

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 122 ชุด และจากการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ผลของการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ รายได้ต่อเดือน ความต้องการลาออกจากงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน และสาเหตุที่ต้องการลาออก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 148 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ รายได้ต่อเดือน ความต้องการลาออกจากงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน และสาเหตุที่ต้องการลาออก จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	2	1.6
หญิง	120	98.4
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 98.4 และเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	80	65.6
31-40 ปี	33	27.0
41-50 ปี	7	5.8
50 ปี ขึ้นไป	2	1.6
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 65.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 5.8 และน้อยที่สุดคืออายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	77	63.1
สมรส	45	36.9
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.1 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 36.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	110	90.2
ปริญญาโท	12	9.8
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90.2 และการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 9.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน (กับศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	32	26.2
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	50	41.0
ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	18	14.8
10 ปีขึ้นไป	22	18.0
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนส่วนใหญ่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคืออายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.2 อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.0 และอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

แผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายการพยาบาล	1	0.8
หอผู้ป่วยวิกฤต	20	16.4
ห้องคลอด	7	5.8
หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด	11	9.0
คลินิกบริการผู้ป่วยนอก	21	17.2
ห้องผ่าตัด	12	9.8
หอผู้ป่วยอาคารศรีพัฒน์	25	20.5
หอผู้ป่วยอาคารเฉลิมบารมี	25	20.5
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในแผนก หอผู้ป่วย อาคารศรีพัฒน์ และหอผู้ป่วยอาคารเฉลิมพระบารมี คิดเป็นร้อยละ 20.5 รองลงมาทำงานในแผนก คลินิกบริการผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 17.2 แผนกหอผู้ป่วยวิกฤต คิดเป็นร้อยละ 16.4 แผนกห้องผ่าตัด คิดเป็นร้อยละ 9.8 แผนกหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ 9.0 แผนกห้องคลอด คิดเป็นร้อยละ 5.8 และสุดท้ายคือทำงานฝ่ายการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)

ระดับรายได้ต่อเดือน(รวมค่าล่วงเวลา)	จำนวน	ร้อยละ
10,001-15,000 บาท	9	7.4
15,001-20,000 บาท	29	23.8
20,001-25,000 บาท	74	60.6
25,000 บาทขึ้นไป	10	8.2
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.8 ระดับรายได้ต่อเดือน 25,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.2 และสุดท้ายคือระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการลาออกจากงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน

ท่านเคยมีความคิดอยากจะลาออก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	40	32.8
เคย	82	67.2
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยมีความคิดอยากลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และไม่เคยมีความคิดอยากลาออกจากงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสาเหตุที่ ต้องการลาออก

สาเหตุที่ ต้องการลาออกจากงาน	จำนวน	ลำดับ
ไม่พึงพอใจนโยบายของโรงพยาบาล	21	5
การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	29	4
ไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาประเมินผลงาน	30	<u>3</u>
มีปัญหาอันเนื่องมาจากหัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชา	10	9
มีปัญหาอันเนื่องมาจากเพื่อนร่วมงาน	13	7
มีปัญหาอันเนื่องมาจากผู้ใต้บังคับบัญชา	9	10
ไม่พึงพอใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับ	2	15
ไม่มั่นใจในความมั่นคงของโรงพยาบาล	11	8
ครอบครัวไม่ให้การสนับสนุน	3	14
ไม่สะดวกในการเดินทางไปทำงาน	9	10
สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม	8	11
ช่วงเวลาของการทำงานไม่เหมาะสม	11	8
สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย	7	12
ไม่พึงพอใจกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ	61	1
ไม่พึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ	48	2
ไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4	13
ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่ (โอกาสในการเลื่อนขั้นมีน้อย)	30	3
ไม่มีอิสระในการทำงาน	10	9
ลักษณะงานที่ทำไม่น่าสนใจ/ไม่ท้าทาย	3	14
อื่นๆ	20	6

หมายเหตุ : - เป็นคำตอบที่เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

- อื่นๆ ได้แก่ ภาระงานหนัก งานซับซ้อน ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ มีภาระทางครอบครัว มีลักษณะงานรับผิดชอบมากกว่าการเป็นพยาบาล

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดอยากลาออกจากงาน เนื่องจากสาเหตุ 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่พึงพอใจกับอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ ไม่พึงพอใจกับสวัสดิการที่ได้รับ และไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่หรือไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาประเมินผลงาน สำหรับสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ภาระงานหนัก งานซับซ้อน ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ มีภาระทางครอบครัว มี ลักษณะงานรับผิดชอบมากกว่าการเป็นพยาบาล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ตอนที่ 2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 10 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.7984
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	0.9380
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	0.7731

จากตารางที่ 10 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.9380 รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ค่าความเชื่อมั่น 0.7984 และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ค่าความเชื่อมั่น 0.7731 ตามลำดับ แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในค่อนข้างระดับสูงเป็นที่ยอมรับได้

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความมั่นใจในการทำงาน

ด้านความมั่นใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	
1. การทำงาน อยู่ในระดับที่ตีภายในได้ ขอบเขตความสามารถ	0 (0.0)	2 (1.6)	23 (18.9)	85 (69.7)	12 (9.8)	3.88 เห็นด้วย
2. ไม่เคยมีปัญหาเรื่องการปรับตัวใน การทำงานในศูนย์ศรีพัฒน์	6 (4.9)	20 (16.4)	33 (27.)	53 (43.4)	10 (8.2)	3.34 ปานกลาง
3. มีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้อง ใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	0 (0.0)	3 (2.5)	42 (34.4)	65 (53.3)	11 (9.)	3.71 เห็นด้วย
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จ ในการทำงานที่ผ่านมา ช่วยเพิ่มความ มั่นใจในการทำงานกับหน่วยงานได้อย่างเต็มที่	0 (0.0)	3 (2.5)	21 (17.2)	69 (56.6)	29 (23.8)	4.02 เห็นด้วย
5. รู้สึกว่า มีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่ง ที่ได้รับในปัจจุบัน	3 (2.5)	31 (25.4)	60 (49.2)	22 (18.)	6 (4.9)	2.98 ปานกลาง
6. รู้สึกว่า ทักษะและความสามารถที่ มีเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถ ของเพื่อนร่วมงาน	2 (1.6)	14 (11.5)	45 (36.9)	58 (47.5)	3 (2.5)	3.38 ปานกลาง
7. สามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	1 (0.8)	9 (7.4)	54 (44.3)	52 (42.6)	6 (4.9)	3.43 เห็นด้วย
8. มีความพึงพอใจในผลงานที่ เป็นไปตามความคาดหวัง	0 (0.0)	3 (2.5)	38 (31.1)	70 (57.4)	11 (9.)	3.73 เห็นด้วย
9. มั่นใจว่ามีความสามารถในการทำงาน ได้เป็นอย่างดี	0 (0.0)	3 (2.5)	20 (16.4)	81 (66.4)	18 (14.8)	3.93 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม						3.60 เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปรผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ในระดับเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงานกับหน่วยงานได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 4.02 มั่นใจว่ามีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.93 การทำงานอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ ค่าเฉลี่ย 3.88 มีความพึงพอใจในผลงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 3.73 มีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 3.71 และสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่รับผิดชอบอยู่ปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 3.43

ส่วนระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้สึกว่าทักษะและความสามารถที่มีเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 3.38 ไม่เคยมีปัญหารื่องการปรับตัวในการทำงานในศูนย์ศรีพัฒนา ค่าเฉลี่ย 3.34 และรู้สึกว่ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 2.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน การให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ด้านการให้ความสำคัญในการบริการ ลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็น ด้วย (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	
1. การยิ้มให้กับผู้รับบริการเป็นเรื่องง่าย	0 (0.0)	0 (0.0)	8 (6.6)	55 (45.1)	59 (48.4)	4.42 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการเป็นเรื่องปกติ	0 (0.0)	1 (0.8)	10 (8.2)	77 (63.1)	34 (27.9)	4.18 เห็นด้วย
3. มีความสุขเมื่อสามารถตอบสนองข้อเรียกร้องของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่	0 (0.0)	1 (0.8)	18 (14.8)	66 (54.1)	37 (30.3)	4.14 เห็นด้วย
4. มีความสุขเมื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ	0 (0.0)	1 (0.8)	4 (3.3)	61 (50.)	56 (45.9)	4.41 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. มีความสุขเมื่อได้ให้บริการ	1 (0.8)	1 (0.8)	20 (16.4)	69 (56.6)	31 (25.4)	4.05 เห็นด้วย
6. ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	0 (0.0)	1 (0.8)	12 (9.8)	65 (53.3)	44 (36.1)	4.25 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. การบรรลุวัตถุประสงค์คือ การทำให้ผู้รับบริการ พึงพอใจ	0 (0.0)	1 (0.8)	14 (11.5)	62 (50.8)	45 (36.9)	4.24 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. พร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ	0 (0.0)	1 (0.8)	12 (9.8)	72 (59.)	37 (30.3)	4.19 เห็นด้วย
9. พร้อมที่จะรับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	0 (0.0)	1 (0.8)	9 (7.4)	75 (61.5)	37 (30.3)	4.21 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10. ความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในใจเสมอ	0 (0.0)	1 (0.8)	30 (24.6)	61 (50.)	30 (24.6)	3.98 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม						4.21 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หมายเหตุ : การแปรผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 4.21 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ การยิ้มให้กับผู้รับบริการเป็นเรื่องง่าย ค่าเฉลี่ย 4.42 มีความสุขเมื่อทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.41 ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 4.25 การบรรลุวัตถุประสงค์คือการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.24 และพร้อมที่จะรับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.21

ส่วนระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.19 การเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการเป็นเรื่องปกติ ค่าเฉลี่ย 4.18 มีความสุขเมื่อสามารถตอบสนองข้อเรียกร้องของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ค่าเฉลี่ย 4.14 มีความสุขเมื่อได้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.05 และความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในใจเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน
บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็น ด้วย (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	
1. พนักงานในหน่วยงานมีความรู้ในงานมีทักษะ ในการทำงานและการให้บริการอย่างดีเยี่ยม	0 (0.0)	2 (1.6)	40 (32.8)	65 (53.3)	15 (12.3)	3.76 เห็นด้วย
2. เมื่อพนักงานในหน่วยงาน สามารถ ทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะ ได้รับการยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัล	3 (2.5)	12 (9.8)	39 (32.)	49 (40.2)	19 (15.6)	3.57 เห็นด้วย
3. โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน อยู่ในระดับยอดเยี่ยม	0 (0.0)	5 (4.1)	45 (36.9)	58 (47.5)	14 (11.5)	3.66 เห็นด้วย
4. ศูนย์ศรีพัฒน์มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่อง มือ เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับ พนักงานในการทำงานและให้บริการ	10 (8.2)	13 (10.7)	56 (45.9)	38 (31.1)	5 (4.1)	3.12 เห็นด้วย
5. ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้ บริการแก่ผู้รับบริการ โดยการปฏิบัติเป็น แบบอย่างด้วยตนเอง	5 (4.1)	14 (11.5)	44 (36.1)	50 (41.)	9 (7.4)	3.36 เห็นด้วย
6. ศูนย์ศรีพัฒน์มีการตรวจสอบมาตรฐาน การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4 (3.3)	15 (12.3)	54 (44.3)	44 (36.1)	5 (4.1)	3.25 เห็นด้วย
7. พนักงานทุกคนมีความรู้เข้าใจในมาตรฐาน การทำงาน และการให้บริการเป็นอย่างดี	1 (0.8)	8 (6.6)	47 (38.5)	61 (50.)	5 (4.1)	3.50 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม						3.46 เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปรผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ในระดับเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานในหน่วยงานมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงาน และการให้บริการอย่างดีเยี่ยม ค่าเฉลี่ย 3.76 โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอยู่ในระดับดีเยี่ยม ค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อพนักงานในหน่วยงาน สามารถทำงานหรือให้บริการอย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัล ค่าเฉลี่ย 3.57 พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงานและการให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.36 ศูนย์ศรีพัฒน์ มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.25 และ ศูนย์ศรีพัฒน์มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.60	เห็นด้วย
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.21	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.46	เห็นด้วย

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อความผูกพันขององค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

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

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	อายุ		T-Value	Sig.
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30ปี	31 ปี ขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.51	3.78	3.183	0.002*
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.12	4.37	2.611	0.010*
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.51	3.37	1.385	0.169

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นด้านความมั่นใจในการทำงาน และการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ส่วนด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนอายุ 31 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่จากผลการทดสอบ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆจำแนกตามสถานภาพการสมรส

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	สถานภาพการสมรส		T-Value	Sig.
	โสด	สมรส		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.51	3.76	2.922	0.004*
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.14	4.32	1.922	0.057
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.50	3.41	0.900	0.370

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable: ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable: สถานภาพการสมรส

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรสมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ส่วนปัจจัยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนสถานภาพโสดอยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พนักงานที่มีสถานภาพโสด และสมรสมีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	ระดับการศึกษา		T-Value	Sig.
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.57	3.87	-2.156	0.033*
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.19	4.38	-1.173	0.243
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.47	3.36	0.695	0.488

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable: ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable: ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านความมั่นใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนการศึกษาระดับปริญญาโทอยู่ในระดับปานกลาง แต่จากผลการทดสอบ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒนา

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	อายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒนา			F-Value	Sig.
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.44	3.57	3.77	4.928	0.009*
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.17	4.09	4.37	3.310	0.040*
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.55	3.37	3.50	1.182	0.310

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุการทำงาน

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปีและตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี อยู่ในระดับปานกลาง แต่จากผลการทดสอบ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานจำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่

ด้านความมั่นใจในการทำงาน	อายุการทำงานกับศูนย์ตรีพัฒนา (ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig.)		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	-	0.13/0.201	0.33/0.003*
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	-	-	0.20/0.041*
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	-	-	-

Post Hoc Comparison LSD Method

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่ามี 2 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานมากกว่าอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี และ อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานมากกว่า อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่

ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	อายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒน์ (ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig.)		
	น้อยกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	-	0.08/0.508	0.20/0.105
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	-	-	0.28/0.012*
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	-	-	-

Post Hoc Comparison LSD Method

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่ามี 1 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานมากกว่าอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน	ระดับรายได้ต่อเดือน		T-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.52	3.64	1.355	0.178
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.20	4.19	0.03	0.976
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.41	3.49	0.804	0.423

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable: ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable: ระดับรายได้ต่อเดือน

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของพนักงานทุกช่วงระดับรายได้ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ตารางที่ 22 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

องค์ประกอบความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	0.8288
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	0.8847
ด้านความมุ่งมั่น (Absorption)	0.8335
องค์ประกอบความผูกพันในภาพรวม	0.9312

จากตารางที่ 22 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor) ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication) ด้านความมุ่งมั่น (Absorption) และองค์ประกอบความผูกพันในภาพรวม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.8288 ปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน
2. ท่านมีความรู้สึกชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ
3. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน
4. ท่านสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน
5. ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน
6. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม

ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) มีค่าความเชื่อมั่น 0.8847 ปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมาย ชัดเจน
2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
3. ท่านพบว่างานช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับท่าน
4. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ
5. ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย

ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ค่าความเชื่อมั่น 0.8335 ปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ขณะที่ท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. ขณะที่ท่านทำงาน ท่านจะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
3. ท่านมีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน
4. การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน

และค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันใน

ภาพรวมมีค่าความเชื่อมั่น 0.9312 แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในความผูกพันต่องานที่ท่านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความ
กระฉับกระเฉง (Vigor)

ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็น ด้วย (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	
1. รู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน	0 (0.0)	6 (4.9)	46 (37.7)	64 (52.5)	6 (4.9)	3.57 ปานกลาง
2. มีความรู้สึกชำนาญและเชี่ยวชาญใน งานที่รับผิดชอบ	0 (0.0)	3 (2.5)	31 (25.4)	75 (61.5)	13 (10.7)	3.80 สูง
3. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไป ทำงาน	6 (4.9)	18 (14.8)	62 (50.8)	33 (27.0)	3 (2.5)	3.07 ปานกลาง
4. สามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน	3 (2.5)	25 (20.5)	42 (34.4)	48 (39.3)	4 (3.3)	3.20 ปานกลาง
5. รู้สึกมีความสุขในการทำงาน	2 (1.6)	10 (8.2)	56 (45.9)	50 (41.0)	4 (3.3)	3.36 ปานกลาง
6. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้จะพบ อุปสรรคบ้างก็ตาม	0 (0.0)	4 (3.3)	34 (27.9)	72 (59.0)	12 (9.8)	3.75 สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.46 ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.32 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.33 – 3.66 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความ
กระฉับกระเฉงในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.46 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีความ
ผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ได้แก่ มีความรู้สึกชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และม
ีความมุ่งมั่นแม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม ส่วนความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร
ในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้สึกมีพลังเต็มที่ในเวลาทำงาน รู้สึกมีความสุขในการทำงาน สามารถ
ทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน และ เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)

ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็น ด้วย (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	
1. งานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน	0 (0.0)	6 (4.9)	37 (30.3)	68 (55.7)	11 (9.0)	3.69 สูง
2. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	1 (0.8)	2 (1.6)	44 (36.1)	65 (53.3)	10 (8.2)	3.66 ปานกลาง
3. งานช่วยสร้างแรงบันดาลใจ	2 (1.6)	13 (10.7)	56 (45.9)	45 (36.9)	6 (4.9)	3.33 ปานกลาง
4. มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	1 (0.8)	3 (2.5)	26 (21.3)	78 (63.9)	14 (11.5)	3.83 สูง
5. งานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย	1 (0.8)	8 (6.6)	48 (39.3)	55 (45.1)	10 (8.2)	3.53 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.61 ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.32 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.33 – 3.66 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.61 โดยมีความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ได้แก่ มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และ งานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน ส่วนความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย และ งานช่วยสร้างแรงบันดาลใจ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความมุ่งมั่น (Absorption)

ความมุ่งมั่น (Absorption)	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง (ร้อยละ)	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (ร้อยละ)	
1. ขณะที่ทำงาน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	12 (9.8)	38 (31.1)	53 (43.4)	19 (15.6)	3.65 ปานกลาง
2. ขณะที่ทำงาน จะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	2 (1.6)	18 (14.8)	69 (56.6)	31 (25.4)	2 (1.6)	3.39 ปานกลาง
3. มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาาน	2 (1.6)	18 (14.8)	69 (56.6)	31 (25.4)	2 (1.6)	3.11 ปานกลาง
4. การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยาก	5 (4.1)	19 (15.6)	61 (50.0)	33 (27.0)	4 (3.3)	3.10 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.31 ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.32 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.33 – 3.66 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.31 โดยมีความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในปานกลาง ได้แก่ ขณะที่ทำงาน รู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ขณะที่ทำงานจะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาาน และ การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การในด้านต่างๆ

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor)	3.46	ปานกลาง
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.61	ปานกลาง
ด้านความมุ่งมั่น(Absorption)	3.31	ปานกลาง
ความผูกพันในภาพรวม	3.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่า องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามอายุ

องค์ประกอบความผูกพัน	อายุ		T-Value	Sig.
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	31 ปีขึ้นไป		
ด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor)	3.37	3.64	2.695	0.008*
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.58	3.66	0.709	0.480
ด้านความมุ่งมั่น(Absorption)	3.24	3.45	1.655	0.101

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นด้านความกระฉับกระเฉงมากกว่า อายุต่ำกว่า

หรือเท่ากับ 30 ปี ส่วนด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในด้านความทุ่มเทในงานและด้านความมุ่งมั่น พบว่า พนักงานทุกช่วงอายุมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามสถานภาพการสมรส

องค์ประกอบความผูกพัน	สถานภาพการสมรส		T-Value	Sig.
	โสด	สมรส		
ด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor)	3.32	3.71	-3.986	0.000*
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.52	3.76	-2.149	0.034*
ด้านความมุ่งมั่น(Absorption)	3.21	3.48	-2.237	0.027*

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable: ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable: สถานภาพการสมรส

จากตารางที่ 28 พบว่า ผลการเปรียบเทียบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ทั้ง 3 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสถานภาพสมรสมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่นมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบความผูกพัน	ระดับการศึกษา		T-Value	Sig.
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor)	3.43	3.71	-1.642	0.103
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.60	3.70	-0.552	0.582
ด้านความมุ่งมั่น(Absorption)	3.28	3.60	-1.622	0.107

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable: ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable: ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในด้านความกระฉับกระเฉง พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนปริญญาตรีมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนด้านความทุ่มเทในงานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ส่วนปริญญาตรีมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และด้านความมุ่งมั่น พนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามอายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒนา

องค์ประกอบความผูกพัน	อายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒนา			F-Value	Sig.
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป		
ด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor)	3.34	3.38	3.66	4.209	0.017*
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.61	3.52	3.72	1.108	0.334
ด้านความมุ่งมั่น(Absorption)	3.39	3.12	3.48	3.739	0.027*

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุการทำงาน

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉง และด้านความมุ่งมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนองค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในด้านความทุ่มเทในงานพบว่า อายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี และตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน อายุการทำงาน ตั้งแต่ 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง จำแนกตามอายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒนาเป็นรายคู่

ด้านความกระฉับกระเฉง	อายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒนา (ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig.)		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	-	0.04/0.734	0.32/0.012*
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	-	-	0.28/0.015*
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	-	-	-

Post Hoc Comparison LSD Method

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานเป็นรายคู่ พบว่ามี 2 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงมากกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี และพนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงมากกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น จำแนกตามอายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒน์เป็นรายคู่

ด้านความมุ่งมั่น	อายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒน์ (ผลต่างค่าเฉลี่ย/Sig.)		
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	-	0.27/0.070	0.09/0.559
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	-	-	0.36/0.010*
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	-	-	-

Post Hoc Comparison LSD Method

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

จากตารางที่ 32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานเป็นรายคู่พบว่า มี 1 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ พนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่นมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

องค์ประกอบความผูกพัน	ระดับรายได้ต่อเดือน		T-Value	Sig.
	ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป		
ด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor)	3.41	3.49	0.724	0.470
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.66	3.59	0.608	0.544
ด้านความมุ่งมั่น(Absorption)	3.35	3.29	0.436	0.664

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable: ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable: ระดับรายได้ต่อเดือน

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันทุกด้าน พนักงานทุกช่วงระดับรายได้มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กับ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์การใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) และองค์ประกอบความผูกพันในภาพรวมโดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบความผูกพันในภาพรวม				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
(Constant)	-0.561	-	-	-	0.707	0.500
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.492	0.420	6.148	0.000*		
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	0.284	0.275	3.883	0.002*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	0.308	0.308	4.520	0.000*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

A Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงาน, ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า, ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

จากตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และตัวแปรตามได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานในภาพรวม พบว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.707 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ร้อยละ 50.0 ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 50.0 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมได้มากที่สุด $\beta = 0.420$ รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า $\beta = 0.308$ และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า $\beta = 0.275$ ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบด้านความกระฉับกระเฉง				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
(Constant)	-0.310	-	-	-	0.655	0.430
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.500	0.422	5.778	0.000*		
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	0.257	0.245	3.240	0.002*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	0.258	0.255	3.500	0.000*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

A Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงาน, ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า, ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

จากตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง พบว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.655 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 43.0 ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอีกร้อยละ 57.0 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติพบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้มากที่สุด $\beta = 0.422$ รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า $\beta = 0.255$ และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า $\beta = 0.245$ ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบด้านความทุ่มเท ในงาน				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
(Constant)	-0.586	-	-	-	0.666	0.444
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.476	0.366	5.078	0.000*		
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	0.269	0.234	3.137	0.002*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	0.390	0.351	4.887	0.000*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

A Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงาน, ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า, ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

จากตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และตัวแปรตามได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน พบว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.666 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความทุ่มเทในงานได้ร้อยละ 44.4 ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานอีกร้อยละ 55.6 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานได้มากที่สุด $\beta = 0.366$ รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า $\beta = 0.351$ และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า $\beta = 0.234$ ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานใน ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้าน บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานด้านความมุ่งมั่น

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบด้านความมุ่งมั่น				R	R Square
	B	Beta	T	Sig.		
(Constant)	-0.915	-	-	-	0.602	0.363
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.498	0.348	4.507	0.000*		
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	0.348	0.275	3.434	0.001*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	0.280	0.228	2.969	0.004*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

A Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงาน, ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า, ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

จากตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และตัวแปรตามได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานด้านความมุ่งมั่น พบว่า ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.602 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความมุ่งมั่น ได้ร้อยละ 36.3 ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานอีกร้อยละ 63.7 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่น ได้มากที่สุด $\beta = 0.348$ รองลงมาคือด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า $\beta = 0.275$ และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า $\beta = 0.228$ ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากคำถามปลายเปิดที่ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ โดยขอนำเสนอมาเพื่อพิจารณาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดผลที่มากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. พนักงานมีความต้องการที่จะได้รับการเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยเพิ่มการเรียนรู้ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ เพื่อที่จะทำให้สามารถเข้าถึงผู้ป่วยที่เป็นชาวต่างชาติได้มากขึ้น
2. พนักงานอยากให้ปรับปรุงเรื่องเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในส่วนของ การประเมินผลงาน ทุกแผนกควรมีสิทธิ์และโอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น ไม่ใช่เฉพาะหัวหน้าแผนก และ การลาป่วย ลากิจ ไม่ควรนำมาพิจารณาเงินเดือน เนื่องจากเป็นตามกฎหมายแรงงาน และมีการจัดทำเอกสารที่ใช้ในการทดสอบการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน จึงถือได้ว่าได้เป็นการวัดความพึงพอใจได้อย่างแท้จริง
3. พนักงานอยากให้เพิ่มอัตราค่าจ้าง เนื่องจากงานพยาบาลเป็นงานที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย หากคนทำงานไม่เพียงพอ หรือไม่มีความพร้อมด้านทักษะทางการพยาบาลจะทำให้ทีมเกิดความเครียดต่องาน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่องานที่ทำ