

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	22
ขอบเขตการศึกษา	22
วิธีการศึกษา	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	27
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	29
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	30
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	30
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแผนกค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด	32
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานค้าส่ง บริษัท ทรู มูฟ จำกัด	34
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการศึกษา	59
การอภิปรายผลการศึกษา	69
ข้อค้นพบ	74
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	75
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	85
แบบสอบถาม	87
ประวัติผู้เขียน	92

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	32
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	32
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	33
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	33
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้	34
6 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	34
7 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง	35
8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	37
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	38
10 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	40
11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ	41
12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	41
13 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	42
14 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอัตราเงินเดือน	43
15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน	44
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความผูกพันต่องาน	45
18 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	48
19 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน	49
20 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการใช้เวลาทำงาน	50
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามเพศ	51
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามกลุ่มอายุ	52
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	52
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	53
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามอัตราเงินเดือน	53
26 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม	54
27 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	55
28 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 29 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง  
ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อ  
ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงาน

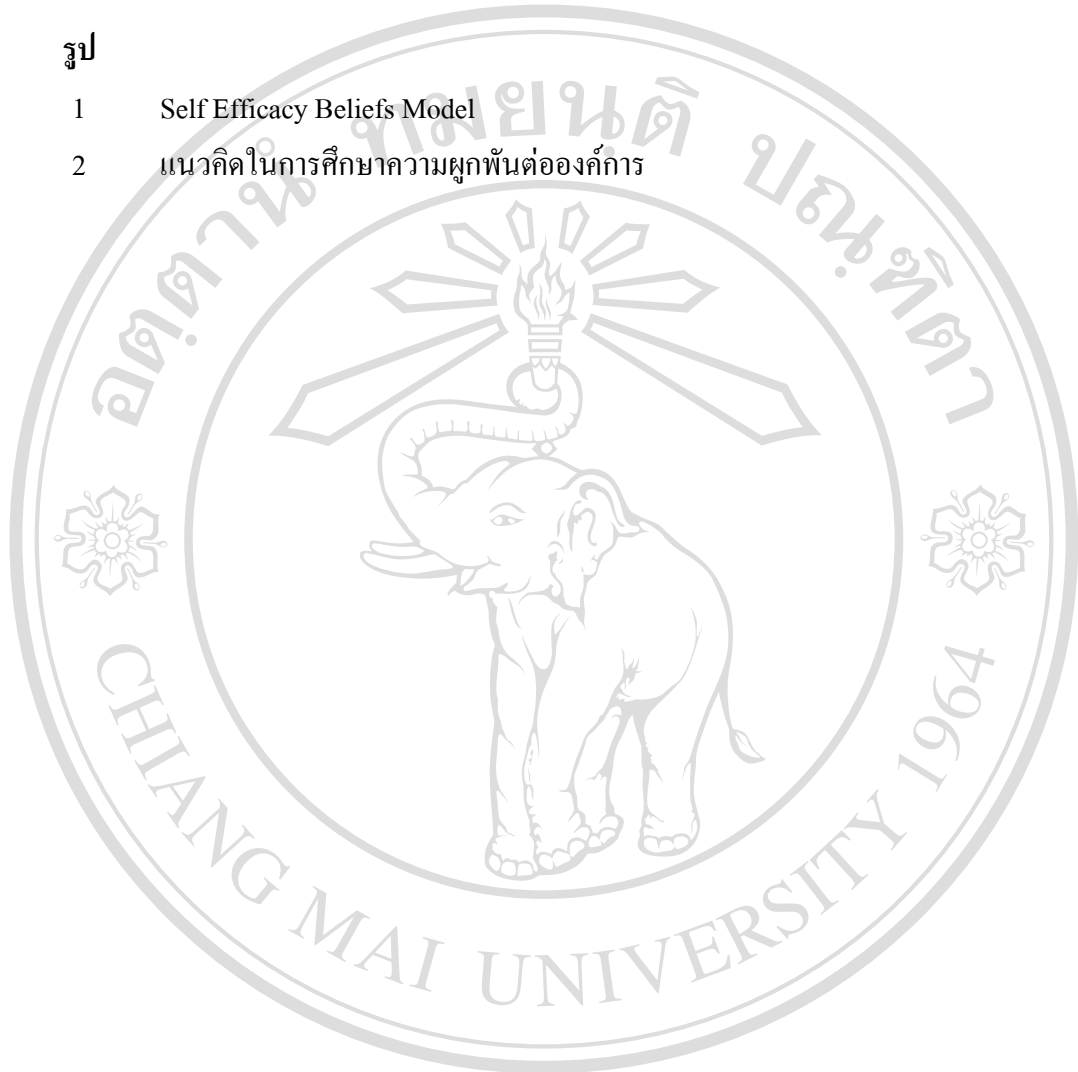
57



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	Self Efficacy Beliefs Model	13
2	แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร	23



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved