


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	4
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	19
ขอบเขตการศึกษา	19
วิธีการศึกษา	23
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	27
ระยะเวลาในการศึกษา	27
บทที่ 4 ผลการศึกษา	28
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน	33
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	65
สรุปผลการศึกษา	65
อภิปรายผลการศึกษา	74
ข้อค้นพบ	76
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	77

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม	หน้า
ภาคผนวก	81
ประวัติผู้เขียน	84
	92



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	29
2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	29
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	30
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน	30
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	31
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราเงินเดือน	32
7 แสดงค่าความน่าเชื่อถือต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	33
8 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน	34
9 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า	37
10 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า	39
11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ	41
12 ตารางแสดงความคิดเห็นที่ได้จากข้อคำถามปลายเปิดและจำนวนผู้แสดงความคิดเห็น	42
13 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	43
14 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ	44
15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามกลุ่มการศึกษา	45
16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นพนักงานต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่	46
17 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นพนักงานต่อองค์กรในด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่	47
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามกลุ่มอายุการทำงาน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามตำแหน่งงาน	49
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน	50
21 แสดงค่าความน่าเชื่อถือต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพัน ต่อองค์การของพนักงานทั้ง 3 ด้าน	51
22 แสดงระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง	52
23 แสดงองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน	53
24 แสดงองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความมุ่งมั่น	54
25 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามเพศ	55
26 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามอายุ	56
27 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	57
28 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน	58
29 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	59
30 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน	60
31 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานใน ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรม ในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง	62
32 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานใน ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรม ในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความทุ่มเทในงาน	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
33	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรม ในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น	64