

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	
2.1.1 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	4
2.1.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	5
2.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	
- ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน (Self efficacy)	6
- ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ (Service climate)	8
- ปัจจัยด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation)	10
2.2 ทบทวนวรรณกรรม	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	15
วิธีการศึกษา	18
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล	22
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล	23
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นใจในการทำงานของตน	
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ	28
2.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความมั่นใจในการทำงานของตน	
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ	28
2.2 อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลของต่อความคิดเห็นต่อความมั่นใจในการทำงานของตน การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญและบรรยากาศการให้บริการ	36
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	
3.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	57
3.2 อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	60
3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงานของตน	
ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ	
กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	83
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	87
อภิปรายผลการศึกษา	97
ข้อค้นพบ	102
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	104
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	108
ประวัติผู้เขียน	116

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	24
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	24
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	25
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน25	25
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราเงินเดือน	26
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์กร	27
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร	27
9 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	28
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านระดับความมั่นใจใน การทำงานของตน	29
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	31
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศการให้บริการ	33
13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็น	35
14 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความมั่นใจในการทำงานของตน การมุ่งเน้นลูกค้า เป็นสำคัญและบรรยากาศการให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ	36
15 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยจำแนกตามอายุ	37
16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานใน ด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่	38
17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานใน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่	39
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็น โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	40
19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานใน ด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่41	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่	42
21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการบริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่	43
22 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	44
23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่	45
24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่	46
25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการบริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่	47
26 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็น โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน	48
27 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่	49
28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่	50
29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการบริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่	51
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็น โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง	52
31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับตำแหน่งเป็นรายคู่	53
32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับตำแหน่งเป็นรายคู่	54
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็น โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานในด้านบรรยากาศในการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานเป็นรายคู่	56
35 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	57
36 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความผูกพันต่อองค์กร	58
37 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามเพศ	61
38 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามอายุ	62
39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นอกเห็นใจต่อองค์กรในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่	63
40 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นอกเห็นใจต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่	64
41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นอกเห็นใจต่อองค์กรในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่	65
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	66
43 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นอกเห็นใจต่อองค์กรในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่	67
44 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นอกเห็นใจต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่	68
45 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นอกเห็นใจต่อองค์กรในด้านความสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่	69
46 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	70
47 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นอกเห็นใจต่อองค์กรในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่	72
49 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่	73
50 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน	74
51 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่	75
52 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่	76
53 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่	77
54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กรๆ โดยจำแนกตามระดับตำแหน่ง	78
55 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับระดับตำแหน่งเป็นรายคู่	79
56 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตนในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับระดับตำแหน่งเป็นรายคู่	80
57 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านการสนใจในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านระดับระดับตำแหน่งเป็นรายคู่	81
58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	82
59 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในด้านความมั่นใจในการทำงานของตนเอง ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	83
60 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในด้านความมั่นใจในการทำงานของตนเอง ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อความกระฉับกระเฉงในการทำงาน(Vigor)	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
61 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อ การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication)	85
62 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการให้บริการที่มีผลต่อ ความสนใจในการทำงาน (Absorption)	86

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1 แผนภาพความมั่นใจในการทำงานของตน (Self efficacy)

7



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved