

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ทั้ง 4 แห่ง ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซาง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโฮ่งและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลี่ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งและตำแหน่งงานในองค์กร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.2 อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความคิดเห็นต่อความมั่นใจในการทำงานของตน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และบรรยากาศในการให้บริการ

#### ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.2 อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน

ประชากรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน จำนวน 169 คน ข้อมูลที่ใช้ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งและตำแหน่งงานในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการศึกษา ดังนี้

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	140	82.84
หญิง	29	17.16
รวม	169	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 82.84 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 17.16

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	24	14.20
31 - 40 ปี	40	23.67
41 - 50 ปี	77	45.56
มากกว่า 50 ปี	28	16.57
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.56 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.67 อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.57 และอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.20 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช.	35	20.71
อนุปริญญา/ปวส.	55	32.54
ปริญญาตรี	75	44.38
ปริญญาโท	4	2.37
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.38 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 32.54 ระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. ร้อยละ 20.71 และระดับปริญญาโท ร้อยละ 2.37 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1- 5 ปี	24	14.20
6-10 ปี	8	4.73
11 - 15 ปี	17	10.06
16 - 20 ปี	42	24.85
21 - 25 ปี	45	26.63
มากกว่า 25 ปี	33	19.53
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21- 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.63 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.85 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.53 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1- 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.20 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.06 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6- 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.73 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
10,001 - 15,000 บาท	14	8.28
15,001 - 20,000 บาท	13	7.69
20,001 - 25,000 บาท	14	8.28
25,001 - 30,000 บาท	31	18.34
30,001 - 35,000 บาท	30	17.75
35,001 - 40,000 บาท	30	17.75
40,001 - 45,000 บาท	9	5.33
45,001 - 50,000 บาท	12	7.10
50,001 บาทขึ้นไป	6	3.55
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.34 รองลงมาคือ อัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001 – 35,000 บาทและ อัตราเงินเดือนระหว่าง 35,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.75 อัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท และอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 25,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 8.23 อัตราเงินเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.69 อัตราเงินเดือนระหว่าง 45,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.10 อัตราเงินเดือนระหว่าง 40,001 - 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.33 และอัตราเงินเดือนระหว่าง 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.55 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-3	31	18.34
4-6	118	69.82
7-9	16	9.47
10-11	4	2.37
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดอยู่ในระดับ 4-6 คิดเป็นร้อยละ 69.82 รองลงมาคือ ระดับ 1-3 คิดเป็นร้อยละ 18.34 ระดับ 7-9 คิดเป็นร้อยละ 9.47 และระดับ 10-11 คิดเป็นร้อยละ 2.37 ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	8	4.73
เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน	47	27.81
เจ้าหน้าที่ก่อสร้าง	23	13.61
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและบำรุงรักษา	46	27.22
เจ้าหน้าที่มีเตอร์	4	2.37
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	32	18.93
วิศวกร	1	0.59
ผู้จัดการ	8	4.73
รวม	169	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 27.81 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการและบำรุงรักษา คิดเป็นร้อยละ 27.22 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 18.93 เจ้าหน้าที่ก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 13.61

ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 4.73 เจ้าหน้าที่มิเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 2.37 และวิศวกร คิดเป็นร้อยละ 0.59

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม**

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ซึ่งสามารถจำแนกเป็น 7 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง ที่มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 9 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**

ความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน	0.90
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.95
ด้านบรรยากาศการให้บริการ	0.92

จากตารางที่ 9 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศการให้บริการ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค(Alpha) พบว่า ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดในระดับ 0.95 รองลงมาได้แก่ ด้านบรรยากาศการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.92 และด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ค่าความเชื่อมั่น 0.90 ตามลำดับ โดยค่าความเชื่อมั่นทั้ง 3 ด้านมีค่ามากกว่า 0.80 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นในคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามอยู่ในระดับสูงทั้ง แสดงว่า ความคลาดเคลื่อนของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมีค่าน้อย

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม  
ในด้านระดับความมั่นใจในการทำงานของตน

ความคิดเห็นต่อระดับความ มั่นใจในการทำงานของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่า เฉลี่ย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1. การทำงานของฉันอยู่ใน ระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรค ความสามารถ	38 (22.49)	79 (46.75)	33 (19.52)	17 (10.06)	2 (1.18)	- -	- -	5.79 เห็นด้วย
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการ ปรับตัวกับการทำงานใน องค์กร	31 (18.34)	61 (36.10)	40 (23.67)	20 (11.83)	13 (7.69)	4 (2.37)	- -	5.38 เห็นด้วย
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่ จำเป็น ต้องใช้ในการทำงาน อย่างครบถ้วน	28 (16.57)	73 (43.19)	40 (23.67)	15 (8.88)	11 (6.51)	2 (1.18)	- -	5.51 เห็นด้วย
4. ประสบการณ์การทำงาน และความสำเร็จในการทำงาน ที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความ มั่นใจให้ฉัน ในการทำงาน ให้กับองค์กร ได้อย่างเต็มที่	49 (28.99)	77 (45.56)	29 (17.16)	9 (5.33)	4 (2.37)	1 (0.59)	- -	5.92 เห็นด้วย
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติ เกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับใน ปัจจุบัน	33 (19.53)	56 (33.14)	37 (21.89)	39 (23.08)	3 (1.78)	1 (0.59)	- -	5.44 เห็นด้วย
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและ ความ สามารถของฉัน เทียบเท่ากับหรือมากกว่า ความสามารถของเพื่อน ร่วมงาน	36 (21.30)	51 (30.18)	32 (18.93)	43 (25.44)	4 (2.37)	1 (0.59)	2 (1.18)	5.36 เห็นด้วย
ความคิดเห็นต่อระดับความ มั่นใจในการทำงานของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่า เฉลี่ย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	

7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	37 (21.89)	58 (34.32)	35 (20.71)	36 (21.30)	3 (1.78)	- -	- -	5.53 เห็นด้วย
8. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	38 (22.49)	60 (35.50)	37 (21.89)	26 (15.38)	7 (4.14)	1 (0.59)	- -	5.55 เห็นด้วย
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	57 (33.73)	51 (30.18)	45 (26.63)	13 (7.69)	2 (1.18)	1 (0.59)	- -	5.86 เห็นด้วย
รวม								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 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในภาพรวมด้านความมั่นใจในการทำงานในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.59 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับเห็นด้วย ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับองค์การได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 5.92 รองลงมาคือ ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.86 การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ ค่าเฉลี่ย 5.79 หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 5.55 ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 5.53 ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 5.51 ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 5.44 ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร ค่าเฉลี่ย 5.38 ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 5.36 ตามลำดับ



**ตารางที่ 11** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

ความคิดเห็นต่อระดับการมุ่งเน้น ลูกค้าเป็นสำคัญของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่า เฉลี่ย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็น เรื่องง่ายสำหรับฉัน	56 (33.14)	68 (40.24)	37 (21.89)	7 (4.14)	1 (0.59)	- -	- -	6.01 เห็นด้วย
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่อง ปกติสำหรับฉัน	45 (26.63)	71 (42.01)	40 (23.67)	13 (7.69)	- -	- -	- -	5.88 เห็นด้วย
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนอง ต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่าง ทันทั่วทั้งที่	43 (25.44)	70 (41.42)	39 (23.89)	16 (9.47)	1 (0.59)	- -	- -	5.82 เห็นด้วย
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามี ความสุข	59 (34.91)	54 (31.95)	45 (29.63)	9 (5.33)	1 (0.59)	- -	1 (0.59)	5.93 เห็นด้วย
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการ ลูกค้า	52 (30.77)	70 (41.42)	38 (22.49)	8 (4.73)	- -	1 (0.59)	- -	5.96 เห็นด้วย
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบ ความสำเร็จตามเป้าหมาย	55 (32.54)	76 (44.97)	30 (17.75)	6 (3.55)	2 (1.18)	- -	- -	6.04 เห็นด้วย
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉัน คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	57 (33.73)	77 (45.56)	25 (14.79)	9 (5.33)	1 (0.59)	- -	- -	6.07 เห็นด้วย
8. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับ ความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	51 (30.18)	62 (36.69)	37 (21.89)	15 (8.88)	3 (1.78)	1 (0.59)	- -	5.83 เห็นด้วย
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	46 (27.22)	60 (35.50)	51 (30.18)	10 (5.92)	2 (1.18)	- -	- -	5.82 เห็นด้วย
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้า อยู่ในใจฉันเสมอ	56 (33.14)	62 (36.69)	43 (25.44)	6 (3.55)	2 (1.18)	- -	- -	5.97 เห็นด้วย
<b>รวม</b>								<b>5.93</b> 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 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในภาพรวมด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.93 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับเห็นด้วย ประกอบด้วย การบรรลุวัตถุประสงค์ของงานคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 6.07 รองลงมา นั้นพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 6.04 การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน ค่าเฉลี่ย 6.01 ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ ค่าเฉลี่ย 5.97 ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ย 5.96 ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ค่าเฉลี่ย 5.93 การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ค่าเฉลี่ย 5.88 ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง ค่าเฉลี่ย 5.83 ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงทีและฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 5.82 ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านบรรยากาศการให้บริการ

ความคิดเห็นต่อบรรยากาศ ให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่า เฉลี่ย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	
1. พนักงานในองค์กรของท่าน มีความรู้ในงาน และมีทักษะใน การทำงานและให้บริการได้ อย่างมีคุณภาพ	24 (14.20)	54 (31.95)	52 (30.77)	22 (13.02)	16 (9.47)	1 (0.59)	- -	5.27 ค่อนข้าง เห็นด้วย
2. เมื่อพนักงานทำงานและ ให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะ ได้รับการยกย่องและได้รับ รางวัล	21 (12.43)	61 (36.09)	56 (33.14)	25 (14.79)	4 (2.37)	1 (0.59)	1 (0.59)	5.37 เห็นด้วย
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการ บริการขององค์กรท่านอยู่ใน ระดับยอดเยี่ยม	24 (14.20)	58 (34.32)	59 (34.91)	20 (11.83)	4 (2.37)	4 (2.37)	- -	5.39 เห็นด้วย
4. องค์กรมีการจัดเตรียม เครื่องมือ เทคโนโลยี และความ ช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสม สำหรับพนักงานในการทำงาน และให้บริการ	15 (8.88)	64 (37.87)	48 (28.40)	20 (11.83)	13 (7.69)	6 (3.55)	3 (1.78)	5.11 ค่อนข้าง เห็นด้วย
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใย อย่างจริงจังในการให้บริการ ลูกค้า	22 (13.02)	51 (30.18)	57 (33.73)	20 (11.83)	12 (7.10)	3 (1.78)	4 (2.37)	5.15 ค่อนข้าง เห็นด้วย
6. องค์กรมีการตรวจสอบ มาตรฐานการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ	20 (11.83)	58 (34.32)	53 (31.36)	23 (13.61)	9 (5.33)	5 (2.96)	1 (0.59)	5.22 ค่อนข้าง เห็นด้วย
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานการ ให้บริการเป็นอย่างดี	22 (13.02)	54 (31.95)	52 (30.77)	22 (13.02)	12 (7.10)	6 (3.55)	1 (0.59)	5.18 ค่อนข้าง เห็นด้วย
<b>รวม</b>								<b>5.24</b> ค่อนข้าง 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 12 ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในภาพรวมด้านบรรยากาศการให้บริการในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.24 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ประกอบด้วย โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์การท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ค่าเฉลี่ย 5.39 รองลงมาคือ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล ค่าเฉลี่ย 5.37 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ประกอบด้วย พนักงานในองค์การของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 5.27 รองลงมาคือองค์การมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 5.22 พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.18 ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ย 5.15 และองค์การมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.11 ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	5.59	เห็นด้วย
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	5.93	เห็นด้วย
ด้านการบรรยากาศการให้บริการ	5.24	ค่อนข้างเห็นด้วย

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 13 เป็นการแสดงผลรวมของค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน 3 ด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุดในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.93 รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ค่าเฉลี่ย 5.59 และ พนักงานมีความคิดเห็นต่อด้านการบรรยากาศการให้บริการระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.24

ตอนที่ 2.2 อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศการให้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย การทดสอบตัวแปรด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ตารางที่ 14** แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นทั้ง 3 ด้าน โดยจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	5.65	5.34	1.800	0.074
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.01	5.55	3.032	0.003*
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	5.29	5.02	1.314	0.191

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรใน ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศการให้บริการ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศมีผลต่อความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นการบริการลูกค้าเป็นสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเพศชายมุ่งเน้นการบริการลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าเพศหญิง และทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนอีก 2 ด้านคือ ด้านความมั่นใจในการทำงานของตนและด้านบรรยากาศในการให้บริการ เพศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งด้านความมั่นใจในการทำงานของเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านบรรยากาศในการให้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

**ตารางที่ 15** แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยจำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อองค์กร	อายุ				F-Value	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50ปี		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	5.16	5.47	5.73	5.76	3.698	0.013*
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	5.53	5.69	6.12	6.11	6.142	0.001*
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	5.03	5.06	5.35	5.39	1.319	0.270

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรใน ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศการให้บริการ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในเขตจังหวัดลำพูนโดยจำแนกตามอายุ พบว่า อายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานของตนและด้านการมุ่งเน้นการบริการลูกค้าเป็นสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ส่วนอีกด้าน คือ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ อายุไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 16** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.16	-	0.305 0.150	0.572 0.003*	0.596 0.010*
31 - 40 ปี	5.47	-	-	0.268 0.094	0.291 0.150
41 - 50 ปี	5.73	-	-	-	0.023 0.897
มากกว่า 50 ปี	5.76	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุ จำนวน 2 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ได้แก่ คู่ระหว่าง กลุ่มอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ซึ่งกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานของตนมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี ความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย กลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และกลุ่มที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 คือ กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย



**ตารางที่ 17** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.53	-	0.165	0.596	0.582
			0.385	0.001*	0.005*
31 - 40 ปี	5.69	-	-	0.431	0.417
				0.003*	0.022*
41 - 50 ปี	6.12	-	-	-	0.014
					0.933
มากกว่า 50 ปี	6.11	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุ จำนวน 4 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ได้แก่ คู่ระหว่าง กลุ่มอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี, อายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี, กลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ซึ่งกลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปีและกลุ่มอายุ 31-40 ปี โดยกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี, 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี และมากกว่า 50 ปีมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 18** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็น โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อองค์กร	ระดับการศึกษา			F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	5.92	5.43	5.57	3.897	0.022*
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.16	5.72	5.98	3.927	0.022*
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	5.73	5.05	5.16	5.664	0.004*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรใน ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน  
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศการให้บริการ

Independent variable : ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขต  
จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นต่อ  
องค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้าน  
บรรยากาศในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 19** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ต่ำกว่าอนุปริญญา	5.92	-	0.491 0.006*	0.351 0.037*
อนุปริญญา	5.43	-	-	0.141 0.332
ปริญญาตรีขึ้นไป	5.57	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาอนุปริญญาและระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญามีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าการศึกษาระดับอนุปริญญาและระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป โดยการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา, อนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 20** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ต่ำกว่าอนุปริญญา	6.16	-	0.440 0.008*	0.182 0.237
อนุปริญญา	5.72	-	-	0.258 0.053
ปริญญาตรีขึ้นไป	5.98	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาอนุปริญญาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา ตระหนักในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าการศึกษาระดับอนุปริญญา โดยการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา ,อนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 21** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ต่ำกว่าอนุปริญญา	5.73	-	0.677 0.002*	0.566 0.005*
อนุปริญญา	5.05	-	-	0.112 0.516
ปริญญาตรีขึ้นไป	5.16	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาอนุปริญญาและระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญาระหว่างในด้านบรรยากาศในการให้บริการมากกว่าการศึกษาในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไป โดยการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ระดับการศึกษาอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

**ตารางที่ 22** แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน				F-Value	Sig.
	1-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	25 ปี ขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน ของตน	5.25	5.52	5.78	5.95	6.202	0.001*
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	5.63	5.76	6.20	6.23	7.421	0.000*
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	5.05	5.00	5.48	5.51	3.216	0.024*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การใน ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศการให้บริการ

Independent variable : ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 22 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 23** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		1-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
1-15 ปี	5.25	-	0.271 0.109	0.531 0.002*	0.706 0.000*
16-20 ปี	5.52	-	-	0.259 0.133	0.434 0.021*
21-25 ปี	5.78	-	-	-	0.175 0.341
25 ปีขึ้นไป	5.95	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 21-25 ปี, ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 25 ปีขึ้นไป และระยะเวลา 16-20 ปี กับ 25 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 25 ปีขึ้นไปมีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 16-20 ปี โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-15 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี, 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 24** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		1-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	25 ปีขึ้นไป
1-15 ปี	5.63	-	0.134 0.383	0.569 0.000*	0.597 0.000*
16-20 ปี	5.76	-	-	0.463 0.006*	0.463 0.007*
21-25 ปี	6.20	-	-	-	0.027 0.870
25 ปีขึ้นไป	6.23	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 21-25 ปี , ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 25 ปีขึ้นไป, ระยะเวลา 16-20 ปี กับ 21-25 ปีและระยะเวลา 16-20 ปี กับ 25 ปีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปตระหนักในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปีและ 16-20 ปี ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-15 ปี และ 16-20 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก



**ตารางที่ 25** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		1-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
1-15 ปี	5.05	-	0.047 0.822	0.436 0.033*	0.464 0.037*
16-20 ปี	5.00	-	-	0.483 0.023*	0.511 0.027*
21-25 ปี	5.48	-	-	-	0.028 0.900
25 ปีขึ้นไป	5.51	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 21-25 ปี ,ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 25 ปีขึ้นไป, ระยะเวลา 16-20 ปี กับ 21-25 ปี และระยะเวลา 16-20 ปี กับ 25 ปีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปตระหนักในด้านบรรยากาศในการให้บริการมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปี และ 16-20 ปี ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-15 ปี และ 16-20 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 26** แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความคิดเห็นต่อองค์กร	อัตราเงินเดือน					F-Value	Sig.
	0-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001-35,000	35,001 ขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน ของตน	5.10	5.53	5.79	5.76	5.90	6.251	0.000*
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็น สำคัญ	5.53	5.79	6.01	6.15	6.26	6.243	0.000*
ด้านบรรยากาศในการ ให้บริการ	4.88	5.18	5.20	5.45	5.57	2.828	0.027*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์กรใน ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน  
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศการให้บริการ

Independent variable : อัตราเงินเดือน

จากตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน  
เขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า อัตราเงินเดือนมีผลต่อความคิดเห็นต่อ  
องค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็น  
สำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 27** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.				
		0-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001-35,000	35,001 ขึ้นไป
0-20,000	5.10	-	0.434 0.022*	0.685 0.000*	0.655 0.001*	0.804 0.000*
20,001-25,000	5.53	-	-	0.251 0.215	0.222 0.274	0.370 0.056
25,001-30,000	5.79	-	-	-	0.030 0.884	0.119 0.541
30,001-35,000	5.76	-	-	-	-	0.148 0.445
35,001 ขึ้นไป	5.90	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่า อัตราเงินเดือนจำนวน 4 คู่ ได้แก่ อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 30,001-35,000 บาท และ อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 35,001 บาทขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 28** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.				
		0-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001-35,000	35,001 ขึ้นไป
0-20,000	5.53	-	0.260 0.132	0.480 0.006*	0.627 0.000*	0.735 0.000*
20,001-25,000	5.79	-	-	0.220 0.237	0.366 0.050*	0.475 0.008*
25,001-30,000	6.01	-	-	-	0.147 0.433	0.255 0.152
30,001-35,000	6.15	-	-	-	-	0.109 0.541
35,001 ขึ้นไป	6.26	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่า อัตราเงินเดือน จำนวน 5 คู่ ได้แก่ อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 30,001-35,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 35,001 บาทขึ้นไป, อัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท กับ 30,001-35,000 บาท และอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาทกับ 35,001 บาทขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปตระหนักในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปตระหนักในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท ,

20,001-25,000 บาท , 25,001-30,000 บาท และ 30,001-35,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก

**ตารางที่ 29** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.				
		0-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001-35,000	35,001 ขึ้นไป
0-20,000	4.88	-	0.297 0.205	0.317 0.180	0.574 0.016*	0.690 0.002*
20,001-25,000	5.18	-	-	0.020 0.936	0.277 0.271	0.392 0.102
25,001-30,000	5.20	-	-	-	0.257 0.311	0.372 0.124
30,001-35,000	5.45	-	-	-	-	0.115 0.633
35,001 ขึ้นไป	5.57	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 29 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่า อัตราเงินเดือนจำนวน 2 คู่ ได้แก่ อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 30,001-35,000 บาท และ อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 35,001 บาทขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปตระหนักในด้านบรรยากาศในการให้บริการมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็น

ด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 30** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็น โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ความคิดเห็นต่อองค์การ	ระดับตำแหน่ง			F-Value	Sig.
	1-3	4-6	7-11		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	5.16	5.60	6.21	10.683	0.000*
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	5.57	5.94	6.43	8.260	0.000*
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	5.17	5.18	5.74	2.901	0.058

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การใน ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศการให้บริการ

Independent variable : ระดับตำแหน่ง

จากตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การทั้ง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของตนและด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 แต่ระดับตำแหน่งไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การด้านบรรยากาศในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 31** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับระดับตำแหน่งเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1-3	4-6	7-11
1-3	5.16	-	0.447 0.006*	1.048 0.000*
4-6	5.60	-	-	0.601 0.002*
7-11	6.21	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับตำแหน่งเป็นรายคู่ พบว่า ระดับตำแหน่งจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง 1-3 กับ 4-6 ,ระดับตำแหน่ง 1-3 กับ 7-11 และระดับตำแหน่ง 4-6 กับ 7-11 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และระดับตำแหน่ง 7-11 มีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 4-6 ซึ่งพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 1-3 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย กลุ่มระดับตำแหน่งงาน 4-6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและกลุ่มระดับตำแหน่งงาน 7-11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก

**ตารางที่ 32** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับตำแหน่งเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1-3	4-6	7-11
1-3	5.57	-	0.367 0.014*	0.856 0.000*
4-6	5.94	-	-	0.488 0.007*
7-11	6.43	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 32 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับตำแหน่งเป็นรายคู่ พบว่า ระดับตำแหน่ง จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง 1-3 กับ 4-6 ,ระดับตำแหน่ง 1-3 กับ 7-11 และระดับตำแหน่ง 4-6 กับ 7-11 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และระดับตำแหน่ง 7-11 มีการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าระดับตำแหน่ง 4-6 ซึ่งพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน 1-3 กับ 4-6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และกลุ่มระดับตำแหน่งงาน 7-11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก



**ตารางที่ 33** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็น โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	ตำแหน่งงาน			F-Value	Sig.
	เจ้าหน้าที่ ทั่วไปและ เจ้าหน้าที่ บัญชี	เจ้าหน้าที่ ก่อสร้างและ เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่ มิเตอร์และ เจ้าหน้าที่ บริการลูกค้า และวิศวกร และผู้จัดการ		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน ของตน	5.54	5.53	5.75	1.120	0.329
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็น สำคัญ	5.91	5.90	6.00	0.273	0.762
ด้านบรรยากาศในการ ให้บริการ	5.36	4.95	5.54	5.569	0.005*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การใน ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน  
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศการให้บริการ

Independent variable : ตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน  
เขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ  
ในด้านบรรยากาศในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 แต่ตำแหน่งงานไม่มี  
ผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความมั่นใจในการทำงานของตนและด้านการมุ่งเน้นลูกค้า  
เป็นสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

All rights reserved

**ตารางที่ 34** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		เจ้าหน้าที่ทั่วไปและเจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่ก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่มิเตอร์และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและวิศวกรและผู้จัดการ
เจ้าหน้าที่ทั่วไปและเจ้าหน้าที่บัญชี	5.36	-	0.406 0.023*	0.184 0.349
เจ้าหน้าที่ก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	4.95	-	-	0.590 0.002*
เจ้าหน้าที่มิเตอร์และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและวิศวกรและผู้จัดการ	5.54	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า ตำแหน่งงาน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทั่วไปและเจ้าหน้าที่บัญชี กับ เจ้าหน้าที่ก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่ก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กับ เจ้าหน้าที่มิเตอร์และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและวิศวกรและผู้จัดการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ทั่วไปและเจ้าหน้าที่บัญชี และเจ้าหน้าที่มิเตอร์และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและวิศวกรและผู้จัดการมีคะแนนในบรรยากาศในการให้บริการมากกว่าเจ้าหน้าที่ก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ซึ่งพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ทั่วไปและเจ้าหน้าที่บัญชี และเจ้าหน้าที่มิเตอร์และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและวิศวกรและผู้จัดการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และกลุ่มตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ก่อสร้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตอนที่ 3.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร สามารถวัดจากค่าเฉลี่ยของความผูกพันในด้านภาพรวมขององค์กรที่ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

#### ตารางที่ 35 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor)	0.90
การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication)	0.91
ความสนใจในการทำงาน (Absorption)	0.89
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน	0.96

จากตารางที่ 35 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) และความสนใจในการทำงาน (Absorption) และระดับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมของพนักงาน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Alpha) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่น 0.96 และด้านการอุทิศตัว ในการทำงาน (Dedication) ของพนักงานมีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.91 รองลงมาคือ ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) มีค่าความเชื่อมั่น 0.90 และความสนใจในการทำงาน (Absorption) มีค่าความเชื่อมั่น 0.89 ตามลำดับ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นทั้ง 3 ด้านมีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่า ความคลาดเคลื่อนของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมีค่าน้อย

**ตารางที่ 36** แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานผู้ตอบแบบ สอบถาม  
ในด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพัน ต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น							ค่า เฉลี่ย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ใน การทำงาน	39 (23.08)	57 (33.73)	36 (21.30)	30 (17.75)	5 (2.96)	2 (1.18)	- -	5.53 เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและ เชี่ยวชาญในงานของฉัน	41 (24.26)	64 (37.87)	42 (24.85)	15 (8.88)	7 (4.14)	- -	- -	5.69 เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉัน รู้สึกอยากไปทำงาน	28 (16.57)	71 (42.01)	30 (17.75)	33 (19.53)	3 (1.78)	2 (1.18)	2 (1.18)	5.44 เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงาน ได้อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะเวลานาน	24 (14.20)	75 (44.38)	49 (28.99)	15 (8.88)	6 (3.55)	- -	- -	5.57 เห็นด้วย
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุก กับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	34 (20.12)	68 (40.24)	41 (24.26)	20 (11.83)	6 (3.55)	- -	- -	5.62 เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่น เสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่น ก็ตาม	42 (24.85)	60 (35.50)	50 (29.59)	15 (8.88)	1 (0.59)	1 (0.59)	- -	5.73 เห็นด้วย
<b>รวมส่วนความกระฉับกระเฉงในการทำงาน(Vigor)</b>								<b>5.60</b> เห็นด้วย
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่ มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	42 (24.85)	60 (35.50)	34 (20.12)	23 (13.61)	8 (4.73)	2 (1.18)	- -	5.59 เห็นด้วย
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการ ทำงาน	50 (29.59)	63 (37.28)	34 (20.12)	18 (10.65)	2 (1.18)	2 (1.18)	- -	5.80 เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ ฉัน	43 (25.44)	54 (31.95)	48 (28.40)	18 (10.65)	3 (1.78)	3 (1.78)	- -	5.63 เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	60 (35.50)	65 (38.46)	28 (16.57)	12 (7.10)	2 (1.18)	2 (1.18)	- -	5.96 เห็นด้วย
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	43 (25.44)	75 (44.38)	24 (14.20)	22 (13.02)	3 (1.78)	1 (0.59)	1 (0.59)	5.75 เห็นด้วย

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพัน ต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>รวมส่วนการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication)</b>								<b>5.75</b> เห็นด้วย
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกใช้เวลา ผ่านไปอย่างรวดเร็ว	43 (25.44)	63 (37.28)	40 (23.67)	21 (12.43)	1 (0.59)	1 (0.59)	- -	5.73 เห็นด้วย
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุก อย่างที่ถูกรอบตัว	29 (17.16)	57 (33.73)	43 (25.44)	31 (18.34)	7 (4.14)	2 (1.18)	- -	5.38 เห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงาน อย่างตั้งใจ	42 (24.85)	64 (37.87)	44 (26.04)	16 (9.47)	2 (1.18)	- -	1 (0.59)	5.73 เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	32 (18.93)	69 (40.83)	50 (29.59)	16 (9.47)	2 (1.18)	- -	- -	5.67 เห็นด้วย
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉัน ทำงาน	21 (12.43)	53 (31.36)	49 (28.99)	41 (24.26)	4 (2.37)	1 (0.59)	- -	5.25 ค่อนข้าง เห็นด้วย
17. การดึงความสนใจของฉันออก จากงานเป็นเรื่องยาก	25 (14.79)	53 (31.36)	41 (24.26)	39 (23.08)	10 (5.92)	- -	1 (0.59)	5.24 ค่อนข้าง เห็นด้วย
<b>รวมส่วนความสนใจในการทำงาน (Absorption)</b>								<b>5.50</b> เห็นด้วย
<b>รวม</b>								<b>5.61</b> 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 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความคิดเห็นในภาพรวม ในด้านความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.61 โดยมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันอยู่ใน

ระดับเห็นด้วย ประกอบด้วย ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ ค่าเฉลี่ย 5.96 รองลงมา คือ ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.80 ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 5.75 ในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม, ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ ค่าเฉลี่ย 5.73 ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน ค่าเฉลี่ย 5.69 ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน ค่าเฉลี่ย 5.67 งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน ค่าเฉลี่ย 5.63 ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.62 ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ค่าเฉลี่ย 5.59 ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา นาน ค่าเฉลี่ย 5.57 ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.53 เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.44 และเมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ค่าเฉลี่ย 5.38 และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันข้อย่อยในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ประกอบด้วย ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.25 และการดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก ค่าเฉลี่ย 5.24 ตามลำดับ

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน (Vigor) มีค่าเฉลี่ย 5.60 การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) มีค่าเฉลี่ย 5.75 และความสนใจในการทำงาน (Absorption) มีค่าเฉลี่ย 5.50 ในระดับเห็นด้วย

### ตอนที่ 3.2 อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย, การทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ตารางที่ 37** แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความกระตือรือร้นกระตือรือร้นในการทำงาน	5.67	5.22	2.557	0.011*
การอุทิศตัวในการทำงาน	5.85	5.26	3.082	0.002*
ความสนใจในการทำงาน	5.57	5.18	2.202	0.029*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงาน

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 37 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนโดยจำแนกตามเพศ พบว่า เพศมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระตือรือร้นกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงาน และด้านความสนใจในการทำงาน โดยเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงกว่าเพศหญิง ซึ่งพนักงานเพศชายมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านความกระตือรือร้นกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงาน และด้านความสนใจในการทำงานในระดับเห็นด้วย และเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้านในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

**ตารางที่ 38** แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อองค์กร	อายุ				F-Value	Sig.
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50ปี		
ความกระตือรือร้นกระแฉงในการทำงาน	5.05	5.42	5.78	5.82	5.638	0.001*
การอุทิศตัวในการทำงาน	5.23	5.53	5.96	5.90	4.806	0.003*
ความสนใจในการทำงาน	5.08	5.34	5.63	5.73	3.693	0.013*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นกระแฉงในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงาน

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 38 แสดงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนโดยจำแนกตามอายุ พบว่า อายุมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระตือรือร้นกระแฉงในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงาน และด้านความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05



**ตารางที่ 39** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.05	-	0.372 0.093	0.728 0.000*	0.767 0.001*
31 - 40 ปี	5.42	-	-	0.356 0.034*	0.395 0.062
41 - 50 ปี	5.78	-	-	-	0.038 0.838
มากกว่า 50 ปี	5.82	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 39 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุ จำนวน 3 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ได้แก่ คู่ระหว่าง กลุ่มอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี ,กลุ่มอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี และกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี กับกับกลุ่มอายุ 41-50 ปี ซึ่งพนักงานกลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปีและกลุ่มอายุ 41-50 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 31 - 40 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี , 41-50 ปีและกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 40** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.23	-	0.292 0.228	0.730 0.001*	0.667 0.011*
31 - 40 ปี	5.53	-	-	0.439 0.017*	0.375 0.105
41 - 50 ปี	5.96	-	-	-	0.064 0.758
มากกว่า 50 ปี	5.90	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 40 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุ จำนวน 3 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ได้แก่ คู่ระหว่าง กลุ่มอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี , กลุ่มอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี และ กลุ่มอายุ 31-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี ซึ่งพนักงานกลุ่มอายุ 41-50 ปีและอายุมากกว่า 50 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปีและกลุ่มอายุ 41-50 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงานมากกว่าอายุ 31-40 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอายุ 31-40 ปี , 41-50 ปีและมากกว่า 50 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 41** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
20 - 30 ปี	5.08	-	0.265 0.231	0.556 0.006*	0.650 0.007*
31 - 40 ปี	5.34	-	-	0.290 0.083	0.385 0.070
41 - 50 ปี	5.63	-	-	-	0.094 0.618
มากกว่า 50 ปี	5.73	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 41 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุ จำนวน 2 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ได้แก่ คู่ระหว่าง กลุ่มอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปีและกลุ่มอายุ 20-30 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ซึ่งพนักงานกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความสนใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี ซึ่งพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอายุ 31-40 ปี , 41-50 ปีและมากกว่า 50 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 42** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อองค์กร	ระดับการศึกษา			F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป		
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	6.02	5.36	5.57	6.382	0.002*
การอุทิศตัวในการทำงาน	6.16	5.54	5.71	4.767	0.010*
ความสนใจในการทำงาน	5.84	5.25	5.53	5.167	0.007*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงาน

Independent variable : ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 42 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาอายุมีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวในการทำงาน และด้านความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 43** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ต่ำกว่าอนุปริญญา	6.02	-	0.660 0.001*	0.456 0.010*
อนุปริญญา	5.36	-	-	0.204 0.179
ปริญญาตรีขึ้นไป	5.57	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 43 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่าระดับการศึกษา จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาอนุปริญญาและระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญามีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่าการศึกษาในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไป โดยพนักงานมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา, อนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไปไม่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 44** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ต่ำกว่าอนุปริญญา	6.16	-	0.622 0.003*	0.454 0.019*
อนุปริญญา	5.54	-	-	0.168 0.312
ปริญญาตรีขึ้นไป	5.71	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 44 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษา จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาอนุปริญญา และระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงานมากกว่าการศึกษาในระดับอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งพนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา, อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 45** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่

การศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ต่ำกว่าอนุปริญญา	5.84	-	0.590 0.002*	0.313 0.073
อนุปริญญา	5.25	-	-	0.277 0.067
ปริญญาตรีขึ้นไป	5.53	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 45 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าอนุปริญญา กับ ระดับการศึกษาอนุปริญญามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความสนใจในการทำงานมากกว่าการศึกษาในระดับอนุปริญญา ซึ่งพนักงานมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 46** แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อองค์กร	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน				F-Value	Sig.
	1-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	25 ปี ขึ้นไป		
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	5.22	5.49	5.89	5.89	6.202	0.000*
การอุทิศตัวในการทำงาน	5.37	5.52	6.10	6.12	7.421	0.000*
ความสนใจในการทำงาน	5.18	5.44	5.68	5.80	3.216	0.006*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงาน

Independent variable : ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 46 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน, การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05



**ตารางที่ 47** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน  
ด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นราย  
คู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		1-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
1-15 ปี	5.22	-	0.027 0.125	0.671 0.000*	0.671 0.001*
16-20 ปี	5.49	-	-	0.397 0.030*	0.397 0.045*
21-25 ปี	5.89	-	-	-	0.000 1.000
25 ปีขึ้นไป	5.89	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 47 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้าน  
ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่  
พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 21-25 ปี , ระยะเวลา 1-15  
ปี กับ 25 ปีขึ้นไป , ระยะเวลา 16-20 ปี กับ 21-25 ปี และระยะเวลา 16-20 ปี กับ 25 ปีขึ้นไปมีความ  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-  
25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่า  
พนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปีและ 16-20 ปี ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-15 ปี  
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี, 21-25 ปี และ  
25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 48** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		1-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
1-15 ปี	5.37	-	0.152 0.430	0.730 0.000*	0.748 0.000*
16-20 ปี	5.52	-	-	0.579 0.004*	0.596 0.006*
21-25 ปี	6.10	-	-	-	0.017 0.934
25 ปีขึ้นไป	6.12	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 48 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 21-25 ปี, ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 25 ปีขึ้นไป, ระยะเวลา 16-20 ปี กับ 21-25 ปี และระยะเวลา 16-20 ปี กับ 25 ปีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรในการอุทิศตัวในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 1-15 ปีและ 16-20 ปี ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-15 ปี, 16-20 ปี, 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 49** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.			
		1-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
1-15 ปี	5.18	-	0.261 0.146	0.494 0.005*	0.614 0.002*
16-20 ปี	5.44	-	-	0.233 0.202	0.54 0.075
21-25 ปี	5.68	-	-	-	0.120 0.538
25 ปีขึ้นไป	5.80	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 49 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระยะเวลา 1-15 ปี กับ 21-25 ปี และระยะเวลา 1-15 ปี กับ 25 ปีขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21-25 ปีและ 25 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความสนใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 1-15 ปี ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-15 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี, 21-25 ปี และ 25 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 50** แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความคิดเห็นต่อองค์กร	อัตราเงินเดือน					F-Value	Sig.
	0-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001-35,000	35,001 ขึ้นไป		
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	5.10	5.45	5.85	5.81	5.89	6.183	0.000*
การอุทิศตัวในการทำงาน	5.31	5.35	5.87	6.14	6.15	6.735	0.000*
ความสนใจในการทำงาน	5.03	5.45	5.51	5.77	5.83	5.534	0.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงาน

Independent variable : อัตราเงินเดือน

จากตารางที่ 50 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า อัตราเงินเดือนมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 51** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.				
		0-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001-35,000	35,001 ขึ้นไป
<b>0-20,000</b>	5.10	-	0.354 0.077	0.752 0.000*	0.708 0.001*	0.794 0.000*
<b>20,001-25,000</b>	5.45	-	-	0.398 0.065	0.354 0.101	0.440 0.032*
<b>25,001-30,000</b>	5.85	-	-	-	0.044 0.837	0.042 0.839
<b>30,001-35,000</b>	5.81	-	-	-	-	0.086 0.675
<b>35,001 ขึ้นไป</b>	5.89	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 51 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่า อัตราเงินเดือนจำนวน 4 คู่ ได้แก่ อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 30,001-35,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 35,001 บาทขึ้นไป และอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท กับ 35,001 บาทขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 35,001 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาทมี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 52** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.				
		0-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001-35,000	35,001 ขึ้นไป
0-20,000	5.31	-	0.041 0.848	0.599 0.011*	0.833 0.000*	0.839 0.000*
20,001-25,000	5.35	-	-	0.518 0.026*	0.792 0.001*	0.798 0.000*
25,001-30,000	5.87	-	-	-	0.273 0.241	0.279 0.208
30,001-35,000	6.14	-	-	-	-	0.006 0.979
35,001 ขึ้นไป	6.15	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 52 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่า อัตราเงินเดือนจำนวน 6 คู่ ได้แก่ อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 30,001-35,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 35,001 บาทขึ้นไป, อัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท, อัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท กับ 30,001-35,000 บาท และอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท กับ 35,001 บาทขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตัวใน

การทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาทและ20,001-25,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 53** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.				
		0-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001-35,000	35,001 ขึ้นไป
0-20,000	5.03	-	0.419 0.036*	0.479 0.018*	0.734 0.000*	0.801 0.000*
20,001-25,000	5.45	-	-	0.059 0.780	0.315 0.141	0.382 0.061
25,001-30,000	5.51	-	-	-	0.256 0.235	0.322 0.116
30,001-35,000	5.77	-	-	-	-	0.067 0.744
35,001 ขึ้นไป	5.83	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 53 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่า อัตราเงินเดือนจำนวน 4 คู่ ได้แก่ อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 25,001-30,000 บาท, อัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 30,001-35,000 บาทและอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท กับ 35,001 บาทขึ้นไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000

บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาท ซึ่งพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 0-20,000 บาทมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท, 30,001-35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง**

ความคิดเห็นต่อองค์กร	ระดับตำแหน่ง			F-Value	Sig.
	1-3	4-6	7-11		
ความกระตือรือร้นในการทำงาน	5.18	5.60	6.19	8.695	0.000*
การอุทิศตัวในการทำงาน	5.34	5.75	6.34	7.073	0.001*
ความสนใจในการทำงาน	5.15	5.48	6.14	8.592	0.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงาน

Independent variable : ระดับตำแหน่ง

จากตารางที่ 54 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05



**ตารางที่ 55** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับระดับตำแหน่งเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1-3	4-6	7-11
1-3	5.18	-	0.427 0.014*	1.014 0.000*
4-6	5.60	-	-	0.587 0.005*
7-11	6.19	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 55 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับตำแหน่งเป็นรายคู่ พบว่า ระดับตำแหน่งจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง 1-3 กับ 4-6 ,ระดับตำแหน่ง 1-3 กับ 7-11 และระดับตำแหน่ง 4-6 กับ 7-11 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และระดับตำแหน่ง 7-11 มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 4-6 ซึ่งพนักงานมีระดับตำแหน่ง 1-3 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ระดับตำแหน่ง 4-6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและระดับตำแหน่ง 7-11มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก

**ตารางที่ 56** แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับระดับตำแหน่งเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1-3	4-6	7-11
1-3	5.34	-	0.417 0.028*	1.005 0.000*
4-6	5.75	-	-	0.587 0.010*
7-11	6.34	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 56 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับตำแหน่งเป็นรายคู่ พบว่า ระดับตำแหน่งจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง 1-3 กับ 4-6, ระดับตำแหน่ง 1-3 กับ 7-11 และระดับตำแหน่ง 4-6 กับ 7-11 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และระดับตำแหน่ง 7-11 มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 4-6 ซึ่งพนักงานมีระดับตำแหน่ง 1-3 และ 4-6 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและกลุ่มระดับตำแหน่ง 7-11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับระดับตำแหน่งเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1-3	4-6	7-11
1-3	5.15	-	0.333 0.051	0.991 0.000*
4-6	5.48	-	-	0.659 0.001*
7-11	6.14	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

จากตารางที่ 57 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับตำแหน่งเป็นรายคู่ พบว่า ระดับตำแหน่งจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง 1-3 กับ 7-11 และระดับตำแหน่ง 4-6 กับ 7-11 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 7-11 มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความสนใจในการทำงานมากกว่าระดับตำแหน่ง 1-3 และ 4-6 ซึ่งพนักงานมีระดับตำแหน่ง 1-3 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยและกลุ่มระดับตำแหน่ง 4-6 และ 7-11 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

**ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน**

ความคิดเห็นต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน			F-Value	Sig.
	เจ้าหน้าที่ ทั่วไปและ เจ้าหน้าที่ บัญชี	เจ้าหน้าที่ ก่อสร้างและ เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่ มิเตอร์และ เจ้าหน้าที่ บริการลูกค้า และวิศวกร และผู้จัดการ		
ความกระชับกระเฉงในการทำงาน	5.52	5.55	5.76	1.020	0.363
การอุทิศตัวในการทำงาน	5.63	5.75	5.88	0.809	0.447
ความสนใจในการทำงาน	5.48	5.42	5.65	0.936	0.394

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความกระชับกระเฉงในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงาน

Independent variable : ตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 58 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระชับกระเฉงในการทำงาน การอุทิศตัวในการทำงานและความสนใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

**ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 59 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน**

ปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน			R	R Square
	$\beta$	T	Sig.		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	0.39	6.344	0.000*	0.8578a	0.7358
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.36	6.293	0.000*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	0.25	5.049	0.000*		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

$\beta$ : ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน

จากตารางที่ 59 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมของพนักงาน โดยตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์(R) เท่ากับ 0.8578 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในเชิง

บวกต่อกัน และตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ร้อยละ 73.58 ส่วนอีกร้อยละ 26.42 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของตนสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ( $\beta = 0.39$ ) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ( $\beta = 0.36$ ) และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ( $\beta = 0.25$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 60** แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor)

ปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การ	ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor)			R	R Square
	$\beta$	T	Sig.		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	0.48	7.355	0.000*	0.8322a	0.6926
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.26	4.090	0.000*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	0.22	4.148	0.000*		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อระดับความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor)

$\beta$ : ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน

จากตารางที่ 60 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) โดยตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.8322 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน และตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) ได้ร้อยละ 69.26 ส่วนอีกร้อยละ 30.74 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัย

อื่น ๆ และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของตนสามารถทำนายระดับความกระตือรือร้นในการทำงาน (Vigor) ได้มากที่สุด ( $\beta = 0.48$ ) รองลงมาคือ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ( $\beta = 0.26$ ) และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ( $\beta = 0.22$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 61** แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication)

ปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร	การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication)			R	R Square
	$\beta$	T	Sig.		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	0.24	3.097	0.002*	0.7473a	0.5585
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.40	5.359	0.000*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	0.22	3.559	0.000*		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อระดับการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication)

$\beta$ : ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน

จากตารางที่ 61 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) โดยตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.7473 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน และตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) ได้ร้อยละ 55.85 ส่วนอีกร้อยละ 44.15 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย พบว่า ตัวแปรด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญสามารถทำนาย

ระดับการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) ได้มากที่สุด ( $\beta = 0.40$ ) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ( $\beta = 0.24$ ) และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ( $\beta = 0.22$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 62** แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อความสนใจในการทำงาน (Absorption)

ปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร	ความสนใจในการทำงาน (Absorption)			R	R Square
	$\beta$	T	Sig.		
ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	0.34	4.929	0.000*	0.8141a	0.6628
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.37	5.586	0.000*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	0.24	4.423	0.000*		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant), ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อระดับความสนใจในการทำงาน (Absorption)

$\beta$ : ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน

จากตารางที่ 62 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความสนใจในการทำงาน (Absorption) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความสนใจในการทำงาน (Absorption) โดยตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของตน, ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความสนใจในการทำงาน (Absorption) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.8141 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน และตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความสนใจในการทำงาน (Absorption) ของพนักงาน ได้ร้อยละ 66.28 ส่วนอีกร้อยละ 33.72 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ตัวแปรด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความสนใจในการทำงาน (Absorption) ได้มากที่สุด ( $\beta = 0.37$ ) รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ( $\beta = 0.34$ ) และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ( $\beta = 0.24$ ) ตามลำดับ