

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทบทวนวรรณกรรม	11
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	14
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีการศึกษา	18
ขอบเขตการศึกษา	18
วิธีการศึกษา	22
การวิเคราะห์ข้อมูล	23
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	25
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	26
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 31	27
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการศึกษา	63
การอภิปรายผลการศึกษา	73
ข้อค้นพบ	79
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	85
แบบสอบถาม	86
ประวัติผู้เขียน	91

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	28
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	28
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	29
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	29
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้	30
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งในองค์กร	31
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงานในองค์กร	31
8 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	32
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน	33
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า	35
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ	37
12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	39
13 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ	40
14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความมั่นใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยด้านอายุเป็นรายคู่	41
15 แสดงค่าเฉลี่ยและความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	42
16 แสดงค่าเฉลี่ยและความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ยและความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มอัตราเงินเดือน	43
18 แสดงค่าเฉลี่ยและความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร	44
19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อองค์การของ พนักงาน ในด้านความมั่นใจในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร	45
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความผูกพันต่อองค์การ	46
21 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของ พนักงาน	49
22 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามเพศ	50
23 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามอายุ	50
24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานในด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่	51
25 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามระดับการศึกษา	52
26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานในด้านการให้เวลากับงาน(Absorption) จำแนกตามระดับ การศึกษาเป็นรายคู่	52
27 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	53
28 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามอัตราเงินเดือน	54
29 แสดงค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร	54
30 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานในด้านการมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) จำแนกตาม ตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่	56
32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กรเป็นรายคู่	57
33 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	58
34 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)	59
35 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)	60
36 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อการให้เวลากับงาน (Absorption)	61

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	โครงสร้างองค์การ ธนาคารกสิกรไทย	17
2	กรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ	20



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved