

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพัน 3 ด้าน คือ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) และบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนทั้ง 4 สำนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 169 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency), ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าแจกแจงแบบที (t-test), การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : Anova), การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Linear Regression โดยนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 14.0 for Windows ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 82.84 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 45.56 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.38 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21- 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.63 มีระดับรายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.34 มีตำแหน่งในระดับ 4-6 คิดเป็นร้อยละ 69.82 และมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 27.81

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศการให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติหรือ Likert Scale ซึ่งจำแนกเป็น 7 ระดับ และเมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค(Alpha) พบว่า พบว่า ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดในระดับ 0.95 รองลงมา ได้แก่ ด้านบรรยากาศการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.92 และด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ค่าความเชื่อมั่น 0.90 โดยค่าความเชื่อมั่นทั้ง 3 ด้านที่มีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่า แบบสอบถามมีค่าความคลาดเคลื่อนของคะแนนอยู่ในระดับต่ำ ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ดี สามารถยอมรับได้

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และบรรยากาศในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตนโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับเห็นด้วย ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่, ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี, การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ, หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง, ฉันสามารถทำงานที่ทำยากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน, ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน, ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน, ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร, ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

2. ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับเห็นด้วย ประกอบด้วย การบรรลุวัตถุประสงค์ของงานคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ, ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย, การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน, ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ, ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า, ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข, การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน, ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง, ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันที่และฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า

3. ระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรยากาศการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ประกอบด้วย โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม, เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ประกอบด้วย พนักงานในองค์กรของท่านมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ, องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ, พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี, ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการให้บริการลูกค้า และองค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อความมั่นใจในการทำงานของตน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และบรรยากาศในการให้บริการ

จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งและตำแหน่งงานกับตัวแปรตาม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการมุ่งเน้นการบริการลูกค้าเป็นสำคัญพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเพศชายมุ่งเน้นการบริการลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าเพศหญิง และทั้งเพศชายและ

เพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการพบว่ามีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งด้านความมั่นใจในการทำงานของ เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านบรรยากาศในการให้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

2. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตนและด้านการมุ่งเน้นการบริการลูกค้าเป็นสำคัญพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งกลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานของตนมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี โดยพนักงานกลุ่มอายุ 20 - 30 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย อายุ 31 - 40 ปีมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย กลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และกลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปีและกลุ่มอายุ 31-40 ปี โดยกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี, 31 - 40 ปี , 41 - 50 ปี และมากกว่า 50 ปีมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ส่วนในด้านบรรยากาศในการให้บริการพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

3. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศในการให้บริการพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านมากกว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาที่สูงกว่า ซึ่งพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญามีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าการศึกษาระดับอนุปริญญาและระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป โดยการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา , อนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญาระหว่างในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าการศึกษาระดับอนุปริญญา โดยการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา , อนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย อีกทั้งพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญาระหว่างในด้านบรรยากาศในการให้บริการมากกว่าการศึกษาในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไป โดยการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

4. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

และด้านบรรยากาศในการให้บริการพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรมานานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรน้อย ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 25 ปีขึ้นไปมีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 16-20 ปี โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-15 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี , 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปตระหนักในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปีและ 16-20 ปี ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-15 ปี และ 16-20 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก อีกทั้งพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปตระหนักในด้านบรรยากาศในการให้บริการมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปี และ 16-20 ปี ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-15 ปี และ 16-20 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

5. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศในการให้บริการพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือนในอัตราที่สูงกว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้านมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนในอัตราที่ต่ำกว่า ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปตระหนักในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปตระหนักในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท , 20,001-25,000 บาท , 25,001-30,000 บาท และ 30,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก อีกทั้งพนักงานที่มีอัตรา

เงินเดือน 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปตระหนักในด้านบรรยากาศในการให้บริการมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

6. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตนและด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และระดับตำแหน่ง 7-11 มีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 4-6 ซึ่งพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 1-3 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย กลุ่มระดับตำแหน่งงาน 4-6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและกลุ่มระดับตำแหน่งงาน 7-11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และระดับตำแหน่ง 7-11 มีการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าระดับตำแหน่ง 4-6 ซึ่งพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน 1-3 กับ 4-6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และกลุ่มระดับตำแหน่งงาน 7-11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก ส่วนในด้านบรรยากาศในการให้บริการพบว่ามีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

7. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ทั่วไปและเจ้าหน้าที่บัญชี และเจ้าหน้าที่มิเตอร์และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและวิศวกรและผู้จัดการมีความตระหนักในบรรยากาศในการให้บริการมากกว่าเจ้าหน้าที่ก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ซึ่งพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ทั่วไปและเจ้าหน้าที่บัญชี และเจ้าหน้าที่มิเตอร์และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและวิศวกรและผู้จัดการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และกลุ่มตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ส่วนในด้านความมั่นใจในการทำงานของตนและด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ พบว่ามีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวในการทำงาน

(Dedication) และความสนใจในการทำงาน(Absorption) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Alpha) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นค่าความเชื่อมั่นโดยรวมที่ 0.96 และด้านการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) ของพนักงานมีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.91 รองลงมาคือ ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) มีค่าความเชื่อมั่น 0.90 และความสนใจในการทำงาน(Absorption) มีค่าความเชื่อมั่น 0.89 โดยค่าความเชื่อมั่นที่มีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความคลาดเคลื่อนของคะแนนอยู่ในระดับต่ำ ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ดี สามารถยอมรับได้

ตอนที่ 3.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยประกอบด้วย ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ, ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน, ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก, ในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอแม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม, ขณะที่ฉันทำงานฉันรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ, ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน, ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน, งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน, ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี, ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน, ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน, ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน, เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงานและเมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ประกอบด้วย ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงานและการดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระในด้านข้อมูลทั่วไปของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งและตำแหน่งงานกับตัวแปรตาม นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) และความสนใจในการทำงาน(Absorption) พบว่า

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนเพศชายและเพศหญิงความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเพศ

ชายมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าเพศหญิง ซึ่งพนักงานเพศชายมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านในระดับเห็นด้วย และเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

2. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งพนักงานกลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานและการอุทิศตัวการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปีและกลุ่มอายุ 31-40 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปีและกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานกลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความสนใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี ซึ่งพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอายุ 31-40 ปี, 41-50 ปีและมากกว่า 50 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญามีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานและการอุทิศตัวการทำงานมากกว่าการศึกษาในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไป โดยพนักงานมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา, อนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญาที่มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความสนใจในการทำงานมากกว่าการศึกษาในระดับอนุปริญญา ซึ่งพนักงานมีการศึกษาในระดับอนุปริญญาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

4. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปี และ 16-20 ปี ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-15 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้าง

เห็นด้วยและกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี, 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรในการอุทิศตัวในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปีและ 16-20 ปี ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-15 ปี, 16-20 ปี, 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 16-20 ปีและ 25 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความสนใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปี ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-15 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี, 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

5. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาทมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในการอุทิศตัวในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาทและ 20,000-25,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท, 20,000-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย อีกทั้งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาทมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

6. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าระดับตำแหน่งต่ำกว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และระดับตำแหน่ง 7-11 มีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 4-6 ซึ่งพนักงานมีระดับตำแหน่ง 1-3 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ระดับตำแหน่ง 4-6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและระดับตำแหน่ง 7-11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และระดับตำแหน่ง 7-11 มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 4-6 ซึ่งพนักงานมีระดับตำแหน่ง 1-3 และ 4-6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและกลุ่มระดับตำแหน่ง 7-11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก อีกทั้งพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 7-11 มีความสนใจในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และ 4-6 ซึ่งพนักงานมีระดับตำแหน่ง 1-3 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

7. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 แสดงว่า ตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1. ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) 0.8578 และระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมจะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ร้อยละ 73.58 ส่วนอีกร้อยละ 26.42 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β) พบว่า ตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของตนสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.39$) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta = 0.36$) และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ($\beta = 0.25$) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ กับความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) โดยมีค่าความสัมพันธ์(R) 0.8322 และความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) จะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ร้อยละ 69.26 ส่วนอีกร้อยละ 30.74 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย(β) พบว่า ตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของตนเองสามารถทำนายระดับความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) ได้มากที่สุด ($\beta = 0.48$) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta = 0.26$) และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ($\beta = 0.22$) ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ กับการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) โดยมีค่าความสัมพันธ์(R) 0.7473 และการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) จะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ร้อยละ 55.85 ส่วนอีกร้อยละ 44.15 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย(β) พบว่า ตัวแปรตัวแปรด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญสามารถทำนายระดับการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) ได้มากที่สุด ($\beta = 0.40$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการทำงานของตนเอง ($\beta = 0.24$) และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ($\beta = 0.22$) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ กับความสนใจในการทำงาน (Absorption) พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความสนใจในการทำงาน (Absorption) โดยมีค่าความสัมพันธ์(R) 0.8141 และความสนใจในการทำงาน (Absorption) จะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ร้อยละ 66.28 ส่วนอีกร้อยละ 33.72 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย(β) พบว่า ตัวแปรตัวแปรด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญสามารถทำนายระดับความสนใจในการทำงาน (Absorption) ได้มากที่สุด ($\beta = 0.37$) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการทำงานของตนเอง ($\beta = 0.34$) และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ($\beta = 0.24$) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ผลการทดสอบที่เกี่ยวข้องกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร มีดังต่อไปนี้

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ตามแนวคิดของ Schaufeli B. Wilmar(2002)ที่ได้กล่าวถึงลักษณะความผูกพันในการทำงาน โดยสามารถแบ่งลักษณะการแสดงออกและความคิดในการปฏิบัติตามหน้าที่เป็น 3 ลักษณะ ประกอบด้วย ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน(Vigor), การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication)และความสนใจในการทำงาน(Absorption)

- 1) ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน(Vigor) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย
- 2) การอุทิศตัวในการทำงาน(Dedication) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย
- 3) ความสนใจในการทำงาน(Absorption) มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และตำแหน่งงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน, การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนและระดับตำแหน่ง ส่วนปัจจัยด้านตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน

โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ Bagja Basikin (2007) ที่ทำการศึกษารวบรวมความกระฉับกระเฉง การอุทิศตัวและความสนใจในการทำงาน กรณีศึกษา ความผูกพันในงานของอาจารย์วิชาภาษาอังกฤษ โรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศอินโดนีเซีย (Vigor, Dedication and Absorption: Work engagement among secondary school English teachers in Indonesia) พบว่า อาจารย์วิชาภาษาอังกฤษโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศอินโดนีเซีย มีความผูกพันต่องานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉง การอุทิศตัวและความสนใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Bagja Basikin โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและอายุไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.05 แสดงว่า เพศและอายุไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกันน่าจะเกิดจาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในแต่ละองค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของสุภาวดี โชติอัมพร(2008) ที่ได้ศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 ซึ่งพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วย และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและระดับการศึกษามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1. ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน

จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันขององค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานในระดับเห็นด้วย ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา เพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่, มั่นใจในความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี, การทำงานอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ, พึงพอใจในงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง, สามารถทำงานที่ทำทายมากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบัน, มีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน, มีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน, ไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร, มั่นใจว่าทักษะและความสามารถของงานเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้นั้น โดยจากผลระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน พนักงานที่มีความมั่นใจในการทำงานสูงจะเป็นประโยชน์กับองค์กร โดยพนักงานที่มีความมั่นใจในความสามารถจะแสดงความสามารถออกมาและใช้ปฏิบัติในงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Albert Bandura (1989 อังในทิพย์วัลย์ สุทิน, 2551: ออนไลน์) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมีผลต่อการกระทำของมนุษย์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละสภาพการณ์ที่แตกต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมออกมาได้แตกต่างกัน ดังนั้นสิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และความมั่นใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนและระดับตำแหน่ง โดยสอดคล้องกับการศึกษาของสุภาวดี โชติอัมพร(2008) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน

ความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม และความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Salanova Marisa and Others (2001:69-89 อ้างใน Wilmar Schaufeli and Arnold Bakker, 2003:9) ที่แสดงให้เห็นว่าความมั่นใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรทำให้พนักงานมีพลังความสามารถและความมั่นใจในการทำงานในระดับสูง

2. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันขององค์กรในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญในระดับเห็นด้วย ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมได้ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบรรลุวัตถุประสงค์ คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ, พยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย, การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่าย, ความสนใจสูงสุด ของลูกค้าอยู่ในใจเสมอ, มีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า, รู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข, การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติ, ชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฟัง, มีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงทีและชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยจากผลระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงว่า การบริการให้ความสำคัญต่อลูกค้ามาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Schneider Benjamin and David Bowen (1995 อ้างใน Todd Donovan and Mary Hocutt ,2001:295) แสดงว่า เมื่อพนักงานเล็งเห็นถึงความมั่นคงของบริษัทในด้านการให้บริการที่พึงพอใจ ลูกค้าจะยิ่งพอใจในตัวพนักงาน และยังหากพนักงานบริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้าและบริการตามความต้องการของลูกค้าแล้ว ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการมากขึ้น

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนและระดับตำแหน่ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาวดี โชติอัมพร (2008) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

และการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม และความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุภาวดี โชติอัมพร(2008) ซึ่งพบว่า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ด้านบรรยากาศการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันขององค์กรในด้านบรรยากาศในการให้บริการในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมได้ แสดงว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์กรอยู่ในระดับยอดเยี่ยม, เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล, พนักงานในองค์กรมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ, องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ, พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี, ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการให้บริการลูกค้า และองค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยองค์กรที่ประกอบกิจการด้านการบริการจำเป็นต้องมีการสร้างสรรค์บรรยากาศการให้บริการเพื่อการแสดงถึงคุณภาพการบริการ ซึ่งหมายถึงเป็นการรักษาลูกค้าไว้ องค์กรต้องมีการกำหนดพฤติกรรมที่ระมัดระวังการนำส่งการบริการที่มีคุณภาพ คุณภาพการบริการทำให้องค์กรแตกต่างจากองค์กรอื่นๆและจะส่งผลพฤติกรรมการให้บริการของแต่ละบุคคลภายในองค์กร

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรยากาศการให้บริการ ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาวดี โชติอัมพร(2008) ที่ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31 ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน ไม่มีผลด้านบรรยากาศการให้บริการ

และบรรยากาศการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม และความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Salanova Marisa and Others (2003 อ้างใน Wilmar Schaufeli And Arnold Bakker, 2003:10) โดย

ศึกษาจากคนสเปน 100 คนที่ทำงานด้านโรงแรมและภัตตาคาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับความผูกพันในงานของลูกจ้างมีผลกระทบต่อบรรยากาศในการให้บริการงาน โรงแรมและภัตตาคาร ทำให้ลูกจ้างทรบอบทพาทและหน้าที่ของตน อันนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ำ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้ำเป็นสำคัญ และบรรยากาศในการให้บริการกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันขององค์กรในทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความมั่นใจในการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้ำเป็นสำคัญและบรรยากาศในการให้บริการ โดยระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันขององค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานและการมุ่งเน้นลูกค้ำเป็นสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งพนักงานมีความคิดเห็นต่อการมุ่งเน้นลูกค้ำเป็นสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านความมั่นใจในการทำงาน และระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันขององค์กรในด้านบรรยากาศในการให้บริการในระดับค่อนข้างเห็นด้วย รวมถึงระดับความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับเห็นด้วย

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ คือ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน และจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β) ตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงานสามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากที่สุด และตัวแปรด้านการมุ่งเน้นลูกค้ำเป็นสำคัญสามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานมากที่สุด

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้ทำการค้นพบประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้ำเป็นสำคัญและบรรยากาศในการให้บริการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 แต่ความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวใน

การทำงานและด้านความสนใจในการทำงานไม่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล คือ ตำแหน่งงานเท่านั้น

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและบรรยากาศในการให้บริการ รวมถึงความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงาน และด้านความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านและความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านมากกว่าระดับการศึกษานูปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไป

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและบรรยากาศในการให้บริการ รวมถึงความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งระยะเวลาการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านและความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านมากกว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นดังกล่าวเรียงลำดับจากค่าต่ำสุดไปสูงสุดตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน พบว่า มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและบรรยากาศในการให้บริการ รวมถึงความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งอัตราเงินเดือนที่สูงกว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและบรรยากาศในการให้บริการ และความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงานและด้านความสนใจในการทำงานมากกว่าอัตราเงินเดือนที่ต่ำกว่า

5. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานและด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญทุกประเด็นในแบบสอบถามมีคะแนนความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

6. ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม และระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัย

7. ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน การอุทิศตัวใน

การทำงานและความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย(β) พบว่า ตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของต้นสามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง($\beta = 0.39$) และความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน($\beta = 0.48$)มากที่สุด และตัวแปรด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญสามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน($\beta = 0.40$) และด้านความสนใจในการทำงาน($\beta = 0.37$)มากที่สุด

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรยากาศการให้บริการ จะพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ องค์การมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ, พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี, ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการให้บริการลูกค้าและองค์การมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ซึ่งปัจจัยย่อยส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับเห็นด้วย แสดงว่า การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน จำเป็นต้องมีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการให้พนักงานทุกคนรับทราบ โดยการส่งพนักงานเข้ารับการอบรมและการถ่ายทอดความรู้แก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมเพื่อให้การบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริการเพื่อเป็นต้นแบบแก่พนักงานชั้นผู้น้อยและการสร้างมาตรฐานการบริการเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม อีกทั้งองค์การควรมีการตรวจเช็คเครื่องมือ อุปกรณ์ให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถรองรับกับความต้องการและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

2. ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงาน

และความสนใจในการทำงานของพนักงานที่มีอายุน้อยอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งการสร้างความผูกพันต่อองค์กรสำหรับพนักงานที่มีอายุน้อยมีความยากกว่าพนักงานที่อยู่ในองค์กรมานาน ดังนั้นต้องมีการสร้างทัศนคติ (Mind Set) ให้

พนักงานที่มีอายุน้อยให้มีค่านิยมและพฤติกรรมต่อองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และจัดหา กิจกรรมที่จะทำให้เกิดสายใยเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและบริษัท รวมถึงการจัดแบ่งกลุ่มคนใน องค์กรให้เป็น Segment เพื่อดีไซน์กิจกรรมหรือวิธีการที่จะสร้างความผูกพันให้เหมาะสมกับความ ต้องการของแต่ละกลุ่ม เช่น การให้รางวัล รูปแบบการสื่อสาร

3. การรักษาและเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรนั้น องค์กรควรสร้างพนักงานให้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ รู้สึกมีสิทธิในการทำงานและสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ทำให้พนักงาน มีความรู้สึกว่ามีโอกาสที่สามารถเติบโตในองค์กรได้ ซึ่งงานและองค์กรทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น อีกทั้งการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเป็นตัวผลักดันให้เกิดการประสานระหว่างความต้องการ ของบุคลากรกับเป้าหมายขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้องค์กรสามารถบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้