

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
ประโยชน์จากการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎี	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันขององค์กร	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	23
ขอบเขตการศึกษา	25
วิธีการศึกษา	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	27
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	29
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	30
ระยะเวลาในการศึกษา	30
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ใน จังหวัดลำปาง	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ใน จังหวัดลำปาง	36
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการศึกษา	67
การอภิปรายผลการศึกษา	78
ข้อค้นพบ	83
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	93
แบบสอบถาม	94
หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร	101
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	32
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	32
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	33
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	33
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	34
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินเดือน	35
7 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	36
8 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	37
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ	39
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	41
11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	43
12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ	44
13 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการจำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่	45
14 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	46
15 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	47
16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการจำแนกตามปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่	48
17 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตำแหน่งงาน	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์การในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเงินเดือน	50
19 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน	51
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความผูกพันต่องาน	52
21 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	55
22 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน	56
23 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการใช้เวลาทำงาน	57
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามเพศ	58
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามกลุ่มอายุ	59
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	59
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	60
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามตำแหน่งงาน	59
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับด้านความผูกพันต่องานจำแนกตามอัตราเงินเดือน	59
30 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวม	60
31 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านระดับความมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นในความสามารถ ของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการ ให้บริการ ต่อความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน	62
33 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อ ความผูกพันต่องานด้านการให้เวลากับงาน	63

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	Self Efficacy Beliefs Model	12
2	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตน และความคาดหวัง ในผลการกระทำที่จะเกิดขึ้นต่อการตัดสินใจการกระทำ	14
3	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตน และความคาดหวัง ในผลการกระทำที่จะเกิดขึ้นต่อพฤติกรรมและความรู้สึก	14
4	แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร	22