

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุตสาหกรรมบางกอกไฟเบอร์กลาส อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร หากองค์กรใด ที่มีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมที่จะนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

เมทิสและแจ็กสัน (Mathis and Jackson, 2003 อ้างถึงใน พิชิต เทพวรรณ, 2554) อธิบาย ความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ ระดับความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงาน และ ความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานจะมี อิทธิพลซึ่งกันและกัน

The Institute for Employment Studies (2004) หรือ IES เป็นสถาบันด้านการวิจัยและที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ให้คำนิยามของความผูกพันต่อองค์กร คือทัศนคติในเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและค่านิยมองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะให้ความสำคัญแก่บริบททางธุรกิจและจะให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นภายใต้ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ และยังระบุดังพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ มีความเชื่อในองค์กร มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้น เข้าใจลักษณะของธุรกิจและมองในภาพใหญ่ มีความตั้งใจมุ่งมั่น และ มีการพัฒนาอยู่เสมอ

Richard M. Steers และ Lyman Porter (Steers and Porter, 1991 อ้างถึงใน วุฒิเวชอภิกุล, 2552) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยม และ

เป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุน และสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Burk (2007) เป็นบริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ และเสียสละเพื่อองค์กร สร้างผลผลิตและให้บริการลูกค้า และช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จโดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์กร

Richard M. Steers (1977) กล่าวว่าความผูกพันขององค์กร หมายถึงความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินการกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดยมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

1.1.1 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

The Gallup Organization (2002) ได้ค้นพบแนวคิดที่อธิบายถึงการเชื่อมโยงระหว่างการสนับสนุนการทำงานของพนักงานในองค์กรกับเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร ในรูปของ The Gallup Path ซึ่งเป็นกรอบในการขับเคลื่อนเครื่องมือต่างๆ ซึ่งมุ่งเน้นที่จะช่วยให้บริษัทมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านรายได้ กำไร ที่เกิดจากการสร้างความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) และความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) โดยหัวใจสำคัญของแนวคิดนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในทุกองค์กรจะสร้างการเติบโตโดยอดขายและกำไรขององค์กร

องค์กรจะต้องมีการกำหนดขีดความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ทุกๆ ระดับตำแหน่งงานในองค์กร ทั้งนี้เพื่อคัดสรรพนักงานที่มีความสามารถเหมาะสมตรง

กับความต้องการในตำแหน่งงานนั้น ๆ อีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้ยอดขายและกำไรขององค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้มูลค่าหุ้นขององค์กรเพิ่มขึ้นได้

The Gallup Organization สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรศึกษาวิจัย ได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท (อ้างถึงใน จิรวดี ตั้งศิริสัมฤทธิ์, 2551) คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2) พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (Not-Engaged Employee) คือ พนักงานที่เสมือน “ผีดิบในองค์กร” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญากับองค์กร แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3) พนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร (Actively Disengaged Employee) คือ พนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำ และยังส่งผลต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบๆ ข้าง เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ในที่สุดไม่เพียงพอดแต่ที่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่นๆ ด้วย

ดังนั้น ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จึงมีความสำคัญมากซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อองค์กร มุ่งมั่นและอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร

6.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Richard M. Steers (1997, อ้างถึงใน วุฒิ เวชอภิกุล, 2552) กล่าวว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ประกอบไปด้วยอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง

2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะยังไม่ดีก็ยิ่งทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึงงานที่มีระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลายๆอย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ท้าทาย และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้นตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องได้รับข้อมูลป้อนกลับของตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง ในการพัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่าเป็นเสมือนรางวัลขององค์กรที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะดีของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักความสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าทักษะดีของกลุ่มดี ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

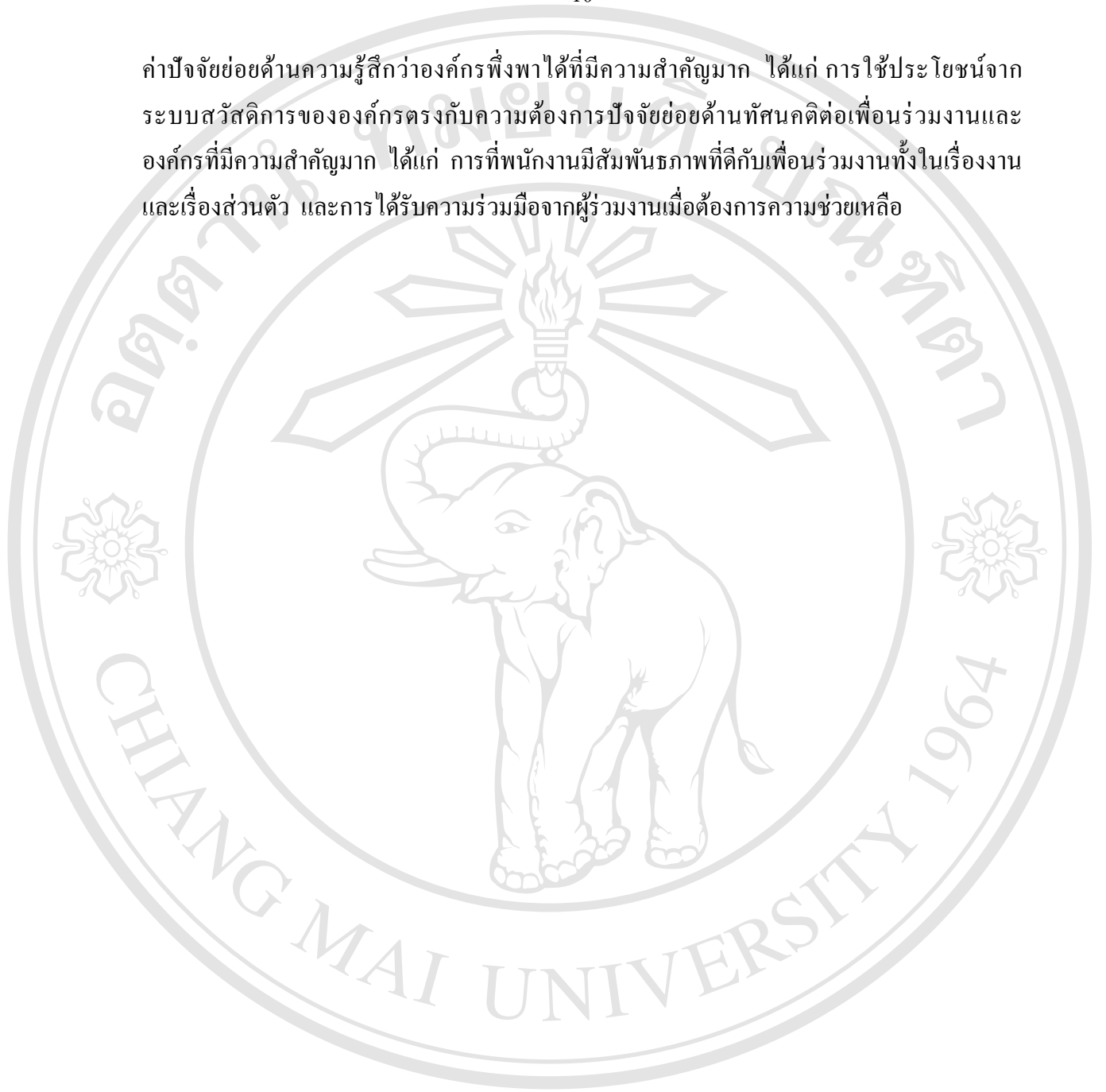
จักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลำพูนชิงเคนเกิน จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลำพูนชิงเคนเกิน จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงาน บริษัท ลำพูนชิงเคนเกิน จำกัด จำนวน 122 คน ซึ่งเป็นพนักงานสำนักงานปฏิบัติงานในส่วนการสนับสนุนการผลิตจำนวน 85 คน พนักงานสำนักงานปฏิบัติงานในส่วนการผลิตจำนวน 37 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และไคสแควร์ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ทัศนีย์ สร้อยฟ้า (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมอู่เรือ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานระดับผู้จัดการ-พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำงานเกี่ยวข้องกับงานซ่อมเรือ งานต่อเรือ และงาน โครงสร้างเหล็กขนาดใหญ่ของอู่เรือแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย,ค่าเฉลี่ยร้อยละ,ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมอู่เรือ 6 ด้าน คือ บริษัทผู้จัดการ ลักษณะของงาน ทีมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหรือสายอาชีพ และลูกค่า และพบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อบริษัททุกด้านอยู่ในระดับสูง สำหรับความผูกพัน พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันของพนักงาน มีผลต่อการให้ความสำคัญต่อบริษัทที่มีผลต่อความผูกพัน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้น อายุงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน

บุญชัย จันทโรกร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด พงษ์ทิพย์ในล่อน จังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อห้างหุ้นส่วนจำกัด พงษ์ทิพย์ในล่อน จังหวัดนครปฐม กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคคลากรที่ปฏิบัติงานภายในโรงงาน จำนวน 120 ราย ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อห้างหุ้นส่วนจำกัด พงษ์ทิพย์ในล่อน จังหวัดนครปฐมที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดทั้งปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน รองลงมาเป็นด้านผลป้อนกลับของงาน และด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่ทำให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านความมีอิสระในการทำงานที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ องค์กรให้โอกาสในการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน ปัจจัยย่อยด้านความมีเอกลักษณ์ของงานที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ งานที่ทำมีการระบุวิธีการทำงานและขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจน การที่สามารถทำงานในความรับผิดชอบ โดยไม่ต้องขอคำแนะนำจากผู้อื่น การที่สามารถมองเห็นผลสำเร็จจากการทำงานได้อย่างชัดเจนเมื่อ เกิดปัญหาในการทำงานสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง การที่สามารถมองเห็น ผลสำเร็จจากการทำงานได้อย่างชัดเจนปัจจัยย่อยด้านผลป้อนกลับของงานที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเอง ผลงานที่เกิดขึ้นได้รับความสนใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าในความพยายามทุ่มเทในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาปัจจัยย่อยด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การทำงานภายในองค์กรจะทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคน ต่างทำปัจจัยย่อยด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จขององค์กรที่เกิดขึ้นมาจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ และองค์กรทำให้รู้สึกว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มี

ค่าปัจจัยย่อยด้านความรู้สึกว่าองค์กรพึงพาได้ที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ การใช้ประโยชน์จากระบบสวัสดิการขององค์กรตรงกับความต้องการปัจจัยย่อยด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ การที่พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และการได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved