

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| สารบัญตาราง | ซ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 2 |
| นิยามศัพท์ | 2 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร | 4 |
| ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด | 13 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 17 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 20 |
| ขอบเขตการศึกษา | 20 |
| วิธีการศึกษา | 23 |
| สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล | 27 |
| ระยะเวลาในการศึกษา | 28 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 30 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 31 |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร | 35 |
| ของพนักงาน | 35 |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน | 53 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ | 73 |
| สรุปผลการศึกษา | 73 |
| อภิปรายผลการศึกษา | 80 |
| ข้อค้นพบ | 83 |
| ข้อเสนอแนะจากการศึกษา | 83 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|-----------------|------|
| บรรณานุกรม | 86 |
| ภาคผนวก | 90 |
| ประวัติผู้เขียน | 97 |



The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. It features a central figure of an elephant standing and facing left. Above the elephant's trunk is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame, emitting rays of light. The emblem is surrounded by a double-lined border. Between the lines, the Thai text 'อิตตมานั ทมยนุติ ปณทิตา' is written in the upper arc, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in the lower arc. Two decorative floral motifs are positioned on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ | 31 |
| 2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ | 31 |
| 3. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา | 32 |
| 4. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน | 32 |
| 5. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน | 33 |
| 6. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราเงินเดือน | 34 |
| 7. แสดงค่าความน่าเชื่อถือต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน | 35 |
| 8. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน | 36 |
| 9. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า | 39 |
| 10. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า | 41 |
| 11. แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ | 43 |
| 12. ตารางแสดงความคิดเห็นที่ได้จากข้อคำถามปลายเปิดและจำนวนผู้แสดงความคิดเห็น | 44 |
| 13. แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ | 45 |
| 14. แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ | 46 |
| 15. แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามกลุ่มการศึกษา | 47 |
| 16. แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามกลุ่มการศึกษา | 48 |
| 17. แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นพนักงานต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่ | 49 |
| 18. แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นพนักงานต่อองค์กร ในด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้าจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่ | 50 |

สารบัญตาราง(ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 19. แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร | 51 |
| 20. แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน | 52 |
| 21. แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน | 53 |
| 22. แสดงค่าความน่าเชื่อถือต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานทั้ง 3 ด้าน | 54 |
| 23. แสดงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง(Vigor) | 55 |
| 24. แสดงองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านการเสียสละ(Dedication) | 56 |
| 25. แสดงองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านความมุ่งมั่น(Absorption) | 57 |
| 26. แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามเพศ | 58 |
| 27. แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามอายุ | 59 |
| 28. แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา | 60 |
| 29. แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการเสียสละ จำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษาเป็นรายคู่ | 61 |
| 30. แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน | 62 |
| 31. แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการเสียสละ จำแนกตามปัจจัยด้านอายุการทำงานเป็นรายคู่ | 63 |
| 32. แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน | 64 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 33. แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มเงินเดือน | 65 |
| 34. แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ด้านความมุ่งมั่นจำแนกตามปัจจัยด้านเงินเดือนเป็นรายคู่ | 66 |
| 35. แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความ กระฉับกระเฉง | 68 |
| 36. แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านการเสียสละ | 69 |
| 37. แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น | 70 |