

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดทฤษฎี	5
2.2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	17
2.3 ทบทวนวรรณกรรม	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	23
3.1 ขอบเขตการศึกษา	23
3.2 วิธีการศึกษา	26
3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	27
3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา	31
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	31
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	33
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	68
5.1 สรุปผลการศึกษา	68
5.2 การอภิปรายผลการศึกษา	78
5.3 ข้อค้นพบ	83
5.4 ข้อเสนอแนะ	84
5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก	90
แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข	97
หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร	
ประวัติผู้เขียน	98

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามที่ทำกรไปรษณีย์	25
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	34
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	34
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	35
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาทำงาน	36
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	36
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินเดือน	37
8 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	38
9 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน	39
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ	41
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	43
12 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	45
13 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามกลุ่มอายุ	46
14 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามกลุ่มการศึกษา	46
15 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	48
16 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามกลุ่มตำแหน่งงาน	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน	50
18 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร	51
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในด้านความผูกพันต่อองค์กร	52
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	55
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน	56
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านการใช้เวลาทำงาน	56
23 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ	57
24 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามกลุ่มอายุ	58
25 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา	59
26 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	60
27 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน	61
28 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอัตราเงินเดือน	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวม	63
30 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน	64
31 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน	65
32 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และ ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการให้เวลากับงาน	66

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถของตน (Efficacy Expectations) และความคาดหวังในผลการกระทำที่จะเกิดขึ้น (Outcome Expectation)	13
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตน และความคาดหวังในผลการกระทำที่จะเกิดขึ้นต่อการตัดสินใจการกระทำ	14
3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตน และความคาดหวังในผลการกระทำที่จะเกิดขึ้นต่อพฤติกรรมและความรู้สึก	14
4 โครงสร้างองค์การสำนักงานเขตไปรษณีย์เขต 5	19
5 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ	23