

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	9
แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	18
บริบทของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	45

4 ผลการวิจัย.....	46
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้า ภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	49
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้า ภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	54
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของ ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).	58
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ.....	68
5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	83
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	84
ประวัติผู้วิจัย.....	92