

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มาใช้ในการศึกษา โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) รวมทั้งการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ

ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ บทความ งานวิจัย เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลที่ค้นคว้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน ทั้งหมด 129 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่เก็บได้ ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Linear Regression โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 14.0 for Windows ในการวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 93.02 มีอายุระหว่าง 46 – 52 ปี ร้อยละ 27.13 จบการศึกษาระดับชั้น ม.6 / ปวช. ร้อยละ 40.31 มีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.78 มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ร้อยละ 29.46 และมีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 30.23

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โดยแบ่งความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน โดยใช้วิธีการ Reliability Analysis ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด เท่ากับ 0.958 รองลงมาได้แก่ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.907 และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ค่าความเชื่อมั่น 0.880 ตามลำดับ แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ ดังนี้

2.1.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.62 ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่

- 1) ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของพนักงานเพิ่มความมั่นใจให้พนักงานในการทำงานให้กับ ปณท. ได้อย่างเต็มที่

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

- 2) การทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ
- 3) พนักงานไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานใน ปณท.
- 4) พนักงานมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน
- 5) หากกล่าวอย่างมีอาชีพ พนักงานพึงพอใจในงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง
- 6) พนักงานมั่นใจในความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

- 1) พนักงานรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน
- 2) พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของพนักงานเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน
- 3) พนักงานมีความคิดว่าตัวเองสามารถทำงานที่ทำทายมากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบัน

2.1.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 6.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่

- 1) ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข
- 2) การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

- 1) การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน
- 2) การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน
- 3) ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่
- 4) ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า
- 5) ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
- 6) ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง
- 7) ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า
- 8) ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

2.1.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.52 ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

- 1) พนักงานในที่ทำการของท่านมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ
- 2) เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล
- 3) โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม
- 4) ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง
- 5) ปณท.มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี
ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

- 1) ปณท.มีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยีและความช่วยเหลืออื่นๆที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และเงินเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในปัจจัยต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ สรุปเป็นผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกลุ่มการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า กลุ่มการศึกษาของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระยะเวลาการทำงานของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ตำแหน่งงานของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อัตราเงินเดือนของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ที่ได้สอบถามในองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และ

ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า ในทุกองค์ประกอบมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง โดยด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุด 0.811 รองลงมาได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.802 และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ค่าความเชื่อมั่น 0.798

ตอนที่ 3.1 ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพัน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน มีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนเองในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption) ดังนี้

พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5.80 ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อย สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่

1) พนักงานมีความภูมิใจในงานที่ทำ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

2) พนักงานรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของตนเอง

3) พนักงานมีความสุข เมื่อได้ทำงานอย่างตั้งใจ

4) พนักงานพบว่า งานที่ทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน

5) ในการทำงาน พนักงานมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

6) ขณะที่ทำงาน พนักงานรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

7) ในที่ทำงาน พนักงานรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน

8) พนักงานสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานได้เป็นอย่างดี

9) งานของสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ตัวพนักงาน

10) เมื่อพนักงานตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน

11) พนักงานสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน

12) พนักงานพบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเป็นอย่างมาก

13) พนักงานจดจ่ออยู่กับงานของตนเอง

14) เมื่อทำงาน พนักงานลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว

15) พนักงานมีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อทำงาน

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่

1) การดึงความสนใจของพนักงานออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ในการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้มีการวิเคราะห์เพิ่มเติมจากค่าเฉลี่ยความผูกพันในด้านภาพรวมขององค์กร ที่ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำนวน 17 คำถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) โดยพิจารณาจากปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1. ในการทำงาน พนักงานมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
2. พนักงานรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของตัวเอง
3. ในที่ทำงาน พนักงานรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
4. พนักงานสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของตัวเองได้เป็นอย่างดี
5. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า พนักงานรู้สึกอยากไปทำงาน
6. พนักงานสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในด้านปัจจัยความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.80

ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) โดยพิจารณาจากปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

1. พนักงานภูมิใจในงานที่ตนเองทำ
2. พนักงานพบว่า งานที่ตนเองทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
3. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. งานของพนักงานสร้างแรงบันดาลใจให้กับตัวเอง
5. พนักงานพบว่างานที่ตนเองทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับพนักงานเป็นอย่างมาก

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.98

ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยพิจารณาจากปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่

1. พนักงานรู้สึกมีความสุข เมื่อพนักงานทำงานอย่างตั้งใจ
2. ขณะที่ทำงาน พนักงานรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
3. พนักงานจดจ่ออยู่กับงานของตัวเอง
4. เมื่อทำงาน พนักงานลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
5. พนักงานรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อทำงาน
6. การดึงความสนใจของพนักงานออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในด้านการให้เวลากับงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.65

จากการสรุปเปรียบเทียบผลของระดับความคิดเห็นต่อองค์กรในองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ พบว่าในด้านภาพรวมความผูกพันต่อองค์กรนั้น พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.81 เมื่อพิจารณาในด้านองค์ประกอบย่อยทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อทุกองค์ประกอบ โดยพนักงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.98 รองลงมาคือด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.80 และด้านการให้เวลากับงาน ค่าเฉลี่ย 5.65 ตามลำดับ

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน กับตัวแปรตามซึ่งได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) สรุปเป็นผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
2. ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การศึกษาของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
4. ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระยะเวลาการทำงานของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ตำแหน่งงานของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อัตราเงินเดือนของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการใช้เวลาทำงาน มีรายละเอียดที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

3.3.1 ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ กับตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความ

ผูกพันต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.7427 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบของความผูกพันด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้ร้อยละ 55.89 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 44.11 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta : β) พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้มากที่สุด ($\beta=0.3518$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta=0.3279$) ดังนั้นองค์การควรให้ความสนใจกับด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ตอนที่ 3.3.2 ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ กับตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.7043 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบของความผูกพันด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานได้ร้อยละ 49.60 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 50.40 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta : β) พบว่าปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถ

ทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.3317$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta = 0.2976$) เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

ตอนที่ 3.3.3 ด้านการให้เวลากับงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ กับตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.7220 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงานได้ร้อยละ 52.13 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรอื่กรร้อยละ 47.87 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปรซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta : β) พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.3472$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.2749$) ดังนั้นองค์การควรให้ความสนใจกับด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน พบว่ามีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้

เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม 5.73 เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 ซึ่งสามารถแปลผลได้ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Bagja Basikin (2550) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงาน ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน ของครูสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมต้นในประเทศอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่า ครูสอนภาษาอังกฤษมีความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption) อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

5.2.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่าง ๆ

จากการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption) ซึ่งระดับความคิดเห็นด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.80 การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน ค่าเฉลี่ย 5.98 ด้านการให้เวลากับงาน ค่าเฉลี่ย 5.65 โดยความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวม 5.81 เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 ซึ่งสามารถแปลผลได้ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน เป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน มีความคิดเห็นในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในระดับ เห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta) พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.0146$) สามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้ แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน เป็นผลมาจากการที่พนักงานมีประสบการณ์ทำงานจากการได้ลงมือทำงานเองโดยตรง หรือได้เห็นจากประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ และการได้รับคำพูดที่กระตุ้นและจูงใจจากรุ่นพี่ หรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการได้ทำงานภายใต้ขอบเขตความรู้ของตัวพนักงานเอง การมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในตนเอง รวมถึงแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีส่วนในการส่งเสริมให้พนักงานแสดงความสามารถภายใต้ขอบเขตงานของตนเองได้อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงาน

เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน จึงแสดงออกถึงความสามารถของตน และแสดงออกถึงความอดทน พยายาม และไม่ท้อถอย สอดคล้องกับแนวคิดของ Albert Bandura (1997) ที่ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถ บุคคลนั้นก็เกิดความมั่นใจ และจะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา บุคคลเหล่านั้นจะมีความอดทนสูง อุตสาหะ ไม่ท้อถอย ซึ่งส่งผลให้ประสบความสำเร็จและเกิดความผูกพันกับองค์กรในที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของ Mustafa Kokuncu, Ronald J. Burke and Lisa Fiksenbaum (2006) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี โดยทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลและผลที่ตามมาของความผูกพันที่มีต่อองค์กรด้านงาน จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ภาระงาน, การควบคุม, การให้รางวัลและการจดจำ, ความรับผิดชอบต่อสังคม ลูกจ้างและพนักงาน, ความยุติธรรม และการสร้างคุณค่าในงาน โดยด้านภาระงาน ปริมาณงานมีมากกว่าความสามารถของพนักงานที่ทำได้ในแต่ละวัน และการควบคุม ที่พนักงานมีความรับผิดชอบในงานที่ตนได้รับมอบหมาย เปรียบเสมือนเป็นนายตนเองรวมทั้งผลของการปฏิบัติงานในเรื่องของความท้าทายในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน

2) ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

จากผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta = 0.2443$) สามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้ แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า เป็นผลมาจากการที่พนักงานมีความเข้าใจลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความสุขกับการทำงานในการตอบสนองข้อเรียกร้องต่างๆ พร้อมทั้งช่วยเหลือลูกค้าได้ตามความต้องการ ทำให้พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานของตนเอง แสดงให้เห็นว่า องค์กรและพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ นั่นหมายถึงมีความรู้ ทักษะ และความเต็มใจในการบริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร” ซึ่งพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และในด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านงานต่อความผูกพันในภาพรวม พบว่าสามารถทำนายถึงความผูกพันในภาพรวมได้ ซึ่งพบว่า

ปัจจัยในลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

3) ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน มีความคิดเห็นในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.4303$) โดยสามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเชื่อมั่นในความสามารถแห่งตน และปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ แต่ก็ยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีความรู้ ทักษะในงานของพนักงาน การเข้าใจมาตรฐานในการให้บริการ รวมถึงการทำงานและการให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัลและมีการช่วยเหลือเรื่องเทคโนโลยีพร้อมความช่วยเหลืออื่นๆ รวมไปถึงการได้รับการเอาใจใส่จากผู้บริหาร และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสามารถส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับที่องค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service climate) ที่ว่าองค์กรที่ประกอบกิจการด้านการบริการจำเป็นต้องมีการสร้างสรรค์วัฒนธรรมการให้บริการเพื่อการแสดงถึงคุณภาพการบริการ ซึ่งหมายถึงเป็นการรักษาลูกค้าไว้ องค์กรต้องมีการกำหนดพฤติกรรมที่ตระหนักถึงการนำส่งการบริการที่มีคุณภาพ คุณภาพการบริการทำให้องค์กรแตกต่างจากองค์กรอื่นๆและจะส่งผลพฤติกรรมการให้บริการของแต่ละบุคคลภายในองค์กร และสอดคล้องกับ Benjamin Schneider and colleagues (1998) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมในการให้บริการ เป็นการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ขบวนการทำงาน พฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งตอบแทน การสนับสนุน และความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดูแลเอาใจใส่การให้บริการแก่ลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Mustafa Kokuncu, Ronald J. Burke and Lisa Fiksenbaum (2006) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ภาระงาน การควบคุม รางวัลและการจดจำ ความรับผิดชอบต่อสังคม ลูกค้าและพนักงาน ความยุติธรรม และการสร้างคุณค่าในงาน โดยด้านรางวัลและการจดจำ ในการเปิดโอกาสมีส่วนร่วม และให้ความเสมอภาคกับพนักงาน รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ลูกค้าและพนักงานเป็นด้านที่มีผลต่อความผูกพัน ซึ่งหากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงยิ่งส่งผลให้มีความผูกพันสูงตามไปด้วย

5.2.3 ระดับความคิดเห็นระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1) ระดับความคิดเห็นระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ทุกปัจจัยส่วนบุคคลข้างต้น ไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ทำการศึกษารื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ” โดยทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ของพนักงานที่มีต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วน เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจมาภรณ์ นวลิมป์ (2546) ที่ทำการศึกษารื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมาทรสาคร” ซึ่งศึกษาโดยใช้ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาจากลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วน เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

2) ระดับความคิดเห็นระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความผูกพันต่องาน องค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านการให้เวลากับงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน พบว่าทุก ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านการให้เวลากับงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Bagja Basikin (2550) ที่ทำการศึกษารื่องความ

ผูกพันต่อองค์กรด้านงานของครูสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมต้นในประเทศอินโดนีเซีย ที่ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Mustafa Kokuncu, Ronald J. Burke and Lisa Fiksenbaum (2006) ที่ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี โดยทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลและผลที่ตามมาของความผูกพันที่มีต่อองค์กรด้านงาน ผลพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในทุกๆ ด้าน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านการใช้เวลาทำงาน

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน มีการค้นพบดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการทำงานของพนักงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำสุด ของความคิดเห็นระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.52 เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่านในภาพรวมได้ โดยองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.4303$) สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta = 0.2443$) และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.0146$) ตามลำดับ
4. ในด้านความผูกพันโดยรวมแล้ว จากความคิดเห็นของพนักงานพบว่า พนักงานรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

การสร้างควมผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลกระทบกับหลายสิ่งในองค์กร ตั้งแต่ประสิทธิภาพในการแข่งขัน การสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม ไปจนถึงการสร้างกำไรสูงสุด ให้แก่องค์กรและสิ่งที้องค์การต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จะสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้อย่างไร และพร้อมที่จะทุ่มเทพลังอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน โดยจากการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่มีความเหมาะสมในทุกด้าน องค์กรจึงควรรักษาความรู้สึกผูกพันนี้ให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และหากองค์กรจะสร้างความผูกพันให้มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็น ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเพิ่มเติมในแต่ละประเด็นโดยมุ่งเน้นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุด โดยสามารถสรุปในแต่ละประเด็นดังต่อไปนี้

1. ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนของพนักงาน

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า พนักงานรู้สึกว่ ตัวพนักงานเองมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของพนักงานเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความคิดว่าตัวเองสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบัน เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นน้อย ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลงานของพนักงาน และการพิจารณาคุณสมบัติและศักยภาพในตัวพนักงานให้มากขึ้น เช่น ให้พนักงานได้มีโอกาสในการรับผิดชอบหน้าที่หรือบทบาทใหม่ และเป็น การสร้างความมั่นใจให้พนักงาน เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถศักยภาพที่มี ภายใต้ออกมาให้เห็นอย่างเด่นชัด และมีตัวชี้วัดและผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของตัวพนักงานให้ชัดเจนและนำมาประกอบในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งน่าจะช่วย สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานมากขึ้น ตลอดจนจนถึงการสามารถรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพ ขององค์กร และจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มากขึ้น ด้วยเช่นกัน

2. ในด้านการให้บริการที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า พนักงานรู้สึกว่ พนักงานชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าให้พนักงานฟัง เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นน้อยที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงควรต้องฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้เป็นผู้ฟังที่ดี และมีมารยาทในการสื่อสารพูดคุยเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความรู้สึกที่ดีต่อผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าขององค์กร และควรให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าที่พนักงานได้รับฟังมา พร้อมนำไปปรับเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนนำไปปรับปรุงมาตรฐานในการบริการให้ดีขึ้นเช่นกัน

3. ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการของพนักงาน

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า พนักงานรู้สึกว่ ไปรษณีย์ไทยมีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นน้อยที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงควรเพิ่มเครื่องมือหรือเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อการทำงาน และควรให้ความสำคัญกับฝึกอบรมการนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาใช้ในการทำงานและให้บริการลูกค้า

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน พบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่มีความเหมาะสมในทุกด้าน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ดีตามมาตรฐานที่ควรจะเป็นแต่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรหาเทคโนโลยีใหม่ๆที่ทันสมัยให้มากขึ้นเพื่อ ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐานสากล การพัฒนาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในองค์กรในทุกระดับโดยเน้นถึงความโปร่งใส ตลอดจนการสามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนการแสวงหาโอกาสและนวัตกรรมใหม่ๆที่เกี่ยวข้องและต่อยอดกับธุรกิจไปรษณีย์ เพื่อรักษาไว้ซึ่งการเป็นผู้นำ ในธุรกิจไปรษณีย์ของประเทศและก้าวสู่การเป็นผู้นำในระดับสากลต่อไป