

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมแนวความคิดจากเอกสาร งานวิจัย ตลอดจนแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ มาแสดงไว้ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1.1 ความหมายและองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

L.Porter และ F.J. Smith (1991) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กรซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กรซึ่งมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ทัศนคติที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้นมีความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ทัศนคติที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Burke (2003) เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันคือผู้ที่ทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ เพื่อส่งเสริมองค์กรให้สร้างผลผลิตและ

ให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จมีผลกำไร โดยความผูกพันของพนักงานนี้มีความเชื่อมโยงกับความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) และความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ขององค์กร

The Institute For Employment Studies (2004) เป็นบริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์และงานวิจัย ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันของพนักงานไว้ว่า พนักงานจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและคุณค่าขององค์กร พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะใส่ใจในบริษัทของธุรกิจ และทำงานกับเพื่อนร่วมงานในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร องค์กรจะต้องสร้างการพัฒนาและปลูกฝังความผูกพันของพนักงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างหรือพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมอันประกอบไปด้วย (ชัยทวี เสนะวงศ์, 2550)

- 1) มีความเชื่อมั่นในองค์กร
- 2) พัฒนา ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- 3) มีความเข้าใจในกระบวนการบริหารงานขององค์กรอย่างลึกซึ้ง ทั้งในภาพกว้างและภาพย่อย
- 4) ยอมรับ เชื่อมั่น ให้เกียรติในคนอื่น ๆ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ อยู่เสมอ
- 5) มีความพร้อมเต็มใจ และร่วมมือที่จะทำงานในเชิงรุกไปข้างหน้า
- 6) พัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 7) สถิติการหยุดงาน ลาออกต่ำ
- 8) ผู้นำ เป็นผู้นำที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์และสังคมดี

ชัยทวี เสนะวงศ์ (2550) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการที่จะพัฒนา หรือสร้างให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พวกเขาจะตระหนักถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่ตลอดเวลา พนักงานเหล่านี้พร้อมจะทุ่มเท ร่วมมือในการปรับปรุงงาน เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุปความผูกพันของพนักงานเป็นลักษณะภายในของพนักงาน โดยมีความเชื่อว่าการที่พนักงานจะทำงานได้ดี อยู่กับองค์กร ได้อย่างยาวนาน และสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถก็ต่อเมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร ต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง โดยความรู้สึกนั้นจะยั่งยืนหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงานเพียงใด ได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดง

บทบาท ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมหรือไม่ เพื่อที่ว่าในท้ายที่สุดทั้งพนักงานและองค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ชนะ-ชนะ (WIN-WIN SITUATION) หรือเป้าหมายแห่งความสำเร็จด้วยกันทั้งคู่ (สันติชัย อินทรอ่อน, 2550: 4-5)

The Gallup Organization สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภทคือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

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

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

2.1.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร

Burke Institute (2003) บริษัทที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยในการวิจัยได้มีการกล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน (Engagement Factors) ด้วยปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านผู้จัดการ (Manager) ด้านกลุ่มงาน (Work Group) ด้านงาน (Job) ด้านสายอาชีพ (Career/Profession) และด้านลูกค้า (Customer) โดย Burke ได้นำปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มาเป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อที่ใช้เป็นประเด็น เพื่อวัดความผูกพันของพนักงาน เช่น ในด้านองค์กร เป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่จัดให้ โดยปัจจัยในด้านต่างๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และผลของความผูกพันของพนักงานดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะของผลการดำเนินงานของ

พนักงานและองค์กร การคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ความจงรักภักดีของลูกค้า และความสามารถในการทำกำไร

The Institute for Employment Studies (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กร ใน NHS (National Health Service) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานเกิดจาก

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น
- 3) โอกาสในการพัฒนาในงาน
- 4) องค์กรให้ความสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

นอกจากนี้จากการศึกษาของ IES นี้ยังพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องของอายุ พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น (แต่อายุไม่เกิน 60 ปี) พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานทั่วๆ ไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุน และความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะของงานลักษณะประสบการณ์อีกด้วย

แนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) โดยศึกษาถึงปัจจัยของความผูกพัน (Engagement Factors) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีและการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอมือง จังหวัดลำปาง เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 189 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการบริการที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ ในส่วนของความผูกพันต่องาน พบว่าระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอมือง จังหวัดลำปางอยู่ในระดับผูกพัน นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม ได้แก่ เพศ ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือน ส่วนปัจจัยด้านเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยทั้งสามด้าน

บรรพต ไชยกิจ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทเวสเทิร์นดิจิทัล (ประเทศไทย) จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร (Independent Sample T-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (Analysis of Variance: ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยสมการถดถอย (Linear Regression Analysis) จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23 - 27 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 3 มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ตำแหน่งงานเป็น พนักงานรายวันฝ่ายผลิต (DL) ในฝ่ายผลิต มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,501-9,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยระหว่าง 4-6 ปี ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับผูกพัน (Engaged) โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อ

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นต่อองค์กรจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านองค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และด้านงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ได้แก่ อายุ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน

มนัส ธาราวัชรศาสตร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือพนักงานทั้งหมด จำนวน 308 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง (Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 3-5 ปี และมีอัตราเงินเดือนมากกว่า 9,000 บาท มีความผูกพันโดยรวมต่อองค์กร อยู่ในระดับผูกพันมาก ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ส่วนลักษณะส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

วรพจน์ เลิศสุวรรณเสรี (2551) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บลูชิพส์ไมโครแฮตส์ จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือพนักงานทั้งหมด 189 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง (Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25- 31 ปี จบการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. มีอายุการทำงาน 1-3 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกผลิต PCB/LCD มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001-10,000 บาท ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ผูกพันต่อองค์กร และพนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านงานและด้านภาวะผู้นำในระดับเฉยๆ ส่วนในด้านองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อย ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ โดยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน

ภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน หน้าที่การทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved