 บ.	10,001 - 30,000 บ.	30,001 บ. ขึ้นไป		
ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตน	5.6290	5.6883	5.6272	0.1040	0.9013
ด้านการให้บริการที่ มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1097	6.0250	6.0774	0.1949	0.8232
ด้านวัฒนธรรมในการ ให้บริการ	5.6843	5.3294	5.5714	1.7353	0.1805

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มเงินเดือน

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน พบว่า ทุกกลุ่มเงินเดือน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเงินเดือนไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มเงินเดือน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยในทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน

ตารางที่ 18 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	0.829
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	0.924
การให้เวลากับงาน (Absorption)	0.893

จากตารางที่ 18 ผลจากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาของความผูกพันกับงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.924 ได้แก่ ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว, ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน, ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน, งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน, ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ และฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

รองลงมาได้แก่ ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ค่าความเชื่อมั่น 0.893 ได้แก่ เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว, ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ, ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน, ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน และ การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

สำหรับด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.829 ได้แก่ ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน, ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน, เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน, ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ

เวลานาน, ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี และ ในการทำงาน
ฉันมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

โดยจะเห็นได้ว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทาง
เดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3.2 ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศ
ตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน โดยจำแนกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่าง
ยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉยๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยใช้
การวัดผลจากค่าเฉลี่ยความผูกพันในด้านภาพรวมขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำนวน 17 ข้อ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในด้านความผูกพัน
ต่อองค์กร

ความคิดเห็นต่อระดับ ความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลัง เต็มที่ในการทำงาน	31 (24.0)	65 (50.4)	22 (17.1)	8 (6.2)	0 (0)	1 (0.8)	2 (1.6)	5.84 เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในงานของฉัน	30 (23.3)	73 (56.6)	19 (14.7)	5 (3.9)	1 (0.8)	0 (0)	1 (0.8)	5.95 เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอน เช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	31 (24.0)	55 (42.6)	21 (16.3)	19 (14.7)	0 (0)	1 (0.8)	2 (1.6)	5.67 เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้ อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ เวลานาน	28 (21.7)	57 (44.2)	27 (20.9)	7 (5.4)	8 (6.2)	0 (0)	2 (1.6)	5.64 เห็นด้วย
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ ให้สนุกกับการทำงานของ ฉันได้เป็นอย่างดี	33 (25.6)	59 (45.7)	25 (19.4)	9 (7.0)	1 (0.8)	0 (0)	2 (1.6)	5.82 เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความ มุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่าง จะไม่ราบรื่นก็ตาม	33 (25.6)	62 (48.1)	27 (20.9)	5 (3.9)	0 (0)	0 (0)	2 (1.6)	5.89 เห็นด้วย
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็น สิ่งที่มีความหมายและมี เป้าหมายชัดเจน	36 (27.9)	63 (48.8)	20 (15.5)	5 (3.9)	1 (0.8)	0 (0)	3 (2.3)	5.91 เห็นด้วย

ความคิดเห็นต่อระดับความ ผูกพันต่อการจัดการของ พนักงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
8. ฉันมีความกระตือรือร้นใน การทำงาน	45 (34.9)	62 (48.1)	13 (10.1)	7 (5.4)	0 (0)	1 (0.8)	1 (0.8)	6.07 เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรง บันดาลใจให้ฉัน	32 (24.8)	59 (45.7)	21 (16.3)	15 (11.6)	0 (0)	1 (0.8)	1 (0.8)	5.78 เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	65 (50.4)	47 (36.4)	9 (7.0)	5 (3.9)	1 (0.8)	0 (0)	2 (1.6)	6.26 เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่ เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็น อย่างมาก	32 (24.8)	56 (43.4)	19 (14.7)	15 (11.6)	3 (2.3)	0 (0)	4 (3.1)	5.64 เห็นด้วย
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึก ว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	44 (34.1)	53 (41.1)	12 (9.3)	16 (12.4)	2 (1.6)	0 (0)	2 (1.6)	5.88 เห็นด้วย
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่อง ทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	23 (17.8)	41 (31.8)	27 (20.9)	27 (20.9)	9 (7.0)	0 (0)	2 (1.6)	5.26 ค่อนข้างเห็น ด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉัน ทำงานอย่างตั้งใจ	39 (30.2)	58 (45.0)	23 (17.8)	6 (4.7)	1 (0.8)	1 (0.8)	1 (0.8)	5.94 เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	18 (14.0)	64 (49.6)	26 (20.2)	16 (12.4)	3 (2.3)	1 (0.8)	1 (0.8)	5.55 เห็นด้วย
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อ ฉันทำงาน	11 (8.5)	51 (39.5)	25 (19.4)	36 (27.9)	3 (2.3)	2 (1.6)	1 (0.8)	5.16 ค่อนข้างเห็น ด้วย
17. การดึงความสนใจของฉัน ออกจากงานเป็นเรื่องยาก	14 (10.9)	47 (36.4)	30 (23.3)	30 (23.3)	6 (4.7)	1 (0.8)	1 (0.8)	5.20 ค่อนข้างเห็น ด้วย
รวม								5.73 เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับเห็นด้วย และระดับค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 7.00 – 4.45 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเฉย ๆ ระดับไม่ค่อยเห็นด้วย ระดับไม่เห็นด้วย และระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.44 – 1.00 หมายถึง พนักงานไม่มีความผูกพันกับองค์กร

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ต่อความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.73 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อประเด็นต่างๆ ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 6.07 พนักงานรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.95 พนักงานรู้สึกมีความสุข เมื่อนั้นทำงานอย่างตั้งใจ ค่าเฉลี่ย 5.94 พนักงานพบว่า งานที่พนักงานทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ค่าเฉลี่ย 5.91 ในการทำงาน พนักงานมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ค่าเฉลี่ย 5.89 ขณะที่พนักงานทำงาน พนักงานรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 5.88 ในที่ทำงานพนักงานรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.84 พนักงานสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.82 งานของพนักงานสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.78 เมื่อพนักงานตื่นขึ้นมาในตอนเช้า พนักงานรู้สึกอยากไปทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.67 พนักงานสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน ค่าเฉลี่ย 5.64 พนักงานพบว่างานที่พนักงานทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับพนักงานเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 5.64 พนักงานจดจ่ออยู่กับงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.55 สำหรับประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ พนักงานภูมิใจในงานที่พนักงานทำ ค่าเฉลี่ย 6.26 และประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ เมื่อพนักงานทำงาน พนักงานลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ค่าเฉลี่ย 5.26 การดึงความสนใจของพนักงานออกจากงานเป็นเรื่องยาก ค่าเฉลี่ย 5.20 และพนักงานรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อพนักงานทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความ
มุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มทีในการทำงาน	5.84	เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	5.95	เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	5.67	เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน	5.64	เห็นด้วย
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	5.82	เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	5.89	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยของความมุ่งมั่นในการทำงาน	5.80	เห็นด้วย

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความ
ผูกพันต่อองค์กรในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.80

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการ
อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	5.91	เห็นด้วย
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	6.07	เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	5.78	เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	6.26	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	5.64	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยของการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน	5.93	เห็นด้วย

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความ
 ผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.93

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกใช้เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	5.88	เห็นด้วย
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	5.26	ค่อนข้างเห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ	5.94	เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	5.55	เห็นด้วย
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน	5.16	ค่อนข้างเห็นด้วย
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	5.20	ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยของการให้เวลากับการทำงาน	5.50	เห็นด้วย

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.50

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.7950	6.0556	-0.5613	0.5756
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	5.9328	6.0000	-0.1167	0.9073
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.4868	6.0000	-0.9347	0.3517

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Independent-Sample T Test

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความเห็นต่อองค์ประกอบของความ

ผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามกลุ่มอายุ

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มอายุ			F-Value	Sig.
	18 - 38 ปี	39 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.8333	5.6481	5.8929	0.9941	0.3730
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	6.0880	5.6333	6.0095	2.4844	0.0875
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.7026	5.1528	5.5476	3.8643	0.0235*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มอายุ

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้เวลากับงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และ การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน พบว่าอายุไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่องานของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับการทำงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /		
		Sig.		
		18 - 38 ปี	39 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
18 - 38 ปี	5.7026	-	0.5498 0.007*	0.1550 0.420
39 - 45 ปี	5.1528	-	-	0.3948 0.061
46 ปีขึ้นไป	5.5476	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มอายุที่มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 18 - 38 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงานมากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 39 - 45 ปี

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา			F-Value	Sig.
	ม.3	ม.6-ปวช.	สูงกว่าอนุปริญญา		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	6.0000	5.7421	5.8621	0.8205	0.4426
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	6.1375	5.9108	5.8897	0.3926	0.6761
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.7083	5.4127	5.6322	1.0437	0.3552

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากที่สุด และมีความเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาการทำงาน			F-Value	Sig.
	1-5 ปี	6-15 ปี	16 ปีขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.9194	5.8421	5.7139	0.7564	0.4715
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	6.1226	6.0216	5.7833	1.4356	0.2419
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.7688	5.6096	5.2889	3.1446	0.0465*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระยะเวลาการทำงาน

จากตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าระยะเวลาการทำงานมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กร ในด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นต่อองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน พบว่าระยะเวลาทำงานไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1-5 ปี	6-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
1-5 ปี	5.7688	-	0.1592 0.478	0.4799 0.020*
6-15 ปี	5.6096	-	-	0.3208 0.097
มากกว่า 15 ปี	5.2889	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามปีจจัยด้านระยะเวลาการทำงานรายคู่ พบว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน ที่มีความคิดเห็นต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน 1- 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านกรให้เวลากับงานมากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 15ปี

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน			F-Value	Sig.
	หัวหน้างาน	พนักงาน	ลูกจ้าง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.8939	5.7428	5.8115	0.2777	0.7580
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วน หนึ่งของงาน (Dedication)	6.0545	5.7609	6.0233	1.1318	0.3257
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.6212	5.2717	5.6257	2.1233	0.1239

หมายเหตุ : หัวหน้า หมายถึง หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ และหัวหน้าแผนก

พนักงาน หมายถึง พนักงานไปรษณีย์ พนักงานปฏิบัติการ พนักงานธุรการ พนักงานขนส่ง และ พนักงานนำจ่าย

ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างนำจ่ายไปรษณีย์

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของ
พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อความคิดเห็นต่อ
องค์การ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อ
องค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า
ทุกกลุ่มตำแหน่งงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในระดับเห็นด้วย
ทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมาก
ที่สุด และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามอัตราเงินเดือน

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร	อัตราเงินเดือน			F-Value	Sig.
	ไม่เกิน 10,000 บ.	10,001 - 30,000 บ.	30,001 บ. ขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการ ทำงาน (Vigor)	5.8172	5.7176	5.8656	0.3119	0.7326
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วน หนึ่งของงาน (Dedication)	6.0164	5.8167	5.9097	0.4775	0.6215
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.6048	5.3657	5.4409	0.8126	0.4460

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อัตราเงินเดือน

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตรอบนอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอัตราเงินเดือนไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า ทุกอัตราเงินเดือนมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ กับ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านการให้เวลากับงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	-0.7032	-1.3542		0.1781	0.7562	0.5718
ด้านความเชื่อมั่น ในความสามารถของตน	0.2485	3.1017	0.2010	0.0024*		
ด้านการให้บริการ ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.6160	6.7749	0.4825	0.0000*		
ด้านวัฒนธรรม ในการให้บริการ	0.2318	3.8424	0.2585	0.0002*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม

Independent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

จากตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.7562 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 57.18 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 42.82 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า องค์ประกอบทุกด้านขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวมต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (ค่า Beta : β) พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.4825$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.2585$) และปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.2010$) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	-0.0927	-0.1697	-	0.8655	0.7007	0.4910
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.2777	3.2946	0.2327	0.0013*		
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.6276	6.5612	0.5094	0.0000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.0919	1.4480	0.1062	0.1501		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

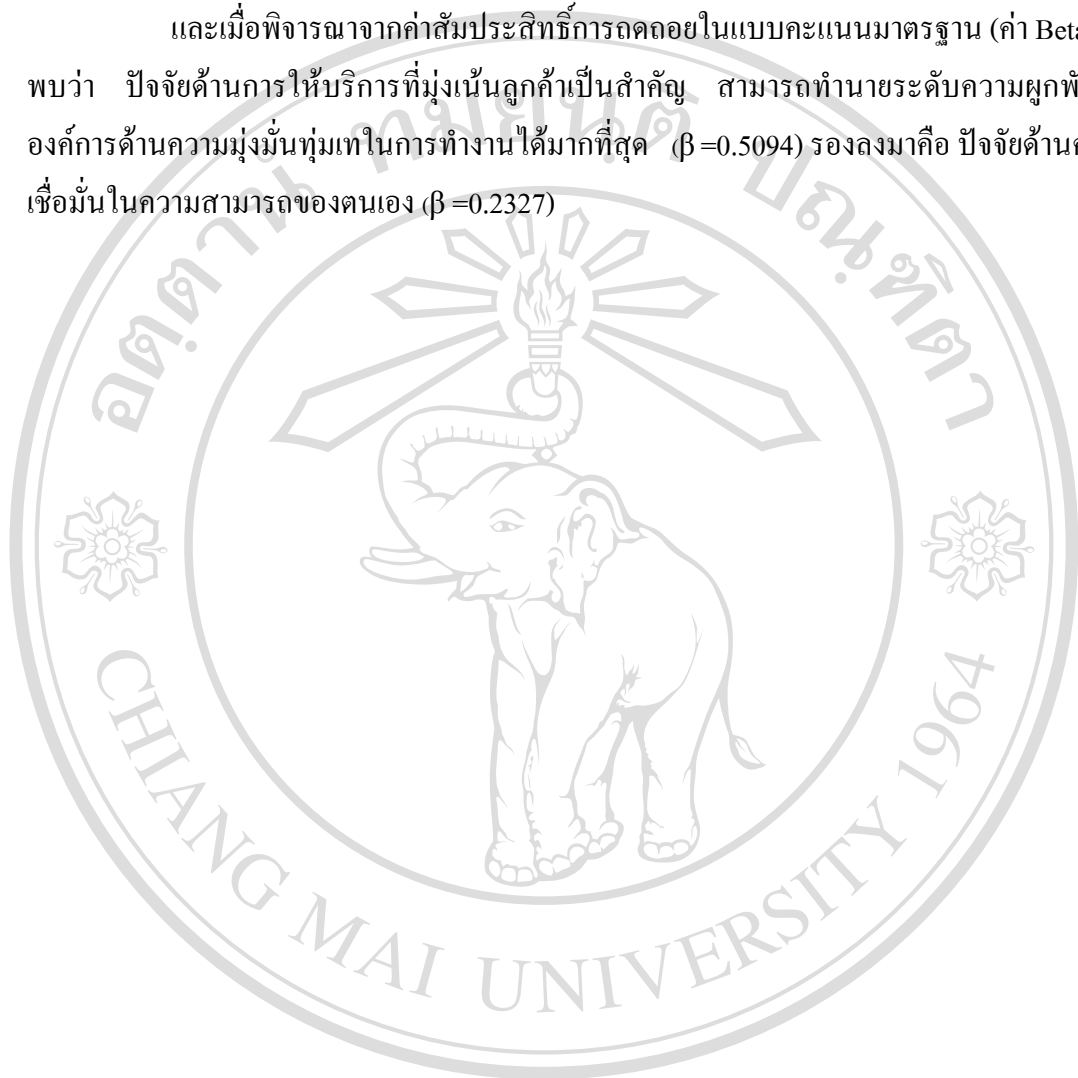
Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

Independent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

จากตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.7007 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบของความผูกพันด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ได้ร้อยละ 49.10 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 50.90 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัย

ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta : β) พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้มากที่สุด ($\beta=0.5094$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ($\beta=0.2327$)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	-0.1815	-0.2501	-	0.8029	0.6446	0.4156
ด้านความเชื่อมั่น ในความสามารถของตน	0.0805	0.7151	0.0544	0.4759		
ด้านการให้บริการ ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.6555	5.1570	0.4311	0.0000*		
ด้านวัฒนธรรม ในการให้บริการ	0.3017	3.5795	0.2825	0.0005*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

Independent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

จากตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.6446 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบของความผูกพันด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานได้ร้อยละ 41.56 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 58.44 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta : β) พบว่าปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.4311$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.2825$)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการให้เวลากับงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการให้เวลากับงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	-1.7600	-2.9071	-	0.0043	0.7451	0.5552
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.3659	3.9164	0.2586	0.0001*		
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.5685	5.3627	0.3892	0.0000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.3127	4.4444	0.3048	0.0000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

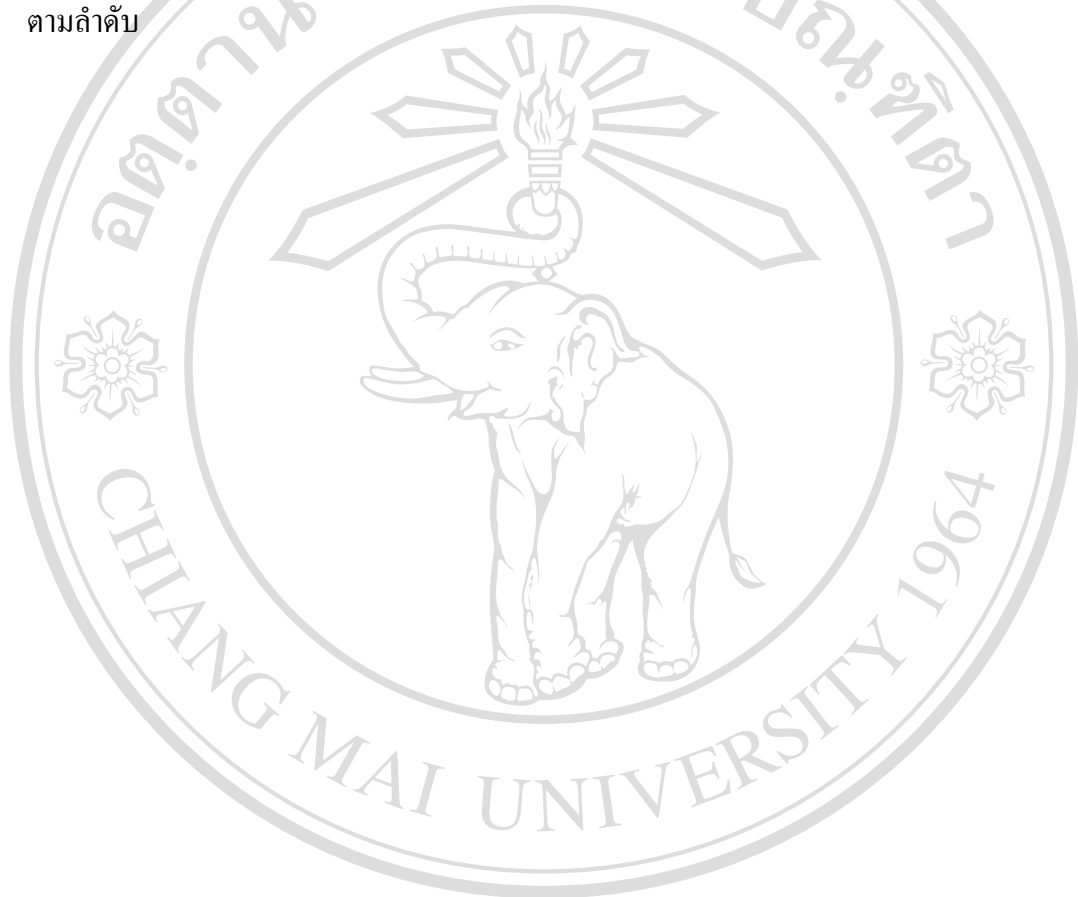
a Predictors: (Constant) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงาน

Independent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

จากตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.7451 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงานได้ร้อยละ 55.52 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรอื่กร้อยละ 44.48 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปรซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta : β) พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.3892$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.3048$) และ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.2586$) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved