

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	๓
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
3.1 ขอบเขตการศึกษา	16
3.2 วิธีการศึกษา	19
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	21
3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา	23
3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	23
3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	23
บทที่ 4 ผลการศึกษา	24
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
แบบสอบถาม	
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	92
5.1 สรุปผลการศึกษา	92
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	107
5.3 ข้อค้นพบ	112
5.4 ข้อเสนอแนะ	114
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	122
แบบสอบถาม	123
ประวัติผู้เขียน	129

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	26
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	26
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	27
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร	28
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	29
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสายงาน	29
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ การเป็นผู้บริหาร	30
9	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อ งาน	31
10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน	32
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	35
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ	37
13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ	39
14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ	40
15	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบ สอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	41
16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ จำแนกตามสถานภาพสมรส	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่	43
18	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	44
19	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	45
20	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	46
21	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	47
22	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร	48
23	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรเป็นรายคู่	49
24	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรเป็นรายคู่	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	51
26	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ จำแนกตามประเภทสายงาน	52
27	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆ จำแนกตามสถานภาพการเป็นผู้บริหาร	53
28	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องาน	54
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องาน	55
30	แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	58
31	แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน	59
32	แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่องานในด้านการใช้เวลาทำงาน	60
33	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องาน จำแนกตามเพศ	62
34	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องาน จำแนกตามอายุ	63
35	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	64
36	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
37	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านการให้เวลากับงานทำงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่	66
38	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	67
39	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	68
40	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านสถานภาพสมรสเป็นรายคู่	69
41	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องาน จำแนกตามระดับการศึกษา	70
42	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	71
43	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	72
44	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	73
45	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	74
46	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
47	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรเป็นรายคู่	76
48	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรเป็นรายคู่	77
49	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรเป็นรายคู่	78
50	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานด้านภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กรเป็นรายคู่	79
51	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องาน จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	80
52	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงานเป็นรายคู่	81
53	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องานในด้านการให้เวลากับงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงานเป็นรายคู่	82
54	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องาน จำแนกตามประเภทสายงาน	83
55	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่องาน จำแนกตามสถานภาพการเป็นผู้บริหาร	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
56	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ กับความผูกพันต่องานด้านภาพรวม	85
57	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ กับความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	86
58	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ กับความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน	87
59	แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการบริการ กับความผูกพันต่องานด้านการใช้เวลาทำงาน	88
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการสร้างความผูกพันต่องาน	89
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการสร้างความผูกพันต่องาน	90