

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน ได้จำนวน 129 ราย ซึ่งผลที่ได้จากการเก็บข้อมูล สามารถนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate)

ตอนที่ 2.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

ตอนที่ 3.2 ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนเองในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านภาพรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำนวน 129 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 129 คน คิดเป็น ร้อยละ 100.0 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ข้อมูลที่ศึกษาได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	120	93.02
หญิง	9	6.98
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 93.02 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.98

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 – 31 ปี	4	3.10
32 – 38 ปี	19	14.73
39 – 45 ปี	27	20.93
46 – 52 ปี	35	27.13
53 – 60 ปี	33	25.58
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 46 – 52 ปี มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.13 รองลงมา คือช่วงอายุระหว่าง 53 – 60 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.58

อายุระหว่าง 39 – 45 ปี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 อายุระหว่าง 32 – 38 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นและร้อยละ 14.73 และอายุระหว่าง 25 – 31 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ม.3	11	8.53
ม.6 / ปวช.	52	40.31
อนุปริญญา / ปวส.	21	16.28
ปริญญาตรี	43	33.33
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.55
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับการศึกษา ม.6/ปวช. มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.31 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28 ระดับการศึกษาม. 3 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.53 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	25	19.38
6 – 10 ปี	18	13.95
11 – 15 ปี	18	13.95
16 – 20 ปี	27	20.93
มากกว่า 20 ปี	41	31.78
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 20 ปี มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.78 รองลงมาคือ ระยะเวลาทำงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 ระยะเวลาทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.38 ระยะเวลาทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 และระยะเวลาทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าที่ทำกร	18	13.95
ผู้ช่วยหัวหน้าฯ	3	2.33
หัวหน้าแผนก	3	2.33
พนักงานปฏิบัติการ	38	29.46
พนักงานนำจ่าย	6	4.65
ลูกจ้างรายวัน	37	28.68
พนักงานไปรษณีย์	24	18.60
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มากที่สุด จำนวน 38คน คิดเป็นร้อยละ 29.46 รองลงมาคือ ตำแหน่งลูกจ้างรายวัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.68

ตำแหน่งพนักงานไปรษณีย์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 ตำแหน่งหัวหน้าที่ทำกร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 พนักงานนำจ่าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 และ ตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำกร หรือ หัวหน้าแผนก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	39	30.23
10,001 – 20,000 บาท	27	20.93
20,001 – 30,000 บาท	26	20.16
30,001 – 40,000 บาท	10	7.75
40,001 – 50,000 บาท	7	5.43
50,001 – 60,000 บาท	6	4.65
60,001 บาทขึ้นไป	14	10.85
รวม	129	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 รองลงมา มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 อัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 มีอัตราเงินเดือน 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.85 อัตราเงินเดือน 40,000 – 50,001 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 และอัตราเงินเดือน 50,001 – 60,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ตารางที่ 8 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.880
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.958
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.907

จากตารางที่ 8 ผลจากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.958 รองลงมาได้แก่ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.907 และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ค่าความเชื่อมั่น 0.880 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านนี้ มีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 2.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยจำแนกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ระดับความคิดเห็นต่อความ เชื่อมั่นในความสามารถของ ตนเอง	จำนวนและร้อยละของความผูกพัน							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถ	28 (21.71)	76 (58.91)	23 (17.83)	2 (1.55)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.01 เห็นด้วย
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัว กับการทำงานใน ปณท.	29 (22.48)	64 (49.61)	18 (13.95)	11 (8.53)	6 (4.65)	1 (0.78)	0 (0)	5.74 เห็นด้วย
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่ จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่าง ครบถ้วน	19 (14.73)	48 (37.21)	38 (29.46)	16 (12.40)	6 (4.65)	2 (1.55)	0 (0)	5.40 เห็นด้วย
4. ประสบการณ์การทำงานและ ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา ของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ใน การทำงานให้กับ ปณท. ได้อย่าง เต็มที่	50 (38.76)	58 (44.96)	15 (11.63)	5 (3.88)	1 (0.78)	0 (0)	0 (0)	6.17 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่า ตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	18 (13.95)	34 (26.36)	35 (27.13)	29 (22.48)	9 (6.98)	4 (3.10)	0 (0)	5.09 ค่อนข้าง เห็นด้วย
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและ ความสามารถของฉันเทียบเท่ากับ หรือมากกว่าความสามารถของ เพื่อนร่วมงาน	18 (13.95)	40 (31.01)	28 (21.71)	29 (22.48)	14 (10.85)	0 (0)	0 (0)	5.15 ค่อนข้าง เห็นด้วย
7. ฉันสามารถทำงานที่ทำหยา มากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	20 (15.50)	45 (34.88)	26 (20.16)	25 (19.38)	9 (6.98)	3 (2.33)	1 (0.78)	5.22 ค่อนข้าง เห็นด้วย
8. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึง พอใจในงานของฉันที่เป็นไปตาม ความคาดหวัง	29 (22.48)	58 (44.96)	25 (19.38)	15 (11.63)	2 (1.55)	0 (0)	0 (0)	5.75 เห็นด้วย
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉัน ในการทำงานได้เป็นอย่างดี	41 (31.78)	63 (48.84)	16 (12.40)	8 (6.20)	1 (0.78)	0 (0)	0 (0)	6.05 เห็นด้วย
รวม								5.62 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 9 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน ที่มีต่อความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.62 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในประเด็นประสิทธิภาพการทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับปณท. ได้อย่างเต็มที่

มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อประเด็นต่างๆ ดังนี้ การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ, ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในปณท., ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน, ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบันและฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ต่อประเด็นต่างๆดังนี้ ฉันรู้สึกว่า ฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวังและฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

ระดับความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	จำนวนและร้อยละของความผูกพัน							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็น เรื่องง่ายสำหรับฉัน	53 (41.09)	53 (41.09)	18 (13.95)	2 (1.55)	2 (1.55)	1 (0.78)	0 (0)	6.16 เห็นด้วย
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่อง ปกติสำหรับฉัน	33 (25.58)	68 (52.71)	22 (17.05)	3 (2.33)	3 (2.33)	0 (0)	0 (0)	5.97 เห็นด้วย
3. ฉันมีความสุขในการ ตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้า อย่างทันท่วงที	38 (29.48)	61 (47.29)	21 (16.28)	6 (4.65)	2 (1.55)	1 (0.78)	0 (0)	5.95 เห็นด้วย
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามี ความสุข	55 (42.64)	58 (44.96)	14 (10.85)	2 (1.55)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.29 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการ ลูกค้า	51 (39.53)	56 (43.41)	16 (12.40)	5 (3.88)	1 (0.78)	0 (0)	0 (0)	6.16 เห็นด้วย
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้า ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	44 (34.11)	64 (49.61)	19 (14.73)	2 (1.55)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.16 เห็นด้วย
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉัน คือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	57 (44.19)	55 (42.64)	14 (10.85)	3 (2.33)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.29 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับ ความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	57 (44.19)	55 (42.64)	14 (10.85)	3 (2.33)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5.67 เห็นด้วย
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	33 (25.58)	64 (49.61)	24 (18.60)	7 (5.43)	1 (0.78)	0 (0)	0 (0)	5.94 เห็นด้วย
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ ในใจฉันเสมอ	37 (28.68)	63 (48.84)	16 (12.40)	10 (7.75)	2 (1.55)	1 (0.78)	0 (0)	5.93 เห็นด้วย
รวม								6.05 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 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน ที่มีต่อการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 6.05

โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในประเด็นเรื่อง ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข, การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันทือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ,

ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน, การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน, ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที, ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า, ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย, ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง, ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า และ ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ระดับความคิดเห็นต่อ วัฒนธรรมในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความผูกพัน							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
1. พนักงานในที่ทำกรของ ท่านมีความรู้ในงานและมี ทักษะในการทำงานและ ให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	17 (13.18)	69 (53.49)	24 (18.60)	14 (10.85)	5 (3.88)	0 (0)	0 (0)	5.61 เห็นด้วย
2. เมื่อพนักงานทำงานและ ให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะ ได้รับการยกย่องและได้รับ รางวัล	23 (17.83)	51 (39.53)	26 (20.16)	21 (16.28)	5 (3.88)	3 (2.33)	0 (0)	5.42 เห็นด้วย
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการ บริการของที่ทำกร ท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	15 (11.63)	66 (51.16)	28 (21.71)	11 (8.53)	7 (5.43)	1 (0.78)	1 (0.78)	5.50 เห็นด้วย
4. ปณท. มีการจัดเตรียม เครื่องมือ เทคโนโลยีและ ความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ เหมาะสมสำหรับพนักงานใน การทำงานและให้บริการ	15 (11.63)	55 (42.64)	34 (26.36)	11 (8.53)	6 (4.65)	7 (5.43)	1 (0.78)	5.29 ค่อนข้าง เห็นด้วย
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใย อย่างจริงใจในการบริการ ลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็น แบบอย่างด้วยตัวเอง	29 (22.48)	48 (37.21)	25 (19.38)	8 (6.20)	12 (9.30)	3 (2.33)	4 (3.10)	5.38 เห็นด้วย
6. ปณท. มีการตรวจสอบ มาตรฐานการให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ	28 (21.71)	64 (49.61)	25 (19.38)	6 (4.65)	4 (3.10)	1 (0.78)	1 (0.78)	5.77 เห็นด้วย
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานการ ให้บริการเป็นอย่างดี	23 (17.83)	64 (49.61)	32 (24.81)	4 (3.10)	3 (2.33)	2 (1.55)	1 (0.78)	5.70 เห็นด้วย
รวม								5.52 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 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน ที่มีต่อวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 5.52

โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ในประเด็นเรื่อง พนักงานในที่ทำการของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ, เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล, โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของที่ทำการท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม, ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้า โดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง, ปณท.มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และ พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วยในประเด็นเรื่อง ปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนก ตามเพศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.6500	5.7777	0.1998	0.6555
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1000	6.2222	0.2323	0.6306
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.5333	5.7777	0.5410	0.4633

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Independent-Sample T Test

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า เพศชายมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

มากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด ส่วนเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยมีความความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มอายุ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มอายุ			F-Value	Sig.
	18 - 38 ปี	39 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป		
ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตน	5.8842	5.5714	5.7272	2.7899	0.2201
ด้านการให้บริการที่ มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1052	5.8888	6.0571	0.9502	0.4512
ด้านวัฒนธรรมในการ ให้บริการ	5.6421	5.2962	5.3714	2.261	0.5523

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มอายุ

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มอายุ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยในทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มระดับการศึกษา					F-Value	Sig.
	ม.3	ม.6/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.3909	5.6346	5.7143	5.7674	5.5000	2.1188	0.5824
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	5.9091	6.0192	6.2857	6.1395	6.0000	1.4909	0.2090
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.3818	5.4615	5.6667	5.6744	6.0000	0.8798	0.4782

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มการศึกษา

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตามการศึกษา พบว่าการศึกษามีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าการศึกษาไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยในทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาการทำงาน					F-Value	Sig.
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.6000	5.8333	5.5556	5.7037	5.6341	0.3262	0.8599
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1600	6.0556	5.9444	6.0963	6.0488	0.7890	0.5344
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.6000	5.7778	5.3333	5.5556	5.5122	0.5079	0.7300

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระยะเวลาการทำงาน

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่านจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า ทุกระยะเวลาการทำงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มระยะเวลาการทำงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยในทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มตำแหน่งงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มตำแหน่งงาน			F-Value	Sig.
	หัวหน้า	พนักงาน	ลูกจ้าง		
ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตน	5.6161	5.5556	5.6441	0.6600	0.5968
ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้น ลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1000	6.0217	6.1001	0.3732	0.8745
ด้านวัฒนธรรมในการ ให้บริการ	5.5444	5.3010	5.6979	1.0078	0.1742

หมายเหตุ : หัวหน้า หมายถึง หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ และหัวหน้าแผนก

พนักงาน หมายถึง พนักงานไปรษณีย์ พนักงานปฏิบัติการ พนักงานธุรการ พนักงานขนส่ง และ พนักงานนำจ่าย

ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างนำจ่ายไปรษณีย์

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตามกลุ่มตำแหน่งงาน พบว่าทุกกลุ่มตำแหน่งงานของพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าตำแหน่งงานไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มระยะเวลาการทำงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยในทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร	เงินเดือน			F-Value	Sig.
	ไม่เกิน 10,000 บ.	10,001 - 30,000 บ.	30,001 บ. ขึ้นไป		
ด้านความเชื่อมั่นใน ความสามารถของตน	5.6887	5.6253	5.6272	3.0210	0.8558
ด้านการให้บริการที่ มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1660	6.0274	6.0001	1.0204	0.7402
ด้านวัฒนธรรมในการ ให้บริการ	5.6741	5.300	5.5714	2.0010	0.6525

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มเงินเดือน

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน พบว่า ทุกกลุ่มเงินเดือน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเงินเดือนไม่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มเงินเดือน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยในทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน

ตารางที่ 18 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	0.802
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	0.811
การให้เวลากับงาน (Absorption)	0.798

จากตารางที่ 18 ผลจากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาของความผูกพันกับงานที่ทำ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.811 ได้แก่ ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว, ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน, ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน, งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน, ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ และฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

รองลงมาได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.802 ได้แก่ ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน, ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน, เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน, ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน, ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี และ ในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.798 ได้แก่ ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน, ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน, เมื่อฉันตื่น

ขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน, ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน, ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี และ ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

โดยจะเห็นได้ว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3.2 ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน โดยจำแนกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยใช้การวัดผลจากค่าเฉลี่ยความผูกพันในด้านภาพรวมขององค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จำนวน 17 ข้อ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในด้านความผูกพันต่อองค์การ

ความคิดเห็นต่อระดับ ความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลัง เต็มที่ในการทำงาน	40 (31.01)	56 (43.41)	14 (10.85)	13 (10.08)	4 (3.10)	1 (0.78)	1 (0.78)	5.84 เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในงานของฉัน	34 (26.36)	62 (48.06)	22 (17.05)	9 (6.98)	2 (1.55)	0 (0)	0 (0)	5.91 เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอน เช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	32 (24.81)	59 (45.74)	19 (14.73)	12 (9.30)	4 (3.10)	0 (0)	3 (2.33)	5.71 เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้ อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ เวลานาน	30 (23.26)	58 (44.96)	20 (15.50)	9 (6.98)	9 (6.98)	1 (0.78)	2 (1.55)	5.62 เห็นด้วย

ความคิดเห็นต่อระดับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ ให้สนุกกับการทำงานของ ฉันได้เป็นอย่างดี	33 (25.58)	61 (47.29)	17 (13.18)	15 (11.63)	2 (1.55)	0 (0)	1 (0.78)	5.81 เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความ มุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่าง จะไม่ราบรื่นก็ตาม	39 (30.23)	54 (41.86)	27 (20.93)	7 (5.43)	2 (1.55)	0 (0)	0 (0)	5.94 เห็นด้วย
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็น สิ่งที่มีความหมายและมี เป้าหมายชัดเจน	49 (37.98)	49 (37.98)	17 (13.18)	11 (8.53)	2 (1.55)	0 (0)	1 (0.78)	6.00 เห็นด้วย
8. ฉันมีความกระตือรือร้น ในการทำงาน	42 (32.56)	53 (41.09)	19 (14.73)	14 (10.85)	0 (0)	0 (0)	1 (0.78)	5.92 เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรง บันดาลใจให้ฉัน	40 (31.01)	54 (41.86)	20 (15.50)	14 (10.85)	0 (0)	0 (0)	1 (0.78)	5.90 เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	69 (53.49)	37 (28.68)	16 (12.40)	7 (5.43)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.30 เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่ เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉัน เป็นอย่างมาก	39 (30.23)	53 (41.09)	17 (13.18)	18 (13.95)	0 (0)	0 (0)	2 (1.55)	5.81 เห็นด้วย
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉัน รู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่าง รวดเร็ว	42 (32.56)	54 (41.86)	22 (17.05)	9 (6.98)	0 (0)	0 (0)	2 (1.55)	5.94 เห็นด้วย
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืม เรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	27 (20.93)	49 (37.98)	27 (20.93)	21 (16.28)	3 (2.33)	1 (0.78)	1 (0.78)	5.53 เห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อ ฉันทำงานอย่างตั้งใจ	46 (35.66)	55 (43.64)	18 (13.95)	9 (6.98)	0 (0)	0 (0)	1 (0.78)	6.03 เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของ ฉัน	33 (25.58)	59 (45.74)	25 (19.38)	12 (9.30)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5.88 เห็นด้วย

ความคิดเห็นต่อระดับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อย เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ ให้สนุกกับการทำงานของ ฉันได้เป็นอย่างดี	33 (25.58)	61 (47.29)	17 (13.18)	15 (11.63)	2 (1.55)	0 (0)	1 (0.78)	5.81 เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความ มุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่าง จะไม่ราบรื่นก็ตาม	39 (30.23)	54 (41.86)	27 (20.93)	7 (5.43)	2 (1.55)	0 (0)	0 (0)	5.94 เห็นด้วย
รวม								5.80 เห็นด้วย

หมายเหตุ : การแปลผล

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับเห็นด้วย และระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 7.00 – 4.45 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเฉย ๆ ระดับไม่ค่อยเห็นด้วย ระดับไม่เห็นด้วย และระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.44 – 1.00 หมายถึง พนักงานไม่มีความผูกพันกับองค์กร

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ต่อความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.80 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ พนักงานภูมิใจในงานที่ฉันภูมิใจในงานที่พนักงานทำ ค่าเฉลี่ย 6.30 และประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานรู้สึกมีความสุข เมื่อพนักงานทำงานอย่างตั้งใจ ค่าเฉลี่ย 6.03 พนักงานพบว่า งานที่พนักงานทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ค่าเฉลี่ย 6.00 ในการทำงาน พนักงานมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ค่าเฉลี่ย 5.94 ขณะที่พนักงานทำงาน พนักงานรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 5.94 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.92 พนักงานรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.91 งานของพนักงานสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.90 พนักงานจดจ่ออยู่กับงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.88 ในที่ทำงานพนักงานรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.84 พนักงานสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.81 พนักงานพบว่างานที่พนักงานทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับพนักงานเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 5.81 เมื่อพนักงานตื่นขึ้นมาในตอนเช้า พนักงานรู้สึกอยาก

ไปทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.71 พนักงานสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ค่าเฉลี่ย 5.62 เมื่อพนักงานทำงาน พนักงานลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ค่าเฉลี่ย 5.53 และพนักงานรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อพนักงานทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.34 ตามลำดับสำหรับประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ การดึงความสนใจของพนักงานออกจากงานเป็นเรื่องยาก ค่าเฉลี่ย 5.21

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	5.84	เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	5.91	เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	5.71	เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน	5.62	เห็นด้วย
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	5.81	เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	5.94	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยของความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	5.80	เห็นด้วย

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.80

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	6.00	เห็นด้วย
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	5.92	เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	5.90	เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	6.30	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	5.81	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยของการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน	5.98	เห็นด้วย

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.98

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	5.94	เห็นด้วย
13. เมื่อนั้นทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	5.53	เห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อนั้นทำงานอย่างตั้งใจ	6.03	เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	5.88	เห็นด้วย
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อนั้นทำงาน	5.34	เห็นด้วย
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	5.21	ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยของการให้เวลากับการทำงาน	5.65	เห็นด้วย

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการให้เวลากับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.65

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.8583	5.6666	0.8489	0.3585
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	5.9916	5.8888	0.0952	0.7580
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.7416	5.5555	0.0548	0.8151

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Independent-Sample T Test

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : เพศ

จากตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรใน

ระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามกลุ่มอายุ

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์การ	กลุ่มอายุ			F-Value	Sig.
	18 - 38 ปี	39 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	6.1471	6.2011	5.9689	1.2526	0.4717
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	6.0025	6.0857	6.0111	0.9867	0.1252
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.8748	5.0252	5.6698	0.2523	0.1112

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0,05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มอายุ

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าอายุไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มอายุมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มระดับการศึกษา					F-Value	Sig.
	ม.3	ม.6/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.3909	5.6346	5.7143	5.7674	5.9858	2.1188	0.8745
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	6.0213	6.1147	6.2857	6.1395	6.0784	1.4909	0.1144
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.2017	5.4615	5.6667	5.6744	5.4747	0.8798	0.9858

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร	ระยะเวลาการทำงาน					F-Value	Sig.
	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.6000	5.8333	5.5021	5.8475	5.6341	0.1002	0.3695
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)	5.9869	6.0009	5.9141	6.0944	6.1488	1.2050	0.1189
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.6000	5.7778	5.3333	5.5556	5.5122	1.9698	0.4001

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : ระยะเวลาการทำงาน

จากตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าระยะเวลาการทำงานมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่าทุกกลุ่มระยะเวลาการทำงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน			F-Value	Sig.
	หัวหน้างาน	พนักงาน	ลูกจ้าง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.9009	5.7428	5.8115	2.589	0.0652
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วน หนึ่งของงาน (Dedication)	5.9545	6.1856	6.2258	1.1318	0.3325
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.6212	5.2332	5.6257	2.1001	0.1879

หมายเหตุ: หัวหน้า หมายถึง หัวหน้าที่ทำการ ไปรษณีย์ ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการ ไปรษณีย์ และหัวหน้าแผนก

พนักงาน หมายถึง พนักงานไปรษณีย์ พนักงานปฏิบัติการ พนักงานธุรการ พนักงานขนส่ง และ พนักงานนำจ่าย

ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างนำจ่ายไปรษณีย์

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : กลุ่มตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของ
พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนก
ตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ ไม่
แตกต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า ทุกกลุ่มตำแหน่ง
งานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความ
คิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากที่สุด และมีความคิดเห็น
ต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
จำแนกตามอัตราเงินเดือน

องค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์กร	อัตราเงินเดือน			F-Value	Sig.
	ไม่เกิน 10,000 บ.	10,001 - 30,000 บ.	30,001 บ. ขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการ ทำงาน (Vigor)	5.8172	5.7176	5.8656	1.889	0.1899
การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วน หนึ่งของงาน (Dedication)	6.1144	6.0857	6.1255	2.659	0.5585
การให้เวลากับงาน (Absorption)	5.3396	5.3657	5.4100	1.258	0.0666

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison LSD's method.

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อัตราเงินเดือน

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของ
พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดแพร่และจังหวัดน่าน จำแนกตาม
อัตราเงินเดือน พบว่าอัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ ไม่
แตกต่างกัน แสดงว่าอัตราเงินเดือนไม่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาองค์ประกอบในแต่ละด้าน พบว่า ทุกอัตรา
เงินเดือนมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมิ
มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานมากที่สุด และมีความ
คิดเห็นต่อองค์ประกอบในด้านการให้เวลากับงาน น้อยที่สุด

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ กับ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่มีผลต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และด้านการให้เวลากับงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	0.3537	0.4843		0.6289	0.6066	0.3688
ด้านความเชื่อมั่น ในความสามารถของตน	0.210	0.1451	0.0146	0.0048*		
ด้านการให้บริการ ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.3956	2.5114	0.2443	0.0133*		
ด้านวัฒนธรรม ในการให้บริการ	0.5310	4.8056	0.4303	0.0000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม

Independent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

จากตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.6066 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 36.88 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 63.12 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (ค่า Beta : β) พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.4303$) รองลงไปปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta = 0.2443$)

ตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์การ	องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	0.0052	0.0107	-	0.9914	0.7472	0.5583
ด้านความเชื่อมั่น ในความสามารถของตน	0.2290	2.3523	0.1987	0.0020*		
ด้านการให้บริการที่ มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.4260	4.0332	0.3279	0.0000*		
ด้านวัฒนธรรม ในการให้บริการ	0.3483	4.7013	0.3518	0.0000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

Independent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

จากตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.7472 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบของความผูกพันด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้ร้อยละ 55.89 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 44.11 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta : β) พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานได้มากที่สุด ($\beta=0.3518$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta=0.3279$)

ตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์กร	องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	0.4445	0.8413	-	0.4017	0.7043	0.4960
ด้านความเชื่อมั่น ในความสามารถของตน	0.2317	2.2053	0.1990	0.0292*		
ด้านการให้บริการ ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.3907	3.4274	0.2976	0.0008*		
ด้านวัฒนธรรม ในการให้บริการ	0.3318	4.1504	0.3317	0.0000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

Dependent variable : องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

Independent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

จากตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้น ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.7043 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์ประกอบของความผูกพันด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานได้ร้อยละ 49.60 ส่วนองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 50.40 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า พบว่า ปัจจัยทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta : β) พบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงานได้มากที่สุด ($\beta=0.3317$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta=0.2976$)

ตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ด้านการให้เวลากับงาน

ปัจจัยที่ส่งผล ต่อความผูกพันต่อองค์การ	องค์ประกอบของความผูกพันต่อ องค์การ ด้านการให้เวลากับงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
Constant	0.1379	0.2786	-	0.7809	0.7220	0.5213
ด้านความเชื่อมั่น ในความสามารถของตน	0.3078	3.1261	0.2749	0.0022*		
ด้านการให้บริการ ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	0.4381	4.1022	0.3472	0.0000*		
ด้านวัฒนธรรม ในการให้บริการ	0.2125	2.8378	0.2210	0.0053*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

a Predictors: (Constant) ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

Dependent variable : องค์กรประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงาน

Independent variable : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ

จากตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ องค์กรประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (ค่า R) เท่ากับ 0.7220 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์องค์กรประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงานได้ร้อยละ 52.13 ส่วนองค์กรประกอบของความผูกพันต่อองค์กรอื่กร้อยละ 47.87 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับองค์กรประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (ค่า Beta : β) พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการให้เวลากับงานได้มากที่สุด ($\beta = 0.3472$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.2749$)