

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	น
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวความคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตประชากร	13
ขอบเขตเนื้อหา	14
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	14
การรวบรวมข้อมูล	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
ระยะเวลาในการศึกษา	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	17
ส่วนที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	22
ส่วนที่ 3 ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติของ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	28
ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	33
ส่วนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	37
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการศึกษา	50
อภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะสำหรับการประยุกต์ใช้	56
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	57
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	60
ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการทำงาน	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือนปัจจุบัน	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด	21
9 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ	22
10 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีอิสระในการทำงาน	23
11 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความหลากหลายของงาน	24
12 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	25
13 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผลป้อนกลับของงาน	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	27
15 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ	28
16 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	29
17 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้	30
18 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	31
19 แสดงระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	32
20 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง	33
21 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร	35
23 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวงต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	36
24 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามเพศ	37
25 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามอายุ	38
26 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามสถานภาพสมรส	39
27 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	41
28 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามอายุการทำงาน	42
29 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามระดับตำแหน่ง	44
30 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามอัตราเงินเดือน	45
31 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง จำแนกตามสังกัด	47
32 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	49

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- |   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | แบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร           | 6  |
| 2 | โครงสร้างส่วนงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | 12 |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved