

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	17
ทบทวนวรรณกรรม	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	23
ขอบเขตการศึกษา	23
วิธีการศึกษา	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	30
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	30
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	30
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน	32
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม	60

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการศึกษา	84
การอภิปรายผลการศึกษา	94
ข้อค้นพบ	100
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	107
แบบสอบถาม	108
หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร	115
ประวัติผู้เขียน	116

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	32
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	33
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	34
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	34
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้	35
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่ง	36
7 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	37
8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน	38
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการให้บริการลูกค้า	40
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวัฒนธรรมการให้บริการ	42
11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	44
12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ	45
13 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่	46
14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่	47
15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามกลุ่มการศึกษา	48

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่	49
17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่	50
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามกลุ่มระยะเวลาการทำงาน	51
19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานเป็นรายคู่	52
20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงานเป็นรายคู่	53
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามตำแหน่งงาน	54
22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน	55
23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน	56
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามอัตราเงินเดือน	57
25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน	59
27 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	60
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความผูกพันต่อองค์การ	62
29 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันจำแนกตามเพศ	65
30 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ	66
31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ	67
32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่องานของพนักงาน ในด้านการให้เวลาในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ	68
33 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษา	69
34 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน	70
35 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามตำแหน่งงาน	71
36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน	72
37 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน	74
39 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านความผูกพันจำแนกตามอัตราเงินเดือน	75
40 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน	76
41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน	77
42 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน	78
43 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน ด้านการให้บริการลูกค้า และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	79
44 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน ด้านการให้บริการลูกค้า และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการต่อความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน	80
45 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน ด้านการให้บริการลูกค้า และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการต่อความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงาน	81
46 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของพนักงาน ด้านการให้บริการลูกค้า และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการต่อความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม	82

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนและความคาดหวังในผลการกระทำที่จะเกิดขึ้น	13
2	แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร	25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved