

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 121 ชุด และจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลของการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ รายได้ต่อเดือน ความต้องการลาออกจากงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน และสาเหตุที่ต้องการลาออก (ตารางที่ 1-9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (ตารางที่ 10-14)

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์กรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (ตารางที่ 15-22)

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ตารางที่ 23-34)

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ตารางที่ 35-37)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	46	38.0
เพศหญิง	75	62.0
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.0 และเป็นเพศชายร้อยละ 38.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	69	57.0
31-40 ปี	42	34.7
41 ปีขึ้นไป	10	8.3
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 30 ปีร้อยละ 57.0 รองลงมาคืออายุ ระหว่าง 31-40 ปีร้อยละ 34.7 อายุระหว่าง 41-50 ปีร้อยละ 8.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	72	59.5
สมรส	47	38.8
หม้ายหรือหย่าร้าง	2	1.7
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดร้อยละ 59.5 รองลงมา มีสถานภาพสมรสร้อยละ 38.8 และมีสถานภาพหม้ายหรือหย่าร้างร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	22.3
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	94	77.7
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 77.7 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 22.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน (กับศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)

อายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒน์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	82	67.8
มากกว่า 5 ปี	39	32.2
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานกับศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ร้อยละ 67.8 และมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 32.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

แผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบริหารจัดการ	62	51.2
ฝ่ายปฏิบัติการ	59	48.8
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานฝ่ายบริหารจัดการ ร้อยละ 51.2 และเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ร้อยละ 48.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)

รายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลา)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1	0.8
5,001-10,000 บาท	32	26.4
10,001-15,000 บาท	55	45.5
15,001-20,000 บาท	24	19.8
มากกว่า 20,000 บาท	9	7.4
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 45.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 26.4 เท่ากัน มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 19.8 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 7.4 และสุดท้าย มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการลาออกจากงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน

ต้องการลาออก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยคิดอยากลาออก	73	60.3
เคยคิดอยากลาออก	48	39.7
รวม	121	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยคิดอยากลาออกร้อยละ 60.3 และเคยคิดอยากลาออกร้อยละ 39.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสาเหตุที่ต้องการลาออก

สาเหตุของการเปลี่ยนงาน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ไม่พอใจนโยบายของบริษัท	6	3.2	8
หน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	14	7.6	3
ไม่มีความยุติธรรมในการพิจารณาประเมินผลงาน	7	3.8	7
มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา	2	1.1	10
มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน	3	1.6	9
มีปัญหาเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา	-	-	-
ไม่พอใจกับตำแหน่งงานที่ได้รับ	2	1.1	10
ไม่มั่นใจในความมั่นคงของบริษัท	9	4.9	5
ไม่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว	-	-	-
การเดินทางไปทำงานไม่สะดวก	-	-	-
สภาพการทำงานไม่เหมาะสม	8	4.3	6
ช่วงเวลาของการทำงานไม่เหมาะสม	2	1.1	10
สถานที่ทำงานไม่ปลอดภัย	1	0.5	11
ไม่พอใจค่าตอบแทนที่ได้รับ	30	16.2	2
ไม่พอใจสวัสดิการที่ได้รับ	7	3.8	7
ไม่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมาย	10	5.4	4
ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	30	16.2	2
โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งงานมีน้อย	31	16.8	1
ไม่มีอิสระในการทำงาน	9	4.9	5
ลักษณะงานที่ทำไม่น่าสนใจ	8	4.3	6
อื่นๆ ได้แก่ เกณฑ์ทหาร	6	3.2	8

หมายเหตุ

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 121 ราย เป็นคำตอบที่เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดที่จะออกจากงาน เนื่องจากเหตุผล 3 อันดับแรก ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งงานมีน้อย ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือไม่พอใจค่าตอบแทนที่ได้รับ และหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 10 แสดงค่าความน่าเชื่อถือต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ	ค่าความน่าเชื่อถือ (α)
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.784
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	0.943
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	0.856

จากตารางที่ 10 จากการหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่าด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า มีค่าความน่าเชื่อถือในระดับสูงมาก ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีค่าความน่าเชื่อถือในระดับสูง และด้านความมั่นใจในการทำงานมีค่าความเชื่อถืออยู่ในระดับค่อนข้างสูงเป็นที่ยอมรับได้ โดยค่าความน่าเชื่อถือ คือ 0.943 0.856 และ 0.784 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความมั่นใจในการทำงาน

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนและร้อยละของระดับความมั่นใจ										รวม	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ปานกลาง		เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การทำงานอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ	0	0.0	6	5.0	28	23.1	70	57.9	17	14.0	3.81	เห็นด้วย
2. ไม่เคยมีปัญหारेื่องการปรับตัวในการทำงานในศูนย์ศรีพัฒน์	3	2.5	13	10.7	33	27.3	49	40.5	23	19.0	3.63	เห็นด้วย
3. มีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	0	0.0	6	5.0	36	29.8	65	53.7	14	11.6	3.72	เห็นด้วย
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่	2	1.7	2	1.7	16	13.2	63	52.1	38	31.4	4.10	เห็นด้วย
5. รู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน	1	0.8	14	11.6	58	47.9	41	33.9	7	5.8	3.32	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความ
มั่นใจในการทำงาน

ความคิดเห็นของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนและร้อยละของระดับความมั่นใจ										รวม	
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ปานกลาง		เห็นด้วย		เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
6. รู้สึกว่าทักษะและ ความสามารถที่มี เทียบเท่าหรือมากกว่า ความสามารถของ เพื่อนร่วมงาน	1	0.8	9	7.4	53	43.8	48	39.7	10	8.3	3.47	เห็น ด้วย
7. สามารถทำงานที่ ท้าทายมากกว่างานที่ รับผิดชอบในปัจจุบัน	0	0.0	3	2.5	36	29.8	62	51.2	20	16.5	3.82	เห็น ด้วย
8. มีความพึงพอใจใน ผลงานที่เป็นไปตาม ความคาดหวัง	0	0.0	2	1.7	34	28.1	69	57.0	16	13.2	3.82	เห็น ด้วย
9. มั่นใจว่ามี ความสามารถในการ ทำงานได้เป็นอย่างดี	0	0.0	0	0.0	19	15.7	66	54.5	36	29.8	4.14	เห็น ด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม											3.76	เห็น ด้วย

หมายเหตุ: การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านความมั่นใจในการทำงานของตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.76

โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ มั่นใจว่ามีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี (4.14) ด้านประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ (4.10) ความสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน (3.82) มีความพึงพอใจในผลงานที่เป็นไปตามความคาดหวัง (3.82) การทำงานอยู่ในระดับที่ศักยภาพได้ขอบเขตความสามารถ (3.81) มีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน (3.72) ไม่เคยมีปัญหาเรื่องการปรับตัวในการทำงานในศูนย์ศรีพัฒน์ (3.63) และ รู้สึกว่าทักษะและความสามารถที่ท่านมีเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน (3.47)

ส่วนระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ รู้สึกว่าท่านมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน (3.32)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้
ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนและร้อยละของการให้ความสำคัญด้านการให้บริการลูกค้า										รวม	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ปานกลาง		เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่าย	1	0.8	1	0.8	15	12.4	48	39.7	56	46.3	4.30	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติ	1	0.8	0	0.0	20	16.5	68	56.2	35	28.9	4.10	เห็นด้วย
3. มีความสุขเมื่อสามารถตอบสนองข้อเรียกร้องของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที	1	0.8	0	0.0	16	13.2	68	56.2	36	29.8	4.14	เห็นด้วย
4. รู้สึกมีความสุขเมื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ	0	0.0	0	0.0	8	6.6	52	43.0	61	50.4	4.44	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. รู้สึกมีความสุขเมื่อได้ให้บริการลูกค้า	0	0.0	0	0.0	18	14.9	64	52.9	39	32.2	4.17	เห็นด้วย
6. ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือลูกค้าให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	0	0.0	1	0.8	14	11.6	68	56.2	38	31.4	4.18	เห็นด้วย
7. การบรรลุวัตถุประสงค์คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	1	0.8	1	0.8	12	9.9	66	54.5	41	33.9	4.20	เห็นด้วย
8. พร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า	1	0.8	1	0.8	14	11.6	64	52.9	41	33.9	4.18	เห็นด้วย

ตารางที่ 12 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้
ความสำคัญในการบริการลูกค้า

ความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนและร้อยละของการให้ความสำคัญด้านการให้บริการลูกค้า										รวม	
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ปานกลาง		เห็นด้วย		เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
9. พร้อมทั้งจะรับฟังความ ต้องการหรือข้อร้องเรียน ต่างๆของลูกค้า	1	0.8	0	0.0	14	11.6	72	59.5	34	28.1	4.14	เห็น ด้วย
10.ความต้องการของ ลูกค้าอยู่ในใจเสมอ	1	0.8	-	-	18	14.9	69	57.0	33	27.3	4.10	เห็น ด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม											4.20	เห็น ด้วย

หมายเหตุ: การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการให้
การให้บริการลูกค้าในการทำงานของตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่
4.20 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ รู้สึกมีความสุขเมื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกพึง
พอใจ (4.44) การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่าย (4.30)

ส่วนระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์คือการทำให้
ลูกค้าพึงพอใจ (4.20) ให้ความสำคัญอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือลูกค้าให้ประสบความสำเร็จตาม
เป้าหมาย (4.18) พร้อมทั้งจะช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า (4.18) รู้สึกมีความสุขเมื่อได้ให้บริการลูกค้า
(4.17) มีความสุขเมื่อสามารถตอบสนองข้อเรียกร้องของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (4.14) พร้อมทั้งจะ
รับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ของลูกค้า (4.14) การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติ
(4.10) และความต้องการของลูกค้าอยู่ในใจเสมอ (4.10)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อบรรยากาศการให้บริการลูกค้า										รวม	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ปานกลาง		เห็นด้วย		เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. พนักงานมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงานและการให้บริการอย่างดีเยี่ยม	1	0.8	3	2.5	34	28.1	65	53.7	18	14.9	3.79	เห็นด้วย
2. เมื่อพนักงานสามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัล	4	3.3	6	5.0	43	35.5	49	40.5	19	15.7	3.60	เห็นด้วย
3. โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	1	0.8	2	1.7	49	40.5	50	41.3	19	15.7	3.69	เห็นด้วย
4. ศูนย์ศรีพัฒน์มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงาน และให้บริการ	2	1.7	5	4.1	40	33.1	58	47.9	16	13.2	3.67	เห็นด้วย
5. ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง	0	0.0	4	3.3	32	26.4	57	47.1	28	23.1	3.90	เห็นด้วย

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน
บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อบรรยากาศการให้บริการลูกค้า										รวม	
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ไม่เห็นด้วย		ปานกลาง		เห็นด้วย		เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
6. ศูนย์ศรีพัฒน์มีการ ตรวจ สอบมาตรฐานการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4	3.3	5	4.1	45	37.2	52	43.0	15	12.4	3.57	เห็น ด้วย
7. พนักงานทุกคนมี ความรู้ ความเข้าใจใน มาตรฐานการทำงาน และ การให้บริการเป็นอย่างดี	2	1.7	5	4.1	56	46.3	42	34.7	16	13.2	3.54	เห็น ด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม											3.68	เห็น ด้วย

หมายเหตุ: การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าของตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.68 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง (3.90) พนักงานมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงานและการให้บริการอย่างดียเยี่ยม (3.79) โดยภาพรวม คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (3.69) ศูนย์ศรีพัฒน์มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการเยี่ยม (3.67) เมื่อพนักงานสามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยม จะได้รับการยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัล (3.60) ศูนย์ศรีพัฒน์มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (3.57) และ พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงาน และการให้บริการเป็นอย่างดี (3.54)

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.76	เห็นด้วย
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.20	เห็นด้วย
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.68	เห็นด้วย

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์การด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 15 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อองค์การ	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.95	3.64	3.796	0.000*
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.29	4.14	1.470	0.144
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.82	3.59	2.036	0.044*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านความมั่นใจในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการบริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีระดับความมั่นใจในการทำงานและระดับบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามากกว่าเพศหญิง ส่วนด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 16 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อองค์การ	อายุ			F-Value	Sig.
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.66	3.88	3.93	3.638	0.029*
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.13	4.25	4.43	1.559	0.215
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.69	3.64	3.80	0.293	0.747

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า
ตัวแปรอิสระ คือ อายุ

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านความมั่นใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทุกช่วงอายุมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าและด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้าทุกช่วงอายุมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรใน
ด้านความมั่นใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย/ Sig.		
		ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	3.66	-	0.22 / 0.018*	0.27 / 0.081
31-40 ปี	3.88	-	-	0.05 / 0.719
41 ปีขึ้นไป	3.93	-	-	-

Post Hoc Comparison LSD Method

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่า มี 1 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ คู่ระหว่างอายุไม่เกิน 30 ปี และ อายุระหว่าง 31-40 ปี โดยช่วงอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานมากกว่าช่วงอายุไม่เกิน 30 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่างๆ จำแนกตาม
สถานภาพการสมรส

ความคิดเห็นต่อองค์การ	สถานภาพการสมรส			F-Value	Sig.
	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.75	3.78	3.72	0.052	0.949
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการ ลูกค้า	4.19	4.21	3.95	0.203	0.816
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.68	3.69	3.74	0.007	0.993

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า
และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพการสมรส

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส มีความ
คิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการลูกค้า ไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีความคิดเห็น
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนด้านความมั่นใจการ
ทำงาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย แต่จากผลการ
ทดสอบ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อองค์การ	ระดับการศึกษา		T-Value	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.82	3.74	0.577	0.449
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.26	4.18	0.444	0.507
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.82	3.64	1.828	0.179

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า
ตัวแปรอิสระ คือ ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จากผลการทดสอบพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุการทำงาน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	อายุการทำงาน		T-Value	Sig.
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	มากกว่า 5 ปี		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.72	3.84	1.776	0.185
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.17	4.24	0.420	0.518
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.70	3.64	0.298	0.586

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า
ตัวแปรอิสระ คือ อายุการทำงาน

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี มีระดับความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จากผลการทดสอบพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่างๆ จำแนกตามแผนก หรือฝ่ายที่รับผิดชอบ

ความคิดเห็นต่อองค์การ	แผนก/ฝ่ายที่รับผิดชอบ		T-Value	Sig.
	ฝ่ายบริหารจัดการ	ฝ่ายปฏิบัติการ		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	3.79	3.72	0.726	0.369
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.29	4.10	3.297	0.072
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	3.67	3.70	0.080	0.777

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า
ตัวแปรอิสระ คือ แผนกหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนก/ฝ่ายที่รับผิดชอบ มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ฝ่ายบริหารจัดการ มีระดับความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จากผลการทดสอบพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่างๆ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	รายได้ต่อเดือน					F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 5000 บาท	5001 - 10000 บาท	10001 - 15000 บาท	15001 - 20000 บาท	มากกว่า 20000 บาท		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	4.00	3.72	3.72	3.81	4.00	0.912	0.460
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	4.00	4.23	4.17	4.25	4.10	0.200	0.938
ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	4.00	3.91	3.57	3.68	3.51	1.848	0.124

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

ตัวแปรอิสระ คือ รายได้ต่อเดือน

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่จากผลการทดสอบพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 23 แสดงการค่าความน่าเชื่อถือต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน

องค์ประกอบความผูกพัน	ค่าความน่าเชื่อถือ (α)
ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	0.880
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	0.875
ด้านความมุ่งมั่น (Absorption)	0.832

จากตารางที่ 23 จากการหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่าทั้ง 3 ด้านมีค่าความน่าเชื่อถือในระดับสูง โดยองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงมีค่าความน่าเชื่อถือมากที่สุดเท่ากับ 0.880 รองลงมาได้แก่ด้านความทุ่มเทในงาน มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.875 และด้านความมุ่งมั่น มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.832 แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกัน โดยมีค่าความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตารางที่ 24 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)

ความผูกพันของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง	ค่าเฉลี่ย
1. รู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน	3.79 (สูง)
2. มีความรู้สึกชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	3.98 (สูง)
3. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน	3.55 (ปานกลาง)
4. สามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน	3.82 (สูง)
5. รู้สึกมีความสุขในการทำงาน	3.74 (สูง)
6. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม	4.03 (สูง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (สูง)

หมายเหตุ: การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.32 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.33 – 3.66 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 - 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.81 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม มีความรู้สึกชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ สามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน รู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน และ รู้สึกมีความสุขในการทำงาน ส่วนความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า รู้สึกอยากไปทำงาน

ตารางที่ 25 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)

ความผูกพันของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน	ค่าเฉลี่ย
1. พบว่างานที่ทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน	3.81 (สูง)
2. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.94 (สูง)
3. พบว่างานช่วยสร้างแรงบันดาลใจ	3.79 (สูง)
4. มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	4.05 (สูง)
5. พบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย	3.84 (สูง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (สูง)

หมายเหตุ: การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.32 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.33 – 3.66 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 - 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 โดยทุกความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ได้แก่ มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่างานที่ทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย พบว่างานที่ทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน และ พบว่างานช่วยสร้างแรงบันดาลใจ

ตารางที่ 26 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความมุ่งมั่น (Absorption)

ความผูกพันของพนักงานด้านความมุ่งมั่น	ค่าเฉลี่ย
1. ขณะทำงานรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	3.93 (สูง)
2. ขณะทำงานจะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	3.56 (ปานกลาง)
3. มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน	3.33 (ปานกลาง)
4. การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยาก	3.36 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: การแปลผล

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.32 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.33 – 3.66 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 - 5.00 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 โดยความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ได้แก่ ขณะทำงานรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ส่วนความคิดเห็นของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ขณะทำงานจะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยาก และ มีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่างๆ

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย
1. ความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง	3.81 (สูง)
2. ความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน	3.89 (สูง)
3. ความผูกพันของพนักงานด้านความมุ่งมั่น	3.55 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (สูง)

จากตารางที่ 27 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง โดยองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงและด้านความทุ่มเทในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมุ่งมั่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 28 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ องค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบความผูกพัน	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	3.99	3.71	2.313	0.022*
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	4.10	3.75	2.944	0.004*
ด้านความมุ่งมั่น (Absorption)	3.65	3.48	1.196	0.234

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น อยู่ในระดับสูง โดยด้านความกระฉับกระเฉง และด้านความทุ่มเทในงาน มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามอายุ

องค์ประกอบความผูกพัน	อายุ			F-Value	Sig.
	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	40 ปีขึ้นไป		
ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	3.70	3.94	4.08	2.732	0.069
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.81	3.96	4.14	1.510	0.225
ด้านความมุ่งมั่น (Absorption)	3.47	3.63	3.70	0.793	0.455

จากตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานทุกระดับอายุมีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉง และด้านความทุ่มเทในงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความมุ่งมั่นพนักงานในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอายุ มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

องค์ประกอบความผูกพัน	สถานภาพการสมรส			F-Value	Sig.
	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง		
ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	3.71	3.98	4.00	2.631	0.076
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.84	3.95	3.80	0.400	0.671
ด้านความมุ่งมั่น (Absorption)	3.57	3.47	4.38	1.618	0.203

จากตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานทุกสถานภาพการสมรส มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น อยู่ในระดับสูง และจากการทดสอบพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพการสมรส มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบความผูกพัน	ระดับการศึกษา		T-Value	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า		
ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	3.91	3.79	0.084	0.372
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	4.02	3.84	1.660	0.200
ด้านความมุ่งมั่น (Absorption)	3.65	3.52	0.684	0.410

จากตารางที่ 31 ผลการเปรียบเทียบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานทุกระดับการศึกษามีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่นอยู่ในระดับสูง และจากการทดสอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 32 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามอายุการทำงาน

องค์ประกอบความผูกพัน	อายุการทำงาน		T-Value	Sig.
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	มากกว่า 5 ปี		
ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	3.79	3.87	0.438	0.509
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.89	3.89	0.000	0.989
ด้านความมุ่งมั่น (Absorption)	3.54	3.57	0.037	0.847

จากตารางที่ 32 ผลการเปรียบเทียบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า พนักงานทุกอายุการทำงาน มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น อยู่ในระดับสูง และจากการทดสอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอายุการทำงาน มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 33 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามแผนกหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ

องค์ประกอบความผูกพัน	แผนก/ฝ่ายที่ รับผิดชอบ		T-Value	Sig.
	ฝ่ายบริหาร จัดการ	ฝ่าย ปฏิบัติการ		
ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	3.85	3.78	0.299	0.586
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	3.89	3.88	0.006	0.941
ด้านความมุ่งมั่น (Absorption)	3.60	3.49	0.625	0.431

จากตารางที่ 33 ผลการเปรียบเทียบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามแผนกหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ พบว่า พนักงานทุกแผนกและฝ่ายที่รับผิดชอบ มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ คือ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น อยู่ในระดับสูง และจากการทดสอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกแผนกหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 แสดงการค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

องค์ประกอบความผูกพัน	รายได้ต่อเดือน					F-Value	Sig.
	ต่ำกว่า 5000 บาท	5001 - 10000 บาท	10001 - 15000 บาท	15001 - 20000 บาท	มากกว่า 20000 บาท		
ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor)	4.00	3.79	3.75	3.91	4.06	0.617	0.651
ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication)	4.00	3.93	3.80	3.93	4.13	0.609	0.657
ด้านความมุ่งมั่น (Absorption)	4.00	3.58	3.49	3.54	3.72	0.314	0.868

จากตารางที่ 34 ผลการเปรียบเทียบขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานสนับสนุน ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานทุกระดับรายได้ต่อเดือน มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น อยู่ในระดับสูง และจากการทดสอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ต่อเดือน มีองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ที่มีผลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง (Vigor) ด้านความทุ่มเทในงาน (Dedication) และด้านความมุ่งมั่น (Absorption) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานใน ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้าน บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานด้านความกระฉับกระเฉง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร	ความผูกพันของพนักงาน ด้านความกระฉับกระเฉง				R	R Square
	B	β	T	Sig.		
(Constant)	-0.176	-	-	-		
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.683	0.496	6.137	0.000*	0.691 ^a	0.477
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการ ลูกค้า	0.160	0.141	1.730	0.086		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ลูกค้า	0.204	0.192	2.525	0.013*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

A Predictors: (Constant), ความมั่นใจในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

จากตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และ ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.691 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้ร้อยละ 47.7 ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉง อีกร้อยละ 52.3 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานและด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความกระฉับกระเฉงได้มากที่สุด ($\beta = 0.496$) รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ($\beta = 0.192$) และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ($\beta = 0.141$)

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร	ความผูกพันของพนักงาน ด้านความทุ่มเทในงาน				R	R Square
	B	β	T	Sig.		
(Constant)	-0.328	-	-	-	0.706 ^a	0.498
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.532	0.377	4.764	0.000*		
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการ ลูกค้า	0.275	0.236	2.965	0.004*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ลูกค้า	0.289	0.266	3.568	0.001*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

A Predictors: (Constant), ความมั่นใจในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

จากตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และ ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน พบว่าตัวแปรต้น และตัวแปรตาม มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.706 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้น สามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานได้ ร้อยละ 49.8 ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานอีกร้อยละ 50.2 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานลูกค้า สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.377$) รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ($\beta = 0.266$) และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ($\beta = 0.236$)

ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความมุ่งมั่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร	ความผูกพันของพนักงาน ด้านความมุ่งมั่น				R	R Square
	B	β	T	Sig.		
(Constant)	-0.247	-	-	-	0.574 ^a	0.330
ด้านความมั่นใจในการทำงาน	0.431	0.276	3.017	0.003*		
ด้านการให้ความสำคัญในการบริการ ลูกค้า	0.276	0.214	2.322	0.022*		
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ลูกค้า	0.275	0.229	2.656	0.009*		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

A Predictors: (Constant), ความมั่นใจในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อลูกค้าและบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า

จากตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปรได้แก่ความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบความผูกพันของพนักงานด้านความมุ่งมั่น พบว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.574 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นได้ร้อยละ 33.0 ส่วนองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความทุ่มเทในงานอีกร้อยละ 67.0 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่าปัจจัยด้านด้านการให้ความมั่นใจในการทำงาน สามารถทำนายองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นได้มากที่สุด ($\beta = 0.276$) รองลงมาคือด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ($\beta = 0.214$) และด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า ($\beta = 0.229$)