

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญภาพ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร | 4 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 17 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 21 |
| ขอบเขตการศึกษา | 21 |
| วิธีการศึกษา | 24 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 25 |
| สถิติที่ใช้ในการศึกษา | 27 |
| สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล | 27 |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา | 27 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 28 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด | 29 |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พนักงานฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7 ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด | 32 |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน | 46 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 5 | |
| สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ | 59 |
| สรุปผลการศึกษา | 59 |
| การอภิปรายผลการศึกษา | 70 |
| ข้อค้นพบ | 73 |
| ข้อเสนอแนะจากการศึกษา | 74 |
| ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม | 75 |
| บรรณานุกรม | 77 |
| ภาคผนวก | 81 |
| หนังสือขออนุญาตสำรวจความผูกพันต่อองค์กร | 82 |
| แบบสอบถาม | 84 |
| ประวัติผู้เขียน | 90 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ | 29 |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ | 29 |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา | 30 |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน | 31 |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ | 31 |
| 6 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน | 32 |
| 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน | 33 |
| 8 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานในด้านการบริการที่เน้นลูกค้า | 35 |
| 9 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของพนักงานในด้านวัฒนธรรมการให้บริการ | 37 |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ | 39 |
| 11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ | 40 |
| 12 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามการศึกษา | 41 |
| 13 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุการทำงาน | 42 |
| 14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจำแนกตามปัจจัยด้านอายุการทำงานเป็นรายคู่ | 43 |
| 15 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามระดับรายได้ | 44 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 16 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ในด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตนจำแนกตามปัจจัยด้านระดับรายได้เป็นรายคู่ | 45 |
| 17 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน | 46 |
| 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความผูกพันต่องาน | 47 |
| 19 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามเพศ | 50 |
| 20 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามปัจจัยด้านอายุ | 51 |
| 21 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามปัจจัยด้านการศึกษา | 52 |
| 22 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามปัจจัยด้านอายุการทำงาน | 52 |
| 23 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามระดับรายได้ | 53 |
| 24 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์ประกอบความผูกพันต่องานด้านภาพรวม | 55 |
| 25 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์ประกอบความผูกพันต่องานด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน | 56 |
| 26 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์ประกอบความผูกพันต่องานด้านการอุทิศตนในการทำงาน | 57 |
| 27 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์ประกอบความผูกพันต่องานด้านการใช้เวลาทำงาน | 58 |

สารบัญภาพ

| รูป | | หน้า |
|-----|---|------|
| 1 | แสดงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการคาดหวังต่อผลที่เกิดขึ้น | 13 |
| 2 | แสดงแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน | 21 |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved