

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามานาชิ อิเลคทรอนิกส์(ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย รวมทั้งรวบรวมแนวความคิด และทฤษฎีต่าง ๆ มาแสดงไว้ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

L. Porter และ F.J. Smith (Steers and Porter, 1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Burke (2003) เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันคือผู้ที่ทำงานอยู่กับองค์กรนั้น ๆ เพื่อส่งเสริมองค์กรให้สร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จมีผลกำไร โดยความผูกพันของพนักงานนี้มีความเชื่อมโยงกับความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ขององค์กร

The Institute for Employment Studies (2004) เป็นบริษัทที่ปรึกษางานทางด้าน การพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันของพนักงานไว้ว่า พนักงานจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและคุณค่าขององค์กร พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะใส่ใจในบริบทของธุรกิจ และทำงานกับเพื่อนร่วมงานในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร องค์กรจะต้องสร้างการพัฒนาและปลูกฝังความผูกพันของพนักงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างหรือพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมอันประกอบไปด้วย

- 1) มีความเชื่อมั่นในองค์กร
- 2) มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อสร้างสิ่งที่ดีกว่า
- 3) เข้าใจบริบทของธุรกิจและมีมุมมองในภาพใหญ่
- 4) เคารพและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
- 5) มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะก้าวไปข้างหน้า
- 6) มีการพัฒนางานที่ตนทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ

2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

The Gallup Organization (2002) เป็นสถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร ในรูปของ The Gallup Path ซึ่งหัวใจสำคัญสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในทุกองค์กรจะสร้างการเติบโตของยอดขายและกำไรให้กับองค์กรดังแผนภาพที่ 1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แผนภาพที่ 1 The Gallup Path



ที่มา : ปรับมาจาก Gallup Organization “The Gallup Path.” [Online]. Available <http://www.gallupconsulting.com/> (15 March 2007)

จากแผนภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า องค์กรจะต้องกำหนดขีดความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุก ๆ ตำแหน่งงาน เพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ อีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน จนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

The Gallup Organization ได้ทำการสำรวจและพบคำถามที่สามารถใช้วัดความผูกพันของพนักงาน เช่น ในที่ทำงานฉันมีโอกาสดำเนินทำในสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุด ในที่ทำงานความคิดเห็นของฉันได้รับการยอมรับ ฉันมีเพื่อนที่ดีที่สุดในที่ทำงาน ในปีที่ผ่านมาฉันมีโอกาสดำเนินรู้และเติบโตในที่ทำงาน เป็นต้น

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) (อ้างในพิชญากุล ศิริปัญญา, 2545) ได้รวบรวมผลการศึกษานักวิชาการหลายท่าน แล้วนำมาสร้างกรอบความคิดเพื่อศึกษาถึงที่มา (Antecedent) หรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Outcome of Commitment) และได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

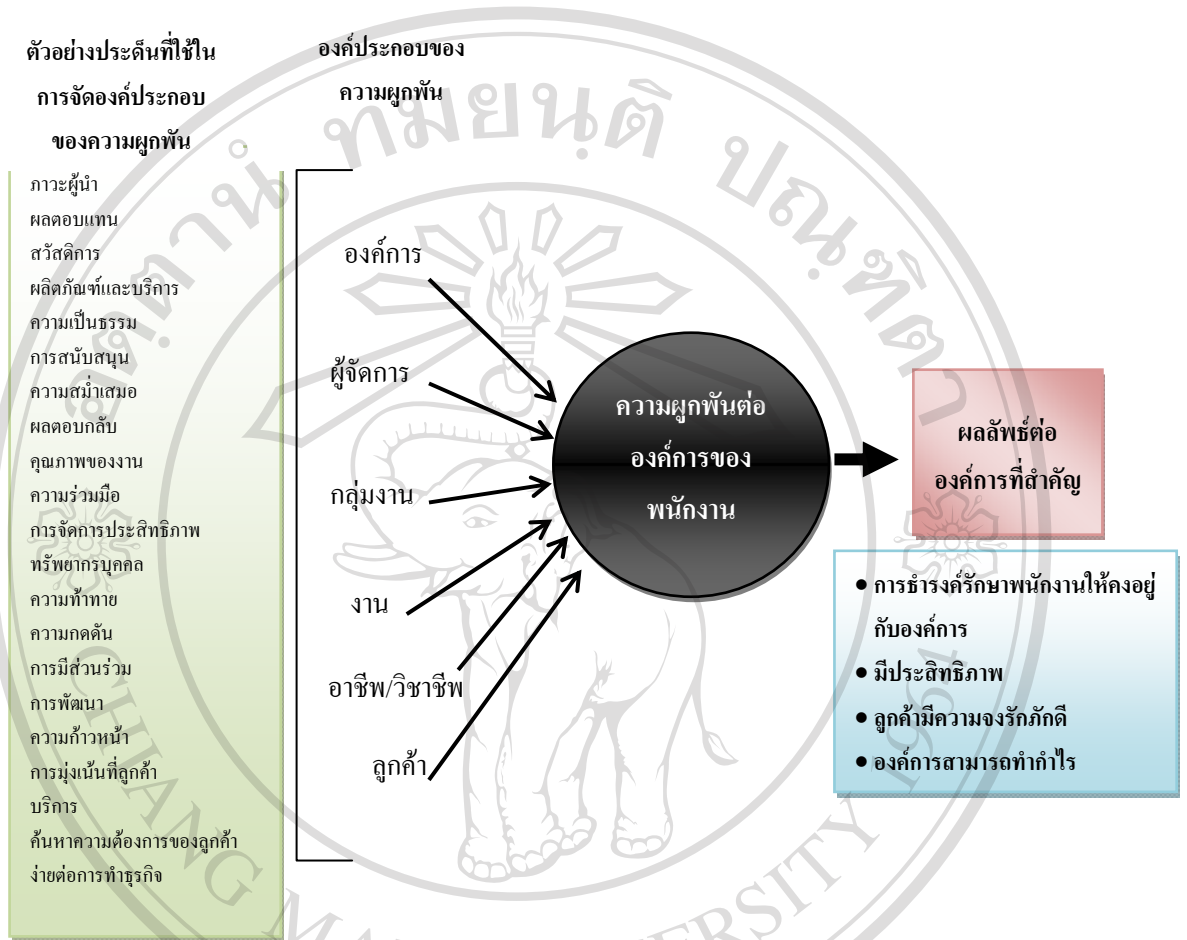
1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง

2. ลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจ อยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเอง

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งในช่วงปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร บุคคลหรือสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษ ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

Burke (2003) ได้มีการกล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน (Engagement Components) โดยเรียกว่าดัชนีความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Index (EEI)TM) ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ บริษัท (Company) กลุ่มงาน (Work Group) สายอาชีพ (Career/Profession) ลูกค้า (Customer/Client) งานที่ทำ (Job) และผู้จัดการ(Manager)

แผนภาพที่ 2 แสดงแนวทางความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement Model)



ที่มา: ปรับมาจาก Burke, Inc. Research. "Employee Engagement & Retention Management." [Online].

Available <http://www.burke.com/Services/EERM/services.cfm?id=180> (15 March 2007)

จากแผนภาพที่ 2 ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของการเกิด ความผูกพันของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านผู้จัดการ (Manager) ด้านกลุ่มงาน (Work group) ด้านงาน (Job) ด้านสายอาชีพ (Career/Profession) และด้านลูกค้า (Customer) โดย Burke ได้นำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มาเป็นปัจจัย ในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อที่ใช้เป็นประเด็น เพื่อวัดความ ผูกพันของพนักงาน เช่น ในด้านองค์กร เป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่จัดให้ โดยปัจจัยในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และผลของความผูกพันของพนักงานดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะของผลการดำเนินงานของ

พนักงานและองค์กร การคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ความจงรักภักดีของลูกค้า และความสามารถในการทำกำไร

The Institute for Employment Studies (2004) ทำการสำรวจทัศนคติของพนักงาน ในปี 2003 กับพนักงานจำนวนมากกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กร ใน NHS (National Health Service) จากการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องของอายุ พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการและสายวิชาชีพมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานทั่ว ๆ ไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุน ความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะของงานลักษณะประสบการณ์อีกด้วย โดยพบว่าตัวหลักต้นสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานคือ

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงาน
- 2) พนักงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
- 3) พนักงานมีโอกาสได้พัฒนางานที่ตนทำอยู่
- 4) องค์กรให้ความสนใจต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ยามานาชิอิเล็กทรอนิกส์(ไทยแลนด์) จำกัด

บริษัท ยามานาชิอิเล็กทรอนิกส์(ไทยแลนด์) จำกัด (Yamanashi Electronics(Thailand)CO., LTD.) ก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2549 มีสำนักงานและโรงงานตั้งอยู่เลขที่ 105/3 หมู่ 4 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินธุรกิจคือการเป็นผู้ผลิต OPC Drum (Organics Photo-Conductor Drum) ตั้งแต่การจัดการวัตถุดิบด้วยความชำนาญในต้นทุนที่เหมาะสมไปจนถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทดสอบการใช้งานของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าและผู้ใช้ (User) ได้รับสินค้าที่มีคุณภาพในระดับราคาที่แข่งขันได้ โดยมีตลาดเป้าหมายคือผู้ผลิตสินค้าที่มีตราสินค้าเป็นของตนเอง (Brand) จากประเทศญี่ปุ่นเป็นหลัก พื้นที่การผลิตของบริษัทฯ ประกอบไปด้วยเครื่องจักรที่มีความทันสมัย แม่นยำรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต บริษัทฯได้รับการสนับสนุนจากบริษัทแม่ในด้านการออกแบบ วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีความสามารถและมีความชำนาญเฉพาะด้าน พร้อมทั้งจะตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงเป็นจุดแข็งที่ส่งเสริมให้บริษัทฯได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้ผลิต OPC Drum (Organics Photo-Conductor Drum) ให้กับ Brand ที่มีชื่อเสียงในตลาดโลก ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิตได้แก่ OPC Drum (Organics Photo-Conductor Drum) ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 16mm. , 24mm. และ 30mm.

วิสัยทัศน์ (Vision)

ยามานาซีโอเลคทรอนิกส์(ไทยแลนด์) มุ่งมั่นในการเป็นผู้ผลิต OPC Drum (Organics Photo-Conductor Drum) ที่คุณภาพดีและมีราคาถูกที่สุดในโลก

ภารกิจ (Mission)

1. ทำการตลาดที่มุ่งเน้นลูกค้าในกลุ่ม Multi Function machine (Fax +Scanner +Copy machine) และ Laser Printer ราคาถูก (Low-end)
2. มุ่งเน้นการจัดการห่วงโซ่อุปทานทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ
3. ทำการผลิตด้วย Lot การผลิตขนาดเล็กและขนาดกลาง
4. ปรับปรุงกระบวนการภายในให้เกิดการใช้ทรัพยากรทั้งหมดอย่างคุ้มค่า
5. สร้างพื้นฐานความสามารถของบริษัทฯ ให้มีความแข็งแกร่งทางด้านวิศวกรรม
6. มีระบบการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่มีความละเอียดและทันสมัย

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. รักษาสถานภาพของลูกค้าให้คงอยู่กับบริษัทฯ
2. ส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพไปยังลูกค้าทันตามกำหนดเวลา
3. ควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย เพื่อรักษาศักยภาพในการแข่งขัน
4. เพิ่มยอดขายและจำนวนลูกค้าเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท

บริษัท ยามานาซีโอเลคทรอนิกส์(ไทยแลนด์) จำกัด มีการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในเกณฑ์ของมาตรฐานแรงงาน พร้อมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาตลอดระยะเวลาตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจการ โดยมีแผนบุคคลและบัญชีซึ่งทำหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคคลกร โดยแผนกจะทำหน้าที่ในการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานตามตำแหน่งต่าง ๆ ร่วมกับแผนกอื่น ๆ และทำการประกาศรับสมัครพนักงานใหม่พร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์คัดเลือกเบื้องต้น เพื่อนำเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดให้แก่แผนกที่มีความต้องการพนักงานใหม่

2. ด้านการฝึกอบรม แผนกจะทำการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมเบื้องต้นก่อนการทำงานจริงในแต่ละแผนกตามตำแหน่งและหน้าที่ของตนเอง รวมถึงการประสานงานและจัดทำแผนการฝึกอบรมทั้งในและนอกบริษัท

3. ด้านการจ่ายค่าตอบแทน แผนกจะทำหน้าที่ในการเก็บข้อมูลการทำงานของพนักงานทั้งการทำงานล่วงเวลา การลาหยุด รวมไปถึงการกำหนดอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมในตำแหน่งต่าง ๆ

4. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับปีละสองครั้ง แผนจะทำหน้าที่ในการประสานงานกับผู้จัดการแผนกต่าง ๆ และทำการทบทวนแก้ไขข้อบกพร่องของแบบประเมินให้มีความถูกต้องและใกล้เคียงกับสภาพการทำงานจริง

5. ด้านแรงงานสัมพันธ์ บริษัทจัดให้มีการตรวจสอบสภาพของพนักงานเป็นประจำทุกปี และมีการติดต่อประสานงานช่วยเหลือเกี่ยวกับการเบิกจ่ายตามสิทธิของประกันสังคม รวมทั้งการประสานงานกับกรมแรงงานเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎหมายและสิทธิของผู้ใช้แรงงานหรือลูกจ้างตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานได้รับสิทธิตามกฎหมายอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชญา ทรัพย์เกิดอนันต์ (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง” โดยทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และสังกัดของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึก่องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

พัชรภรณ์ ศุภมั่งมี (2548) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบวัดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธ์ภาพในงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก และจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

สุรารักษ์ สักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุในการทำงาน ส่วนเพศ

สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร สำหรับปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น สำหรับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพล ต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

อัมพวัน สุวรรณพรหม (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ซี.พี.ดี. ซีทบอร์ด จำกัด ” โดยได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงาน พบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เงินเดือนและความพึงพอใจในงาน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอายุในการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved