

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 134 รายสรุป ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน (ตารางที่ 1 - 5)

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ตารางที่ 6)

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 7 - 9)

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (ตารางที่ 10 - 15)

#### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด (ตารางที่ 16)

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กับระดับความผูกพันของพนักงานด้านความผูกพันต่องาน (ตารางที่ 17 - 20)

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่องาน ในด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน (ตารางที่ 21 - 25)

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านภาพรวม (ตารางที่ 26)

ตอนที่ 3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่องานของพนักงานในด้านแต่ละด้าน (ตารางที่ 27 – 29)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด จำนวน 134 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการศึกษาดังนี้

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43	32.1
หญิง	91	67.9
รวม	134	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 91 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.9 และเพศชายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

#### ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	116	86.6
31 – 40 ปี	18	13.4
รวม	134	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 86.6 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	113	84.3
ปริญญาโท	21	15.7
รวม	134	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3 รองลงมา คือระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	111	82.8
6 – 10 ปี	23	17.2
รวม	134	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาคือ อายุการทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ

17.2

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,001 – 15,000 บาท	28	20.9
15,001 – 20,000 บาท	41	30.6
20,001 – 25,000 บาท	35	26.1
25,001 – 30,000 บาท	18	13.4
30,001 – 35,000 บาท	12	9.0
รวม	134	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาทมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมามีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 อัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 อัตราเงินเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 อัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001 – 35,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

ตอนที่ 2.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด

**ตารางที่ 6** แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	0.874
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.895
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.839
ระดับความเชื่อมั่นรวม	0.929

จากตารางที่ 6 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ พบว่าค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์กรประกอบของความผูกพัน

ต่อองค์การทั้ง 3 ด้านมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha  $\alpha$ ) รวมที่ .929 ซึ่งมีค่ามากกว่า .80 แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 3 ด้านมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีความน่าเชื่อถือและเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นแยกแต่ละด้าน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.895 รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ค่าความเชื่อมั่น 0.874 และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.839 ตามลำดับ แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

### ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยจำแนกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

ความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานด้านระดับ ความมีความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตนเอง	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ก่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ ค่อย เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง		
1.การทำงานของฉันอยู่ใน ระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรค ความสามารถของฉัน	4 (3.0)	48 (35.8)	69 (51.5)	11 (8.2)	-	1 (0.7)	1 (0.7)	5.28	ก่อนข้าง เห็นด้วย
2.ฉันไม่เคยมีปัญหาในการ ปรับตัวกับการทำงานใน บริษัท	13 (9.7)	60 (44.8)	41 (30.6)	15 (11.2)	3 (2.2)	2 (1.5)	-	5.44	เห็นด้วย
3.ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการ ทำงานอย่างครบถ้วน	21 (15.7)	59 (44.0)	44 (32.8)	9 (6.7)	1 (0.7)	-	-	5.67	เห็นด้วย
4.ประสบการณ์การทำงาน และความสำเร็จในการ ทำงานที่ผ่านมาจากฉัน	4 (3.0)	38 (28.4)	61 (45.5)	24 (17.9)	6 (4.5)	-	1 (0.7)	5.04	ก่อนข้าง เห็นด้วย

เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่									
5.ฉันรู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	7 (5.2)	43 (32.1)	48 (35.8)	29 (21.6)	6 (4.5)	-	1 (0.7)	5.09	ค่อนข้างเห็นด้วย
6.ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	13 (9.7)	44 (32.8)	45 (33.6)	25 (18.7)	6 (4.5)	1 (0.7)	-	5.22	ค่อนข้างเห็นด้วย
7.ฉันสามารถทำงานที่ทำทายนอกว่างงานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	14 (10.4)	46 (34.3)	58 (43.3)	14 (10.4)	2 (1.5)	-	-	5.42	เห็นด้วย
8.หากกล่าวอย่างมีอาชีพฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	18 (13.4)	53 (39.6)	41 (30.6)	19 (14.2)	3 (2.2)	-	-	5.48	เห็นด้วย
9.ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	20 (14.9)	54 (40.3)	48 (35.8)	9 (6.7)	2 (1.5)	1 (0.7)	-	5.58	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม								5.36	เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ ไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.58 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ เฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ ค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมในองค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.36 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วนมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.67 รองลงมาคือ ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.58 หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 5.48 ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในบริษัทค่าเฉลี่ย 5.44 ฉันสามารถทำงานที่ทำทายนอกว่างงานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 5.42 ตามลำดับ และ



ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน ค่าเฉลี่ย 5.28 รองลงมาคือ ฉันรู้สึกว่าคุณมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 5.09 และประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 5.04 ตามลำดับ

**ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ**

ความคิดเห็นต่อองค์การ ของพนักงานด้านการ บริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง		
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	6 (4.5)	51 (38.1)	61 (45.5)	11 (8.2)	4 (3.0)	1 (0.7)	-	5.31	เห็นด้วย
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	10 (7.5)	55 (41.0)	48 (35.8)	16 (11.9)	5 (3.7)	-	-	5.37	เห็นด้วย
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่	21 (15.7)	40 (29.9)	58 (43.3)	10 (7.5)	4 (3.0)	1 (0.7)	-	5.46	เห็นด้วย
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข	23 (17.2)	60 (44.8)	43 (32.1)	6 (4.5)	2 (1.5)	-	-	5.72	เห็นด้วย
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า	18 (13.4)	56 (41.8)	44 (32.8)	14 (10.4)	2 (1.5)	-	-	5.55	เห็นด้วย
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	23 (17.2)	58 (43.3)	45 (33.6)	5 (3.7)	1 (0.7)	1 (0.7)	1 (0.7)	5.67	เห็นด้วย
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	31 (23.1)	50 (37.3)	41 (30.6)	10 (7.5)	2 (1.5)	-	-	5.73	เห็นด้วย
8. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	20 (14.9)	63 (47.0)	38 (28.4)	11 (8.2)	2 (1.5)	-	-	5.66	เห็นด้วย
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	31 (23.1)	60 (44.8)	36 (26.9)	5 (3.7)	2 (1.5)	-	-	5.84	เห็นด้วย

10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	28 (20.9)	62 (46.3)	32 (23.9)	10 (7.5)	2 (1.5)	-	-	5.78	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม								5.61	เห็นด้วย

**หมายเหตุ : การแปลผล**

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.58 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในองค์ประกอบด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.61 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ได้แก่ ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 5.84 ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ ค่าเฉลี่ย 5.78 การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 5.73 ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ค่าเฉลี่ย 5.72 ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 5.67 ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง ค่าเฉลี่ย 5.66 ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ย 5.55 ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ค่าเฉลี่ย 5.46 การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ค่าเฉลี่ย 5.37 และ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน ค่าเฉลี่ย 5.31 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ**

ความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. พนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและ	5 (3.7)	50 (37.3)	65 (48.5)	12 (9.0)	2 (1.5)	-	-	5.33	เห็นด้วย



ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ									
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	18 (13.4)	53 (39.6)	47 (35.1)	14 (10.4)	2 (1.5)	-	-	5.53	เห็นด้วย
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	21 (15.7)	48 (35.8)	54 (40.3)	11 (8.2)	-	-	-	5.59	เห็นด้วย
4. บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และ ความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	13 (9.7)	54 (40.3)	56 (41.8)	11 (8.2)	-	-	-	5.51	เห็นด้วย
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	24 (17.9)	53 (39.6)	54 (40.3)	3 (2.2)	-	-	-	5.73	เห็นด้วย
6. บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	12 (9.0)	54 (40.3)	55 (41.0)	13 (9.7)	-	-	-	5.49	เห็นด้วย
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	11 (8.2)	59 (44.0)	50 (37.3)	13 (9.7)	1 (0.7)	-	-	5.49	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม								5.52	เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.58 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวม ในองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมในการให้บริการในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.52 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกข้อ ได้แก่ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการ

บริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง ค่าเฉลี่ย 5.73 โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ค่าเฉลี่ย 5.59 เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล ค่าเฉลี่ย 5.53 บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.51 บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.49 และพนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 5.33 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์กร** ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และ การทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ**

ความคิดเห็นต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5.3798	5.3492	0.249	0.804
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	5.5698	5.6253	-0.457	0.649
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.5980	5.4898	1.010	0.314

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทู มูฟ จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่าเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

**ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ**

ความคิดเห็นต่อองค์กร	อายุ		T-Value	Sig.
	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5.3123	5.6605	-2.097	0.038*
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	5.5457	6.0056	-2.846	0.005*
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.4901	5.7460	-1.758	0.081

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทู มูฟ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ โดยพนักงานอายุ 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่า พนักงานอายุ 20 - 30 ปี ส่วนความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมในการให้บริการพบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา**

ความคิดเห็นต่อองค์กร	ระดับการศึกษา		T-Value	Sig.
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5.3255	5.5397	-1.362	0.175
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	5.5770	5.7714	-1.253	0.213
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.5335	5.4762	0.415	0.679

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรุ มูฟ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

**ตารางที่ 13** แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อองค์กร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		T-Value	Sig.
	1-5 ปี	6 – 10 ปี		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5.2953	5.6667	-2.489	0.014*
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	5.5450	5.9087	-2.471	0.015*
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.4865	5.7081	-1.682	0.095

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรุ มูฟ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ส่วนความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมในการให้บริการพบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 14** แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	อัตราเงินเดือน					F - Value	Sig.
	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,001 – 35,000 บาท		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	5.2222	5.4770	5.2254	5.5370	5.3981	1.322	0.265
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	5.5464	5.4854	5.6543	5.8333	5.6917	1.049	0.385
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.2806	5.7700	5.4449	5.5952	5.3810	3.795	0.006*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อัตราเงินเดือน

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนมีผลต่อความคิดเห็นในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ แต่ความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า พบว่าอัตราเงินเดือนไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 15** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย /Sig.				
		10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	30,001-35,000 บาท
10,001-15,000 บาท	5.3597	-	0.48942* 0.015	0.16429 0.851	0.31463 0.480	0.10034 0.991
15,001-20,000บาท	5.5775	-	-	0.32514 0.175	0.17480 0.872	0.38908 0.343
20,001-25,000บาท	5.4415	-	-	-	0.15034 0.929	0.06395 0.998
25,001-30,000บาท	5.6552	-	-	-	-	0.21429 0.899
30,001-35,000บาท	5.4903	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method

จากตารางที่ 15 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการจำแนกตามอัตราเงินเดือนในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มพนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอัตราเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาทมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมการให้บริการมากกว่ากลุ่มที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 15,000 บาท

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน แผนกคลัง บริษัท ทู มูฟ จำกัด

#### ตารางที่ 16 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

ความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	0.819
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	0.757
การให้เวลากับงาน (Absorption)	0.832

ปัจจัยย่อยด้านความผูกพันต่องานของพนักงาน ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

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

ปัจจัยย่อยด้านความผูกพันต่องานของพนักงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน

7. ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ



11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ทำลายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก  
ปัจจัยย่อยด้านความผูกพันต่องานของพนักงาน ด้านการให้เวลากับงาน
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกใช้เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

จากตารางที่ 16 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ด้านการให้เวลากับงาน พบว่าค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงาน มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.832 รองลงมา ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.819 และด้านการอุทิศตนในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.757

**ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กับระดับความผูกพันของพนักงานด้านความผูกพันต่องาน**

**ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความผูกพันต่องาน**

ความคิดเห็นต่อ องค์กร ของพนักงานด้าน ความผูกพันต่อ งาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ ค่อย เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย ยิ่ง		
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมี พลังเต็มที่ในการทำงาน	6 (4.5)	69 (51.5)	42 (31.3)	15 (11.2)	-	1 (0.7)	1 (0.7)	5.44	เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในงานของ ฉัน	16 (11.9)	65 (48.5)	40 (29.9)	11 (8.2)	2 (1.5)	-	-	5.61	เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาใน ตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไป ทำงาน	23 (17.2)	46 (34.3)	50 (37.3)	11 (8.2)	4 (3.0)	-	-	5.54	เห็นด้วย

4.ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน	18 (13.4)	52 (38.8)	45 (33.6)	12 (9.0)	6 (4.5)	1 (0.7)	-	5.46	เห็นด้วย
5.ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	17 (12.7)	51 (38.1)	50 (37.3)	15 (11.2)	-	1 (0.7)	-	5.50	เห็นด้วย
6.ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	19 (14.2)	64 (47.8)	41 (30.6)	9 (6.7)	1 (0.7)	-	-	5.68	เห็นด้วย
7.ฉันพบว่า งานที่ฉันทำ เป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน	23 (17.2)	50 (37.3)	50 (37.3)	9 (6.7)	2 (1.5)	-	-	5.62	เห็นด้วย
8.ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	16 (11.9)	65 (48.5)	41 (30.6)	8 (6.0)	4 (3.0)	-	-	5.60	เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	20 (14.9)	53 (39.6)	42 (31.3)	15 (11.2)	3 (2.2)	1 (0.7)	-	5.51	เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	22 (16.4)	55 (41.0)	47 (35.1)	10 (7.5)	-	-	-	5.66	เห็นด้วย
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	22 (16.4)	55 (41.0)	42 (31.3)	14 (10.4)	-	1 (0.7)	-	5.61	เห็นด้วย
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	21 (15.7)	51 (38.1)	48 (35.8)	10 (7.5)	3 (2.2)	-	1 (0.7)	5.54	เห็นด้วย
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	21 (15.7)	63 (47.0)	32 (23.9)	16 (11.9)	2 (1.5)	-	-	5.63	เห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ	26 (19.4)	55 (41.0)	43 (32.1)	10 (7.5)	-	-	-	5.72	เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	-	46 (34.3)	56 (41.8)	25 (18.7)	5 (3.7)	2 (1.5)	-	5.04	ค่อนข้างเห็นด้วย
16.ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน	9 (6.7)	43 (32.1)	46 (34.3)	24 (17.9)	12 (9.0)	-	-	5.10	ค่อนข้างเห็นด้วย

17.การดึงความสนใจ ของฉันออกจากงานเป็น เรื่องยาก	18 (13.4)	45 (33.6)	43 (32.1)	21 (15.7)	5 (3.7)	2 (1.5)	-	5.33	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม								5.51	เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.58 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านความผูกพันต่องานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.51 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจค่าเฉลี่ย 5.72 ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ค่าเฉลี่ย 5.68 ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำค่าเฉลี่ย 5.66 เมื่อฉันทำงานฉันเต็มเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ค่าเฉลี่ย 5.63 ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ค่าเฉลี่ย 5.62ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน และ ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 5.61 ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.60 เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงานและขณะที่ฉันทำงานฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วค่าเฉลี่ย 5.54 ในงานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉันค่าเฉลี่ย 5.ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดีค่าเฉลี่ย 5.50ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานค่าเฉลี่ย 5.46 ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงานค่าเฉลี่ย 5.44 และ การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก ค่าเฉลี่ย 5.33 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.10 และ ฉันจดจ่อกับงานของฉัน ค่าเฉลี่ย 5.04 ตามลำดับ

**ตารางที่ 18** แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	5.44 เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	5.61 เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	5.54 เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาสั้น	5.46 เห็นด้วย
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	5.50 เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	5.68 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	5.59 เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในความผูกพันต่องานของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม

5.59

**ตารางที่ 19** แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน

ด้านการอุทิศตนในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	5.62 เห็นด้วย
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	5.60 เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	5.51 เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	5.66 เห็นด้วย
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	5.61 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	5.60 เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในความผูกพันต่องานของ  
 พนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงานในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม 5.60  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

**ตารางที่ 20** แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการให้เวลากับงาน

ด้านการให้เวลากับงาน	ค่าเฉลี่ย
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกใช้เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	5.54 เห็นด้วย
13. เมื่อนฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	5.63 เห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อนฉันทำงานอย่างตั้งใจ	5.72 เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	5.04 ค่อนข้างเห็นด้วย
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อนฉันทำงาน	5.10 ค่อนข้างเห็นด้วย
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	5.33 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	5.39 เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในความผูกพันต่องานของพนักงาน

ในด้านการให้เวลากับงานในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม 5.39



ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่องาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

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

**ตารางที่ 21** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่องาน	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.4612	5.5751	-0.925	0.357
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	5.5535	5.6264	-0.604	0.547
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.3953	5.3938	0.012	0.991

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 21 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท โทรู มูฟ จำกัดจำแนกตามเพศ พบว่าเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 22** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามกลุ่มอายุ

ความคิดเห็นต่องาน	อายุ		T-Value	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.5029	5.7685	-1.586	0.115
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	5.5638	5.8556	-1.786	0.076
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.3434	5.7222	-2.093	0.038*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 22 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัททรู มูฟ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่องานด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดย พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยทางความคิดมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี

**ตารางที่ 23** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่องาน	ระดับการศึกษา		T-Value	Sig.
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.5354	5.5556	-0.127	0.899
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	5.6053	5.5905	0.096	0.924
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.3938	5.3968	-0.017	0.986

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 23 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่องานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 24** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่องาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		T-Value	Sig.
	1-5 ปี	6-10 ปี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.4880	5.7826	-1.954	0.053
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	5.5369	5.9217	-2.640	0.009*
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.3198	5.7536	-2.677	0.008*

วิเคราะห์ผลโดยใช้การแจกแจงแบบที (T-Test)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 24 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความคิดเห็นต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดย พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยทางความคิดมากกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี

**ตารางที่ 25** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความคิดเห็นต่องาน	อัตราเงินเดือน					F - Value	Sig.
	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	30,001 – 35,000 บาท		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.5179	5.5691	5.4524	5.7222	5.4583	0.555	0.696
การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	5.6714	5.5220	5.5086	5.9444	5.4833	1.806	0.132
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.3929	5.5000	5.1571	5.6389	5.3611	1.715	0.151

วิเคราะห์ผลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Anova)

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อัตราเงินเดือน

จากตารางที่ 25 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

### ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมของพนักงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 26** แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม

องค์ประกอบของความผูกพันต่อ องค์การ	ความผูกพันโดยภาพรวม				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	0.466	7.489	0.506	0.000*	0.840	0.705
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.322	5.880	0.345	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.128	1.884	0.121	0.062		

a Predictors: (Constant), ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน,ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ, ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.840 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 70.50 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 29.50 เป็น

ผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ( $\beta=0.506$ ) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ ( $\beta=0.345$ ) ส่วนด้านวัฒนธรรมในการให้บริการไม่สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้

**ตอนที่ 3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่องานของพนักงานในแต่ละด้าน**  
การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 27** แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านระดับความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อ องค์การ	ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	0.337	0.953	-	-	0.821	0.673
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของ ตนเอง	0.572	8.025	0.571	0.000*		
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.261	4.167	0.257	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.122	1.564	0.106	0.120		

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง,ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ, ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.821 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ได้ร้อยละ 67.30 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 32.70 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า องค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด ได้มากที่สุด ( $\beta=0.571$ ) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ ( $\beta=0.257$ )

**ตารางที่ 28** แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อ องค์กร	ด้านการอุทิศตนในการทำงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	1.265	2.825	-	-	0.673	0.453
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของ ตนเอง	0.354	3.920	0.361	0.000*		
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.299	3.766	0.301	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.139	1.413	0.124	0.160		

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง,ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ, ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ



จากตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.673 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานได้ร้อยละ 45.30 ส่วนความผูกพันต่องานอื่กร้อยละ 54.70 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า องค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทรู มูฟ จำกัด ได้มากที่สุด ( $\beta=0.361$ ) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ ( $\beta=0.301$ )

**ตารางที่ 29** แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านระดับความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	ด้านการให้เวลากับงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	0.005	0.011	-	-	0.760	0.578
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	0.455	5.164	0.417	0.000*		
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.403	5.193	0.364	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.125	1.304	0.100	0.195		

a Predictors: (Constant), ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง,ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า, ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ

และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.760 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานได้ร้อยละ 57.80 ส่วนความผูกพันต่องานอีกร้อยละ 42.20 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า องค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่องานด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายระดับความผูกพันต่องานของพนักงานแผนกค้าส่งบริษัท ทู มูฟ จำกัด ได้มากที่สุด ( $\beta=0.417$ ) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ( $\beta=0.364$ )

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved