

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อโรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ กรุงเทพฯ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Poter และ Smith (Steers and Porter, 1991)(อ้างในเบญจมาภรณ์ นวลิมป์,2546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1.ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ทัศนคติที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรและมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3.ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Steer (1997) (อ้างในจักรพันธ์ เทพพิทักษ์, 2551) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและการออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

4. มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีหลายแนวคิดดังนี้

Porter and Steers (1992) (อ้างในพัชรภรณ์ ศุภมั่งมี, 2548) ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่

1. แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร

2. แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) ซึ่งมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กรโดยสร้างความผูกพันขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันโดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

ปัจจัยที่มีผลต่อการผูกพันต่อองค์กร

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541) (อ้างในพัชรภรณ์ ศุภมั่งมี, 2548) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพของความมั่นคงของสมาชิกในองค์กร การที่บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร และมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต้องอาศัยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คือคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประกอบด้วย ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซาว์ ปัญญา ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน โครงสร้างของงาน มีผลต่อความผูกพันองค์กร

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์ รายรับ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

Buchanan (1974) (อ้างในสายพิน สว่างจิต, 2548) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Organizational Commitment) ออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น สมาชิกมีอายุมากเท่าไร ก็จะมีผลผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Role – related Characteristics Factors) โดยมีตัวแปรย่อยที่เป็นลักษณะของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีโอกาสนก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร (Organization Factors) มีตัวแปรย่อยหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

4. ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไรบ้างในลักษณะดังต่อไปนี้ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความยุติธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น

จากการรวบรวมผลงานวิจัยโดยนันทนา ประกอบกิจ (2538, หน้า 47-55) (อ้างใน ศันสนีย์ เตชะลาภอำนาจ, 2544) ได้ระบุว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ปัจจัยต่างๆดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะเพศ สถานภาพ การสมรส และระยะเวลาการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากผลงานวิจัยของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงดังนี้

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกเหนือจากปัจจัยด้าน ลักษณะส่วนบุคคลแล้ว ยังมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอีก ดังปรากฏในผลงานวิจัยต่อไปนี้

Oscar (1966) (อ้างในสันสนีย์ เตชะลากอานวย, 2544) ให้ทัศนะว่า การคาดหวังที่จะมีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น การสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ปฏิบัติงานเห็นว่า เขามีโอกาสก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในงาน จะเป็นปัจจัยที่จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้

Steers (1977) (อ้างในสันสนีย์ เตชะลากอานวย, 2544) พบว่าลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ยิ่งมีสมาชิกมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากเท่าใด ก็จะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากเท่านั้น เพราะการที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้ยังมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแน่นแฟ้น

3. ประสิทธิภาพจากการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพจากการทำงานหมายถึง การรับรู้ของสมาชิกในองค์กรว่า องค์กรได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้มากน้อยอย่างไร หรือในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นสมาชิกได้รับประสิทธิภาพที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร

Hrebiniak & Alutto (1972) (อ้างในสันสนีย์ เตชะลากอานวย, 2544) มีความเห็นว่า ยิ่งองค์กรมีสิ่งจูงใจดีเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสิ่งจูงใจในองค์กร ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้

ซึ่งสามารถกล่าวได้โดยสรุปว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะองค์กรและ ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายพิน สว่างจิต (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท มหาพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท บริษัท มหาพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี

จำนวนทั้งหมด 394 ราย ซึ่งได้จากการสุ่มแบบโควตา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย 3 ประเภทที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยโดยรวมในระดับมาก ซึ่งประกอบไปด้วยด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน โดยให้ความสำคัญต่อ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำให้มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร ให้ความสำคัญต่อ ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ บรรยากาศในการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความยุติธรรมของระบบพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ให้ความสำคัญต่อ การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การช่วยเหลือกันในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา

พิชญา ทรัพย์เกิดอนันต์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวง จำนวน 389 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีความสำคัญต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร แต่เมื่อพิจารณาความผูกพันเฉพาะด้านจะพบว่า ระดับความผูกพันด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรขึ้นอยู่กับอายุการทำงานของพนักงาน ส่วนระดับความผูกพันด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ขึ้นอยู่กับอายุการทำงานและอัตราเงินเดือนของพนักงาน มีความคิดเห็นต่อความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ต่อประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุในการทำงาน ส่วนเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร สำหรับปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สำหรับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

อัศวิน ไซวุฒิ (2551) ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ นำมาเปรียบเทียบโดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มโรงแรมมาตรฐาน 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมมีความพอใจในงานระดับมากในด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงของครอบครัว ด้านสุขภาพจิตที่ดี ด้านรางวัลพิเศษในการทำงาน ด้านการหยุดงาน และมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลางในด้านคุณภาพของงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านบรรยากาศการทำงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทน และด้านการยืดหยุ่นเวลาทำงาน ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล เพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานแต่ละด้านไม่ต่างกันยกเว้นในด้านตำแหน่งงาน เพศชายมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงและบรรยากาศการทำงานสูงกว่าเพศหญิง พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน ในด้านตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงาน และบรรยากาศการทำงาน พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันในด้านเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน บรรยากาศการทำงาน รางวัลพิเศษในการทำงาน และการยืดหยุ่นเวลาทำงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกันในด้านความมั่นคงในงาน กับรายได้ และค่าตอบแทน และด้านอื่นพบว่าไม่แตกต่างกัน นอกจากนั้นยังพบว่าพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรมที่มีมาตรฐานระดับ 3 ดาว ถึงระดับ 5 ดาวมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันในด้านการหยุดงาน ความมั่นคงในงาน บรรยากาศการทำงาน รายได้และค่าตอบแทน รางวัลพิเศษในการทำงาน ส่วนด้านอื่นพบว่าไม่ต่างกัน

นริศชา ณะสาร (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ ของพนักงานโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ราย ทำการวิเคราะห์โดยสถิติพรรณนา และการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิท (Logit Model) ด้วยเทคนิควิเคราะห์การประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate:MLE) และเทคนิควิเคราะห์ Marginal Effects พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานมากที่สุดได้แก่ด้านสวัสดิการยูนิฟอร์ม โดยมีผลกระทบ ต่อโอกาสที่พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจ

เพิ่มขึ้นร้อยละ 37.49 รองลงมาคือ การไม่คำนึงถึงปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีความเหมาะสม และด้านเงินช่วยเหลือค่าทำศพและการแต่งงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อโอกาสที่พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 20.00-30.00 ตามลำดับ ด้านการทำงานตามที่หัวหน้ามอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ ด้านงานที่รับผิดชอบทำให้มีโอกาสในการก้าวหน้า ด้านการมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านภูมิลาเนาอยู่ในเขตภาคเหนือ ด้านการได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้านการเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านสถานภาพแต่งงาน ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อโอกาสที่พนักงาน โรงแรมแมนดาริน โอเรียลเต็ล ดาราเทวี เชียงใหม่จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้นระหว่างร้อยละ 7.58-19.99 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved