บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง ได้จำนวน 117 ราย และจากการเก็บข้อมูลได้ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตอนที่ 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การในด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านภาพรวม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ใน จังหวัดลำปาง

<u>ตารางที่ 1</u> แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	104	88.9
หญิง	13	11.1
รวม	**117**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 88.9 และเพศหญิงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1

<u>ตารางที่ 2</u> แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 – 24 ปี	7	6.0
25 – 31 ปี	13	11.1
32 – 38 ปี	21	17.9
39 – 45 ปี	32	27.4
46 – 52 ปี	35	29.9
53 – 60 ปี	9	7.7
รวม	**117**	**100**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 46 – 52 ปี มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 รองลงมา คืออายุระหว่าง 39 – 45 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อายุระหว่าง 32 – 38 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อายุระหว่าง 25 – 31 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 อายุระหว่าง 53 – 60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และอายุระหว่าง 18 – 24 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ม.3	10	8.6
ม. 6/ปวช.	44	37.6
อนุปริญญา/ปวส.	26	22.2
ปริญญาตรี	37	31.6
รวม	**117**	**100**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาในระดับการศึกษา ม.6/ปวช. มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และระดับการศึกษา ม.3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	24	20.5
6 – 10 ปี	17	14.5
11 – 15 ปี	14	12.0
16 – 20 ปี	28	23.9
มากกว่า 20 ปี	34	29.1
รวม	**117**	**100**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 16 – 20 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.9 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

<u>ตารางที่ 5</u> แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้าที่ทำการ	12	10.2
ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการ	1	0.9
หัวหน้าแผนก	3	2.6
พนักงานไปรษณีย์	27	23.0
พนักงานปฏิบัติการ	8	6.8
พนักงานนำจ่าย	31	26.5
ลูกจ้างรายวัน	33	28.2
พนักงานธุรการ	1	0.9
พนักงานบัญชี	1	0.9
รวม	**117**	**100**

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งลูกจ้างรายวันมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาคือ ตำแหน่งพนักงานนำจ่าย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ตำแหน่งพนักงานไปรษณีย์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ตำแหน่งหัวหน้าที่ทำการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการ พนักงานธุรการ และพนักงานบัญชี จำนวน 1 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 6</u> แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	36	30.8
10,001 – 20,000 บาท	37	31.6
20,001 – 30,000 บาท	13	11.1
30,001 – 40,000 บาท	11	9.4
40,001 – 50,000 บาท	5	4.3
50,001 – 60,000 บาท	6	5.1
60,001 บาทขึ้นไป	9	7.7
รวม	**117**	**100**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมามีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 อัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 อัตราเงินเดือน 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 อัตราเงินเดือนระหว่าง 50,001 – 60,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และอัตราเงินเดือนระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ใน จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

<u>ตารางที่ 7</u> แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.855
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.953
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.888

จากตารางที่ 7 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญมีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.953 รองลงมาได้แก่ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.888 และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ค่าความเชื่อมั่น 0.855 ตามลำดับ แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>ตารางที่ 8</u> แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ความคิดเห็นต่อระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	จำนวนและร้อยละของความผูกพัน							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ	32 (27.4)	71 (60.7)	10 (8.5)	2 (1.7)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	6.10 เห็นด้วย
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในปณท.	17 (14.5)	73 (62.4)	14 (12.0)	6 (5.1)	3 (2.6)	4 (3.4)	0 (0)	5.71 เห็นด้วย
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน	17 (14.5)	55 (47)	29 (24.8)	8 (6.8)	7 (6.0)	1 (0.9)	0 (0)	5.55 เห็นด้วย
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับปณท.ได้อย่างเต็มที่	47 (40.2)	56 (47.9)	7 (6.0)	5 (4.3)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	6.21 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ฉันรู้สึกว่า ฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน	13 (11.1)	48 (41.0)	22 (18.8)	25 (21.4)	8 (6.8)	1 (0.9)	0 (0)	5.26 ค่อนข้างเห็นด้วย
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน	16 (13.7)	45 (38.5)	21 (17.9)	26 (22.2)	6 (5.1)	3 (2.6)	0 (0)	5.26 ค่อนข้างเห็นด้วย
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน	14 (12.0)	51 (43.6)	26 (22.2)	16 (13.7)	5 (4.3)	4 (3.4)	1 (0.9)	5.32 เห็นด้วย
8. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง	26 (22.2)	60 (51.3)	22 (18.8)	9 (7.7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5.88 เห็นด้วย
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี	38 (32.4)	60 (51.3)	11 (9.4)	7 (6.0)	1 (0.9)	0 (0)	0 (0)	6.09 เห็นด้วย
รวม								**5.71 เห็นด้วย**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-efficacy) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.71 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของพนักงานเพิ่มความมั่นใจให้พนักงาน ในการทำงานให้กับปณท.ได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 6.21 ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ การทำงานของพนักงานอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถ ค่าเฉลี่ย 6.10 พนักงานพึงพอใจในงานของตนที่เป็นไปตามความคาดหวังหากกล่าวอย่างมืออาชีพ และพนักงานมั่นใจในความสามารถของตนในการทำงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 6.09 ค่าเฉลี่ย 5.88 พนักงานไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในปณท. ค่าเฉลี่ย 5.71 พนักงานมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 5.55 พนักงานสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 5.32 และระดับความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานรู้สึกว่า พนักงานมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 5.26 และพนักงานรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของพนักงานเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 5.26 เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 9</u> แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ

ความคิดเห็นต่อระดับการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	จำนวนและร้อยละของความผูกพัน							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน	52 (44.4)	46 (39.3)	14 (12.0)	3 (2.6)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	6.22 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน	34 (29.1)	64 (54.7)	12 (10.3)	5 (4.3)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	6.05 เห็นด้วย
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที	35 (29.9)	57 (48.7)	18 (15.4)	6 (5.1)	1 (0.9)	0 (0)	0 (0)	6.02 เห็นด้วย
4. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข	59 (50.4)	40 (34.2)	11 (9.4)	7 (6.0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.29 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า	52 (44.4)	51 (43.6)	7 (6.0)	7 (6.0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.26 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	44 (37.6)	56 (47.9)	14 (12.8)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.21 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	57 (48.7)	45 (38.5)	11 (9.4)	4 (3.4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.32 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง	37 (31.6)	55 (47)	12 (10.3)	12 (10.3)	0 (0)	1 (0.9)	0 (0)	5.97 เห็นด้วย
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า	42 (35.9)	46 (39.3)	24 (20.5)	5 (4.3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	6.07 เห็นด้วย
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ	43 (36.8)	51 (43.6)	11 (9.4)	10 (8.5)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	6.05 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม								**6.15 เห็นด้วย**

<u>หมายเหตุ : การแปลผล</u>

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer orientation) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 6.15 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ของพนักงานคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 6.32 พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ค่าเฉลี่ย 6.29 พนักงานมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ย 6.26 การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับพนักงาน ค่าเฉลี่ย 6.22 และพนักงานพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 6.21 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ พนักงานชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 6.07 การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับพนักงาน ค่าเฉลี่ย 6.05 ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจพนักงานเสมอ ค่าเฉลี่ย 6.05 พนักงานมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ค่าเฉลี่ย 6.02 และพนักงานชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง ค่าเฉลี่ย 5.97 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 10</u> แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ความคิดเห็นต่อระดับวัฒนธรรมในการให้บริการ	จำนวนและร้อยละของความผูกพัน							ค่าเฉลี่ย ความหมาย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. พนักงานในที่ทำการของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ	28 (23.9)	54 (26.2)	22 (18.8)	7 (6.0)	4 (3.4)	1 (0.9)	1 (0.9)	5.75 เห็นด้วย
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล	33 (28.2)	45 (38.5)	23 (19.7)	12 (10.3)	3 (2.6)	1 (0.9)	0 (0)	5.77 เห็นด้วย
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของที่ทำการท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม	24 (20.5)	56 (47.9)	22 (18.8)	11 (9.4)	3 (2.6)	1 (0.9)	0 (0)	5.72 เห็นด้วย
4. ปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ	17 (14.5)	55 (47.0)	28 (23.9)	9 (7.7)	6 (5.1)	2 (1.7)	0 (0)	5.53 เห็นด้วย
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงใจในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง	23 (19.7)	57 (48.7)	18 (15.4)	12 (10.3)	5 (4.3)	2 (1.7)	0 (0)	5.64 เห็นด้วย
6. ปณท. มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	29 (24.8)	56 (47.9)	19 (16.2)	9 (7.7)	4 (3.4)	0 (0)	0 (0)	5.83 เห็นด้วย
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี	27 (23.1)	54 (46.2)	23 (19.7)	10 (8.5)	3 (2.6)	0 (0)	0 (0)	5.79 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม								**5.72 เห็นด้วย**

<u>หมายเหตุ : การแปลผล</u>

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service climate) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.72 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทั้งหมด ได้แก่ มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 5.83 พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.79 เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล ค่าฉลี่ย 5.77 พนักงานในที่ทำการของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เฉลี่ย 5.75 โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของที่ทำการท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ค่าเฉลี่ย 5.72 ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงใจในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง ค่าเฉลี่ย 5.64 และปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ค่าเฉลี่ย 5.53 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านความผูกพันกับงานที่ทำ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และ การทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

<u>ตารางที่ 11</u> แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อองค์การ	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.7382	5.4530	1.388	0.168
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1615	6.0385	0.575	0.566
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า	5.6841	5.9890	-1.254	0.212

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Independent-Sample T Test

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันองค์การทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นต่อองค์การในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อองค์การในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อองค์การ ในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด และมีความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 12</u> แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อองค์การ	อายุ			F-Value	Sig.
	18-31 ปี	32-45 ปี	มากกว่า 45 ปี		
ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.4561	5.7922	5.7066	1.632	0.200
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1000	6.1870	6.1479	0.149	0.862
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	6.1203	5.5423	5.7179	3.670	0.029*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

Dependent variable : ความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ

Independent variable : อายุ

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามอายุ พบว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ เป็นสำคัญ ส่วนความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าพบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 13</u> แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		18 - 31 ปี	32 - 45 ปี	มากกว่า 45 ปี
18 - 31 ปี	6.1203	-	0.57797 0.031*	0.36056 0.273
32 - 45 ปี	5.5432	-	-	0.21741 0.421
46 ปีขึ้นไป	5.7179	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 13 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่ามีกลุ่มอายุที่มีความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุ 18 - 31 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 32 - 45 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 14</u> แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามกลุ่มการศึกษา

ความคิดเห็นต่อองค์การ	การศึกษา				(F-value)	Sig
	ม.3	ม.6/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป		
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.4778	5.7753	5.6453	5.7297	0.569	0.637
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	6.0300	6.1773	6.0308	6.2270	0.478	0.698
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.6286	5.6916	5.7308	5.7645	0.092	0.964

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

หมายเหตุ : ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มการศึกษา

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบ่ของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มการศึกษาระดับ ม.3 และอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นในทุกด้านต่อองค์การในระดับ เห็นด้วย ส่วนกลุ่มการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. และปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นในทุกด้านต่อองค์กรในระดับเห็นด้วยเช่นกัน ยกเว้นความคิดเห็นต่อองค์การในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 15</u> แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			(F-value)	Sig
	1-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 20 ปี		
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.6556	5.7571	5.7026	0.215	0.807
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1800	6.1302	6.1324	0.59	0.943
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.9500	5.4983	5.7227	3.196	0.045*

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

หมายเหตุ : ตัวแปรตาม ได้แก่ **ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า**

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มอายุการทำงาน

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ส่วนความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าพบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 16</u> แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ผลต่างค่าเฉลี่ย / Sig.		
		1 - 10 ปี	11 - 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
1 - 10 ปี	5.9500	-	0.45166 0.045*	0.22731 0.490
11 - 20 ปี	5.4983	-	-	0.22435 0.488
21 ปีขึ้นไป	5.7227	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่ามีกลุ่มอายุที่มีความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้ามากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 20 ปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 17</u> แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามตำแหน่งงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ	ตำแหน่งงาน			(F-value)	Sig
	หัวหน้า	พนักงาน	ลูกจ้าง		
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.7014	5.7157	5.6902	0.015	0.985
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	6.2313	6.1368	6.1303	0.121	0.886
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.8304	5.6534	5.7965	0.498	0.609

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

หมายเหตุ : **หัวหน้า** หมายถึง หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ ผู้ช่วยหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ และหัวหน้าแผนก
พนักงาน หมายถึง พนักงานไปรษณีย์ พนักงานปฏิบัติการ พนักงานธุรการ พนักงานขนส่ง และพนักงานนำจ่าย
ลูกจ้าง หมายถึง ลูกจ้างนำจ่ายไปรษณีย์
ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน, ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มตำแหน่งงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยในทุกองค์ประกอบของความผูกพัน ยกเว้นกลุ่มหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 18</u> แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ	เงินเดือน			(F-value)	Sig
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท		
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	5.6821	5.7796	5.8135	1.003	0.370
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	6.1361	6.1869	5.6862	0.271	0.763
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	5.8135	6.0500	5.6429	0.362	0.697

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

หมายเหตุ : ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน, ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้า

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มเงินเดือน

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามระดับเงินเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มเงินเดือนมีความคิดเห็นต่อองค์การทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ อยู่ในระดับเห็นด้วยในทุกองค์ประกอบของความผูกพัน ยกเว้นกลุ่มเงินเดือนระหว่าง 10,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ตอนที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

ตารางที่ 19 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ความผูกพัน	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	0.904
อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน(Dedication)	0.907
การให้เวลากับงาน(Absorption)	0.918

จากตารางที่ 19 จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความผูกพันกับงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ค่าความเชื่อมั่น 0.918 ปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
3. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
4. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
5. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
6. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

รองลงมา การอุทิศตนเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.907 ปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
2. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
3. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
4. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
5. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อันดับสุดท้าย ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.904 ได้แก่

1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในความผูกพันต่องานที่ทำมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตอนที่ 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งวัดจากค่าเฉลี่ยความผูกพันในด้านภาพรวมขององค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน จำนวน 17 ข้อ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความผูกพันต่อองค์การ

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	32 (27.4)	56 (47.9)	27 (14.5)	11 (9.4)	1 (0.9)	0 (0)	0 (0)	5.91 เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	30 (25.6)	64 (54.7)	16 (13.7)	5 (4.3)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	5.98 เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	30 (25.0)	61 (52.1)	17 (14.5)	7 (6.0)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	5.94 เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน	28 (23.9)	62 (53.0)	14 (12.0)	7 (6.0)	4 (3.4)	2 (1.7)	0 (0)	5.83 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน(ต่อ)	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	26 (22.2)	61 (52.1)	20 (17.1)	6 (5.1)	4 (3.4)	0 (0)	0 (0)	5.85 เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	31 (26.5)	65 (55.6)	12 (10.3)	6 (5.1)	3 (2.6)	0 (0)	0 (0)	5.98 เห็นด้วย
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	35 (29.9)	62 (53.0)	10 (8.5)	7 (6.0)	2 (1.7)	1 (0.9)	0 (0)	6.01 เห็นด้วย
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	38 (32.5)	57 (48.7)	14 (12.0)	7 (6.0)	1 (0.9)	0 (0)	0 (0)	6.06 เห็นด้วย
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	36 (30.8)	55 (47.0)	16 (13.7)	8 (6.8)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	5.98 เห็นด้วย
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	64 (54.7)	38 (32.5)	9 (7.7)	5 (4.3)	1 (0.9)	0 (0)	0 (0)	6.36 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	33 (28.2)	61 (52.1)	12 (10.3)	10 (8.5)	1 (0.9)	0 (0)	0 (0)	5.98 เห็นด้วย
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	43 (36.8)	52 (44.4)	12 (10.3)	8 (6.8)	2 (1.7)	0 (0)	0 (0)	6.08 เห็นด้วย
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	23 (19.7)	52 (44.4)	23 (19.7)	14 (12.0)	3 (2.6)	1 (0.9)	1 (0.9)	5.61 เห็นด้วย
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ	40 (34.2)	58 (49.6)	10 (8.5)	8 (6.8)	1 (0.9)	0 (0)	0 (0)	6.09 เห็นด้วย
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	22 (18.8)	65 (55.6)	19 (16.2)	9 (7.7)	1 (0.9)	1 (0.9)	0 (0)	5.81 เห็นด้วย
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน	18 (15.4)	47 (40.2)	29 (24.8)	20 (17.1)	2 (1.7)	0 (0)	1 (0.9)	5.47 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน(ต่อ)	ระดับความคิดเห็น							ค่าเฉลี่ย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	19 (16.2)	52 (44.4)	22 (18.8)	19 (16.2)	3 (2.6)	1 (0.9)	1 (0.9)	5.50 เห็นด้วย
รวม								**5.91 เห็นด้วย**

หมายเหตุ : การแปลผล

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับเห็นด้วย และระดับค่อนข้างเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 5.30 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์การ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเฉย ๆ ระดับไม่ค่อยเห็นด้วย ระดับไม่เห็นด้วย และระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 1.00 หมายถึง พนักงานไม่มีความผูกพันกับองค์การ

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความผูกพันต่อองค์การ (Employee engagement) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.91 โดยมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยได้แก่ พนักงานรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ ค่าเฉลี่ย 6.09 ขณะที่พนักงานทำงาน พนักงานรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 6.08 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 6.06 พนักงานพบว่า งานที่พนักงานทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ค่าเฉลี่ย 6.01 พนักงานรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.98 ในการทำงาน พนักงานมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ค่าเฉลี่ย 5.98 งานของพนักงานสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.98 พนักงานพบว่างานที่พนักงานทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับพนักงานเป็นอย่างมาก ค่าเฉลี่ย 5.98 เมื่อพนักงานตื่นขึ้นมาในตอนเช้า พนักงานรู้สึกอยากไปทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.94 ในที่ทำงานพนักงานรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.91 พนักงานสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 5.85 พนักงานสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ค่าเฉลี่ย 5.83 พนักงานจดจ่ออยู่กับงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 5.81 เมื่อพนักงานทำงาน พนักงานลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ค่าเฉลี่ย 5.61 การดึงความสนใจของพนักงานออกจากงานเป็นเรื่องยาก ค่าเฉลี่ย 5.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และพนักงานรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อพนักงานทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.47 ตามลำดับ ยกเว้นระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่ พนักงานภูมิใจในงานที่พนักงานทำ ค่าเฉลี่ย 6.36

<u>ตารางที่ 21</u> แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	5.91 เห็นด้วย
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	5.98 เห็นด้วย
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	5.94 เห็นด้วย
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน	5.83 เห็นด้วย
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	5.85 เห็นด้วย
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	5.98 เห็นด้วย
รวม	**5.92 เห็นด้วย**

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.92

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 22</u> แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย
1. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	6.01 เห็นด้วย
2. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	6.06 เห็นด้วย
3. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	5.98 เห็นด้วย
4. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	6.36 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	5.98 เห็นด้วย
รวม	**6.08** **เห็นด้วย**

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 6.08

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 23</u> แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านการให้เวลากับงาน

ความคิดเห็นต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย
1. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	6.08 เห็นด้วย
2. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	5.61 เห็นด้วย
3. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ	6.09 เห็นด้วย
4. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	5.81 เห็นด้วย
5. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน	5.47 เห็นด้วย
6. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	5.50 เห็นด้วย
รวม	**5.76** **เห็นด้วย**

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับ “เห็นด้วย” ต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านการให้เวลากับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 5.76

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับผูกพันต่อองค์การ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และ การทดสอบตัวแปรด้วยวิธี ค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

<u>ตารางที่ 24</u> แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อองค์การ	เพศ		T-Value	Sig.
	ชาย	หญิง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.9824	5.3846	2.714	0.008*
อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน(Dedication)	6.1442	5.5538	2.655	0.009*
การให้เวลากับงาน(Absorption)	5.8077	5.3718	1.724	0.087

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Independent-Sample T Test

จากตารางที่ 24 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 ในองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และด้านอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน ส่วนองค์ประกอบด้านการให้เวลากับงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงในทุกองค์ประกอบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 25</u> แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อองค์การ	อายุ			F-Value	Sig.
	18-31 ปี	32-45 ปี	มากกว่า 45 ปี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.8246	5.8796	6.0000	0.453	0.637
อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน(Dedication)	5.9579	6.1000	6.1045	0.272	0.762
การให้เวลากับงาน(Absorption)	5.6491	5.7747	5.7879	0.183	0.833

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามอายุ พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การไม่แตกต่างกันตามสถานภาพทางด้านอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความคิดเห็นต่อแต่ละข้อคำถามย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

<u>ตารางที่ 26</u> แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อองค์การ	การศึกษา				(F-value)	Sig
	ม.3	ม.6/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.9667	5.9053	5.8141	5.9865	0.268	0.848
อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน(Dedication)	6.1200	6.0318	6.0308	6.1568	0.217	0.885
การให้เวลากับงาน(Absorption)	5.6167	5.6591	5.7051	5.9550	0.947	0.420

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การไม่แตกต่างกันตามสถานภาพทางด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มการศึกษามีความคิดเห็นต่อแต่ละข้อคำถามย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

<u>ตารางที่ 27</u> แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			(F-value)	Sig
	1-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 20 ปี		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.9375	5.8566	5.9657	0.212	0.809
อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน(Dedication)	6.1150	6.0372	6.0882	0.106	0.899
การให้เวลากับงาน(Absorption)	5.8708	5.6667	5.7451	0.577	0.563

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 27 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การไม่แตกต่างกันตามสถานภาพทางด้านอายุการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุการทำงานมีความคิดเห็นต่อแต่ละข้อคำถามย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 28</u> แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	ตำแหน่งงาน			(F-value)	Sig
	หัวหน้า	พนักงาน	ลูกจ้าง		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	5.9583	5.8799	5.9697	0.177	0.838
อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน(Dedication)	6.2000	6.0235	6.1333	0.445	0.642
การให้เวลากับงาน(Absorption)	5.8854	5.6863	5.8485	0.581	0.561

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การไม่แตกต่างกันตามสถานภาพด้านตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มตำแหน่งงานทำงานมีความคิดเห็นต่อแต่ละข้อคำถามย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 29</u> แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความคิดเห็นต่อองค์การ	เงินเดือน			(F-value)	Sig
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท		
ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	6.0000	5.9044	5.8000	0.445	0.642
อุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน(Dedication)	6.1667	6.0689	5.9500	0.508	0.603
การให้เวลากับงาน(Absorption)	5.8519	5.7514	5.6083	0.505	0.605

*มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

Post Hoc comparison Scheffe's method.

จากตารางที่ 29 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การไม่แตกต่างกันตามกลุ่มเงินเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มเงินเดือนมีความคิดเห็นต่อแต่ละข้อคำถามย่อยไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การในด้านต่าง ๆ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในแต่ละด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของระดับความผูกพันต่อองค์การใน 3 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การให้บริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ ที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมของพนักงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

<u>ตารางที่ 30</u> แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การให้บริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่อองค์การ

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ	ความผูกพันโดยภาพรวม				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	-0.327	-	-	-	0.873	0.762
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.371	5.575	**0.342**	0.000*		
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.537	7.547	**0.513**	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.142	2.856	**0.156**	0.005*		

a Predictors: (Constant), ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน,ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า, ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.873 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ76.20 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 23.8 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยทุกด้านขององค์การ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ด้านการบริการที่มุ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด β=0.513 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน β=0.342 และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ β=0.156 ตามลำดับ

<u>ตารางที่ 31</u> แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านการประเมินระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ	ความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	-0.192	-	-	-		
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.441	5.914	**0.402**	0.000*		
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.447	5.607	**0.442**	0.000*	0.842	0.709
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.148	2.646	**0.159**	0.009*		

a Predictors: (Constant), ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน,ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า, ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 31 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.842 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 70.90 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 29.1 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าองค์ประกอบทุกด้านขององค์การ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด β=0.442 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน β=0.402 และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และβ=0.159 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 32</u> แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านการประเมินระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ	ความผูกพันต่อองค์การด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	0.168	-	-	-	0.813	0.661
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.330	4.070	**0.299**	0.000*		
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.531	6.116	**0.497**	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.133	2.191	**0.143**	0.009*		

a Predictors: (Constant), ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน,ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า, ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 32 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.813 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 66.10 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 33.9 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าองค์ประกอบทุกด้านขององค์การ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด β=0.497 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน β=0.299 และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ β=0.143 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

<u>ตารางที่ 33</u> แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านการประเมินระดับความผูกพันต่อองค์การในด้านการให้เวลากับงาน

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ	ความผูกพันต่อองค์การด้านการให้เวลากับงาน				R	R Square
	B	T	Beta	Sig.		
(Constant)	-0.874	-	-	-	0.819	0.671
ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	0.335	3.754	**0.271**	0.000*		
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	0.633	6.627	**0.530**	0.000*		
ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	0.145	2.163	**0.139**	0.033*		

a Predictors: (Constant), ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน,ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า, ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากตารางที่ 33 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม พบว่าตัวแปรต้นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านการให้เวลากับงานมีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.819 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 67.10 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 32.9 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า องค์ประกอบทุกด้านขององค์การ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน พบว่า ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด β=0.530 รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน β=0.271 และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการβ=0.139 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved