

### บทที่ 3

#### ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัด เชียงราย” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึง ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการ คัดเลือกตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

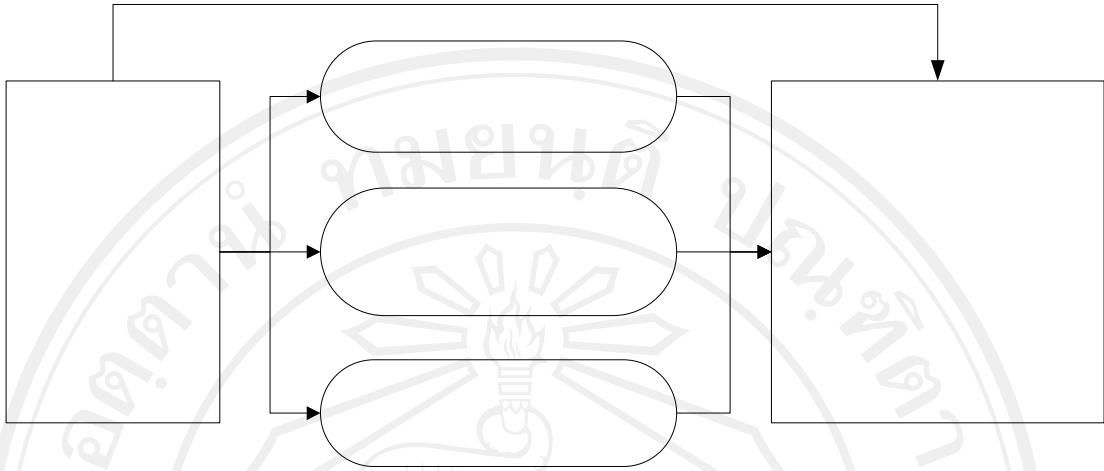
#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งได้เป็น 3 กลุ่มปัจจัย คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2003) ที่กล่าวว่า ความผูกพันนั้นมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความ กระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption)

แผนภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



จากแผนภาพที่ 3 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุ การทำงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลความผูกพัน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Orientation) และ วัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้ยังส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอีกด้วย รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

1. ด้านความมั่นใจในการทำงาน ได้แก่ การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่... ขอบเขตความสามารถของฉัน ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในบริษัท ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน... การทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับบริษัท ได้อย่างเต็มที่ ฉันรู้สึก ว่า ฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉัน ได้รับในปัจจุบัน ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถ ของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความ... เพื่อนร่วมงาน ฉันสามารถทำงาน... มากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไป ตามความคาดหวัง และฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่าย สำหรับฉัน การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อ เรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ฉันมีความสุขที่ได้ ให้บริการลูกค้า ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การบรรลุวัตถุประสงค์ ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า และความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

ความมั่นใจใน

(Self Efficacy)

การให้ความสำคัญต่อ

(Customer Orientation)

วัฒนธรรมในการ

(Service Climate)

3. ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการได้แก่ พนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลยังส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) ตามแนวคิดของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2003) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบความผูกพันออกเป็น 3 องค์ประกอบดังกล่าว สำหรับการวัดระดับความผูกพันจะใช้ข้อคำถามในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามจำนวน 17 ข้อคำถาม ประกอบด้วย

1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

คำถามทั้ง 17 ข้อนี้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2003) ซึ่งจะบ่งชี้ถึงองค์ประกอบของความผูกพัน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความกระฉับกระเฉง(Vigor) ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1-6 ความทุ่มเทในงาน (Dedication) ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 7-11 และความมุ่งมั่น(Absorption) ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 12-17 ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับใด

#### ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัด เชียงราย จำนวน 23 แห่ง ตามตารางดังนี้

#### ตารางจำแนกจำนวนประชากร

ที่ทำการ	จำนวนประชากร(คน)	สัดส่วน (%)
1. ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดเชียงราย	46	30.07
2. ที่ทำการไปรษณีย์ลานนา	3	1.96
3. ที่ทำการไปรษณีย์บ้านดู่	8	5.23
4. ที่ทำการไปรษณีย์แม่จัน	7	4.58
5. ที่ทำการไปรษณีย์พาน	7	4.58
6. ที่ทำการไปรษณีย์แม่สาย	14	9.15
7. ที่ทำการไปรษณีย์เชียงของ	6	3.92
8. ที่ทำการไปรษณีย์เชียงแสน	6	3.92
9. ที่ทำการไปรษณีย์เทิง	10	6.54
10. ที่ทำการไปรษณีย์เวียงป่าเป้า	5	3.27
11. ที่ทำการไปรษณีย์แม่สรวย	4	2.61
12. ที่ทำการไปรษณีย์ป่าแดด	4	2.61
13. ที่ทำการไปรษณีย์เวียงชัย	3	1.96
14. ที่ทำการไปรษณีย์ห้วยไคร้	3	1.96
15. ที่ทำการไปรษณีย์ปลื้ม	2	1.31
16. ที่ทำการไปรษณีย์แม่คำ	3	1.96
17. ที่ทำการไปรษณีย์แม่ลาว	5	3.27
18. ที่ทำการไปรษณีย์แม่เจดีย์	4	2.61

ที่ทำการ	จำนวนประชากร(คน)	สัดส่วน (%)
19. ที่ทำการไปรษณีย์จันทวี	2	1.31
20. ที่ทำการไปรษณีย์แม่เย็น	2	1.31
21. ที่ทำการไปรษณีย์พญาเมืองราย	4	2.61
22. ที่ทำการไปรษณีย์เวียงแก่น	1	0.65
23. ที่ทำการไปรษณีย์ขุนตาล	4	2.61
<b>รวม</b>	<b>153</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: (Intranet) <http://www.prisanee.com/hrm/employee/emp.asp> (15 มีนาคม 2550)

โดยพนักงาน หมายถึง หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ หัวหน้าแผนก พนักงานไปรษณีย์ พนักงานปฏิบัติการ พนักงานนำจ่าย และลูกจ้างนำจ่าย

#### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 153 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม เก็บแบบสอบถามในช่วง เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2551

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดเชียงราย
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

##### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มความมั่นใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มการให้ความสำคัญต่อลูกค้า เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าเป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 1 - 4 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งการวัดระดับความคิดเห็นเป็น ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น 2	ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 3	ไม่ค่อยเห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 4	เฉยๆ
ระดับความคิดเห็น 5	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 6	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 7	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:335) โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\frac{(\text{ระดับคะแนนสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนต่ำสุด})}{\text{ระดับความคิดเห็น}} = \frac{(7 - 1)}{7} = 0.86$$

ดังนั้น จะได้ความห่างของแต่ละระดับเท่ากับ 0.86 โดยเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

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 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ เฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ ค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแต่ละองค์ประกอบ ได้ทำการแบ่งระดับความผูกพันเป็น 5 ระดับประกอบด้วย ความผูกพันสูงมาก ความผูกพันสูง ความผูกพันปานกลาง ความผูกพันต่ำ และความผูกพันต่ำมาก อ้างอิงตาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) primary manual ของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2003) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย คือ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคขั้น (Interval Scale) ตามค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\frac{\text{ระดับคะแนนสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับความผูกพัน}} = \frac{7 - 1}{5} = 1.20$$

ดังนั้น จะได้ความห่างของแต่ละระดับเท่ากับ 1.20 ซึ่งแปลความหมายได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.20
หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก
ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.21 – 3.40
หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ
ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.60
หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.61 – 5.80
หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับสูง
ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.81 – 7.00
หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับสูงมาก

และใช้การวิเคราะห์ทางสถิติมาทดสอบ (Linear Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานทั้ง 3 ด้าน

#### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์กร



3. การแจกแจงแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: Anova) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นต่อองค์กร ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

### สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดเชียงราย จำนวน 23 แห่ง ประกอบด้วย  
 ประกอบด้วย ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดเชียงราย ที่ทำการไปรษณีย์ลานนา ที่ทำการไปรษณีย์บ้านคู  
 ที่ทำการไปรษณีย์แม่จัน ที่ทำการไปรษณีย์พาน ที่ทำการไปรษณีย์แม่สาย ที่ทำการไปรษณีย์เชียง  
 ของ ที่ทำการไปรษณีย์เชียงแสน ที่ทำการไปรษณีย์เทิง ที่ทำการไปรษณีย์เวียงป่าเป้า ที่ทำการ  
 ไปรษณีย์แม่สรวย ที่ทำการไปรษณีย์ป่าแดด ที่ทำการไปรษณีย์เวียงชัย ที่ทำการไปรษณีย์ห้วยไคร้  
 ที่ทำการไปรษณีย์ปล้อง ที่ทำการไปรษณีย์แม่คำ ที่ทำการไปรษณีย์แม่ลาว ที่ทำการไปรษณีย์แม่  
 เจริญ ที่ทำการไปรษณีย์จันจว้า ที่ทำการไปรษณีย์แม่เย็น ที่ทำการไปรษณีย์พญาเมืองราย ที่ทำการ  
 ไปรษณีย์เวียงแก่น และที่ทำการไปรษณีย์ขุนตาล

2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาการศึกษา 8 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2551 – สิงหาคม 2551

ระยะเวลาเก็บข้อมูล 1 เดือน (เดือนพฤษภาคม 2551)