

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มาใช้ในการศึกษา โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) รวมทั้งการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่าง ๆ

ระเบียบวิธีการศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร บทความ หนังสือ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต และข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม แบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดลำปาง โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 117 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : Anova) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Linear Regression และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 14.0 for Windows ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 88.9 มีอายุระหว่าง 46 – 52 ปี ร้อยละ 29.9 จบการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. ร้อยละ 37.6 มีอายุการทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.1 มีตำแหน่งลูกจ้างรายวัน และมีอัตราเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 31.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดลำปาง

แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โดยแบ่งความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) โดยเมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน โดยใช้วิธีการ Reliability Analysis พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านความผูกพันกับงานที่ทำมีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.962 รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ ค่าความเชื่อมั่น 0.953 วัฒนธรรมในการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น 0.888 และด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนค่าความเชื่อมั่น 0.855 แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตอนที่ 2.1 ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.71 โดยพบว่าพนักงานสามารถรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงจนทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน

สามารถทำงานได้อย่างมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอย และจะประสบความสำเร็จในที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับปณท. ได้อย่างเต็มที่
2. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถ
3. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี
4. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง
5. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในปณท.
6. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน
7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน
8. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน
9. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

2.1.2 ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยค่าเฉลี่ย 6.15 โดยพบว่า ลูกค้ามีความสำคัญต่อการทำงาน ทำให้พนักงานให้ความสำคัญในด้านการบริการ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่

1. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
2. ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข
3. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า
4. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน
5. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
6. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า
7. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน
8. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ
9. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที

10. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง

2.1.3. ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยค่าเฉลี่ย 5.72 โดยพบว่า พนักงานรับรู้ว่าการจัดการมีการบริหารจัดการลูกค้า มีการสนับสนุน รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะความรู้ในการทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ปณท. มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี
3. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล
4. พนักงานในที่ทำการของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ
5. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของที่ท่านทำอยู่ในระดับยอดเยี่ยม
6. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง
7. ปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ในด้านความผูกพันต่องาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านความผูกพันในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยที่ 5.91 เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่

- 1) พนักงานภูมิใจในงานที่พนักงานทำ
ปัจจัยย่อยที่มีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่
 - 1) พนักงานรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
 - 2) ขณะที่พนักงานทำงาน พนักงานรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
 - 3) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

- 4) พนักงานพบว่า งานที่พนักงานทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
- 5) พนักงานรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของพนักงาน
- 6) ในการทำงาน พนักงานมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
- 7) งานของพนักงานสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงาน
- 8) พนักงานพบว่างานที่พนักงานทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับพนักงานเป็นอย่างมาก
- 9) เมื่อพนักงานตื่นขึ้นมาในตอนเช้า พนักงานรู้สึกอยากไปทำงาน
- 10) ในที่ทำงานพนักงานรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
- 11) พนักงานสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี
- 12) พนักงานสามารถทำงาน ได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาสั้น
- 13) พนักงานจดจ่ออยู่กับงานของพนักงาน
- 14) เมื่อพนักงานทำงาน พนักงานลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
- 15) การดึงความสนใจของพนักงานออกจากงานเป็นเรื่องยาก
- 16) พนักงานรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อพนักงานทำงาน

ตอนที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และเงินเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) เพื่อต้องการทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดลำปาง

2. ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุ 18-31 ปีและกลุ่มอายุ 32-45 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมในการบริการลูกค้าแตกต่างกัน โดยกลุ่มพนักงานอายุ 18-31 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 32 - 45 ปี แสดงว่า อายุของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการ

ไประชณีย์ในเขตจังหวัดลำปาง ส่วนด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ พบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การศึกษาของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไประชณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไประชณีย์ในจังหวัดลำปาง

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การในด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี แสดงว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไประชณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไประชณีย์ในจังหวัดลำปาง ส่วนด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ พบว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อองค์การ

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ตำแหน่งของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไประชณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไประชณีย์ในจังหวัดลำปาง

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เงินเดือนของพนักงาน ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไประชณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไประชณีย์ในจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาเรื่องความผูกพันกับงาน 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ค่าความเชื่อมั่น 0.918 ปัจจัยย่อย ได้แก่

1. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. เมื่อนั้นทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
3. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อนั้นทำงานอย่างตั้งใจ
4. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน

5. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
6. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ด้านการอุทิศตนเองในการทำงาน (Dedication) มีค่าความเชื่อมั่นมากที่สุดเท่ากับ 0.907
ปัจจัยย่อย ได้แก่

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

ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ค่าความเชื่อมั่น 0.904 ได้แก่

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

แสดงว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาในความผูกพันต่องานที่ทำมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

ตอนที่ 3.1 ระดับความผูกพันต่องานที่ทำของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่องานที่ทำ วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.92 แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นในเชิงบวก โดยพบว่าพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน สนุกสนานกับการทำงาน ซึ่งแสดงถึงความเต็มใจทุ่มเทในการทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
 - 1) ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
 - 2) ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
 - 3) เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน

- 4) ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
 - 5) ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
 - 6) ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
2. การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 6.08 แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นในเชิงบวก โดยพบว่าพนักงานมีการอุทิศทุ่มเทในการทำงานสูง โดยรับรู้ถึงความเป็นส่วนหนึ่งของงาน รู้เป้าหมายที่ชัดเจน และรู้สึกดีต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
 - 2) ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
 - 3) ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
 - 4) งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
 - 5) ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก
3. การให้เวลากับงาน (Absorption) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานในด้านการให้เวลากับงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 5.76 แสดงว่าพนักงานมีความคิดเห็นในเชิงบวก โดยพบว่าพนักงานมีความตั้งใจตั้งใจ และมีความสุขในการทำงาน ไม่สนใจในระยะเวลาทำงาน หรือสิ่งรอบตัว เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้
- 1) ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
 - 2) ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
 - 3) ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉันเมื่อฉันทำงาน
 - 4) การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก
 - 5) ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
 - 6) ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน

ตอนที่ 3.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่องานที่ทำของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่องานที่ทำระหว่างตัวแปรอิสระด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และเงินเดือน กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความผูกพันต่องานที่ทำ ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. พนักงานเพศชายมีผลต่อความผูกพันต่องานที่ทำมากกว่าพนักงานเพศหญิง โดยพบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) และการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่องานที่ทำของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตจังหวัดลำปาง ส่วนการให้เวลากับงาน ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่องานของพนักงาน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การอายุของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า การศึกษาของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ตำแหน่งของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การทุกด้านไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เงินเดือนของพนักงานไม่มีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง

ตอนที่ 3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความผูกพันต่องานที่ทำในด้านต่าง ๆ และ ภาพรวมความผูกพันต่องานที่ทำของพนักงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า องค์ประกอบความผูกพันต่องานที่ทำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานที่ทำในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน รายละเอียด ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)

องค์ประกอบความผูกพันต่องานที่ทำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานที่ทำในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.842 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 70.90 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 29.1 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันในภาพรวมจริง ๆ ของพนักงานได้ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยความผูกพันทุกด้านขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.442$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.402$) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.159$) ตามลำดับ ดังนั้นองค์การควรให้ความสนใจกับด้านการให้บริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การในงานที่ทำด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

2. การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)

องค์ประกอบความผูกพันต่องานที่ทำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานที่ทำในการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.813 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 66.10 ส่วนความผูกพันต่อองค์การอีกร้อยละ 33.9 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันในภาพรวมจริง ๆ ของพนักงานได้ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยความผูกพันทุกด้านขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำ

การอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.497$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.299$) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.143$) ตามลำดับ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสนใจกับด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรในงานที่ทำด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน

3. การให้เวลากับงาน (Absorption)

องค์ประกอบความผูกพันต่องานที่ทำทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่องานที่ทำในด้านการให้เวลากับงาน มีการแปรผันตามกันในเชิงบวก โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.819 โดยพบว่าตัวแปรต้นนั้นสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 67.10 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอีกร้อยละ 32.9 เป็นผลที่เกิดจากปัจจัยอื่นๆ แสดงว่าค่าที่ได้จากการทำนายด้วยสมการเส้นตรงจะใกล้เคียงกับระดับความผูกพันในภาพรวมจริงๆ ของพนักงานได้ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากค่านัยสำคัญทางสถิติ (ค่า Sig.) พบว่า ปัจจัยความผูกพันทุกด้านขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ สามารถทำนายระดับความผูกพันในภาพรวมได้มากที่สุด ($\beta = 0.530$) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.271$) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.139$) ตามลำดับ ดังนั้นองค์กรควรให้ความสนใจกับด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรในงานที่ทำด้านการให้เวลากับงาน

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง พบว่ามีประเด็นที่สำคัญหลายประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง มีความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านงาน ได้แก่ การใช้เวลากับงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านงาน มีค่าเฉลี่ยรวม 5.91 เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 ซึ่งสามารถแปลผลได้ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อศึกษาธุรกิจบริการประเภทเดียวกันมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Bagja Basikin (2550) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงาน ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการใช้เวลากับงาน ของครูสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมต้นในประเทศอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่า ครูสอนภาษาอังกฤษมีความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการใช้เวลากับงาน (Absorption) อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

5.2.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่างๆ

จากการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านงานเป็นผลจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการใช้เวลากับงาน (Absorption) ซึ่งระดับความคิดเห็นด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.92 ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 6.08 ด้านการใช้เวลากับงาน ค่าเฉลี่ย 5.76 โดยความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านงาน มีค่าเฉลี่ยรวม 5.91 เป็นระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 7.00 ซึ่งสามารถแปลผลได้ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ เป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถแห่งตน

จากผลการศึกษา พบว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถแห่งตนในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการประเมินระดับความมั่นใจในการทำงาน $\beta=0.342$ โดยสามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์การได้ แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเกี่ยวกับความมั่นใจในความสามารถแห่งตนเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีประสบการณ์ทำงาน ความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมา การทำงานภายใต้ความรู้ความสามารถในขอบเขตงานของตน ประกอบกับได้ทำงานที่ท้าทาย และมีความเชื่อมั่นในทักษะการทำงานในงานเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความมั่นใจสอดคล้องกับนโยบายด้านบุคลากรที่เน้นการบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาความสามารถของตน รวมถึงแสดงให้เห็นว่าองค์การมีส่วนในการส่งเสริมให้พนักงานแสดงความสามารถภายใต้ขอบเขตงานของตนเองได้อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในความสามารถของตน จึงแสดงออกถึงความสามารถของตน และแสดงออกถึงความอดทน พยายาม และไม่ท้อถอย สอดคล้องกับแนวคิดของ Albert Bandura (1977) ที่ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าตนมีความสามารถ บุคคลนั้นก็เกิดความมั่นใจ และจะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา บุคคลเหล่านั้นจะมีความอดทนสูง อุตสาหะ ไม่ท้อถอย ซึ่งส่งผลให้ประสบความสำเร็จและเกิดความผูกพันกับองค์การในที่สุด เมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจประเภทเดียวกันมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Mustafa Kokuncu, Ronald J.Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานด้านภาระงาน ซึ่งหมายถึงปริมาณงานที่มากเกินไปพนักงานจะสามารถทำได้ในแต่ละวัน โดยพนักงานสามารถทำให้สำเร็จได้ และการควบคุม ที่พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เปรียบเสมือนเป็นนายตนเอง รวมถึงผลการปฏิบัติงานในเรื่องความท้าทายในงาน มีผลต่อความผูกพันเช่นกัน

2. ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การในปัจจัยด้านการให้บริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านการบริการลูกค้า $\beta=0.513$ โดยสามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์การได้ แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นในปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีความเข้าใจลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความสุขกับการทำงานในการตอบสนองข้อเรียกร้อง

ต่างๆ พร้อมทั้งช่วยเหลือลูกค้าได้ตามความต้องการ ทำให้พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานของตนเอง แสดงให้เห็นว่า องค์กรและพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ นั่นหมายถึงมีความรู้ ทักษะ และความเต็มใจในการบริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Marie William and Juan I. Sanchez (1998) ที่ว่า การจัดการความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจ จะส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำในที่สุด เพราะพนักงานที่เอาใจใส่ดูแลลูกค้าจะพยายามอย่างหนักที่จะหาความต้องการของลูกค้า การปฏิบัติต่อลูกค้าของพนักงานมีอิทธิพลในทางบวกบนความพึงพอใจของลูกค้าต่อตัวพนักงานนั้นๆ นั่นคือ เมื่อพนักงานให้บริการอย่างเต็มใจเป็นที่พอใจของลูกค้า ลูกค้าก็พอใจในตัวพนักงานนั้นๆนั่นเอง จนเกิดความประทับใจทั้งสองฝ่าย ตรงกับแนวคิดเรื่องปัจจัยด้านการบริการลูกค้า (Customer orientation) ของ Benjamin Schneider and David E. Bowen ที่ว่าเมื่อบริษัทมีการให้บริการที่น่าพึงพอใจ แล้วลูกค้าก็จะยิ่งพอใจในตัวพนักงาน และยังพนักงานบริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้าและบริการตามความต้องการของลูกค้าแล้วจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ตัวพนักงานเองมีความภูมิใจในการให้บริการของตนเอง เกิดความประทับใจทั้งสองฝ่าย จึงทำให้พนักงานรู้สึกดีต่อบริษัทเกิดเป็นความผูกพันในที่สุด และยังมีการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) สูงยิ่งส่งผลให้ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) สูงตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Gerry Johnson (1996) ที่เป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงไปถึงการแบ่งปันการรับรู้ของพนักงานซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะองค์กรในส่วนของบริการ ที่จะสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อองค์กร เพื่อที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพการบริการที่ดี เกิดการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า สอดคล้องกับวันดี ทับทิม (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และประสิทธิผลของหน่วยงานใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม¹ ในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร พบว่า เรื่องการบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพัน ซึ่งความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรส่งผลให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทুমเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานจนเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และทำให้พนักงานเต็มใจที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับการศึกษาของสอดคล้องการศึกษาของเบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร” ซึ่งพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง โดยมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านงานต่อความผูกพันในภาพรวม พบว่าสามารถ

ทำนายถึงความผูกพันในภาพรวมได้ ซึ่งพบว่าปัจจัยในลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่า ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ $\beta=0.156$ โดยสามารถบ่งบอกถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเชื่อมั่นในความสามารถแห่งตน และปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญมากกว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ แต่ก็ยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีความรู้ ทักษะในงานของพนักงาน การเข้าใจมาตรฐานในการให้บริการ รวมถึงการทำงานและการให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัลและมีการช่วยเหลือเรื่องเทคโนโลยีพร้อมความช่วยเหลืออื่นๆ รวมไปถึงการได้รับการเอาใจใส่จากผู้บริหาร และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสามารถส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีและก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับที่องค์กรมีการส่งเสริมและสนับสนุน สอดคล้องกับ Benjamin Schneider and colleagues (1998) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมในการให้บริการ เป็นการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ขบวนการทำงาน พฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งตอบแทน การสนับสนุน และความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดูแลเอาใจใส่การให้บริการแก่ลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Mustafa Kokuncu, Ronald J.Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ภาระงาน การควบคุม รางวัลและการจดจำ ความรับผิดชอบต่อสังคม ลูกค้าและพนักงาน ความยุติธรรม และการสร้างคุณค่าในงาน โดยด้านรางวัลและการจดจำ ในการเปิดโอกาส มีส่วนร่วม และให้ความเสมอภาคกับพนักงาน รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ลูกค้าและพนักงาน เป็นด้านที่มีผลต่อความผูกพัน ซึ่งหากมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงยิ่งส่งผลให้มีความผูกพันสูงตามไปด้วย

4. ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของพนักงาน

4.1) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการทำงาน

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ใน จังหวัดลำปาง ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการทำงาน สอดคล้องกับพิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้า และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับรุจิ อุษศิลปัสศักดิ์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรโดยรวม แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษา B. Basikin (2550) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงาน ในเรื่องความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน และการให้เวลากับงาน ของครูสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมต้นในประเทศอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทของโรงเรียนที่สอน และสถานที่ของโรงเรียนที่สอน ที่แตกต่างกัน ไม่มี

ผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกันกับ Mustafa Kokuncu, Ronald J.Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเช่นเดียวกัน

4.2) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบถามในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption)

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน และด้านการอุทิศตนในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง ส่วนในด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ B. Basikin (2550) ที่ทำการศึกษารื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของครูสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมต้นในประเทศอินโดนีเซีย ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Mustafa Kokuncu, Ronald J.Burke and Lisa Fiksenbaum (2549) ที่ทำการศึกษารื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านงานของผู้จัดการและผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้หญิงในธนาคารประเทศตุรกี โดยทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลและผลที่ตามมาของความผูกพันที่มีต่อองค์กรด้านงาน ผลพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในทุกๆด้านไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ และปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มพนักงานอายุ 11-20 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานอายุ 32-45 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน 1-10 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่นๆไม่มีผลต่อความผูกพัน

2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องงานของพนักงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันมีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยเรื่องเพศ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน มีความแตกต่างกัน แสดงว่าองค์กรมีวัฒนธรรมในการหล่อหลอมแนวคิดส่วนใหญ่ไปในแนวทางเดียวกัน แตกต่างกันเพียงปัจจัยในเรื่องเพศเท่านั้น

3. ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านระดับความมีความมั่นใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง พบว่า อยู่ในระดับต่ำสุดของความคิดเห็นระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.71 เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่ามีเพียง 2 ปัจจัย คือ ฉันรู้สึกว่า ฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน และฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่มีความคิดเห็นระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยอื่นๆมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

4. องค์ประกอบความผูกพันในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปางในภาพรวมได้ โดยความคิดเห็นต่อด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า 0.05 โดยองค์ประกอบด้านด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ ($\beta = 0.513$) สามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ($\beta = 0.342$) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ($\beta = 0.156$) ตามลำดับ

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับที่มีความเหมาะสมในทุกด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน การบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และวัฒนธรรมในการให้บริการ และควรรักษาให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และหากองค์กรจะสร้างความผูกพันให้มากยิ่งขึ้น องค์กรควรมุ่งเน้นการแก้ไขประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุด เนื่องจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกได้รับความสนใจจากองค์กรในปัจจุบันด้านต่างๆเหล่านี้ น้อย ผู้ศึกษาใคร่สรุปในแต่ละประเด็นดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจุบันย่อยเห็นว่า ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และฉันรู้สึกว่าฉันมีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน มีความคิดเห็นระดับค่อนข้างเห็นด้วยในอันดับท้ายสุดท้ายเช่นกัน แสดงว่า พนักงานยังไม่มีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ รวมถึงพนักงานส่วนใหญ่คิดว่าตนมีความสามารถมากกว่าตำแหน่งที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้นผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อที่พนักงานจะได้พัฒนาความสามารถของตนเอง รวมถึงพนักงานยังได้นำความสามารถของตนเองมาใช้ในการช่วยเหลือ และพัฒนาบริษัท และองค์กรเองก็ยังสามารถประเมินผลการปฏิบัติได้ โดยวัดจากความสามารถของพนักงาน และทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องต่างๆของตนเอง เพื่อที่จะได้นำไปแก้ไข และพัฒนาต่อไป

2. ด้านความผูกพันต่องาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านความผูกพันต่องาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจุบันย่อยเห็นว่า ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในอันดับสุดท้าย แสดงให้เห็นว่าพนักงานรู้สึกเคยชินกับงานที่ทำอยู่ จนไม่รู้สึกเกิดความตื่นเต้น หรือความแปลกใหม่ในการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรมีการจัดการทำงาน

ในรูปแบบใหม่ เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซากจำเจ ทำให้พนักงานต้องมีการเตรียมตัว เตรียมความพร้อมในการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม รวมถึงรู้สึกตื่นเต้นกับงานที่ไม่เคยทำมาก่อน เพื่อสร้างการทำทหายความสามารถของตัวเอง เช่น จัดให้มีการเวียนงานกันทำ ย้ายสาขาพนักงานในการทำงาน หรือจัดมุมมอง พื้นที่ในการทำงานใหม่ เพื่อเจอสภาพแวดล้อมใหม่ เพื่อสร้างสีสันในการทำงาน

3. ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยย่อยด้านนั้นชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในอันดับท้ายสุด แสดงให้เห็นว่า พนักงานยังไม่มีความพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นทั้งหมดจากลูกค้า ดังนั้น องค์กรจึงควรพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงานให้มีใจรักในการทำงาน โดยอาจจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรที่จูงใจ และสามารถเปลี่ยนทัศนคติได้ รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการประเมินจากลูกค้า เพื่อพนักงานจะได้เกิดการพัฒนาตนเอง และเต็มใจที่ตอบสนอง และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้ามากขึ้น

4. ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อด้านวัฒนธรรมในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยเห็นว่า ปัจจัยย่อยด้านปณท. มีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงาน และให้บริการ มีความคิดเห็นระดับเห็นด้วยในอันดับสุดท้าย แสดงว่า องค์กรมีเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลือต่างๆ ที่ยังไม่เพียงพอ ดังนั้น องค์กรควรให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุน โดยจัดให้มีอุปกรณ์ที่รองรับกับเทคโนโลยีต่างๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และจัดให้มากเพียงพอ เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในการทำงานที่สะดวก และคล่องแคล่วมากกว่าเดิม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสมบูรณ์

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากคำถามปลายเปิดที่ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งอาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้ศึกษาสามารถรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่าง ๆ โดยใคร่ขอนำเสนอมาเพื่อพิจารณาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดผลที่มากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. อุปกรณ์การทำงาน พนักงานมีความเห็นว่า ควรมีการจัดสรรอุปกรณ์สำหรับการให้บริการลูกค้าให้เพียงพอ เช่น กล้องพัสดุ ของจดหมาย อุปกรณ์รัดกล่อง เป็นต้น

เนื่องจากการจัดสรรอุปกรณ์ต่างๆไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจได้ ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนะในประเด็นนี้ว่า ควรมีการจัดเตรียมแผนงานและงบประมาณในการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าในแต่ละวัน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. การปฏิบัติงาน พนักงานมีความเห็นว่า พนักงานบางคนยังไม่รู้ขั้นตอนการทำงานและรายละเอียดของงานทั้งหมด หากพนักงานทุกคนรู้ขั้นตอนและรายละเอียดของงานทั้งหมดอย่างครบถ้วน จะส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนะในประเด็นนี้ว่า บริษัท ควรจัดให้มีการอบรมกับพนักงานในทุกๆฝ่ายขององค์กร เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานในขอบเขตงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด พร้อมทั้งจัดให้มีการทดสอบความรู้ความสามารถในการทำงานนั้นๆ ทุก 1 ปี เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานในการทำงาน

3. การจัดสรรเวลา พนักงานมีความเห็นว่า ควรมีการจัดสรรเวลาในการทำงานให้มากขึ้น กล่าวคือ ขยายช่วงระยะเวลาการส่งมอบงาน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานหนึ่งคน ต้องทำงานในหลายด้าน ผู้ศึกษาใคร่ขอเสนอแนะในประเด็นนี้ว่า ควรมีการสอบถามพนักงานก่อนที่จะมอบหมายงานนั้นๆให้ เพื่อจะได้จัดสรรเวลาในการส่งมอบงานไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน และการทำงานเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด