

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัด เชียงเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มาใช้ในการศึกษา โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน 3 ด้าน คือ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate)

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ทาง อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบ ด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการ เก็บข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์จำนวน 23 แห่งใน จังหวัดเชียงราย มี จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 153 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Linear Regression โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 97.4 มีอายุระหว่าง 39 – 45 ปี ร้อยละ 30.1 จบการศึกษาระดับม.6/ปวช. ร้อยละ 42.5 มีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.0 มีตำแหน่งลูกจ้างนำจ่าย ร้อยละ 35.9 และมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 36.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โดยแบ่งความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และได้ทำการวัดระดับความผูกพันในองค์ประกอบของความผูกพัน 3 องค์ประกอบ คือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) นำไปสู่ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและองค์ประกอบของความผูกพัน โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน โดยใช้วิธีการ Reliability Analysis พบว่าค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านมีค่าความน่าเชื่อถือ (Alpha α) อยู่ที่ 0.839 0.925 และ 0.880 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.80 แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 3 ด้านมีค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถยอมรับได้ และค่าความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบความผูกพัน มีค่า 0.825 0.860 และ 0.839 ตามลำดับ แสดงว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบมีค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถยอมรับได้

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของพนักงานเพิ่มความมั่นใจให้พนักงานในการทำงานให้กับปณท.ได้อย่างเต็มที่ หากกล่าวอย่างมีออาชีพฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี และการทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถ ปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในปณท. หากกล่าวอย่างมีออาชีพฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน และปัจจัยที่เหลือ คือฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ ส่วนที่เหลือ คือ การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า และฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับเห็นด้วยเช่นเดียวกัน ได้แก่ พนักงานในที่ทำการของท่านมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะ

ได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของที่ทำกรทำนอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง ปณท. มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

ตอนที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันในด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่วนอีกสองด้านที่เหลือ คือ ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงาน ต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ แตกต่างกัน แต่ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การศึกษาของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นในปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุการทำงานของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ตำแหน่งของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เงินเดือนของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2.3 ระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย มีดังนี้

1. องค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor) ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ แก้ได้

- ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
- ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
- เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
- ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
- ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
- ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

จากการวิเคราะห์ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor) พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความกระฉับกระเฉงอยู่ในระดับสูงมาก และจากปัจจัยความผูกพันแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันอยู่ในระดับสูงมากทั้งหมด ประกอบด้วย ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอแม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้าฉันรู้สึกอยากไปทำงาน ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน และฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานที่มีความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงในระดับสูงมาก หมายถึง พนักงานมีพลังกายและพลังใจสูงมากในขณะที่ทำงาน มีความเต็มใจที่จะตั้งใจทำงาน ไม่ท้อแท้ต่ออุปสรรคได้ง่าย และสามารถเผชิญหน้ากับงานยากลำบากได้ ส่งผลให้งานที่ทำออกมานั้นสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. องค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน(Dedication) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ
 แก้ได้

- ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
- ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
- ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
- ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication) พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงานอยู่ในระดับสูงมาก และจากปัจจัยความผูกพันแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันอยู่ในระดับสูงมากทั้งหมด ประกอบด้วย ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน และฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานที่มีความผูกพันด้านความทุ่มเทในงานในระดับสูงมาก หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับงานของตนเองมาก มีประสบการณ์ความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นเป็นสิ่งสำคัญ มีความศรัทธา ความภูมิใจในงานที่ทำ คิดว่างานที่ทำนั้นเป็นสิ่งท้าทายและเป็นแรงบันดาลใจให้กับตนเอง ทำให้ไม่เบื่อหน่ายกับการทำงาน และไม่ท้อแท้ในงานของตนเอง

3. องค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น(Absorption) ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ
 แก้ได้

- ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
- เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
- ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
- ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
- ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
- การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความมุ่งมั่น (Absorption) พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นอยู่ในระดับสูงมาก และจากปัจจัยความผูกพันแต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันอยู่ในระดับสูงมาก ประกอบด้วย

ขณะที่นั้นทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อนั้นทำงานอย่างตั้งใจ และฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน และในสิ่งที่เหลือคือ เมื่อนั้นทำงานฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อนั้นทำงาน และการดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันในระดับสูง

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม เป็นพนักงานที่มีความผูกพันด้านความมุ่งมั่นในระดับสูงมาก ถึงแม้บางข้อความย่อยจะมีความผูกพันอยู่ในระดับสูงก็ตาม นั่นหมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานนั้นยังคงจดจ่ออยู่กับงาน มีความสุขในขณะที่ทำงานทำให้เขารู้สึกเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว และยากที่จะละทิ้งงานที่กำลังทำอยู่นั้นออกไป

ตอนที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันองค์กรของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การระหว่างตัวแปรอิสระด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น) ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานทั้ง 3 องค์ประกอบ

2. พนักงานแต่ละกลุ่มอายุโดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานทั้ง 3 องค์ประกอบ

3. พนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษาโดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานทั้ง 3 องค์ประกอบ

4. พนักงานทุกกลุ่มอายุการทำงานโดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุการทำงานไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานทั้ง 3 องค์ประกอบ

5. พนักงานทุกระดับตำแหน่งงานโดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับตำแหน่งงานไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 องค์กรประกอบ

6. พนักงานทุกกลุ่มรายได้โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ปัจจัยด้านระดับรายได้ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 องค์กรประกอบ

ตอนที่ 2.5 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงในคำถามปลายเปิด

จากการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรของตนเอง พบว่าพนักงานต้องการสวัสดิการที่มากกว่านี้ ทั้งในเรื่องของค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา การประกันอุบัติเหตุ การปรับลดชั่วโมงการทำงาน และชุดแบบฟอร์มของบริษัท พนักงานต้องการให้ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์การทำงานให้ทันสมัยรวมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์สำรองไว้ในกรณีที่อุปกรณ์หลักเกิดชำรุดเสียหาย พนักงานให้ความเห็นว่าควรจะมีการจัดการประชุมสัมมนาเชิงวิชาการและฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรทุกระดับ และพนักงานยังให้ความเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงทัศนียภาพสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานนั้นดีขึ้น โดยการจัดให้มีที่พักสำหรับพนักงาน และจัดมุมให้ลูกค้านั่งทำกิจกรรมต่างๆ ระหว่างรอใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ และองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อลูกค้า และวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง โดยมีค่าความสัมพันธ์(R) เท่ากับ 0.800 ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงจะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 36.00 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ แสดงว่า

ค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความกระตือรือร้นของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความกระตือรือร้นของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้าสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.365$)

2. องค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อลูกค้า และวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์(R) เท่ากับ 0.744 ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงาน จะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 55.40 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 44.60 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความกระตือรือร้นของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้าสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.459$)

3. องค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น (Absorption)

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อลูกค้า และวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่น โดยมีค่าความสัมพันธ์(R) เท่ากับ 0.756 ซึ่งระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงาน จะผันแปรตามปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ 57.10 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 42.90 เป็นผลมาจากปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันด้านความกระตือรือร้นของพนักงานได้ และทั้ง 3 ปัจจัยสามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทในงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้าสามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.487$)

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่ามีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กร

จากการพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแล้ว พบว่า ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย มีความเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในขณะที่อีกสองด้านคือ ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ มีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย นั่นหมายความว่า พนักงานในองค์กรนี้ทำงานโดยมุ่งให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้ามากที่สุด มากกว่าการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับใด และมากกว่าการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการให้บริการลูกค้าของตนดีหรือไม่ ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ได้แก่ พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุขมีระดับความคิดเห็นสูงสุด และปัจจัยด้านนี้ส่งผลต่อความผูกพันสูงที่สุด เป็นไปตามที่ D.Todd Donovan (2001) กล่าวว่า เมื่อพนักงานให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าแล้วลูกค้าพอใจ พนักงานก็จะมีความรู้สึกดี รู้สึกพอใจด้วย และส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน พบว่า เพศและระดับการศึกษา มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงาน สอดคล้องกับแนวความคิดของ Albert Bandura (1977) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอยู่ 4 ปัจจัย สองในสี่นั้นคือ ประสบการณ์ตรง และประสบการณ์จากต้นแบบ ซึ่งเมื่อมีระดับการเรียนรู้สูงขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีโอกาสได้รับประสบการณ์ทั้งจากตนเอง และจากประสบการณ์ผู้อื่นมากขึ้นตาม ทำให้สามารถรับรู้ความสามารถของตนเองสูงตามไปด้วย ซึ่งในที่นี้คือ ความมั่นใจในการทำงานนั่นเอง

และเมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน กับตัวแปรตาม คือ องค์กรประกอบความผูกพันในแต่ละด้าน(ด้านความกระตือรือร้น ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น) พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อกัน โดยปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีอิทธิพลต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ สายพิน สว่างจิต (2548) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า

บรรยากาศในการทำงาน(วัฒนธรรมในการให้บริการ) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งการได้รับรางวัลความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในเชิงบวกต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ที่ทำการศึกษารื่อง ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แล้วพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรหรือวัฒนธรรมองค์กรมีผลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม

2. ระดับความผูกพันในแต่ละองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการพิจารณาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ทั้ง 3 ด้าน คือ ความกระฉับกระเฉง(Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น(Absorption) พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย มีความผูกพันในแต่ละองค์ประกอบ อยู่ในระดับสูงมากทั้ง 3 ด้าน นั้นหมายความว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย พบว่า ความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ในองค์ประกอบด้านความทุ่มเทในงานมีระดับความผูกพันสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Basikin(2007) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง ความกระฉับกระเฉง ความทุ่มเทในงาน และความมุ่งมั่น : ความผูกพันในงานของอาจารย์สอนภาษาอังกฤษในโรงเรียนมัธยมประเทศอินโดนีเซีย แล้วพบว่า องค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 องค์ประกอบของอาจารย์สอนภาษาอังกฤษนั้นอยู่ในระดับสูงทั้งหมด และองค์ประกอบด้านความทุ่มเทในงานมีระดับสูงที่สุดมีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ อาจารย์มีความภูมิใจในงานของตนและงานเป็นแรงบันดาลใจให้ตนเอง แสดงว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และอาจารย์ประเทศอินโดนีเซียมีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากทั้ง 2 อาชีพนี้เป็นงานบริการ และมีความภูมิใจในงานในอาชีพที่ตนเองทำ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Ronald C. Gorter et al (2007) ที่ได้ทำการศึกษารื่อง ความผูกพันและสภาพแวดล้อมของงานในอาชีพหมอฟัน แล้วพบว่า มีองค์ประกอบความผูกพันเพียง 2 องค์ประกอบที่อยู่ในระดับสูง นั่นคือ องค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงานและความมุ่งมั่นเท่านั้น ส่วนองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสาเหตุที่ทำให้้องค์ประกอบด้านความกระฉับกระเฉงอยู่ในระดับปานกลางนั้น น่าจะเกิดจากอาชีพหมอฟันเป็นอาชีพเฉพาะทาง ยากที่จะมีใครมาทำแทนได้ และเมื่อประชาชนเจ็บป่วยก็จำเป็นต้องมาทำการรักษา ทำให้หมอฟันมีองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉงอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันไม่แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Basikin(2007) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความกระตือรือร้น ความทุ่มเทในงาน และความมุ่งมั่น : ความผูกพันในงานของอาจารย์สอนภาษาอังกฤษในโรงเรียนมัธยมประเทศอินโดนีเซีย แล้วพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานะ การทำงาน สถานที่ทำงาน และถิ่นที่อยู่ ส่งผลต่อความผูกพันในงานของอาจารย์ไม่แตกต่างการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่กลับไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Ronald C. Gorter et al (2007) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันและสภาพแวดล้อมของงานในอาชีพหมอฟัน ซึ่งพบว่า อายุมีผลต่อระดับความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ทำการศึกษารื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กร และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจมาภรณ์ นวลิมบี (2546) ที่ทำการศึกษารื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กร

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็น ดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย รับรู้ว่าคุณค่าความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงาน และตำแหน่งที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับอายุการทำงานแล้วพบว่า อายุการทำงานมากกว่า 10 ปีมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 68 ทำให้อาจสรุปได้ว่า เพราะความเหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงาน เช่นนี้ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร ทำงานให้กับองค์กรอย่างยาวนาน
2. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พยายามให้ความสำคัญต่อลูกค้า สนใจ ใส่ใจที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งความคิดเห็นด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่ในส่วนของความคิดเห็นด้านการเปิดรับฟังความคิดเห็น ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และการช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการให้บริการ และระยะเวลาของการบริการลูกค้าแต่ละรายที่ใช้เวลาไม่นานนัก ทำให้การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเกิดขึ้นน้อย

3. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย มีความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด นั่นคือ พนักงานคิดว่าบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการให้บริการยังไม่สนับสนุนให้พนักงานมีการบริการที่ดีเยี่ยมได้อย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับข้อเสนอของพนักงานจากคำถามปลายเปิดที่ส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และอยากให้อสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น

4. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย เพศชายมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5. พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ม.3-ม.6 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงานและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปวส./อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาสูงมีความมั่นใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำ แต่พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกลับมีการรับรู้วัฒนธรรมในการให้บริการมากกว่า อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีการศึกษาสูงมีความรู้ ความเข้าใจ และความคาดหวังต่อวัฒนธรรมที่สนับสนุนการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำ

6. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน คือ ความกระฉับกระเฉง ความทุ่มเทในงาน และความมุ่งมั่น มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมการให้บริการ นั่นหมายถึง การให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด อย่างไรก็ตามทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลในทางบวกต่อองค์ประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้าน มากกว่าครึ่งหนึ่งของปัจจัยทั้งหมด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านความมั่นใจในการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความมั่นใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า พนักงานรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน พนักงานรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของเขาเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และพนักงานสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่กำลังทำในปัจจุบัน อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย แสดงว่า พนักงานไม่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตามความสามารถและทักษะที่มีอยู่ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยการจัดการประชุมสัมมนา และฝึกอบรมความรู้ ควรมีการแลกเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่ ส่งเสริมให้พนักงานได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น และเหมาะสมตามคุณสมบัติ รวมทั้งมอบหมายหน้าที่ที่ท้าทายให้ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การดำเนินงานได้ผลที่ดีขึ้น เกิดความผูกพันกับองค์กร สามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างยาวนานและส่งผลในทางที่ดีต่อองค์กรต่อไป

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้ความสำคัญต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีค่ามากที่สุดและส่งผลต่อความผูกพันมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า มี 4 ปัจจัยย่อยอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ พนักงานรู้สึกว่าการเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับตัวพนักงาน พนักงานมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที พนักงานชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้เขาฟัง และพนักงานชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าไม่สูงมากนัก นั่นอาจเป็นเพราะบ่อยครั้งที่ระยะเวลาของการบริการลูกค้าแต่ละรายที่ใช้เวลาไม่นาน ทำให้ไม่ได้พูดคุยกับลูกค้า มองไม่เห็นความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ดังนั้น พนักงานที่ให้บริการควรพิจารณาลักษณะนิสัยของลูกค้าที่มาใช้บริการให้มากกว่านี้ แนะนำให้พนักงานพยายามพูดคุยกับลูกค้าให้มากขึ้น อาจจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเรื่องบุคลิกภาพและการพูดให้พนักงาน เพื่อเสริมสร้างความรักที่จะให้บริการและการสื่อสารกับลูกค้า รวมทั้งฝึกการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ไม่คาดคิดจะสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานให้ความสำคัญในการบริการมากกว่านี้

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วย และมีคะแนนน้อยที่สุด คือ พนักงานรู้สึกว่าการเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยีและความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ นั้นหมายความว่า พนักงานมองสถานที่ทำงานของตนมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีปัญหา คือ อาจมองว่าไม่เพียงพอต่อความต้องการ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ไม่ทันสมัย ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานได้ อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดที่เรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการด้านต่างๆ รวมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์ของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ดังนั้นสิ่งที่อาจแก้ไขได้คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรที่จะมีการตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานการว่าเพียงพอหรือเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ หรือไม่ และมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ชิ้นไหนชำรุดเสียหายบ้าง รวมทั้งควรมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาที่กำหนด จัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต รวมถึงกรณีที่เครื่องมือชำรุดเสียหาย ซึ่งจะทำให้การทำงานของพนักงานมีความราบรื่น ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน ปรับปรุงสถานที่ในการทำงานในเอื้อต่อการบริการที่ดีขึ้น และดึงลูกค้าให้มาใช้บริการ พิจารณาเพิ่มสวัสดิการที่จำเป็นแก่พนักงาน หัวหน้าพร้อมสนับสนุนพนักงานในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน วัฒนธรรมในการทำงานก็จะดียิ่งขึ้น และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

4. องค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านแล้ว พบว่าองค์กรประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่นมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด ถึงแม้ว่าองค์กรประกอบความผูกพันทั้ง 3 ด้านจะมีค่าความผูกพันอยู่ในระดับสูงมากก็ตาม และเมื่อพิจารณาองค์กรประกอบย่อยของด้านความมุ่งมั่นแล้วพบว่า 3 องค์กรประกอบย่อยที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ เมื่อพนักงานทำงานแล้วเขาจะลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว การดึงความสนใจของพนักงานออกจากงานเป็นเรื่องยาก และพนักงานรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งทำงาน แสดงให้เห็นว่า พนักงานยังมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานไม่มากเท่ากับความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในงานให้กับงานของตน นั้นอาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกซ้ำซาก จำเจ กับงานที่ทำอยู่เป็นประจำ ดังนั้น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ควรจัดกิจกรรมการพบปะระหว่างพนักงาน เช่น จัดกีฬาระหว่างที่ทำการไปรษณีย์แต่ละจังหวัด เป็นต้น ควรจัดให้มีการประเมินพนักงานอย่างสม่ำเสมอ จัดทำเส้นทางอาชีพให้ชัดเจนเพื่อให้

พนักงานมุ่งมั่นก้าวสู่ระดับที่สูงขึ้น และจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดึงดูดพนักงานให้มีใจรัก การบริการมากขึ้น ซึ่งจะช่วยสร้างความมุ่งมั่นให้กับพนักงานได้

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากคำถามปลายเปิดที่ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้ศึกษาสามารถรวบรวม ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ โดยใคร่ขอนำเสนอมาเพื่อพิจารณาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดผลที่มากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. เรื่องสวัสดิการของพนักงาน โดยเฉพาะลูกจ้างที่มีอัตราเงินเดือนต่ำอยู่แล้วควรมีสวัสดิการมากกว่านี้เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเดิม อาทิ หมาวก ชุดทำงาน ประกันอุบัติเหตุ สำหรับลูกจ้างนำจ่าย เป็นต้น ซึ่งจะสามารถประชาสัมพันธ์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้อีกทางด้วยการติดตราบริษัทลงในอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านี้ นอกจากนั้นควรจะมีค่าล่วงเวลาทำงานด้วย

2. ด้านอุปกรณ์การทำงาน พนักงานมีความเห็นว่า ควรจัดให้มีการปรับปรุงพัฒนา ด้านอุปกรณ์ในการทำงาน ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรจัดให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน และควรมีอุปกรณ์สำรองเพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉินเมื่ออุปกรณ์นั้นเกิดชำรุดเสียหาย นอกจากนั้นอุปกรณ์บางอย่างที่จำเป็นต้องใช้ทุกวันและมีโอกาสชำรุดเสียหายได้ง่าย เช่น กระเป๋านำจ่าย เป็นต้น ควรใช้วัสดุที่คงทนต่อการใช้งานมากกว่านี้ นอกจาก ทนต่อการฉีกขาดแล้วควรที่จะทนต่อสภาพอากาศด้วย (เช่น กันน้ำ เป็นต้น)

3. ควรจัดมีการอบรมพัฒนาบุคลากร ให้แก่พนักงานทุกๆ คน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อส่งเสริมความรู้ให้แก่พนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

4. สร้างสภาพแวดล้อมการให้บริการให้มีบรรยากาศที่ดี เช่น จัดมุมอ่านหนังสือ จัดบอร์ดให้ความรู้แก่ลูกค้า มีเก้าอี้เพียงพอต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ จัดบริเวณภายในและภายนอกให้ดูดีสวยงาม เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจในการบริการแล้ว ยังอาจส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและเต็มใจที่จะบริการตามไปด้วย สิ่งเหล่านี้นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด