

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	10
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
ขอบเขตเนื้อหา	14
ขอบเขตประชากร	17
วิธีการศึกษา	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	21
ระยะเวลาในการศึกษา	21

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	22
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	28
ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อองค์กร	35
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	41
ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	52
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการศึกษา	58
อภิปรายผลการศึกษา	67
ข้อค้นพบ	69
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	71
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	76
หนังสือยินยอมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร	78
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	79
ประวัติผู้เขียน	86

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	23
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	23
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	24
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	24
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน (กับศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)	24
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ	25
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (รวมค่าล่วงเวลาที่ได้รับ)	26
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการลาออก จากงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน	26
9	แสดงจำนวน และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสาเหตุที่ต้องการลาออก	27
10	แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร	28
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ความมั่นใจในการทำงาน	29
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน การให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า	31
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า	33
14	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆ	34
15	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ	35
16	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	36
17	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามระดับการศึกษา	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามอายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒน์	38
19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การใน ด้านความมั่นใจในการทำงานจำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่	39
20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การใน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าจำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่	40
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในด้านต่างๆ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	41
22 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน	41
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้าน ความกระฉับกระเฉง (Vigor)	43
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้าน ความทุ่มเทในงาน (Dedication)	44
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้าน ความมุ่งมั่น (Absorption)	45
26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อ องค์การในด้านต่างๆ	46
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความ ผูกพันจำแนกตามอายุ	46
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความ ผูกพันจำแนกตามสถานภาพการสมรส	47
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความ ผูกพันจำแนกตามระดับการศึกษา	48
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความ ผูกพันจำแนกตามอายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒน์	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความกระฉับกระเฉง จำแนกตามอายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒนาเป็นรายคู่	50
32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันด้านความมุ่งมั่น จำแนกตามอายุการทำงานกับศูนย์ศรีพัฒนาเป็นรายคู่	51
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบความผูกพันจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	52
34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในภาพรวม	53
35 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความกระฉับกระเฉง	54
36 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความทุ่มเทในงาน	55
37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า กับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้านความมุ่งมั่น	56

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงโครงสร้างองค์การของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	11
2	แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร	15



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved