

ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เรืออากาศตรี จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**The Organizational Commitment of Co – Pilot of Thai Airways International
Public Company Limited**

Plt.Off. Jakkrapong Intharasongkroh



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

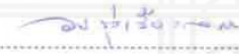
2013

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล เรืออากาศตรี จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2557

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย เรืออากาศตรี จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ รหัสนักศึกษา 2533007122

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญนนตพงษ์ ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ 3) ศึกษาแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรได้แก่ นักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วย จำนวน 230 คน ขนาดตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 147 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร 2) ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สำคัญ ได้แก่ ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม ควรมีการถ่ายทอดประสบการณ์ทางการบินให้กับนักบินที่อาวุโสน้อยกว่าและเพิ่มบทบาทให้มากยิ่งขึ้น และควรลดขั้นตอนและระยะเวลาที่จะได้รับการพิจารณาให้เข้าสู่กระบวนการคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่งไปสู่การเป็นนักบินผู้บังคับอากาศยานหรือกัปตันให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ นักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด

Thesis title: The Organizational Commitment of Co-Pilot of Thai Airways International Public Company Limited

Researcher: Plt. Off. Jakkrapong Intharasongkroh **ID:** 2533007122;

Degree: Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor;
(2) Dr. Amornrat Pinyoanantapong, Assistant Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The purposes of this research were to study: 1) organizational commitment's level of Co-Pilot of Thai Airways International Public Company Limited; 2) factors correlated with organizational commitment of Co-Pilot of Thai Airways International Public Company Limited; and 3) problems and recommendations pertaining to organizational commitment of Co-Pilot of Thai Airways International Public Company Limited.

This research was a survey research. The population was 230 pilots working for Boeing 777 aircraft and samples were 147 pilots selected from Taro Yamane's calculation formula. The questionnaire was used as an instrument to collect data. The statistics employed to analyze data were percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient of Pearson and content analysis.

The results revealed that 1) the overall level of the organizational commitment of Co-Pilot of Thai Airways International Public Company Limited were at the high level, the average level were high in all aspects of commitment namely; the faith, the target recognition, the values of the organization, the willingness and the dedicated efforts to achieve organizational goals, the strong desire to maintain an organizational membership 2) both of job characteristic and working experience factors were correlated with organizational commitment at the .01 level of statistical significant but the personal factors did not correlate with organizational commitment; 3) the major recommendations regarding the organizational commitment of Co-Pilot of Thai Airways International Public Company Limited comprised of the performance evaluation should be transparent and equitable, the knowledge transfer of aviation experience to the junior pilot as well as the role of participation should be more encouraged. Besides, the reducing of redundancy procedure and time for promoting "Co-Pilot" to be "Captain" should be considered.

Keywords: Organizational commitment, Factors correlated, Co-Pilot of Thai Airway International Public Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาในระดับมหาบัณฑิต ณ สถานศึกษาอันทรงเกียรติแห่งนี้ ผู้วิจัยต้องใช้ความวิริยะ อุตสาหะ และความทุ่มเทเป็นอย่างสูงจึงจะสามารถฝ่าฟันอุปสรรคทางการศึกษาตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนด ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อคณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิทยากรและความรู้ทางวิชาการด้วยจิตเมตตา และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ท่านรองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ซึ่งได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการช่วยตรวจสอบและแก้ไขวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด และท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พร้อมด้วยท่านอาจารย์สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์ รัฐมนตรีว่าการท่องเที่ยวและกีฬา ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบ นอกจากนี้ ยังมีผู้ทรงคุณวุฒิอีก 3 ท่าน ซึ่งได้แก่ ท่านอาจารย์รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล ท่านอาจารย์ รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต และท่านสุดท้ายคือคุณลุงทอง ฉัตรชัยเวช หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในตำแหน่ง AIR PURSER บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยทุกท่านได้กรุณาสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยต้องกราบขอบพระคุณทุกท่านในความกรุณาครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้บริหารบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการศึกษาและเก็บข้อมูลซึ่งใช้ในงานวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับต้นพรพจน์ สุขสงวน ในฐานะผู้บังคับบัญชาโดยตรง ขอขอบพระคุณนักบินผู้ช่วยของบริษัท การบินไทย ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และที่จะลืมมิได้ก็คือเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่าน ที่ได้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุพการีทั้งสองท่านคือ คุณพ่อ และคุณแม่ ในฐานะกำลังใจที่มีค่าที่สุดในชีวิต พร้อมทั้งเป็นแรงผลักดันที่สำคัญให้แก่ผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้มาโดยตลอด ขอขอบพระคุณสถานศึกษาอันเป็นที่รักทั้งสองสถาบันได้แก่ โรงเรียนนายเรืออากาศและมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้ให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยอย่างประเมินค่ามิได้

จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์

เมษายน 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	12
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	18
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล	66
การแปลผลข้อมูล	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	67
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	70
ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	82
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	88
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	91
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
สรุปผล	94
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	111
ก แบบสอบถามการวิจัย	112
ข การประเมินผลความตรงของเครื่องมือการวิจัย	122
ค การประเมินความเที่ยงของเครื่องมือการวิจัย	132
ง รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	134
จ หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและขออนุญาตเก็บข้อมูล	136
ประวัติผู้วิจัย	141

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงขนาดของประชากรที่แยกตามประเภท	62
ตารางที่ 3.2 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่แยกตามประเภทของประชากร	63
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	68
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวม	70
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับความมีเอกลักษณ์ของงาน	71
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับความมีอิสระของงาน	72
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับความท้าทายของงาน	73
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน	74
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านลักษณะงานเกี่ยวกับการมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	75
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม	76
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงานเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร	77
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงานเกี่ยวกับความรู้ที่คิดว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	78
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงานเกี่ยวกับความรู้ที่คิดว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้	79
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถ	81
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม	82
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	83
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเต็มใจ และการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร	85
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร	86
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม	88
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม	89
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม	90
ตารางที่ 4.21 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะงาน	91
ตารางที่ 4.22 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน ต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอื่นๆ.....	93



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของนักบินผู้ช่วยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	6
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	37
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน	38



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจทางการบินเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนผลักดันให้มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และการค้าอย่างเป็นรูปธรรม ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงประเทศต่างๆจากทั่วโลกให้เป็นหนึ่งเดียว ทำให้มนุษย์ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของเพื่อนมนุษย์ด้วยกันที่อยู่ต่างสถานที่หรือต่างวัฒนธรรม ก่อให้เกิดการสร้าง ความเข้าใจและยอมรับในความเป็นภราดรภาพแห่งมนุษยชาติ ซึ่งที่กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นเพียงประโยชน์โดยสังเขป ที่เกิดจากเทคโนโลยีด้านการบินที่ถือกำเนิดขึ้นมาเพื่อให้โลกของเราเข้าถึงคำว่า “โลกที่เป็นหนึ่งหรือโลกไร้พรมแดน” อย่างแท้จริง ซึ่งจากอดีต นับตั้งแต่ที่มนุษย์สามารถนำอากาศยานขึ้นสู่ท้องฟ้าได้เป็นครั้งแรก จากผลงานของพี่น้องตระกูลไรท์ (วิลเบอร์ และออร์วิลล์ ไรท์, Wilbur-Orville Wright) ในปี ค.ศ.1903 นั้น (หนังสือแห่งเกียรติยศ 5 ทศวรรษ ฝ่าปฏิบัติการบิน : หน้า 47) นับถึงวันนี้ก็เป็นเวลาร้อยกว่าปีมาแล้วที่กิจการด้านการบินได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม แต่ถึงวันนี้สามารถกล่าวได้ว่าวิถีชีวิตและรูปแบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์บางส่วนของโลกมีเรื่องของการบินเข้ามาเกี่ยวข้องไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง

สำหรับประเทศไทยนั้น รัฐบาลไทยได้ก่อตั้งบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการบินขึ้นมา นั่นคือบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2502 เพื่อรับใช้ประชาชนในชาติและเพื่อประกอบกิจการด้านการบินในเชิงธุรกิจ โดยอยู่ในฐานะของรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม มีผู้ถือหุ้นใหญ่คือกระทรวงการคลัง ซึ่งที่ผ่านมา บริษัท การบินไทย ก็ถือเป็นหน่วยงานของรัฐที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งนั่นคือ การสร้างรายได้และผลประโยชน์อย่างมหาศาล (วารสาร DO ฉบับที่ 89 มีนาคม พ.ศ. 2554) ให้กับรัฐบาลและประชาชนชาวไทย ตลอดระยะเวลากว่า 50 ปีของการประกอบกิจการ อาจจะมีบ้างบางช่วงเวลาที่บริษัทต้องประสบกับปัญหาต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ เช่น ปัญหาผลกระทบจากวิกฤติการณ์ราคาน้ำมัน (คำสั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ 137/2554) ภาวะขาดสภาพคล่องทางการเงินอันเนื่องมาจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจในสหรัฐอเมริกาและผลกระทบจาก ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศ จนนำมาสู่การปิดสนามบินดอนเมือง และสนามบินสุวรรณภูมิ ในปี พ.ศ. 2551

(หนังสือแห่งเกียรติภูมิ 5 ทศวรรษ ฝ่ายปฏิบัติการบิน : หน้า 41) และปัญหาที่นำมาซึ่งความมุ่งหมายในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ก็คือ ปัญหาการลาออกของนักบิน (วารสาร DO ฉบับที่ 92 มิถุนายน พ.ศ. 2554 หน้า 4)

โดยปัญหาประการหนึ่งของบริษัท การบินไทย ก็คือ ปัญหาทางด้านการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะในส่วนของนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) (ประกาศสาขปฏิบัติการบินที่ 002/2554 ฝ่ายปฏิบัติการบิน พ.ศ. 2554) โดยปัจจุบันนี้แม้จะยังไม่เกิดผลกระทบอันเนื่องมาจากการลาออกของนักบินผู้ช่วยต่อบริษัท การบินไทย ก็ตาม แต่ในอนาคตนั้น ไม่อาจวางใจได้เลยว่าจะไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันมีนักบินผู้ช่วยของบริษัท การบินไทย โดยเฉพาะนักบินจากฝูงบิน Boeing 777 ได้ทยอยลาออกเพื่อไปทำการบินกับสายการบินต่างชาติ (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับที่ 2,646 23-25 มิถุนายน พ.ศ. 2554) เฉพาะอย่างยิ่งสายการบินในแถบตะวันออกกลางเป็นจำนวนมาก โดยสายการบินต่างชาติส่วนใหญ่จะพยายามจูงใจนักบินในประเด็นเรื่องของรายได้และค่าตอบแทนที่สูงกว่า รวมทั้งสวัสดิการด้านต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าที่พัก ค่ายานพาหนะ ฯลฯ ที่เหนือกว่าที่ได้รับจากบริษัท การบินไทย (www.Etihad.com และ www.Emiratesgroupcareers.com สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน พ.ศ. 2554) ทั้งนี้มีผลสืบเนื่องมาจากการแข่งขันทางด้านธุรกิจการบินกำลังดำเนินไปอย่างเข้มข้น ทั้งระหว่างสายการบินที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลานานแล้วหรือกระทั่งสายการบินที่ก่อตั้งขึ้นมาใหม่ก็ตาม ซึ่งประเด็นปัญหาที่ผู้วิจัยให้ความสนใจเป็นการเฉพาะก็คือ กรณีการเปิดรับสมัครนักบินเข้าร่วมปฏิบัติงานกับสายการบินที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในภูมิภาคตะวันออกกลาง ซึ่งที่ผ่านมาก่อให้เกิดผลกระทบกับสายการบินฟิลิปปินส์แอร์ไลน์ มาแล้ว เนื่องมาจากการลาออกของนักบินอย่างพร้อมเพรียงกันเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนนักบินอย่างกะทันหัน ทำให้ต้องหยุดทำการบินในเส้นทางบินระหว่างประเทศและในประเทศบางเส้นทางบิน (3 เที่ยวบินไปยังฮ่องกง 8 เที่ยวบินภายในประเทศ) (สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์ : <http://thainews.prd.go.th> สืบค้นเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2554) ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับบริษัทเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านผลประกอบการและด้านภาพลักษณ์ซึ่งประเมินมูลค่าเป็นตัวเลขมิได้ ซึ่งเหตุการณ์เช่นเดียวกันนี้ก็อาจจะเกิดขึ้นกับสายการบินแห่งชาติของไทย อย่างบริษัท การบินไทย เช่นกัน หากเราไม่ทำการศึกษาเรียนรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางทางป้องกันพร้อมทั้งสร้างปัจจัยเกื้อหนุนให้กับนักบินในการที่จะปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทต่อไปในอนาคต

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จึงมีความเกี่ยวข้องและเห็นสภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรนี้ ทำให้เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติหน้าที่นักบินผู้ช่วยเป็นอย่างดี ทั้งนี้ นักบินก็เป็นผู้ที่มีความต้องการพื้นฐานเช่นเดียวกับผู้ที่

ปฏิบัติงานในวิชาชีพอื่นๆ นั่นคือมีความคาดหวังในชีวิต ต้องการประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ ซึ่งถ้าหากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนอง ก็จะส่งผลให้นักบินสามารถปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น มีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ เกิดความรู้สึกรักภาคภูมิใจในวิชาชีพและหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กร ในทางตรงกันข้าม หากบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยทั่วไปไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเอาไว้ มีความรู้สึกว่าการตอบแทนในเรื่องของค่าจ้างหรือรายได้ไม่เพียงพอ หรือไม่เป็นธรรม บรรยากาศในการทำงานไม่อบอุ่น ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อกันในระดับต่ำ ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและการมอบหมายงานไม่มีความเป็นธรรม เหล่านี้ อาจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้นักบินเกิดทัศนคติที่ไม่ดี ทั้งต่อองค์กร ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และต่อเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ อาจทำให้นักบินเกิดความท้อแท้เบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน อันจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เกิดการขาดงาน หนีงาน ละทิ้งหน้าที่ และนำไปสู่การลาออกจากงานในที่สุด ซึ่งถ้าหากว่านักบินลาออกภายหลังจากที่บริษัท ได้พัฒนาระดับความสามารถและให้ปฏิบัติหน้าที่มาได้ชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วนั้น การลาออกจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายมากกว่าจะได้รับผลงานเป็นการตอบแทนจากนักบินผู้นั้น สำหรับเรื่องของความสูญเสียและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการลาออกของนักบินผู้ช่วยนั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรสามารถสัมผัสความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น และสามารถวัดผลกระทบที่เกิดจากการสูญเสียบุคลากรได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในแง่ของงบประมาณด้านการผลิตและในแง่ภาพลักษณ์ของบริษัท ในทางตรงกันข้ามหากนักบินมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรหรือบริษัทได้เป็นระยะเวลานานและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ก็จะเป็นตัวชี้วัดว่านักบินมีพฤติกรรมที่ผูกพันต่อองค์กร

จากสภาพดังกล่าวข้างต้น จะพบว่า การจะรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กรให้ดำรงอยู่อย่างมั่นคงนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหา การรับสมัคร การคัดเลือก การสอบสัมภาษณ์ การฝึกอบรม และการดูแลเอาใจใส่พนักงานทุกคนให้มีความสุขกับการทำงาน สร้างความรู้สึกอยากอยู่กับองค์กรนานๆ โดยไม่คิดเปลี่ยนงานง่ายๆ การรักษาพนักงานที่ดีเอาไว้ให้ได้ นั้น เป็นเรื่องที่ทุกองค์กรต้องการ เพราะเมื่อขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและความสามารถไปแล้วนั้น จำเป็นต้องใช้เวลาเพาะบ่มประสิทธิภาพระยะหนึ่ง ซึ่งจะเร็วหรือช้าก็ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของงานนั้นๆ จึงจะสามารถสร้างบุคลากรขึ้นมาทดแทนได้ใหม่ ซึ่งองค์กรอาจต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในด้านงบประมาณการฝึกอบรมตามอีกด้วย การที่จะรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรได้นั้น ต้องทำให้บุคลากรแต่ละคนรู้ว่า การที่เขาเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว จะทำให้เขามีอนาคตและมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่เขารับผิดชอบ จากทั้งหมดที่กล่าว

มานั้น สรุปได้ว่า หากสามารถสร้างหรือปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ย่อมช่วยลดปัญหาการลาออกจากงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรเป็นลำดับต่อมา

หากจะกล่าวถึงด้านธุรกิจการบินพาณิชย์ ไม่ว่าจะเป็นของสายการบินใดก็ตาม “นักบิน” คือหัวใจที่เชื่อมต่อเป็นสายเลือดใหญ่ของสายการบิน เพราะหากไม่มีนักบินทำการควบคุมบังคับขับเคลื่อนอากาศยาน ให้ทะยานขึ้นสู่ท้องฟ้าแล้วไซ้ เครื่องบินก็ย่อมจอดนิ่งอยู่บนพื้นลานบิน เป็นนกเหล็กที่ไม่สามารถขยับปีกขึ้นลงเองได้อย่างแน่นอน การที่นักบินถือได้ว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันสำคัญยิ่งในธุรกิจการบินเช่นนี้ เพราะนักบินมีความบากบั่นศึกษาหาความรู้เพื่อติดตามวิทยาการใหม่ๆ ที่มีการพัฒนาตลอดเวลา ต้องทุ่มเทในการฝึกฝนตนเองอย่างหนัก กว่าจะมาเป็นนักบินอาชีพได้อย่างเต็มภาคภูมิ ด้วยนักบินต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการทำงาน ก่อนที่จะได้ผ่านการคัดเลือกเพื่อขึ้นไปทำการบินหรือฝึกบินได้นั้น พวกเขาต้องได้รับการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา ทั้งด้านวิชาการ ความถนัดพิเศษ ต้องผ่านการสอบสัมภาษณ์ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามโจทย์ที่ตั้งไว้ นั่นหมายถึงว่า นอกจากคุณสมบัติเรื่องการตัดสินใจและแก้ปัญหาในภาวะวิกฤติได้อย่างถูกต้อง ลับไวแล้ว ยังต้องมีทักษะในเรื่องวิชาชีพอย่างสูง ขณะเดียวกัน ต้องมีทักษะพิเศษอีกอย่างคือ สามารถทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ (หนังสือแห่งเกียรติภูมิ 5 ทศวรรษ ฝ่ายปฏิบัติการบิน : 53) ดังนั้น การสูญเสียนักบินไปให้กับสายการบินอื่น จึงถือเป็นการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าของบริษัท และยังเป็นการสร้างภาระในการผลิตนักบินขึ้นมาใหม่เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของบริษัท

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การลาออกของนักบิน ส่งผลกระทบต่อบริษัท การบินไทย กล่าวคือ ผลกระทบด้านการต้นทุนการผลิตและฝึกฝนบุคลากรทดแทนนักบินที่ลาออก ทั้งนี้เพราะนักบินที่ลาออกไปนั้นล้วนแล้วแต่เป็นนักบินที่มีทักษะและประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วเป็นเวลานานพอสมควร ฉะนั้นการจะจัดหาบุคลากรทดแทนนักบินเหล่านี้ได้นั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยงบประมาณและในการฝึกฝนอบรมนั้นอาจจำเป็นต้องใช้เวลาานพอสมควร ส่วนผลกระทบในด้านต่อมาก็คือการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีประสบการณ์ไปให้กับสายการบินอื่น ซึ่งเปรียบเสมือนคู่แข่งทางธุรกิจ เนื่องจากดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน และท้ายสุดคือผลกระทบโดยตรงต่อบริษัทการบินไทย ในด้านโอกาสทางธุรกิจ อันเนื่องจากไม่สามารถเปิดเส้นทางการบินใหม่ๆ ได้ เพราะมีนักบินไม่เพียงพอกับจำนวนเครื่องบิน ซึ่งถือเป็นการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจที่ไม่สามารถประเมินค่าออกมาเป็นตัวเลขได้ ไม่นับรวมถึงผลกระทบด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ที่ส่งสมมาเป็นระยะเวลากว่าห้าสิบปีที่ในอดีตนั้นไม่เคยเกิดปัญหาในลักษณะนี้มาก่อน ดังนั้น การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย ในครั้งนี้ จึงคาดหวังว่า ผล

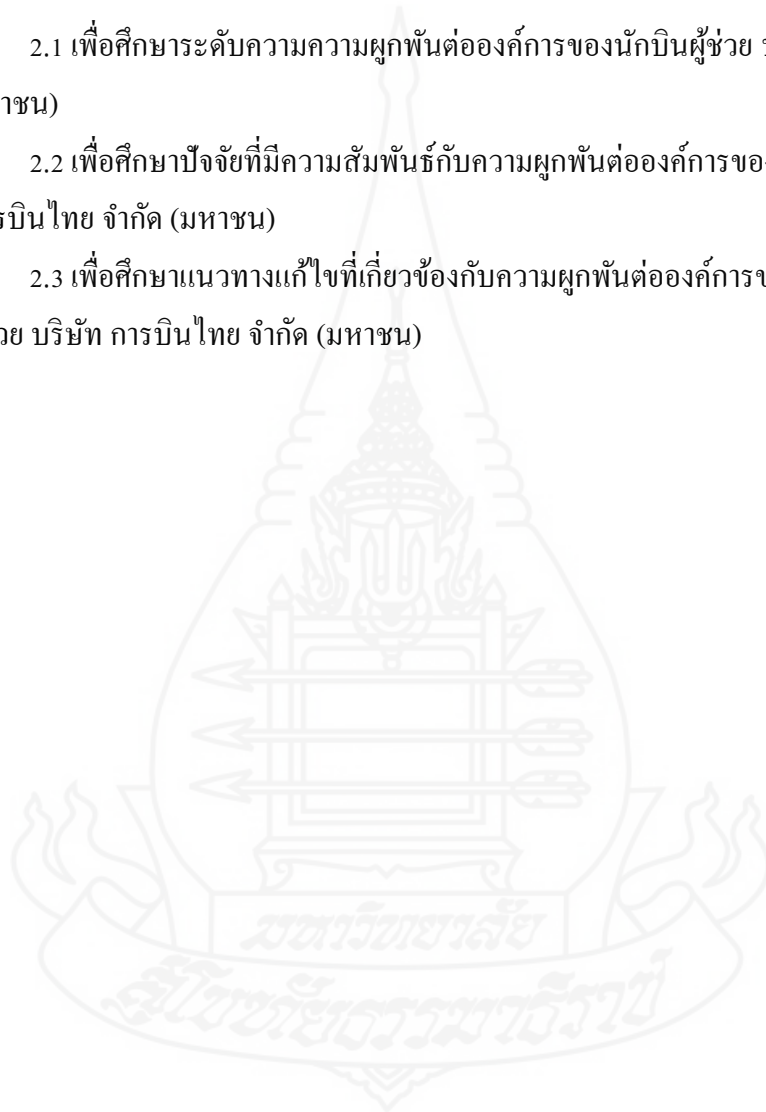
การศึกษาที่ได้รับนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท การบินไทย ทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4. สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย แบ่งสมมติฐานในการวิจัย ได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย

4.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย

4.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย

5. ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) จำนวนทั้งสิ้น 230 คน (ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 25 มีนาคม 2554, ฝ่ายจัดตารางบิน)

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) จำนวนทั้งสิ้น 230 คน (ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 25 มีนาคม 2554, ฝ่ายจัดตารางบิน) นำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาร์โร ยามาเน่ จะได้กลุ่มตัวอย่าง 147 คน

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วยบริษัท การบินไทย ดังนี้

5.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้และสวัสดิการ

2) ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระของงาน ความท้าทายของงาน การได้รับการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน และการมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3) ประสพการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ทักษะคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพิงได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ

5.2.2 **ตัวแปรตาม** คือ ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่ออย่างจริงจังและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการเริ่มตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2553 ถึง กุมภาพันธ์ 2554 กำหนดเวลา 8 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **นักบิน** หมายถึง ผู้บังคับอากาศยานที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสาร ไปรษณีย์ภัณฑ์ หรือสินค้า ตลอดจนควบคุมอากาศยานซึ่งทำการบินในเที่ยวบินตามตาราง หรือในเที่ยวบินเช่าเหมา มีหน้าที่ศึกษาสภาพอากาศ ณ สนามบิน ระหว่างเส้นทางบิน บรรยายสรุปแก่ลูกเรือ เฝ้าตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องวัดที่ใช้ควบคุมอากาศยาน ตรวจสอบความผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเครื่องยนต์หรืออุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยในการบินและควบคุมเส้นทางบิน อาจเป็นผู้ควบคุมอากาศยาน (กัปตัน) ซึ่งรับผิดชอบลูกเรือทั้งหมด หรือเป็นนักบินผู้ช่วย ซึ่งทำการบินภายใต้ความรับผิดชอบของนักบินผู้ควบคุมอากาศยาน (กัปตัน)

6.1.1 **นักบินผู้ควบคุมอากาศยานหรือกัปตัน (Captain)** หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับ

ใบอนุญาตนักบินพาณิชย์เอก โดยทำหน้าที่เป็นนักบินผู้ควบคุมอากาศยานในเที่ยวบินที่บินขนส่งทางอากาศ ทั้งนี้ กัปตัน อาจจะทำหน้าที่บังคับอากาศยานด้วยตนเองหรือจะมอบหมายหน้าที่ให้แก่ นักบินผู้ช่วยเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่บังคับอากาศยานแทนก็ได้ แต่การปฏิบัติการทุกอย่างในเที่ยวบินนั้น ต้องอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกัปตันประจำเที่ยวบิน

6.1.2 นักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตนักบินทั้งประเภท นักบินพาณิชย์ตรีและนักบินพาณิชย์เอก โดยทำหน้าที่เป็นนักบินผู้ปฏิบัติการบินหรือทำหน้าที่ นักบินผู้ช่วยในเครื่องบินที่ปฏิบัติการบินเพื่อการพาณิชย์ ทั้งนี้ โดยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของ นักบินผู้ควบคุมอากาศยานหรือ กัปตันในเที่ยวบินนั้นๆ โดยในงานวิจัยนี้กำหนดให้นักบินผู้ช่วย หมายถึง นักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะนักบินจากฝูงบิน Boeing 777

6.2 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักบินผู้ช่วย ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สวัสดิการและรายได้

6.3 ลักษณะงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานแต่ละด้านตามที่สนใจของนักบินอาชีพ ซึ่งประกอบไปด้วย

6.3.1 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัตินั้นต้องอาศัยความทุ่มเท และความตั้งใจ อาศัยความรู้ความสามารถและความชำนาญเป็นการเฉพาะด้าน ทั้งยังทำให้ได้ เพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน

6.3.2 ความมีอิสระของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัตินั้นต้องมีอิสระในการจัดเตรียม ขั้นตอนในการทำงานด้วยตนเอง ให้โอกาสในการตัดสินใจในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ขณะที่ ผู้บังคับบัญชาจะไม่ก้าวก้าการทำงานพร้อมทั้งยังเปิดโอกาสให้เสนอแนะข้อคิดเห็นและแนว ทางการทำงานได้เสมอ

6.3.3 ความท้าทายของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัตินั้นต้องอาศัยความมุ่งมั่น และเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ทำให้ต้องคอยกระตุ้นเตือนตัวเองให้พร้อมอยู่เสมอ และทำให้ได้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ

6.3.4 การได้รับการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัตินั้น ผู้ ปฏิบัติมีโอกาสได้รับรู้ถึงผลการทำงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร จากผู้บังคับบัญชา ผู้ที่เทศงาน หรือ เพื่อนร่วมงาน

6.3.5 การมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติหรือ รับผิดชอบอยู่นั้น มีโอกาสที่จะทำให้ผู้รับผิดชอบได้รับการเลื่อนระดับไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ ตามคุณสมบัติ และการสนับสนุนขององค์กร

6.4 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ทักษะของนักบินผู้ช่วยที่มีต่อความเป็นไป ขององค์กรในด้านต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

6.4.1 ทักษะคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร หมายถึง การสัมผัสได้ถึง

ความรู้สึกที่ดีจากผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร รู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ร่วมงานกับองค์กร บุคลากรมีความสามัคคีและปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กร

6.4.2 ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกได้ว่างานที่ปฏิบัตินั้นมีผลต่อวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร โดยที่ได้รับการสนับสนุนปัจจัยในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเพียงพอ ก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย

6.4.3 ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ หมายถึง ความรู้สึกที่ว่าหากในกรปฏิบัติงานจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร จะไม่ทำให้เกิดความกังวลใจ และผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด อีกทั้งองค์กรยังพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือเยียวยาทันที นอกจากนี้เพื่อนร่วมงานในฝ่ายอื่นๆพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือและสนับสนุนในทุกครั้งที่การปฏิบัติหน้าที่พบกับอุปสรรค

6.4.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับเกียรติ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน โดยที่มีการติดต่อประสานงานที่ราบรื่น และสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ทุกครั้งเมื่อมีอุปสรรคทั้งในด้านการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว

6.4.5 การมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ หมายถึง ความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานนี้เปิดโอกาสให้ได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆอยู่เสมอ โดยที่ยังมีเวลาเพียงพอต่อการทุ่มเทความตั้งใจเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในงานที่รับผิดชอบ ขณะที่ผู้บังคับบัญชาก็มักเปิดโอกาสให้สามารถทดลองผิดลองถูกในงานที่ทำ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

6.5 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของนักบินผู้ช่วยที่แสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

6.5.1 ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานที่ว่า เป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกับอุดมการณ์ในการทำงานของตน และมีส่วนต่อการสร้างชื่อเสียงและพัฒนาประเทศ และแนวทางในการทำงานของพนักงานก็สอดคล้องกับความมุ่งหมายขององค์กร โดยที่ยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร และมีความรู้สึกภูมิใจเป็นอย่างมากที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้ามาซึ่งความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงต่อประเทศ จึงทำให้รู้สึกถึงความมีคุณค่าของตนเอง ที่ได้ทำหน้าที่ซึ่งมีความสำคัญต่อชาติและประชาชน

6.5.2 ความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายาม เพื่อเป้าหมายขององค์กร หมายถึง

ความรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนในการสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร ทั้งยังเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวพร้อมทั้งใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กร และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นภายในองค์กร ก็ยินดีที่จะทุ่มเทอย่างสุดความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทน

6.5.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร

หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยพร้อมที่จะทำทุกวิถีทางเพื่อรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพเพราะเชื่อมั่นในประโยชน์ที่จะได้รับ และไม่มีความคิดที่จะลาออกเนื่องเพราะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นเรื่องของการวิเคราะห์ และศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นจึงสามารถสรุปผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

7.1 ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะส่งผลให้บริษัท การบินไทย สามารถดำรงขีดความสามารถทางด้านบุคลากรผู้ควบคุมอากาศยานให้มีความพร้อมปฏิบัติการกิจตลอดเวลา

7.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะมีประโยชน์ในด้านการส่งเสริมปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้มีแนวโน้มไปในทางสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย

7.3 เป็นแนวทางที่จะลดการสูญเสียนักบินพาณิชย์ที่มีประสบการณ์สูงของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อันเนื่องมาจากการลาออกเพื่อไปปฏิบัติการบินกับสายการบินต่างชาติ อันจะส่งผลให้ลดงบประมาณในการฝึกนักบินทดแทน ตลอดจนแก้ปัญหาการขาดแคลนนักบินผู้ช่วย และทราบถึงวิธีการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับนักบินผู้ช่วย เพื่อส่งเสริมให้นักบินผู้ช่วยตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ให้กับบริษัท การบินไทย ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในเนื้อหาของบทที่ 2 นี้ จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
3. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดของเนื้อหาแต่ละหัวข้อพอสังเขป ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายและนิยามของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร

ต่อไปนี้เป็นนิยามของความผูกพันต่อองค์กร ที่มีนักวิชาการ(อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ 2554 : 162 – 170) ได้ให้ความหมายไว้ ดังมีรายละเอียดดังนี้

Baron (1986 : 192) ให้คำนิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ระดับของการแสดงตัวของบุคคลว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรรวมไปถึงระดับของการทุ่มเทให้กับองค์กร

Bearse (1984 : 5-6) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติหรือพฤติกรรมที่อาจไม่มีการแสดงออก แต่มีผลทางอ้อมที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร เช่น ลดอัตราการขาดงาน การย้ายงาน ตลอดจนช่วยให้สมาชิกทุ่มเทในงานมากขึ้น

Becker (1960 : 32-40) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ (องค์กร) และสิ่งที่ลงทุน (Side-bet) เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้ระดับของความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

Buchanan (1974 : 533) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าคือ การเป็นพรรคพวก การผูกติด (Affective Attachment) ทางใจ ต่อเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ความผูกพันมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) การแสดงตัวโดยการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) การมีส่วนเกี่ยวข้องโดยการทุ่มเทตัวในบทบาทของตนเอง
- 3) ความจงรักภักดีโดยความรู้สึกทางใจและการผูกติดกับองค์กร

Dyer L. (1988: 1) ให้นิยามว่าเป็น ระดับของการผูกติดและการแสดงตัวกับเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร

Eisenberger (1990: 52) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกร่วมเป็นหนึ่งในองค์การ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้การเกื้อหนุนสนับสนุนจากองค์กรกับผลที่ตามมาคือ ความอดสาหัสของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์กร

Greenberg J. and Baron R. (1993: 174) ให้นิยามว่าเป็น การแสดงตัว การมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร และไม่เต็มใจที่จะไปจากองค์กร

Grusky (1966: 489) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ธรรมชาติของสัมพันธภาพของสมาชิกที่มีต่อสังคมโดยรวม

Hall, Schneider and Nygren (1970: 176) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง กระบวนการซึ่งเป้าหมายขององค์กรและบุคคลสามารถรวมไปในทิศทางเดียวกันได้ หรือเกิดความสอดคล้องต่อกัน

Harter, Schmidt and Hayes (2002: 205) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานสามารถวัดได้จากการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากความผูกพันของพนักงานจะเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงานแล้ว ยังเป็นเรื่องของความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่เกิดขึ้นเมื่อได้มีส่วนร่วมในงานอีกด้วย

Hrebiniak and Alluto (1972: 499 - 517) ให้นิยามว่าเป็น ความไม่เต็มใจที่จะลาออกจากองค์กรเพื่อค่าตอบแทน สถานภาพที่สูงขึ้น หรือความเป็นอิสระทางวิชาชีพ หรือมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดียิ่งขึ้น

Kahn (1990: 694) ให้นิยามว่าเป็น ความพยายามของสมาชิกในองค์กรที่มีต่องานและองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกมาทางด้านพฤติกรรม การนึกคิด และทางความรู้สึกระหว่างที่ปฏิบัติงาน

Kantor R. (1968: 499) ให้นิยามว่าเป็น ความเต็มใจที่จะมอบพลังกายและความจงรักภักดี (Loyalty) ให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

March and Mannari (1997: 57 - 75) ให้นิยามว่าความผูกพันต่อองค์กรคือ ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ รวมถึงการประเมินผลในทางบวกต่อองค์กรและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร

Mowday and Others (1982: 87) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการ แสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจอุทิศตนเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

O'Reilly C. (1986: 492 - 499) กล่าวว่า ความผูกพันวัดได้จาก 3 มิติ คือ การใส่เข้าไปในใจ (Internalization) การแสดงตัว (Identification) และการยินยอมเชื่อฟัง (Compliance)

Porter L. (1974: 603 - 609) ให้นิยามว่าเป็น ความแข็งแกร่งของการแสดงตัวและการทุ่มเทให้กับองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของ

1) ความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์กรและของบุคคลสอดคล้องกันหรือไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อบุคคลพิจารณาแล้วเห็นว่าบรรทัดฐานและค่านิยมขององค์กรเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคคลก็จะแสดงตนว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์กรและตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคคลจะประเมินองค์กรและรู้สึกต่อองค์กรในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะนำเขาไปสู่ความสำเร็จได้และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

2) ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานที่ดีให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ร่วมแก้ไขปัญหากับองค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน จะแสดงให้เห็นถึงความไม่เต็มใจหรือปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์กรหรือเปลี่ยนงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในภาวะวิกฤติ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่างๆ

Sheldon M. (1971: 143 - 150) ให้นิยามว่าเป็น การประเมินองค์กรในทางบวกและมุ่งที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) ความเชื่ออย่างจริงจังและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับองค์กร
- 3) ความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร

Steers (1977) (อ้างถึงใน พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ 2554: 170 - 171) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

- 2) พนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

- 3) พนักงานต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พนักงานจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

อารีย์ เพ็ชรรัตน์ (2541: 49) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลและพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อองค์กรที่ตนอยู่ โดยยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป

จากการที่ได้ศึกษาถึงความหมายและนิยามของความผูกพันต่อองค์กรซึ่งได้มีการให้คำจำกัดความไว้โดยนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อสรุปของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะได้ใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อวัดระดับถึงความผูกพันต่อองค์กรในการวิจัยครั้งนี้ โดยจากข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่พนักงานหรือสมาชิกมีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกมาได้ในรูปของพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องับองค์กร ซึ่งสามารถวัดระดับและสังเกตได้จากการแสดงออกในรูปพฤติกรรมที่สำคัญ อันประกอบด้วย 1) ความเชื่ออย่างจริงจังและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ

ดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ ทั้งนี้ พฤติกรรมทั้งสามประการดังกล่าว สามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

1. ความเชื่ออย่างจริงจังและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง ความเชื่อและการยอมรับเป้าหมายขององค์การในการให้บริการ และการยอมรับเป้าหมายขององค์การที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน การยอมรับคุณค่าขององค์การที่ตนต้องปฏิบัติงานด้วย
2. ความเต็มใจที่และการทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ หมายถึง ความพอใจและยินดีที่จะทำงานในหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบ และที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงาน
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานในองค์การนี้เป็นระยะเวลานาน ไม่มีความคิดที่จะลาออกหรือเปลี่ยนงาน แม้มีโอกาสเลือกงานชนิดเดียวกันนี้ในองค์การอื่นๆ หรือมีผู้ชักชวนให้ลาออก

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ในการบริหารจัดการองค์การทั้งในภาครัฐหรือภาคธุรกิจก็ดี ล้วนต้องการผลสัมฤทธิ์ที่น่าพอใจและผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดจากพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้น การแสวงหาแนวทางวิถีทางที่นำไปสู่ประสิทธิผลหรือความสำเร็จขององค์การจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ นักทฤษฎีองค์การต่างนำเสนอผลการวิจัย แนวคิด วิธีการวิเคราะห์ ตลอดจนตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลขององค์การหลากหลายแนวทาง (อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ 2554 : 155 – 162) กล่าวคือ อาจศึกษาในรูปแบบของตัวชี้วัดด้านผลผลิต ด้านผลกำไร ด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน หรือในมิติอื่นๆ ที่เป็นคุณประโยชน์ต่อองค์การ เรื่องหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจมาจากทั้งผู้บริหารและนักวิชาการ ก็คือเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การ” (Organizational Commitment) ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่ผู้บริหารประสงค์จะให้เกิดขึ้นในองค์การ เพราะตระหนักดีว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การนั้นจะเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การได้รับการยืนยันทั้งในงานวิจัยและในการนำไปปฏิบัติ องค์การที่มีผลิตภาพ (Productivity) สูงมักจะ เป็นองค์การที่หมั่นใส่ใจในความจงรักภักดีของพนักงานของตน และผลิตภาพที่พนักงานทำได้มากขึ้นนี้ ย่อมจะนำไปสู่ผลประโยชน์โดยรวมขององค์การที่เพิ่มสูงขึ้น

กล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดี ให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ (Kanter, 1968 : 499) และยังเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพัน

ต่อองค์การในระดับต่ำกว่า (Kiesler, 1970) นอกจากนี้ Porter และ Smith (1974) ยังได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การไว้อย่างน่าสนใจว่า เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของ

- 1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป
- 2) ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานในห้วงองค์การ
- 3) ความเชื่อมั่นและการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การในทัศนะทางการบริหารร่วมสมัย ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์การ มีความสำคัญดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์การสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกจางาน (Turnover Rate) ของสมาชิกองค์การได้ดี บุคคลที่มีความผูกพันสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ส่งผลให้อัตราการย้ายงานและการขาดงานลดลง

2) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์การให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันในองค์การและต่างมีส่วนในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์การของตน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ

3) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของสมาชิกองค์การกับเป้าหมายขององค์การ โดยที่บุคคลที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การจะมีแนวโน้มที่จะให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายขององค์การ

4) ความผูกพันต่อองค์การช่วยลดการควบคุมจากภายนอก บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์การ

5) ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวชี้วัดหลักที่อธิบายความมีประสิทธิภาพขององค์การ (Steers, 1975)

สำหรับการวิจัยปัจจัยความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรทั้งตามและต้นนั้น ได้มีงานวิจัยทางการบริหารอีกมากที่ทดสอบอิทธิพลของระดับความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในแง่มุมต่างๆ ซึ่งปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานนี้ มักจะวัดออกมาในรูปของการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการผลิต ความพึงพอใจในงาน การเข้า-ออกงาน การขาดงาน ตลอดจนการเติบโตและการพัฒนาองค์การ (Sayeed, 2004 : 18) ผลการศึกษาของ Schein (1970) และ Steers (1975) แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การที่สำคัญตัวหนึ่ง และยังเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึง

พอใจในงาน (Job Satisfaction) นอกจากนี้ งานวิจัยของ Porter พบว่า การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้น สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากราชการ (Turnover Rate) ของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงาน เนื่องจากในบางครั้งบุคคลอาจไม่พอใจเงินเดือนที่เขาได้รับ หรือไม่พอใจผู้บังคับบัญชา นั่นคือเขามีความไม่พอใจในงานที่เกิดขึ้น แต่การมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงอาจจะทำให้สามารถข่มความไม่พอใจนั้นเอาไว้ ทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

สรุป การธำรงรักษาพนักงานที่มีทักษะและความสามารถสูงถือเป็นความท้าทายหลัก ประการหนึ่งขององค์กรในยุคปัจจุบัน (Dunn : 1999, Miller : 2003) การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ชี้วัดความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จากการที่ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพมีจำกัด องค์กรจึงต้องมุ่งรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณค่า และปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรและทำงานเพื่อประสิทธิผลขององค์กร คือ ความจงรักภักดีที่บุคคลมีให้กับองค์กร ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงต้องเรียนรู้ปัจจัยต่างๆ ที่สร้างให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรนี้ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรพบได้จากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน (Work Environment) ซึ่ง Steers (อ้างถึงใน บุญโยภาส สุวรรณรัตน์ 2548 : 15 - 26) ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้คือ

- 2.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)
- 2.2 ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics)
- 2.3 ปัจจัยประสบการณ์ในงาน (Work Characteristics)

2.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

จากงานวิจัยต่างๆ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลหลายอย่าง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1.1 อายุ

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลกับความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่า คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่อายุน้อย ทั้งนี้เนื่องจากอายุทำให้คนตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนลดลง เพราะเมื่ออายุมากขึ้น ก็มักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง และ

สิ่งจูงใจที่จะทำให้เขาออกไปทำงานในองค์กรอื่น ก็ต้องสูงเพียงพอที่จะทำให้เขาย้ายออกไป และ สิ่งนี้เองทำให้แรงจูงใจของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานอื่นลดลง

Hrebiniak และ Alutto (1972 : 555-573) ได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของครูและพยาบาลในรัฐนิวยอร์กตะวันตก จำนวน 713 คน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น จะยังมีความผูกพันต่อองค์กรมาก เนื่องจากอายุที่มากขึ้นจะเป็นการเพิ่มพูนทรัพยากรที่มีคุณค่า ในระบบจ้างงาน เช่น บำเหน็จบำนาญ ซึ่งนอกจากจะลดความต้องการของคนที่จะเปลี่ยนงานแล้ว ผู้ที่มีอายุมากยังมีข้อจำกัดในการเปลี่ยนงานด้วย เพราะคนที่มีอายุมากมักจะมีหน้าที่การงานสูง สิ่งที่เขาแสวงหาจึงสูง การที่เขาออกไปทำงานกับองค์กรอื่นนั้น องค์กรจะต้องให้สิ่งจูงใจที่เพียงพอซึ่ง อาจจะไม่สามารถจะให้ได้ ด้วยเหตุนี้ทำให้แรงดึงดูดใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรอื่นลดลง ดังนั้น การย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่งจะลดลงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น

Franken (1982 : 454) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่พบบ่อยๆ ว่าเกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กร คือ อายุ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) และการศึกษา โดยทั่วไปความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นพร้อมกับอายุ เช่น เมื่อถามคนงานว่า พวกเขารู้สึกอย่างไร เกี่ยวกับงานของเขา คนงานที่อายุมากค่อนข้างจะประเมินในทางบวก เนื่องจากคนงานมี ประสบการณ์อยู่ในองค์กรมากขึ้น ทำให้เขาทราบว่า เขาจะสามารถบรรลุถึงสิ่งที่เขาคาดหวังจาก งานของเขาได้มากขึ้นเพียงใด จากประสบการณ์นี้ จะทำให้พวกเขามีความคาดหวังต่อสิ่งที่เขาจะ ได้รับจากการทำงานไม่สูงเกินไป และสิ่งที่ตามมาคือ มีแนวโน้มที่เขาจะมองงานที่เขาทำอยู่ใน ปัจจุบันอย่างมีเหตุผลใกล้เคียงกับความคาดหวังของเขา ด้วยเหตุนี้สะท้อนให้เห็นว่า คนงานที่มีอายุ มากพบอย่างแท้จริงว่า งานน่าพึงพอใจมากกว่า หรือเขาได้รับการสนับสนุนให้ขึ้นไปอยู่ในตำแหน่ง ที่ดีกว่า มีการค้นพบที่สอดคล้องกันว่า ไม่เพียงแต่คนหนุ่มสาวมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจมากกว่า เท่านั้น แต่พวกเขามีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานบ่อยกว่าด้วย

Chelte (1983 : 37) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตของการทำงานภายในมหาวิทยาลัย ก็พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากคนอายุมากมีทางเลือกน้อยกว่าคนที่มีอายุน้อย ดังนั้นจึงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เช่นเดียวกัน

นภาพิณ โหมาศวิน (2533 : 45) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิก ในองค์กร โดยศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า อายุของข้าราชการมี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ข้าราชการที่มีอายุมาก จะมีความ

ผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุน้อย เนื่องจากข้าราชการมีอายุมากขึ้นมักจะ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าเรื่องใดๆ การไปทำงานในหน่วยงานใหม่และสภาพแวดล้อมใหม่ เขาจะต้องปรับตัวใหม่ ทำให้เขาไม่ต้องการเปลี่ยนที่ทำงานใหม่ นอกจากนี้ คนที่อายุมากมักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง การที่จะย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่นก็ต้องการผลตอบแทนที่สูงเพียงพอ อย่างน้อยก็เท่ากับที่เคยได้รับในที่ทำงานเดิม ซึ่งทำให้การเปลี่ยนงานเป็นไปได้ยากมากขึ้น ดังนั้นข้าราชการที่มีอายุมากก็มีแนวโน้มจะโอนย้ายไปทำงานที่อื่นน้อยลงหรือต้องการอยู่กับองค์กรมากขึ้น จึงเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย

2.1.2 สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีงานวิจัยสนับสนุนว่า คนที่แต่งงานแล้วมักจะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่เป็น โสด ซึ่งอาจสรุปได้ว่า เป็นเหตุผลด้านจิตวิทยาที่ว่า คนที่แต่งงานแล้วย่อมต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่า จึงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่เป็น โสด เนื่องจากคนที่เป็น โสดมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบน้อยกว่านั่นเอง

Alutto (1972 : 557) พบว่า ครูและพยาบาลที่แต่งงานแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนโสดมีโอกาสในการเลือกงานได้มากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว ประกอบกับคนโสดไม่มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว โดยเฉพาะผู้หญิงจะมองต้นทุนของการออกจากงานสูงกว่าผู้ชาย เพราะผู้หญิงกว่าจะได้เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรจะต้องฟันฝ่าอุปสรรคมากกว่าผู้ชาย

Chelte (1983 : 42) ก็มีความเห็นว่า คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่เป็น โสดเช่นเดียวกัน

Lincoln และ Kalleberg (1990 : 155-156) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา พบว่าคนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด เนื่องจากคนที่แต่งงานแล้ว มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าคนโสด ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการย้ายองค์กรในการทำงาน เพราะการย้ายองค์กร จะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายในด้านสถานที่ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งทำให้ครอบครัวต้องแยกกันอยู่ นอกจากนี้ แนวโน้มของคนแต่งงานแล้วมักจะมองงานของเขาในทางบวกมากกว่าคนโสด เพราะเขาจะปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า และมีความพอใจกับชีวิตที่ไม่ใช่การทำงานมากกว่า

นภาพิณ โหมาศวิน (2533 : 47) พบว่า สถานภาพการสมรสของข้าราชการ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยข้าราชการที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่เป็น โสด เนื่องจากข้าราชการที่แต่งงานแล้ว จะต้องสร้างฐานะให้กับตนเองและ

ครอบครัว จึงมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมาก ดังนั้น เขาจึงต้องการความมั่นคงในการทำงานมาก การที่เขาเปลี่ยนงานเขาจะต้องพิจารณาแล้วว่า หน่วยงานใหม่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนเขาดีกว่า หน่วยงานเก่า ซึ่งอาจจะเป็นเงินเดือน ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ ความสะดวกสบายในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่หาได้ยาก ดังนั้น โอกาสที่ข้าราชการเหล่านี้ จะโอนย้ายหรือลาออกจากงานจึงน้อยลง และทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

2.1.3 ระดับตำแหน่ง

ในเรื่องระดับตำแหน่งนั้น นักวิชาการพบว่า ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งทั้งนี้ ได้มีงานวิจัยที่สนับสนุนปัจจัยนี้ ยกตัวอย่างเช่น

สุวรรณา พูนพะเนา (2552:78) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอุษารณวิมิตลอคอุยเดช กรมอุทการเรือ พบว่าตัวแปรอิสระปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ระดับชั้นยศซึ่งก็คือระดับตำแหน่งนั่นเอง โดยพบว่าตัวแปรด้านชั้นยศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอุษารณวิมิตลอคอุยเดช กรมอุทการเรือ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ยิ่งให้ความสำคัญต่อเรื่องระดับชั้นยศ หรือความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงานเท่าใด จะผลักดันให้บุคลากรอุษารณวิมิตลอคอุยเดช กรมอุทการเรือ มีความผูกพันต่อองค์กรได้มากขึ้น

อัจฉรา อุณหเลขกะ (2549:79) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ได้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับตำแหน่ง (2กลุ่ม) กับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของเจ้าหน้าที่องค์กร โดยใช้ t-test พบว่า กลุ่มระดับ 6 - 8 มีความผูกพันมากกว่ากลุ่มระดับ 3 - 5

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์ (2551:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และพบว่า ปัจจัยด้านระดับตำแหน่งและรายได้ที่ต่างกันทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สุรวุฒิ พงศ์ทัศนธาดา (2551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของตำรวจตระเวนชายแดน : ศึกษาเฉพาะกรณีพื้นที่กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีชั้นยศหรือระดับตำแหน่งต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อหน่วยแตกต่างกัน โดยเมื่อวิเคราะห์รายคู่ พบว่า ระดับชั้นยศ ส.ต.ต. - ส.ต.อ. มีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านการทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อหน่วยต่างจากผู้ที่มีชั้นยศ ระดับ จ.ส.ต. - คต.

2.1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีผลงานวิจัยของ Allen and Meyer (1990) (อ้างถึงในปฏิญญา นิธิสมมติ 2551 : 13) ซึ่งบ่งว่า อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรจะเป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต่อเนื่องในช่วงแรก เปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือวัดการลงทุนในองค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้เป็นตัวบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้ายการลงทุน เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ การลงทุนในอาชีพและทักษะที่เฉพาะสำหรับงานนั้นๆ

Cherrington (1994) พบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่าและมีค่านิยมในงานมากกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า และในกลุ่มพนักงานเพศหญิง มีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานเพศชาย พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง

Steers and Porter (1983) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นคุณลักษณะ ความแตกต่างของแต่ละบุคคลในองค์กรที่พบว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาได้จาก เพศ อายุของบุคลากรในองค์กร สถานภาพการสมรสหรือสถานภาพการครองตนของบุคลากรในองค์กร ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษาที่บุคลากรในองค์กรได้รับสูงสุด ระดับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่บุคลากรภายในองค์กรได้รับ ณ เวลาปัจจุบัน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่บุคลากรในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน โดยนับตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในองค์กรจนถึงปัจจุบัน

2.1.5 รายได้และสวัสดิการ

รายได้หรือค่าตอบแทนคือสิ่งที่ได้รับจากองค์กรภายหลังจากการปฏิบัติงานในลักษณะของเงินเดือน โบนัส ค่าทำงานล่วงเวลา เป็นต้น ขณะที่สวัสดิการ หมายถึง การมอบสิทธิประโยชน์แก่พนักงานในส่วนที่นอกเหนือจากค่าตอบแทน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น (อ้างถึงใน วิโรจน์ สว่างเดือน 2547:8) ซึ่งมีผลการวิจัยที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และสวัสดิการที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สเตียร์ (Steers, 1977:49 อ้างถึงใน เกษราภรณ์ เรือนวัฒนา) พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในด้าน รายได้หรือระดับเงินเดือน มีผลต่อพันธะผูกพันต่อองค์กร

สุรวุฒิ พงศ์ทัศนระชาดา (2551) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของตำรวจตระเวนชายแดน : ศึกษาเฉพาะกรณีพื้นที่กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อยมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีรายได้มากกว่า

พร้อมพรรณ บีหัตถกิจกุล (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช พบว่า รายได้ของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจต่อเงินเดือนและผลตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและวิชาชีพแตกต่างกัน

สรุป ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้และสวัสดิการ

2.2 ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ

นอกจากปัจจัยด้านลักษณะของบุคคลดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ถูกค้นพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่มีความสำคัญ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย การได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และลักษณะงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.2.1 ขอบข่ายของงานที่มีความสำคัญ

มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสรับผิดชอบที่มีขอบข่ายกว้างขวาง และมีความหมาย ก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก ในทางตรงข้าม หากเขารู้สึกว่า ตนเองถูกลดบทบาทความรับผิดชอบลง หรือทำงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลงด้วย (Porter and Steers: 151-176)

Kartz และ Kahn (1966: 362) พบว่า การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และเกิดความรู้สึกว่า เขาได้รับการยอมรับจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน จากการที่เขาทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กรทำให้เขารู้สึกว่า เขาสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า เขาจะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่เขาทำงานอยู่ เนื่องจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการได้ ซึ่ง Franken (1982: 455) ได้กล่าวว่า สมาชิกในองค์กรสามารถประสบความสำเร็จกับความรู้สึกที่มีคุณค่าจากความรู้สึกว่า พวกเขากำลังทำงานที่มีความสำคัญเพื่อเขาจะได้รับการยอมรับ ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน

Buchanan (1974: 339-347) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการภาครัฐกิจและภาครัฐบาล พบว่า ผู้จัดการที่รู้สึกว่าการที่เขาทำมีส่วนในการสนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง เขาจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้จัดการที่รู้สึกว่าการที่เขาทำ ไม่ได้มีส่วนในการสนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง เนื่องจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเขาได้รับการยอมรับ

Mottaz (1988: 467-482) พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ การที่สมาชิกขององค์การมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายของงานกว้างขวาง และมีความหมาย ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การมาก ก็จะมี ความผูกพันต่อองค์การมาก แต่ในทางตรงข้าม หากเขารู้สึกว่าได้ทำงานที่ไม่มีความสำคัญมากนัก ความผูกพันต่อองค์การก็จะลดลงไปด้วย (ธีระ วีระธรรมสาธิต 2532: 30)

2.2.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน และประสบการณ์ความสำเร็จในการทำงาน

เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้น การสร้างความรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า เขามีโอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ในการเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีงานวิจัยสนับสนุนแนวความคิดดังกล่าว ดังนี้

Deutsch (1959: 81-95) เห็นว่า หากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่า เขาไม่มีโอกาสก้าวหน้า หรือประสบความสำเร็จในงานแล้ว เขาก็อยากทำงานน้อยลง คือ ขาดความผูกพันต่อองค์การไปด้วยนั่นเอง

Alutto, Hrebiniak และ Alonso (1972: 452) พบว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจในนโยบายการให้รางวัลตอบแทนขององค์การ หรือระดับความก้าวหน้าในการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์การให้ลดลงได้

Alutto, Hrebiniak และ Alonso (1972: 565) ได้ทำการศึกษาพบว่า พระและพนักงานป่าไม้จะมีความผูกพันต่อองค์การ และทำงานอยู่ในองค์การเดิม โดยไม่มีการโยกย้ายไปทำงานอยู่กับองค์การอื่น ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องจาก โบสถ์คาทอลิกและองค์การป่าไม้ จะมีนโยบายที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่งจากบุคคลในองค์การ และจะมีบุคคลจำนวนน้อยจากภายนอกองค์การที่จะได้เข้ามาดำรงตำแหน่งในระดับสูง ซึ่งทำให้พระและพนักงานป่าไม้ไม่มีความผูกพันต่อองค์การสูง

2.2.3 ลักษณะงานที่ทำทนาย

ในความเห็นของ Hall และ Schneider (1972: 340-350) พบว่า เป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะพัฒนาความผูกพันที่มีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่เพราะงานที่ทำทนายเป็นเหมือนแรงกระตุ้น และเป็นปัจจัยที่เสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยสมาชิกองค์การที่มีความรู้สึกว่าเขาได้รับผิดชอบต่องานที่ทำทนาย และต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานมากเท่าใด ก็จะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์การ หรือหน่วยงานที่เขารับผิดชอบอยู่มากขึ้นเท่านั้น รวมทั้งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะตอบสนองความต้องการประสบการณ์ความสำเร็จของแต่ละคนมันจึงมีผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ แต่ในทางตรงกันข้าม หากงานไม่มีสาระ หรือไม่มีความสำคัญต่อองค์การ หรือ

เป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ ไม่มีโอกาสคิดหรือตัดสินใจในงานที่ทำอยู่ ก็จะทำให้ความผูกพันต่อองค์กร ลดลง

Mitchell (1987: 140) งานที่ทำทลายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความผูกพันกับงานมากขึ้น เนื่องจากการได้ใช้ความพยายามหรือความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะเพื่อทำงานให้สำเร็จประสบผล จะนำมาซึ่งความพอใจในงาน คนทำงานมักพอใจเมื่อรู้สึกว่างานนั้นเรียกร้องบางสิ่งบางอย่างจากเขา ทำให้เขาต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก และนำไปสู่ความผูกพันกับงาน มีส่วนร่วมกับการทำงานมากขึ้น ลักษณะงานที่ตรงกันข้ามกับงานที่ทำทลาย คือ งานที่น่าเบื่อหน่าย จะนำไปสู่ความไม่พอใจในงานสูง และอาจแสดงผลในรูปของการขาดงาน หรือลาออกจากงานได้

Mottaz (1988: 467-482) ได้ศึกษาความทำทลายของงาน พบว่า มีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน กล่าวคือ คนที่รับรู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความทำทลายมาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่รับรู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความทำทลายน้อย ในขณะที่ Franken (1982: 455) พบว่า ลักษณะงานที่ทำทลายก็จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน

Porter และ Steers (1973: 151-179) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานป่าไม้ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขายของ ผลจากการสำรวจพบว่า ลักษณะงานที่ซ้ำซากจะมีความสัมพันธ์กับการลาออก และการเปลี่ยนงานใหม่

2.2.4 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการตัดสินใจ ทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงาน มีการกระจายการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงาน และไม่ใช้อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการ (Formal authority) มากเกินไป จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ดังที่ Hrebiniak และ Alutto (1972: 555) ได้ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Porter, Lawle และ Hackman (1975: 277-278) กล่าวว่างานที่มีความอิสระต่ำ คนงานอาจจะรู้สึกว่า ความสำเร็จและความล้มเหลวในงาน เนื่องมาจากการทำงานที่ดี หรือการไม่มีความสามารถของคนอื่นๆ หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งตรงกันข้ามกับลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้คนที่ทำ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ ไม่ว่าผลการทำงานจะออกมาเป็นอย่างไรเขาจะรู้สึกว่า ขึ้นอยู่กับความริเริ่ม และความพยายามของเขาเอง

Marsh และ Mannari (1977: 57-76) ศึกษาความรู้สึกผูกพันต่อองค์การตลอดชีวิต (Lifetime commitment) และการออกจากงานของคณงานญี่ปุ่น ซึ่งทำงานอยู่ในบริษัทผลิตเครื่องไฟฟ้า (Electric Factory) จำนวน 1,033 คน พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีผลในเชิงบวกต่อความผูกพันตลอดชีวิตของชาวญี่ปุ่น

Steers (1977: 318-325) เห็นว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหนึ่งที่นักวิชาการหลายท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ คนที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในวิธีการทำงานด้วยตนเองมาก จะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่มิอิสระในการกำหนดวิธีทำการด้วยตนเองน้อย

Salancik (Luthans 1987: 219-236) ได้ทำการศึกษาพบว่า การที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีความคิดริเริ่มสูง ได้ให้แนวทางและกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้กับลูกจ้างมากเกินไป โดยไม่ปล่อยให้ลูกจ้างได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์เอง จะลดความรับผิดชอบของลูกจ้างที่มีต่องานลง เป็นการกำจัด (Take away) ความอิสระของลูกจ้าง จะทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

เทพพนม เมืองแมน (2529: 47-59) กล่าวว่า เนื่องจากคนทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการทำบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง การที่จะกำหนดทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ และไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ยิ่งกว่านั้นการใช้การควบคุมอย่างใกล้ชิด โดยการกำหนดกฎเกณฑ์ในลักษณะที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันน้อยที่สุด จะสร้างความรู้สึกกดดันให้กับคน ซึ่งหากคนอยู่ภายใต้ภาวะความกดดันมากๆเข้า จะทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาโต้ตอบโดยการลาออกจากงาน

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การในสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย พบว่า การได้มีส่วนร่วมในการบริหารในการทำงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การ มีลักษณะในเชิงบวก นั่นคือบุคคลที่มีส่วนร่วมในการบริหารมาก มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในทางบวกเช่นเดียวกัน

2.2.5 การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

Steers (1997: 47) พบว่า ยิ่งสมาชิกในองค์การมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากเท่าใด ก็จะได้ทำให้เขามีความผูกพันต่อองค์การมาก

ขึ้นเท่านั้น เพราะการได้มีโอกาสพบปะพูดคุยและสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้เขารู้สึกผูกพันต่อองค์กร

สรุป ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ได้แก่ 1) ลักษณะงานที่มีความสำคัญ 2) ความก้าวหน้าในการทำงาน 3) ความท้าทายของงาน 4) การมีอิสระและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และ 5) การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น เนื่องจากรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า ได้ใช้ความคิด ความสามารถ ต่างจากงานที่น่าเบื่อหน่าย จึงดึงดูดให้บุคคลผูกพันต่อองค์กร

2.3 ปัจจัยประสบการณ์ในงาน

จากการศึกษาของ Buchanan (1974: 336) และ Steers (1997: 47-48) พบว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ประสบการณ์เหล่านี้ ได้แก่ ทักษะของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองจากองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความน่าเชื่อถือ มั่นคงและพึงพาได้ขององค์กร

2.3.1 ทักษะของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร

มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากกลุ่มมีอิทธิพลต่อทัศนคติของคนต่อองค์กร การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงหรือเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน จะทำให้เขาซึมซับวัฒนธรรมและบรรยากาศขององค์กร ดังนั้น ถ้ากลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ก็จะมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย

1) การสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

Hrebiniak และ Alutto (1972: 557) พบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคล จะมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม การที่บุคคลเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กร มีลักษณะของการร่วมมือช่วยเหลือและเป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ถ้าองค์กรใดมีลักษณะของการขาดความร่วมมือ หรือมีความเป็นมิตรน้อย ก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

Buchanan (1974: 537) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการภาครัฐกิจ และภาครัฐบาล พบว่ากระบวนการขัดเกลาเข้าสู่อาชีพผู้จัดการนั้น ประสบการณ์สำคัญที่ทำให้ผู้จัดการ มีความผูกพันต่อองค์กร คือ การปฏิสังสรรค์ในลักษณะของการสนับสนุน และการได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และโอกาสในความก้าวหน้า ล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Lincoln และ Kalleberg (1990: 116) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานของคนญี่ปุ่นกับคนอเมริกันพบว่า คุณภาพความสัมพันธ์ที่กระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับทางผูกพันต่อองค์กรในทั้ง 2 ประเทศ กล่าวคือ คนงานที่รับรู้ว่าจะได้รับการช่วยเหลือเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

2) การสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา

Buchanan (1974: 552-554) พบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ ในขั้นที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกมั่นใจในวิชาชีพ และเป็นเสริมแรง โดยการกล่าวชมเชย หรือเพิ่มรางวัล เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน ซึ่งจะนำผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ความสำเร็จ และรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

Mottaz (1987: 542-558) ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การสนับสนุนและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

2.3.2 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

หรือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน จากการทำหน้าที่เขาได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร ทำให้เขารู้สึกว่าเขาสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้ และรู้สึกว่า การปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า การได้รับการยอมรับ อาจแสดงได้หลายลักษณะ เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และการได้รับการเชิดชูเกียรติทางสังคม ซึ่งทำให้สถานภาพในองค์กรสูงขึ้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเอง ได้รับการยอมรับจากองค์กรหรือการที่หน่วยงานเห็นความสำคัญของตนเองนั้น เขาจะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่เขาทำงานอยู่

Buchanan (1974: 340) มีความเห็นว่า ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร จะเป็นองค์ประกอบที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่านักบริหารในวงการธุรกิจจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่านักบริหารในวงราชการ ทั้งนี้เพราะนักบริหารในวงการธุรกิจมีความรู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่านักบริหารในวงราชการ

2.3.3 ความรู้สึกว่าความคาดหวังของตนเองได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน

เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวมีลักษณะไม่เฉพาะเจาะจง กล่าวคือ อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับงานหรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับรางวัล

ตอบแทนจากองค์กร จากการวิจัยพบว่า เมื่อความคาดหวังได้รับการตอบสนองจากองค์กรด้วยความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะมีมากขึ้น แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองอย่างดีแล้ว ก็จะเป็นตัวทำลายความผูกพันต่อองค์กรได้

Hrebiniak และ Alutto (1972: 557) ศึกษาพบว่า ความไม่พึงพอใจต่อการให้ค่าตอบแทนขององค์กร เป็นตัวกำหนดความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1997) ได้ทำการศึกษาวิจัยจาก 9 ใน 11 โรงงานพบว่า ความพอใจในเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการย้ายงาน และบำเหน็จบำนาญ เป็นทรัพยากรซึ่งบุคคลสะสมไว้ในองค์กร เป็นความมั่นคงในอนาคตของบุคคล ซึ่งไม่สามารถถ่ายโอนจากองค์กรหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่งได้

Mottaz (1988: 467-482) พบว่า ความพึงพอใจต่อเงินเดือนความรู้สึกว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากบุคคลมีความปรารถนาที่จะได้รับความยุติธรรม โดยการประเมินความเสมอภาค

Szilagi (1990: 568) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ อิทธิพลของรางวัลที่มีต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานว่า ถ้าลูกจ้างแต่ละคนไม่พอใจกับค่าจ้าง เขาจะถูกกระตุ้นให้เริ่มแสวงหางานใหม่ที่ให้ค่าจ้างดีกว่า

ราณี อธิษัชกุล (2535: 205-207) บุคคลจะเปรียบเทียบรางวัลตอบแทนที่ได้รับ กับความพยายามที่ตนได้ลงแรงไปในงาน และจะเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ด้วยเช่นกัน ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับรู้ว่า อัตราส่วนของรางวัลที่ได้รับและกำลังที่ลงไปเท่าเทียมกับอัตราส่วนของผู้อื่น ในทางกลับกัน ความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่าอัตราส่วนรางวัลตอบแทนและความพยายามของตน น้อยกว่าหรือมากกว่าอัตราส่วนของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากการเปรียบเทียบหากพบว่า การให้รางวัลตอบแทนไม่เสมอภาคกับความพยายามที่บุคคลกระทำลงไป บุคคลอาจจะเกิดความรู้สึกตึงเครียดและกดดัน ดังนั้น เพื่อลดความตึงเครียด บุคคลอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) อาจลดการทำงานโดยการขาดงาน หรืออาจเพิ่มการทำงาน โดยกระตือรือร้นและขยันขันแข็งมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเสมอภาค
- 2) อาจขอเพิ่มเงินเดือน หรือประโยชน์บริการต่างๆ เพิ่มขึ้น
- 3) ปรับเปลี่ยนการรับรู้ หมายถึง กระบวนการประเมินการเปรียบเทียบอีกครั้ง เช่น บางคนอาจเปลี่ยนค่านิยมเดิมที่มีต่อรางวัลตอบแทน หรือคิดว่าตัดสินใจผิดในการประเมินอัตราส่วนของบุคคลอื่น

4) เปลี่ยนตัวบุคคลที่เปรียบเทียบ เช่น เนื่องจากบุคคลเดิมเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถพิเศษ

5) ลาออกหรือย้ายที่ทำงาน ซึ่งเป็นวิธีการสุดท้ายหากวิธีอื่นไม่ได้ผล

2.3.4 ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร

มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์กร กล่าวคือ หากสมาชิกรู้สึกว่าองค์กรที่เขาทำงานอยู่ด้วย มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เขาก็จะมีความรู้สึกอยากจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นและมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย นักทฤษฎีองค์กรหลายท่านเห็นว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันในการทำงาน หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า หน่วยงานที่เขาทำงานอยู่ไม่ได้สร้างความมั่นใจว่า เขาจะถูกไล่ออกอย่างไม่เป็นธรรม ก็จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานกับองค์กร และขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้วย

Lewis (1967: 629) ได้ทำการศึกษาถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐแถบตะวันตกของสหรัฐอเมริกา พบว่าอาจารย์ของมหาวิทยาลัยที่มีความรู้สึกที่ตนเองสอนอยู่มีเกียรติยศ และชื่อเสียง ก็จะมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อสถาบัน มากกว่าอาจารย์ที่มีความรู้สึกที่ตนเองสอนอยู่ไม่มีความสำคัญ ซึ่งความจงรักภักดีนี้ ก็เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง

Porter และ Steers (1973: 151-179) ได้ศึกษาเรื่องนี้ พบว่าหน่วยงานไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานลาออกโยกย้ายไปจากองค์กร หรือไม่อยากมาทำงาน โดยการขาดงานหรือลาออกบ่อย

สรุป ปัจจัยประสบการณ์ในงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในงาน ได้แก่ ทัศนคติ ของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองจากองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบและความน่าเชื่อถือ มั่นคง และพึงพาได้ขององค์กร

3. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีชื่อเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Thai Airways International Public Company Limited เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบิน โลก และ

เป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำอะไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้น โดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส.เอ.เอส. (SAS) เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ.2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ.2503 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส.เอ.เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

ต่อมา เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ.2520 เอส.เอ.เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุนก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดย บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม โดยบริษัท เดินอากาศไทย ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส.เอ.เอส. ตามมติ คณะรัฐมนตรี และมอบหุ้นที่ซื้อมาให้กับกระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมีบริษัท เดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการโดย บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัทฯ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการ การบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป

ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทย มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย บริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุนทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนใหม่อีกจำนวน 3,000 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียน 16,000 ล้านบาท เป็นทุนชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลัง ถือหุ้นร้อยละ 79.5 และธนาคารออมสินถือหุ้นร้อยละ 13.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 7.1 กระจายสู่นักลงทุนทั่วไป ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ และในวันที่ 20 – 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญแก่ประชาชนทั่วไปจำนวน 442.75 ล้านหุ้น ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2543 วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2545 และวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยหุ้นที่เสนอดังกล่าว เป็นหุ้นเพิ่มทุน 285,000,000 หุ้น และหุ้นเดิมของกระทรวงการคลัง 157,750,000 หุ้น โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นครั้งนี้ บริษัทฯ จะนำไปใช้ในการลงทุนในโครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน และเป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทฯ

ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2547 บริษัทฯ ได้จำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานจำนวน 13,896,150 หุ้น ในราคาหุ้นละ 15 บาท ภายใต้โครงการจัดสรรหลักทรัพย์ให้พนักงาน (Employee Securities Option Plan) โดยบริษัทฯ จะยังคงจำหน่ายหุ้นให้กับพนักงานที่ถือใบสำคัญแสดงสิทธิในการซื้อหุ้นภายใต้โครงการดังกล่าวจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการในเดือนเมษายน พ.ศ. 2549 และเดือนกันยายน พ.ศ. 2553 บริษัทฯ ได้มีการเพิ่มทุนหุ้นสามัญ ซึ่งได้รับความสนใจอย่างมากจากทั้งผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ และนักลงทุนรายย่อย เนื่องจากนักลงทุนมีความเชื่อมั่นต่อการบินไทย และจากผลประกอบการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ทำให้การบินไทยประสบความสำเร็จในการระดมทุนครั้งนี้ เพื่อสนับสนุนแผนการเสริมความแข็งแกร่งและความคล่องตัวทางการเงิน การขยายฝูงบิน และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ และเพื่อนำการบินไทยก้าวสู่การเป็นสายการบินชั้นนำ 1 ใน 3 ของเอเชีย และ 1 ใน 5 ของโลก โดยบริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนทั้งสิ้น 483.87 ล้านหุ้น ตามแผนระดมทุนของการบินไทย จำนวนประมาณ 15,000 ล้านบาท และเสนอขายที่ราคา 31 บาท ต่อหุ้น ทั้งนี้บริษัทฯ เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนประมาณ 246.93 ล้านหุ้น ให้กระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ เพื่อรักษาสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทฯ ในสัดส่วนประมาณร้อยละ 51.03 ภายหลังการเสนอขายในครั้งนี้ นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนประมาณ 221.83 ล้านหุ้น ให้แก่ผู้ถือหุ้นเดิมของบริษัทฯ (ยกเว้นกระทรวงการคลัง) ที่มีชื่อปรากฏอยู่ในสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้น ณ วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งได้สิทธิในการจองซื้อหุ้นในอัตราส่วน 1 หุ้นสามัญเดิม ต่อ 0.2667 หุ้นสามัญเพิ่มทุนใหม่ และบริษัทฯ ยังเสนอขายหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวนประมาณ 15.11 ล้านหุ้นให้แก่ผู้จองซื้อรายย่อยซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาสัญชาติไทยและมีที่อยู่ในประเทศไทย หรือนิติบุคคลที่จัด

ทะเบียนในประเทศไทย โดยบริษัทฯ เปิดให้มีการจองซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนในวันที่ 16 และ 17 กันยายน พ.ศ. 2553 และหุ้นเพิ่มทุนได้เข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2553

3.1 วิสัยทัศน์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

3.2 ภารกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.2.1 ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า

3.2.2 มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประกอบการที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น

3.2.3 สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ

3.2.4 มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะสายการบินแห่งชาติ

3.3 นโยบายของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปแบบบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะและวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย สู่นักบินและลูกเรือสายการบินไทยอย่างต่อเนื่อง

3.4 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ และเป็นสายการบินชั้นนำ ตระหนักในความรับผิดชอบต่อประเทศและสังคมโลกในการรักษาสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจการบินที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีนโยบายในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

3.4.1 บริษัทฯ จะพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล เพื่อให้มั่นใจว่า กิจกรรมและการดำเนินงานของบริษัทฯ จะเป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ เพื่อลดมลภาวะและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนงาน ปฏิบัติ และการประเมินผล อย่างชัดเจน

3.4.3 การดำเนินงานของบริษัทฯ จะคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในประเด็นที่สำคัญต่างๆ ทั้งในด้านมลภาวะจากเครื่องปั้น มลภาวะทางเสียง การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง การปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง การใช้สารเคมี การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การจัดการขยะประเภทต่างๆ การนำสิ่งของมาใช้ซ้ำหรือการนำกลับมาใช้ใหม่เพื่อเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

3.4.4 รมรงค์สร้างจิตสำนึก และฝึกอบรมพนักงานในด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.5 ให้การสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่สังคมและองค์กรต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัท

3.5 ผลการดำเนินงาน การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการดำเนินงานของการบินไทยมีกำไรต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2507/2508 จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงมาก แต่การบินไทยก็คงสถานะเป็นสายการบิน ที่ทำกำไรและผ่านวิกฤติการณ์ ที่กระทบกระเทือนธุรกิจการบินโลกมาด้วยดี และส่งรายได้สู่รัฐ ทั้งในรูปของเงินปันผลภาษีและอื่นๆ นอกจากผลการดำเนินงานด้านกำไร การบินไทยยังได้ชื่อว่าเป็นผู้ร่วมบุกเบิกจุดบินใหม่ๆ จนได้เป็นที่รู้จักกันทั่วโลก เช่น กาฐมาณฑุ เดนปาสาร์ และโกตากินาบาลู ริเริ่มการบินเส้นทางตรงสู่ยุโรป รวมทั้งเปิดเส้นทางบินใหม่ๆ ในภูมิภาคนี้ เพื่อใช้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางการบิน และได้ร่วมกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ในด้านกิจการการบิน ดำเนินการพัฒนาการบินภายในประเทศ รวมถึงดำเนินการศูนย์ซ่อมเครื่องบินลำตัวกว้าง จนได้รับความไว้วางใจจากทั่วโลก

ปี พ.ศ. 2552 บริษัทฯ มีรายได้รวมทั้งสิ้น 163,875 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อนหน้า 38,731 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.1 สาเหตุสำคัญ เนื่องจากการแข่งขันด้านราคาที่รุนแรง ปริมาณการขนส่งที่ลดลง ประกอบกับอัตราค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันลดลงตามราคาเฉลี่ยน้ำมันที่ลดลง ส่วนค่าใช้จ่ายรวมมีจำนวนทั้งสิ้น 155,768 ล้านบาท ลดลงจากปีก่อน ร้อยละ 31.1 สาเหตุสำคัญ เนื่องจากราคาน้ำมันโดยเฉลี่ยต่ำกว่าปีก่อน ปริมาณการผลิตและการขนส่งลดลง ผลจากการลดค่าใช้จ่ายดำเนินงานตามแผนฟื้นฟูธุรกิจ และการควบคุมและบริหารจัดการค่าใช้จ่ายที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาจากปีก่อน ประกอบกับมีกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในขณะที่ปีก่อนขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นผลให้ในปี พ.ศ. 2552 บริษัทฯ มีกำไร

สุทธิ 7,344 ล้านบาท คิดเป็นกำไรต่อหุ้น 4.32 บาท เปรียบเทียบกับปีก่อน ซึ่งขาดทุนสุทธิ 21,379 ล้านบาท คิดเป็นขาดทุนต่อหุ้น 12.58 บาท

ปี พ.ศ. 2553 เดือนมกราคมถึงสิ้นเดือนธันวาคม บริษัทฯ ได้ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์จนสามารถประสบความสำเร็จในการสร้างพื้นฐานธุรกิจที่แข็งแกร่งให้กับองค์กร (Build Solid Foundation) ถึงแม้จะได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ภูเขาไฟระเบิดในประเทศไอซ์แลนด์ ทำให้น่านฟ้ายุโรปต้องปิดลงระยะหนึ่งในเดือนเมษายน พ.ศ. 2553 และเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองภายในประเทศ ในช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม พ.ศ. 2553 แต่อย่างไรก็ตามในไตรมาสที่ 3 เหตุการณ์เริ่มคลี่คลาย ประกอบกับบริษัทฯ ได้ดำเนินกลยุทธ์ธุรกิจอย่างเข้มข้น และมีการปรับแผนการทำงานให้เหมาะสมทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ในปี พ.ศ. 2553 มีกำไรเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2553 บริษัทฯ มีรายได้รวมทั้งสิ้น 184,270 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2552 จำนวน 20,395 ล้านบาท หรือร้อยละ 12.4 โดยมีรายได้จากการขายหรือการให้บริการเพิ่มขึ้น 18,985 ล้านบาท หรือร้อยละ 11.7 ค่าใช้จ่ายไม่รวมกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน แต่รวมส่วนแบ่งกำไรจากเงินลงทุนตามวิธีส่วนได้ส่วนเสียและต้นทุนทางการเงิน มีจำนวนทั้งสิ้น 175,853 ล้านบาท สูงกว่าปีก่อน 16,918 ล้านบาท หรือร้อยละ 10.6 เป็นผลมาจากราคาน้ำมันเครื่องบินโดยเฉลี่ยสูงขึ้นร้อยละ 26.4 การเพิ่มปริมาณการผลิตและการขนส่ง ประกอบกับค่าใช้จ่ายบุคลากรสูงขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากบริษัทฯ ได้ดำเนินยุทธศาสตร์การบริหารกำลังคน โดยการจัดให้มีโครงการ Golden Handshake และ โครงการร่วมใจจากองค์กร (Mutual Separate Plan) เป็นจำนวนเงิน 2,263 ล้านบาท ซึ่งในระยะยาวจะส่งผลให้ต้นทุนบุคลากรโดยรวมลดลง และมีค่าใช้จ่ายเงินรางวัลประจำปี พ.ศ. 2553 (โบนัส) จำนวน 3 เดือน ซึ่งค่าใช้จ่ายบุคลากรส่วนนี้เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่ใช่ค่าใช้จ่ายประจำ นอกจากนั้น ในปี พ.ศ. 2553 บริษัทฯ มีกำไรจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 9,106 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 5,939 ล้านบาท หรือร้อยละ 187.5 บริษัทฯ มีกำไรก่อนหักภาษีเงินได้ 17,523 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 9,416 ล้านบาท หรือร้อยละ 116.1

3.6 จรรยาบรรณของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

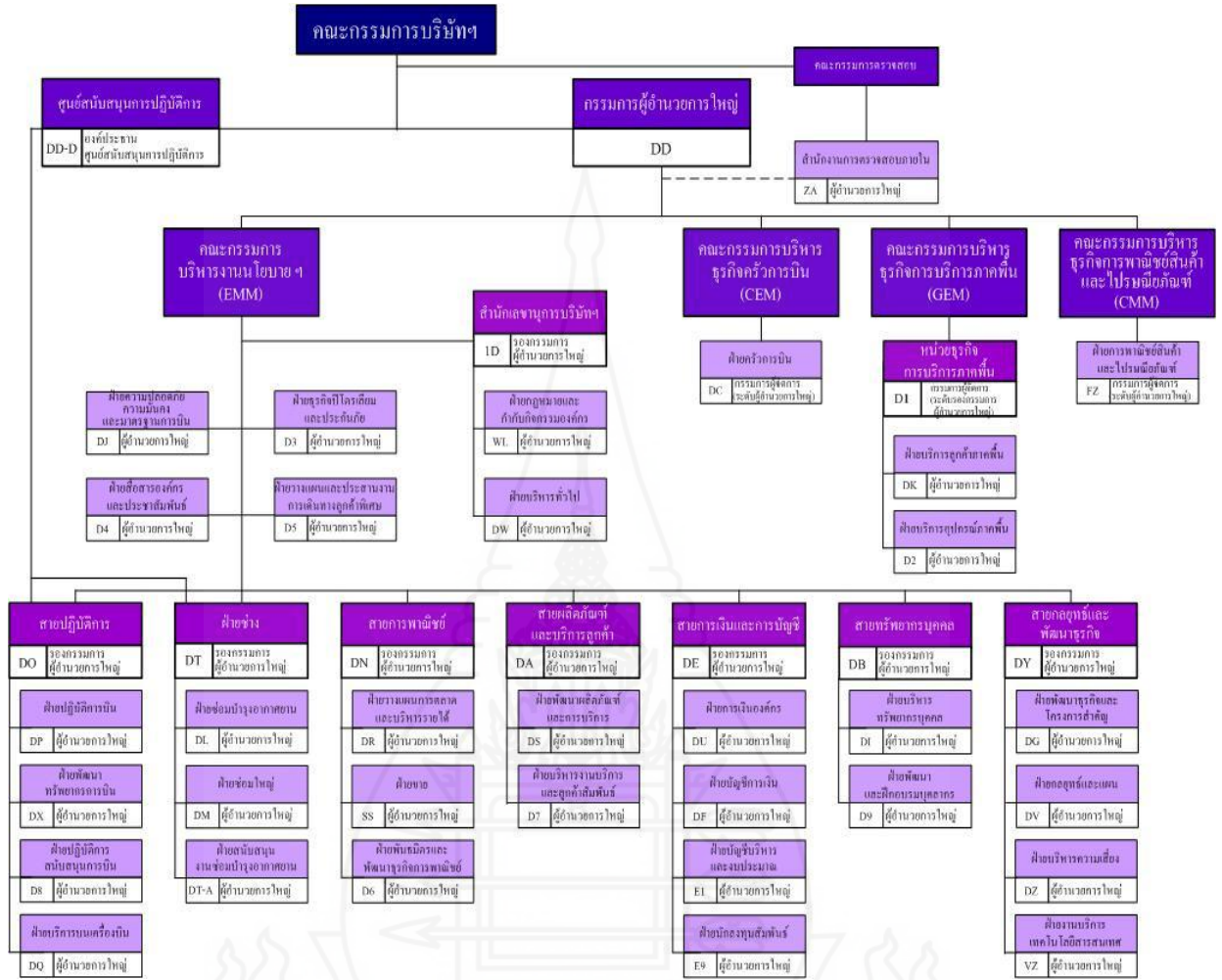
ดำเนินงานหรือประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและจริยธรรมตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ และตระหนักในคุณค่าของพนักงาน โดยยึดหลักว่าพนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและเป็นตัวแทนของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วม และสนับสนุนความสำเร็จของบริษัทฯ

เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติต่างๆ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ รวมทั้งกำหนดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ โดยทั่วไป ดังนี้

1. ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริตและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าทุกคน
2. ไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง โดยวางตัวเป็นกลางเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ
3. ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
4. สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



3.7 โครงสร้างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

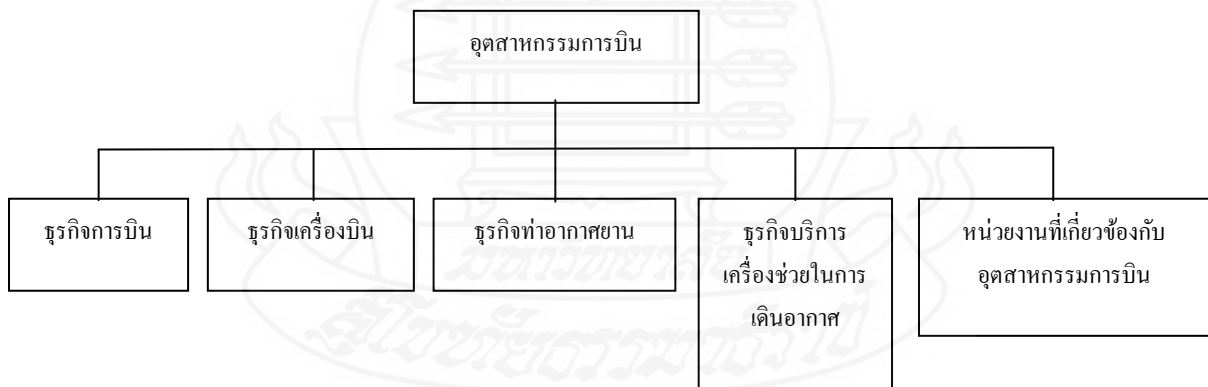
3.8 ธุรกิจการบิน

อุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) เป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในโลก และมีการควบคุมเคร่งครัดที่สุด ซึ่งมีธุรกิจการบิน (Airline Business) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของ อุตสาหกรรมการบิน โดยธุรกิจการบินจะเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศด้วยเครื่องบินทั้งผู้โดยสาร (Passenger Service) และสินค้า (Cargo Service) โดยเป็นผู้รวบรวมปัจจัยการผลิตต่างๆ เช่น เครื่องบิน เส้นทางบิน ทูน แรงงาน เป็นต้น แล้วให้บริการของท่าอากาศยานและบริการเครื่องช่วยในการเดินทางผลิตเป็นบริการขนส่งทางอากาศหรือด้วยเครื่องบิน เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในรูปของการให้บริการผู้โดยสารและสินค้า เป็น

เหตุให้ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารมาก และนับวันจะเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นการขนส่งที่มีความเร็วสูงในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า สามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทางต่างๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น จึงเสมือนเชื่อมโยงข่ายคมนาคมทุกประเทศในโลกเข้าด้วยกัน ในปัจจุบันธุรกิจการบินมีรายได้ประมาณ 10% ของรายได้ประชาชาติ มีผู้บริโภคในโลกมากกว่า 200 ล้านคน และใช้แรงงาน 1 ใน 9 ของแรงงานโลก ในที่นี้ ผู้วิจัยขอเสนอถึงเนื้อหาที่เกี่ยวกับธุรกิจการบินดังนี้ (1) ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจการบินกับอุตสาหกรรมการบิน (2) ความเป็นมาของธุรกิจการบินของโลก (3) ความเป็นมาของธุรกิจการบินของไทย (4) ความสำคัญของธุรกิจการบิน และ (5) ประเภทของธุรกิจการบิน

1) ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจการบินกับอุตสาหกรรมการบิน

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าธุรกิจการบินเป็นส่วนหนึ่งหรือองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งอุตสาหกรรมการบินหมายถึงกลุ่มธุรกิจที่ผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศหรือด้วยเครื่องบิน ประกอบด้วยธุรกิจที่สำคัญอยู่ 5 กลุ่ม คือ (1) ธุรกิจการบิน (Airline Business) (2) ธุรกิจเครื่องบิน (Aircraft Business) (3) ธุรกิจท่าอากาศยาน (Airport Business) (4) ธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ (Air Navigation Aids Business) และ (5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน (Organizational Related to Aviation Industry) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นได้ว่าธุรกิจการบินเป็นส่วนประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบิน จึงมีความสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมการบินอย่างใกล้ชิด กล่าวคือธุรกิจการบินต้องอาศัยท่าอากาศยานหรือเครื่องบินประเภทและชนิดต่างๆ จากธุรกิจเครื่องบินมาใช้เป็นยานพาหนะในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าอย่างเหมาะสมจากเมืองหนึ่งไปยังอีกเมืองหนึ่ง (City-Pair)

ตามความต้องการของผู้ใช้บริการโดยต้องนำอากาศยานขึ้น – ลง ณ ท่าอากาศยานหรือสนามบินที่ธุรกิจท่าอากาศยานให้บริการอยู่ และในการนำอากาศยานขึ้นจากท่าอากาศยานหนึ่งไปลงอีกท่าอากาศยานหนึ่งก็ต้องอาศัยบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศจากธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ เพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัย โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศให้ความร่วมมือประสานงาน สนับสนุน และควบคุมดูแลให้อุตสาหกรรมการบินพัฒนาเจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรายละเอียดขององค์ประกอบทั้ง 5 ของอุตสาหกรรมการบินที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดนั้น มีดังต่อไปนี้ คือ

(1) ธุรกิจการบิน (Airline Business) หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ประกอบธุรกิจขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศด้วยเครื่องบิน โดยนำบริการจากธุรกิจอีก 4 กลุ่มข้างล่างนี้มารวมเป็นวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบริการของตนขึ้น

(2) ธุรกิจเครื่องบิน (Aircraft Business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจสร้างอากาศยานหรือเครื่องบินประเภทและชนิดต่างๆ ขึ้น แล้วขายหรือให้เช่าแก่ธุรกิจการบินเพื่อนำไปใช้เป็นยานพาหนะในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศ

(3) ธุรกิจท่าอากาศยาน (Airport Business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการท่าอากาศยานหรือสนามบินแก่ธุรกิจการบินในการอำนวยความสะดวกแก่เครื่องบิน ผู้โดยสาร และสินค้าที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนั้น ซึ่งท่าอากาศยานตามความหมายของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หมายถึงพื้นที่ที่อยู่บนพื้นดินหรือผิวน้ำ รวมตลอดถึงอาคาร สิ่งติดตั้งและอุปกรณ์สำหรับใช้แต่เพียงส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมด เพื่อการขึ้นลงของอากาศยาน อันเป็นการให้บริการแก่อากาศยาน ผู้โดยสาร และสินค้าที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนั้น

(4) ธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ (Air Navigation Aids Business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศแก่เครื่องบิน เพื่อให้เครื่องบินทำการบินจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

(5) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน (Organizational Related to Aviation Industry) หมายถึง หน่วยงานทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศที่มีหน้าที่ร่วมมือประสานงานสนับสนุน และควบคุมดูแล เพื่อให้อุตสาหกรรมการบินได้พัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) ความเป็นมาของธุรกิจการบินของโลก

มนุษย์ใฝ่ฝันที่จะบินได้เหมือนนกมานานหลายศตวรรษแล้ว โดยมนุษย์เฝ้าสังเกตการณ์การบินของนกมานานก่อนคริสตกาล ได้มีตำนานชาวกรีกเล่าว่า อีคารัสได้สร้างปีกด้วยการเลียนแบบนก และสามารถบินท่องเที่ยวไปในท้องฟ้า แต่แล้วเขาต้องจบชีวิตลง เพราะบิน

เข้าใกล้ดวงอาทิตย์มากเกินไปจนตัวไหม้ เรื่องราวความพยายามที่จะค้นหาความลับในการบินนั้น ได้มีผู้สังเวทชีวิตอย่างนับไม่ถ้วน แม้แต่ลีโอนาโด ดา วินชี (Leonardo Davinci) จิตรกรเอกของโลก และนักปราชญ์ชาวอิตาลีก็ยังให้ความสนใจศึกษาค้นคว้าและเขียนทฤษฎีเกี่ยวกับการบินเป็น วิทยาศาสตร์ครั้งแรกของโลก แล้วลูกศิษย์ของเขาได้อาสาเอาชีวิตเข้าไปเสี่ยงทดลอง และก็ต้องจบ ชีวิตลงเช่นกัน ความคิดที่จะบินนี้ทำให้นักประดิษฐ์ชาวฝรั่งเศสสองคนได้คิดค้นและทดลองจนประสบความสำเร็จ จากการบรรจุอากาศ ร้อนภายในบอลลูนมาบรรจุก๊าซไฮโดรเจนแทน แล้วปล่อยลูกบอลลูนเปล่าๆ ขึ้นไป โดยมีคนขึ้นไป บังคับให้เดินทางไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เช่น การเดินทางด้วยบอลลูนจากประเทศฝรั่งเศสข้ามช่อง แแคบไปยังประเทศอังกฤษเมื่อปี ค.ศ.1785 (พ.ศ.2338) เป็นต้น แต่การบรรจุก๊าซไฮโดรเจนเพื่อให้ ทรงตัวลอยอยู่ในอากาศได้นั้นเกิดอันตรายได้ง่าย เนื่องจากก๊าซไฮโดรเจนเป็นก๊าซที่ติดไฟง่าย และ ในสมัยนั้นยังไม่มีก๊าซฮีเลียมให้ใช้ จึงทำให้ความนิยมในการเดินทางด้วยบอลลูนลดน้อยลง จนเลิก ใช้ไปในที่สุด ต่อมาในปี ค.ศ.1855 (พ.ศ.2398) มีอากาศยานที่หนักกว่าอากาศได้ทำการบินขึ้นเป็น ครั้งแรก โดย เดอ บริส (De Bris) ซึ่งเป็นเครื่องร่อนที่สร้างตามแบบปีกนกแรงทะเล ต่อมาก็มีผู้คิด ประดิษฐ์เครื่องบินที่มีปีก และมีใบพัดแล้วใช้เครื่องยนต์ในการขับเคลื่อนใน ค.ศ.1897 (พ.ศ.2440) ผู้ ประดิษฐ์คือ เคลมั่งต์ อาแดร์ (Clement Ader) วิศวกรชาวฝรั่งเศสผู้ใช้เครื่องยนต์จากพลังไอน้ำใน การขับเคลื่อนได้สำเร็จเป็นคนแรก

การบินด้วยเครื่องบินอย่างแท้จริงได้ทำการบินสำเร็จเป็นครั้งแรกโดยพี่น้อง ตระกูลไรท์ (Wright) ชาวสหรัฐอเมริกาที่เมือง Kitty Hawk ในมลรัฐ นอร์ท แคโรไลนา (North Carolina) โดยทำการทดลองกับเครื่องร่อนหลายครั้งเพื่อจะค้นหาวิธีบังคับเครื่องบิน ในที่สุดก็ พบว่าเครื่องบินควรมีหางและมีอุปกรณ์ควบคุมอยู่ที่ปลายปีก โดยมีเชือกโยงจากที่นั่งของนักบินไป ยังปลายปีกทั้ง 2 ข้างเพื่อปรับมุมปลายปีกข้างใดข้างหนึ่งให้เครื่องบินเลี้ยวได้เช่นเดียวกับนกใช้ กล้ามเนื้อปีกของมันในการบินนั่นเอง ครั้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม ค.ศ.1903 (พ.ศ.2446) ณ บริเวณ เนินทรายกว้างใหญ่ในรัฐแคโรไลนา เขานำเครื่องบินไปตั้งไว้บนรางและเริ่มเดินเครื่องทำการ ทดลอง เมื่อเครื่องติดแล้วก็นำเครื่องบินเคลื่อนตัวไปข้างหน้า ในที่สุดก็เร่งความเร็วและลอยตัวขึ้น จากพื้น บินไปได้ไกลประมาณ 200 ฟุต แล้วจึงร่อนลงจอดบนพื้นทรายได้อย่างปลอดภัย

ความสำเร็จของพี่น้องตระกูลไรท์ในการใช้เครื่องยนต์จุดระเบิดเป็นพลังขับเคลื่อน และการบังคับเครื่องบินให้อยู่ในทิศทางที่ประสงค์ นับเป็นความก้าวหน้าอันสำคัญของการประดิษฐ์

เครื่องบินอีกก้าวหนึ่ง นับแต่นั้นมาการประดิษฐ์เครื่องบินก็ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น หลุยส์ เบลริโอดี (Luise Bleriot) สามารถนำเครื่องบินที่ตนประดิษฐ์บินข้ามช่องแคบจากประเทศฝรั่งเศสไปยังประเทศอังกฤษได้เมื่อวันที่ 25 เมษายน ค.ศ.1909 (พ.ศ. 2452) โดยใช้เครื่องบินติดเครื่องยนต์ 20 แรงม้า ใช้น้ำมัน 10 ลิตรในการบินข้ามช่องแคบ เครื่องบินลำนี้มีใบพัดเดี่ยว มีน้ำหนัก 230 กิโลกรัม และบินได้เร็วประมาณ 45 ไมล์ต่อชั่วโมง เป็นต้น

หลังจากนั้นประเทศอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะประเทศเยอรมนี ประเทศอังกฤษ ประเทศฝรั่งเศส และประเทศสหรัฐอเมริกา ต่างก็ปรับปรุงเครื่องบินของตนให้มีความมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ปรากฏว่าในปี ค.ศ.1914 ซึ่งเป็นปีที่เริ่มสงครามโลกครั้งที่ 1 นั้น เครื่องบินสามารถบินได้เร็วประมาณ 125 ไมล์ต่อชั่วโมง บินได้สูงจากพื้นดินถึง 6,000 ฟุต และบินอยู่ในอากาศได้ถึง 17 ชั่วโมง ดังนั้นสงครามโลกครั้งที่ 1 นับว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างสรรค์ความก้าวหน้าให้กับการใช้ประโยชน์แก่เครื่องบินเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากประเทศคู่สงครามได้นำเครื่องบินที่ใช้ในกิจการพลเรือนทุกชนิดมาใช้ในการทำสงคราม เช่น ใช้เครื่องบินในการตรวจการณ์หาจุดตำแหน่งของข้าศึก การทิ้งระเบิดทำลายเมืองต่างๆ การลาดตระเวนหาแหล่งสร้างสรรพาวุธ การนำสายลับไปลงยังแนวหลังของศัตรู และการต่อสู้ทางอากาศ ตลอดจนการโฆษณาชวนเชื่อ เป็นต้น

เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 1 สิ้นสุดลง ประเทศต่างๆ ได้ดัดแปลงเครื่องบินทหารมาใช้ในกิจการบินพลเรือนหรือธุรกิจการบิน ในปี ค.ศ.1927 (พ.ศ.2470) ชาลส์ ลินด์เบิร์ก (Charles Lindberg) นักบินชาวอเมริกันประสบความสำเร็จในการบินข้ามมหาสมุทรแอตแลนติกจากนครนิวยอร์กไปนครปารีสโดยมิได้หยุดพักเป็นครั้งแรก จึงได้ริเริ่มมีการคมนาคมทางอากาศเป็นประจำระหว่างประเทศสหรัฐอเมริกากับประเทศฝรั่งเศส ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขนส่งพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์ ยังไม่นิยมรับส่งผู้โดยสาร สายการบินประจำมีกำหนดสายแรกของโลก คือสายการบินโคโลเนียลแอร์ทรานสปอร์ต ทำการบินในเส้นทางระหว่างเมืองนิวยอร์กกับเมืองบอสตันในปี ค.ศ.1927 (พ.ศ. 2470) นับเป็นการขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์ครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา มีวัตถุประสงค์เพื่อขนส่งพัสดุและไปรษณีย์ภัณฑ์ด้วยเครื่องบินขนาดเล็ก ส่วนการขนส่งผู้โดยสารด้วยเครื่องบินเริ่มขึ้นเมื่อปี ค.ศ.1935 (พ.ศ.2478) โดยมีการรับส่งผู้โดยสารเป็นประจำ เครื่องบินชนิดแรกที่ทำหน้าที่รับส่งผู้โดยสารคือเครื่องบินรุ่น P-62 อันเป็นเครื่องบิน 2 เครื่องยนต์ บรรทุกผู้โดยสารได้ 4 คน บินได้เร็วประมาณ 170 ไมล์ต่อชั่วโมง และบินได้ไกลเป็นระยะทาง 630 ไมล์ แต่การบินด้วยเครื่องบินรุ่น P-62 สมัยนั้นยังไม่มีความนิ่มนวลเท่าที่ควร อีกทั้งผู้ทำหน้าที่แอร์โฮสเตสก็จ้างสาวสวยที่ผ่านการอบรมวิชาพยาบาลจนสามารถช่วยเหลือผู้โดยสารที่เมาเครื่องบินได้ พร้อมทั้งทำหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารในเครื่องบิน หลังจากนั้น

ประเทศต่างๆ ก็ตั้งบริษัทการบินของตนเองขึ้นเพื่อทำการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า เช่น ประเทศฝรั่งเศสก็ตั้งบริษัทการบิน Air France ประเทศอังกฤษก็ตั้งบริษัทการบิน British Airways ประเทศเยอรมนีก็ตั้งบริษัทการบิน Lufthansa ประเทศสหรัฐอเมริกาตั้งบริษัทการบิน Pan America เป็นต้น บริษัทการบินสมัยนั้นไม่เพียงเช่าเครื่องบินทำการขนส่งทางอากาศภายในประเทศเท่านั้น แต่ยังทำการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศอีกด้วย จึงได้มีการปรับปรุงเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีขนาดใหญ่ขึ้นและบินด้วยความนุ่มนวลมากขึ้นเรื่อยๆ จนสามารถบรรทุกผู้โดยสารและสินค้าได้มาก

เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้เริ่มขึ้นในเดือนกันยายน ค.ศ.1939 (พ.ศ.2482) และอาณาเขตของสงครามครอบคลุมพื้นที่มากกว่าสงครามโลกครั้งที่ 1 กล่าวคือ นอกจากทวีปยุโรปแล้วยังมีทวีปเอเชีย แอฟริกาเหนือ และหมู่เกาะในมหาสมุทรแปซิฟิกตอนใต้ สำหรับในทวีปยุโรปนั้นการบินพลเรือนหรือธุรกิจการบิน โดยเฉพาะในประเทศอังกฤษจะทำการบินได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากรัฐบาล เว้นแต่การบริการขนส่งบางประเภท ซึ่งได้ดำเนินการภายใต้การควบคุมของกองทัพอากาศ นอกจากนี้ได้มีการกำหนดเขตหวงห้ามและการบินเข้า-ออก ประเทศอังกฤษจะต้องทำการบินตามเส้นทางที่ระบุไว้ หลังจากการพ่ายแพ้ของประเทศฝรั่งเศสและการเข้าร่วมสงครามของประเทศอิตาลีกับฝ่ายเยอรมนี ทำให้การขนส่งทางอากาศได้สิ้นสุดลงอย่างสิ้นเชิง ยกเว้นการขนส่งบางอย่างระหว่างประเทศอังกฤษกับประเทศสวีเดน และประเทศอังกฤษกับลิสบอน นครหลวงของประเทศโปรตุเกส ตลอดจนการติดต่อกับแอฟริกา และประเทศทางตะวันออกในทวีปเอเชีย ภายหลังการเข้าร่วมสงครามของประเทศญี่ปุ่นเมื่อเดือนธันวาคม ค.ศ.1941 (พ.ศ.2484) ติดตามด้วยประเทศพม่า ไทย มาเลเซีย และอินโดนีเซีย ทำให้เส้นทางบินที่มาจากประเทศอินเดียต้องสิ้นสุดลง นอกจากเส้นทางบินระหว่างเมืองจุงกิงกับประเทศฝ้ายสัมพันธมิตร สำหรับในทวีปอเมริกานั้น การบริการขนส่งทางอากาศยังคงดำเนินต่อไปโดยไม่จำกัดจนถึงปี ค.ศ.1942 (พ.ศ.2485) ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 นับว่าเป็นอีกช่วงหนึ่งที่มีการบินได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว ประเทศเยอรมนี และประเทศอังกฤษได้ต่อสู้กันด้วยกำลังทางอากาศ โดยทั้งสองฝ่ายต่างนำเครื่องบินที่ได้ปรับปรุงอย่างมีประสิทธิภาพมาใช้ในการทิ้งระเบิด และใช้เครื่องบินขับไล่ต่อสู้สกัดกันข้าศึก ในช่วงระหว่างสงครามนี้เองประเทศเยอรมนีเริ่มมีเครื่องบินไอพ่น (Jet) ขึ้นใช้ ในขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเริ่มคิดประดิษฐ์เครื่องบิน 4 เครื่องยนต์ที่เรียกว่า DC-4 ขึ้นใช้ บริการขนส่งทางอากาศในเส้นทางนิวยอร์ก-ปารีสเป็นประจำ สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้ 55 คน และบินด้วยความเร็วประมาณ 300 ไมล์ต่อชั่วโมง

แม้ว่าสงครามในยุโรปยังคงดำเนินอยู่ต่อไป แต่ในเดือนพฤศจิกายน ค.ศ.1944 (พ.ศ.2487) รัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ส่งสาส์นไปยังประเทศต่างๆ ที่เป็นพันธมิตรและที่

เป็นกลางรวม 55 ประเทศเข้าร่วมประชุม รวมทั้งประเทศไทยด้วย (ม.ร.ว.เสนีย์ ปราโมช เป็นผู้ลงนามในฐานะผู้แทนรัฐบาลไทย) ผู้แทนประเทศต่างๆ ได้ลงนามในกรมสารสุดท้าย (Final Act) เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม ค.ศ.1944 (พ.ศ.2487) และติดตามด้วยข้อตกลง 4 ประการ คือ

ประการที่ 1 ข้อตกลงชั่วคราวว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (An Interim Agreement on International Civil Aviation) ข้อตกลงนี้ได้ก่อตั้งองค์การชั่วคราวของการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (Provisional International Civil Aviation Organization) หรือที่เรียกว่า PICAO ขึ้น ในขณะที่รอตัวอนุสัญญาชิคาโกที่จะมีผลใช้บังคับในวันที่ 4 เมษายน ค.ศ.1947 (พ.ศ. 2490)

ประการที่ 2 อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (A Convention on International Civil Aviation)

ประการที่ 3 ข้อตกลงระหว่างประเทศว่าด้วยการบริการการบินผ่านแดน (An International Air Service Transit Agreement)

ประการที่ 4 ข้อตกลงว่าด้วยการขนส่งระหว่างประเทศ (An International Air Transport Agreement) เมื่ออนุสัญญาชิคาโกมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 4 เมษายน ค.ศ.1947 องค์การชั่วคราวของการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ PICAO ก็สิ้นสุดลง และได้โอนงานและทรัพย์สินไปยังองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) หรือที่เรียกว่า ICAO หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลง เครื่องบินที่ใช้ในการสงครามได้ถูกนำมาดัดแปลงใช้กับธุรกิจการบิน ประกอบกับความนิยมในการเดินทางด้วยเครื่องบินได้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง อีกทั้งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ ICAO ได้มีส่วนช่วยในการพัฒนากิจการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จึงทำให้ธุรกิจการบินเริ่มเจริญรุดหน้ามากด้วยปัจจัยที่สำคัญดังต่อไปนี้คือ

(1) มีการเพิ่มประสบการณ์ของนักบินได้เรียนรู้สภาพภูมิประเทศและสภาพอากาศของประเทศต่างๆ ดีขึ้น

(2) มีการสร้างความคุ้นเคยด้านการบินให้สาธารณชนรู้จักมากขึ้น เช่น ทหารและลูกจ้างที่เป็นพลเรือนหลายพันคนได้รับประสบการณ์ในการบินครั้งแรกตอนสงคราม เป็นต้น

(3) มีการเพิ่มความรู้ด้านการออกแบบเครื่องบิน เทคนิคการบิน และความรู้อื่นๆ ที่จำเป็นต่อความก้าวหน้าของธุรกิจการบิน

(4) มีการนำเงินมาซื้อเครื่องบินพาณิชย์มากขึ้น แทนการซื้อเครื่องบินรบที่ใช้ในการสงคราม

(5) มีการก่อสร้างสนามบินมากมายในประเทศต่างๆ ทั่วโลก

เมื่อความฝันที่จะขึ้นไปท่องเที่ยวเหนือพื้นดินของมนุษย์ ไม่ได้เป็นเพียงแค่ความฝันอีกต่อไปแล้ว ประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะในทวีปยุโรปและอเมริกาได้ศึกษาค้นคว้า และวิวัฒนาการเรื่อยมา ความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของการขนส่งด้วยเครื่องบินได้ปรากฏขึ้นในช่วงปลายปี ค.ศ.1950 และในช่วงต้นปี ค.ศ.1960 พร้อมทั้งการแนะนำและเผยแพร่การใช้เครื่องบินไอพ่น (Jet) ซึ่งเพิ่มความเร็วในการเดินทางอันเป็นการขยายอาณาเขตของพื้นที่ในการเดินทางให้กว้างออกไป และสามารถบินไปยังจุดหมายปลายทางโดยไม่ต้องแวะเติมน้ำมัน รวมทั้งเพิ่มจำนวนที่นั่งผู้โดยสารมากขึ้น ทำให้การขนส่งด้วยเครื่องบินเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนทั่วไป จนถึงปี ค.ศ. 1963 ประเทศสหรัฐอเมริกาได้สร้างเครื่องบินไอพ่นที่มีชื่อเสียงขึ้นคือ เครื่องบินโบอิง 727 คิดตั้ง 3 เครื่องยนต์เป็นลำแรกของโลก สามารถให้บริการผู้โดยสาร 178 คน บินด้วยความเร็ว 965 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และต่อมาในปี ค.ศ.1969 ประเทศสหรัฐอเมริกาได้เปิดตัวเครื่องบินไอพ่นลำใหม่ที่ผู้คนได้ถึง 361 คน มีความเร็ว 920 กิโลเมตรต่อชั่วโมงให้โลกได้ประจักษ์ คือ เครื่องบินโบอิง 747 (Boeing 747) ต่อมาในปี ค.ศ.1970 ธุรกิจการบินได้กระโจนตัวอีกครั้ง โดยการแนะนำและเผยแพร่เครื่องบินลำตัวกว้าง เช่น ดักลาส ดีซี 10 (DC-10), โบอิง 747 , ล็อกฮีทไทรสตาร์ 1011 และเครื่องบินแอร์บัส เป็นต้น เครื่องบินเหล่านี้ได้เพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารด้านขนาดและจำนวนที่นั่ง อีกทั้งเพิ่มที่ว่างสำหรับสัมภาระติดตัวด้วย และในปีเดียวกันนี้ประเทศอังกฤษได้ร่วมมือกับประเทศฝรั่งเศสสร้างเครื่องบินที่มีความเร็วเหนือเสียงหรือที่เรียกว่า Supersonic Transport (SST) ขึ้นคือ เครื่องบินคองคอร์ด (Concorde) มีความเร็วประมาณ 1,375 ไมล์ต่อชั่วโมง สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้ประมาณ 150 คน นอกจากนั้นก็ยังมีเครื่องบิน Tupolev Tu-144 ของประเทศรัสเซียซึ่งมีความเร็วประมาณ 1,450 ไมล์ต่อชั่วโมง ยิ่งทำให้การขนส่งผู้โดยสารและสินค้าด้วยเครื่องบินระหว่างทวีปต่างๆ มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้ธุรกิจการบินนับวันจะมีความสำคัญต่อการขนส่งผู้โดยสารและสินค้านี้ระหว่างประเทศมากขึ้น และมีการพัฒนาไปเรื่อยๆ อย่างไม่หยุดยั้ง

สำหรับความเป็นมาของการขนส่งสินค้าทางอากาศนั้น ในอดีตการค้าขายเริ่มจากหมู่บ้านหนึ่งกับอีกหมู่บ้านหนึ่งและขยายเป็นระหว่างประเทศ จนกระทั่งปัจจุบันขยายขอบเขตเป็นการค้าทั่วโลก การขนส่งสินค้าทางอากาศจึงเข้ามามีบทบาททำให้การค้าประสบความสำเร็จขยายขอบเขตไปทั่วโลก เพราะการค้าจำเป็นต้องพึ่งพาการขนส่งที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และรวดเร็ว เพื่อให้สินค้าส่งจากผู้ผลิตไปถึงมือผู้บริโภค ทั่วโลกได้ตามกำหนดเวลาและอยู่ในสภาพที่ดี จะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ.2503 การขนส่งสินค้าทางอากาศมีอัตราการเจริญเติบโตสูงมากคือประมาณ 20% หลังจากนั้นอัตราการเติบโตค่อยๆ ลดลง เนื่องจากฐานใหญ่ขึ้นทุกปี จนกระทั่งในปี พ.ศ.2523 อัตราการ

เจริญเติบโตลดลงเหลือประมาณ 9% แต่อัตราส่วนการขนส่งสินค้าทางอากาศในเส้นทางระหว่างประเทศสูงถึง 76% ส่วนที่เหลือจะเป็นการขนส่งภายในประเทศอีกประมาณ 24%

ในปัจจุบันประเทศต่างๆ ทั่วโลกที่ผลิตสินค้าออกมาจำหน่ายให้กับผู้บริโภค นอกจากจะจำหน่ายภายในประเทศของตัวเองแล้ว ยังส่งขายต่างประเทศด้วย จึงต้องอาศัยการขนส่งช่วยจำหน่ายสินค้าที่ตนผลิต แม้ว่าสินค้าจะมีมาตรฐาน สามารถตอบสนองของผู้บริโภคได้ดี มีกิจกรรมทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการส่งเสริมการขายที่ดีแล้ว การขนส่งสินค้าให้ไปถึงมือผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและปลอดภัยก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง เพราะถ้ามีสินค้าดี แต่ไม่สามารถที่จะกระจายไปถึงมือผู้บริโภคได้อย่างกว้างขวาง ก็ไม่สามารถขายสินค้าได้ในทางตรงกันข้ามถ้ามีสินค้าที่ดีและสามารถจะกระจายให้ไปถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว โอกาสที่จะได้เปรียบคู่แข่งก็จะมีสูงตามไปด้วย ฉะนั้นการขนส่งสินค้าทั้ง 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ และการขนส่งทางอากาศ จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันหนึ่งในการจำหน่ายสินค้าทั้งภายในประเทศและส่งออกไปยังต่างประเทศ แต่ ณ ที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะการขนส่งทางอากาศเท่านั้น

การขนส่งสินค้าทางอากาศหรือที่นิยมเรียกว่า Air Cargo ซึ่งในอดีตมักคิดกันว่าเป็นการขนส่งที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงและค่อนข้างจะมีข้อจำกัดมากมายในการขนส่ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องน้ำหนัก เนื้อที่บนเครื่องบินที่มีจำนวนจำกัด แต่ในปัจจุบันธุรกิจการบินใช้เครื่องบินที่ใหญ่ขึ้น มีเนื้อที่ในการบรรทุกมากขึ้น สามารถรับน้ำหนักได้มากขึ้น จนแทบจะกล่าวได้ว่าข้อจำกัดต่างๆ ได้รับการพัฒนาจนแทบจะหมดไป และที่สำคัญเป็นการขนส่งที่รวดเร็วที่สุด หรือเรื่องที่ว่าค่าขนส่งแพงนั้นก็ไม่ใช่จริงเสมอไป เพราะเมื่อผู้ส่งออกคำนวณถึงระยะเวลาของการขนส่งที่รวดเร็ว ความปลอดภัยในการขนส่ง โอกาสทางการตลาดที่สูงกว่าคู่แข่ง และสามารถจะทราบสถานะของสินค้าที่ส่งไปได้ตลอดเส้นทางขนส่ง ก็ถือว่าคุ้มค่ามาก ในปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางอากาศก็ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่ต้องใช้เวลาในการขนส่งที่รวดเร็ว อย่างผลิตภัณฑ์การเกษตร เสื้อผ้าสำเร็จรูป สินค้าที่มีมูลค่าสูง เช่น เครื่องเงิน ทอง เครื่องประดับ อัญมณี ชิ้นส่วน Electronics ที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ ทุกอย่างสามารถที่จะขนส่งทางเครื่องบินได้ และในปัจจุบันมีธุรกิจการบินหลายสายที่เปิดบริษัท Air Cargo เป็นบริษัทลูกขึ้นมา โดยแยกการบริหารออกจากบริษัทแม่ที่มีภารกิจหลักในการขนส่งผู้โดยสาร ด้วยการอาศัยพื้นที่ใต้ท้องเครื่องบินที่เก็บสัมภาระของผู้โดยสารมาเก็บสินค้าที่รับขนด้วย ในอดีตปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศยังไม่มากนัก เมื่อที่ใต้ท้องเครื่องบินสำหรับการขนส่งก็เพียงพอแก่ความต้องการ ธุรกิจการบินต่างๆ จึงใช้เครื่องบินที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับสินค้าให้มากขึ้น บางธุรกิจการบินยังใช้เครื่องบินสำหรับขนสินค้าอย่างเดียว (Freighter) ไว้บริการอีกด้วย โดยเฉพาะธุรกิจการบินใหญ่ๆ เช่น Swiss Air, Lufthansa,

British Airways, Japan Airline, Singapore Airline, Cathay Pacific เป็นต้น โดยการบริหารงานส่วนมากก็จะแยกออกมาเป็นบริษัทลูกของธุรกิจการบินนั้นเพื่อความคล่องตัว และก็มีธุรกิจการบินมากมายหลายส่วนที่ดำเนินการขนส่งเฉพาะสินค้าอย่างเดียว โดยไม่ขนส่งผู้โดยสาร เช่นสายการบิน Nippon Cargo, Cargo Lux, Heavy Cargo เป็นต้น เมื่อการขนส่งสินค้าทางอากาศมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ธุรกิจการบินที่ขนส่งสินค้าก็เพิ่มขึ้นตามด้วย จึงเกิดการแข่งขันกันอย่างมาก และบางครั้งก็ไม่มีกฎระเบียบหรือกรอบที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน จึงได้เกิดองค์กรที่เรียกว่า “สมาคมการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ (The International Air Cargo Association - TIACA)” ซึ่งธุรกิจการบินต่างๆ เป็นสมาชิกและมีการหมุนเวียนเข้าไปบริหารงานของสมาคม โดยหน้าที่หลักๆ ของสมาคมก็คือการออกกฎระเบียบต่างๆ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบินให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นเรื่องราคาขนส่ง รหัสเมือง รหัสสนามบิน รหัสของสายการบิน ประเภทของสินค้าที่ต้องจัดให้เป็นหมวดหมู่ รวมถึงขั้นตอนต่างๆ ในการดำเนินการรับขนส่งสินค้าขึ้นเครื่องบิน

3) ความเป็นมาของธุรกิจการบินของไทย

ธุรกิจการบินเริ่มมีบทบาทในประเทศไทยในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) นับตั้งแต่ นาย แวน เดน เบออร์น (Mr. Van den Born) ชาวเบลเยียม ได้นำเครื่องบินมาสาธิตการบิน ณ สนามราชกรีฑาสโมสรปทุมวันในปี พ.ศ.2453 ซึ่งเป็นเครื่องบินลำแรกที่นำเข้ามาในประเทศไทย พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงตระหนักถึงความสำคัญของการขนส่งทางอากาศ และได้ทรงริเริ่มในการวางรากฐานการบินของประเทศไทย โดยได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กระทรวงกลาโหมคัดเลือกส่งนายทหาร 3 นาย ออกไปศึกษาวิชาการบินที่ประเทศฝรั่งเศส เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วก็ได้ซื้อเครื่องบิน 8 ลำบรรจุทุกเรือกลับประเทศไทย หลังจากนั้นจอมพลเจ้าฟ้ากรมหลวงพิษณุโลกประชานารถ ซึ่งเป็นเสนาธิการทหารบก ได้ทรงริเริ่มจัดตั้งแผนกการบินทหารบกขึ้นเพื่อรับผิดชอบดำเนินการฝึกสอนการบิน โดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของพลโทกรมหมื่นกำแพงเพชรอักร โยธิน (จเรทหารช่าง) มีที่ทำการตั้งอยู่ ณ ตำบลสระปทุม และใช้สนามราชกรีฑาสโมสรเป็นสนามบินพร้อมทั้งสร้างโรงเก็บเครื่องบินในบริเวณนั้น จนกระทั่งปี พ.ศ.2458 ได้ยกฐานะแผนกการบินทหารบกขึ้นเป็นกองบินทหารบก และในปี พ.ศ.2461 จึงได้ยกฐานะของกองบินทหารบกขึ้นเป็นกรมอากาศยานทหารบก ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ได้ก่อสร้างสนามบินขึ้นใหม่ ณ ตำบลดอนเมือง (สนามบินดอนเมือง) และได้วิวัฒนาการสร้างเสริมต่อเติมจนถึงปัจจุบัน

ส่วนกิจการการบินพลเรือนในประเทศไทยนั้น เริ่มต้นจากการบินทางทหารเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 1 สิ้นสุดลง จึงเกิดการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศในประเทศไทยขึ้น

ครั้งแรก โดยได้ทำการทดลองเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ.2463 ด้วยการนำไปรษณีย์ภัณฑ์จากกรุงเทพฯ ไปส่งที่จังหวัดนครราชสีมา ใช้เวลาบิน 1 ชั่วโมง 25 นาที และผลจากการทดลองดังกล่าวทำให้รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญและคุณประโยชน์ของกิจการการบินพลเรือน จึงดำริให้มีการเปิดสายการบินขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และผู้โดยสารขึ้นในเส้นทางที่การคมนาคมทางรถยังไม่ถึง

ต่อมากรมอากาศยานทหารบกได้นำเครื่องบินตรวจการณ์และทิ้งระเบิดแบบเบเรเกต์ (Breguet XIV) มาดัดแปลงสำหรับทำการบินขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และผู้โดยสารได้เป็นผลดี เส้นทางบินที่ได้ทดลองเป็นครั้งแรกคือ เส้นทางกรุงเทพฯ-จันทบุรี ทดลองบินในปี พ.ศ.2465 และต่อมาในเดือนมิถุนายนปีเดียวกันได้เปิดเส้นทางบินนครราชสีมา-ร้อยเอ็ด-อุบลราชธานี ปรากฏว่าประชาชนนิยมใช้บริการกันมาก เพราะทำให้การคมนาคมเพื่อการขนส่งพัสดุภัณฑ์และผู้โดยสารกระทำได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นในปี พ.ศ.2466 จึงได้เปิดทำการบินในเส้นทางนครราชสีมา-ร้อยเอ็ด-อุบลราชธานี-หนองคาย

ในปี พ.ศ.2467 สายการบิน เค แอล เอ็ม ของประเทศเนเธอร์แลนด์ซึ่งมีขายธุรกิจการบินในยุโรปได้ทดลองบินสำรวจเส้นทางไปยังอินโดนีเซีย โดยใช้เครื่องบินฟอกเกอร์และมาแวนลงที่สนามบินดอนเมือง นับเป็นธุรกิจการบินต่างชาติสายแรกที่เข้ามายังประเทศไทย

ต่อมาเมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ.2470 นาวาอากาศโทหลวงเวชยันต์รังสฤษฎ์ได้ออกแบบสร้างเครื่องบินใหม่เป็นผลสำเร็จ และทำการทดลองบินเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ.2470 ได้รับพระราชทานนามว่าเครื่องบินแบบ “บริพัตร” ต่อมาในปี พ.ศ.2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 7) ได้พระราชทานทุนให้นายเลื่อน พงษ์โสภณ ซึ่งเป็นผู้ชำนาญการจักรกลอยู่แล้วไปศึกษาวิชาการบินและวิศวกรรมช่างกลต่อที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว นายเลื่อน พงษ์โสภณ ได้ใช้เครื่องบินส่วนตัวบินกลับประเทศไทย เครื่องบินลำนั้นเป็นเครื่องบินที่ใช้รบในสงครามโลกครั้งที่ 1 ใช้เครื่องยนต์เคอร์ติส 90 แรงม้า ให้ชื่อเป็นภาษาไทยว่า “นางสาวสยาม” และชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “Travel Air” ในปี พ.ศ.2474 นายเลื่อน พงษ์โสภณ ได้ทำการบินเดี่ยวจากประเทศไทยไปยังประเทศจีนและบินกลับ ในความอุปถัมภ์ของสมาชิกสโมสรสามัคคีจีนสยาม นับว่าประเทศไทยได้มีการคมนาคมทางอากาศกับประเทศจีนเป็นครั้งแรก

เมื่อกิจการขนส่งทางอากาศมีประสิทธิภาพและมีบทบาททางด้านการค้ามากขึ้น จึงได้มีประกาศเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2472 กำหนดให้กระทรวงพาณิชย์และคมนาคมเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รักษาเกี่ยวกับการเดินอากาศ กล่าวคือเสนาบดีกลาโหมยังคงมีหน้าที่อำนาจการบินทั้งปวงอยู่โดยตลอด แต่ถ้าจะมีการเดินอากาศเพื่อการค้าขายแล้วต้องได้รับสัมปทาน (Concession)

จากกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมก่อน นับเป็นก้าวแรกที่มีการแยกกิจการการบินพลเรือนออกจากการบินทหาร

ในปลายปี พ.ศ.2477 ได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2477 (ฉบับที่ 3) ยกฐานะกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมเป็นกระทรวงเศรษฐกิจ ปรากฏมีกองการบินพลเรือนซึ่งต่อมาเปลี่ยนเป็นกองธุรกิจการบิน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเศรษฐกิจ ต่อมาในปี พ.ศ.2484 ได้มีการตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2484 จัดตั้งกระทรวงคมนาคมขึ้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2484 โดยให้โอนงานกองธุรกิจการบินจากสำนักงานปลัดกระทรวงเศรษฐกิจมาสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีฐานะเป็นกองชื่อ “กองขนส่งทางอากาศ” สังกัดกรมการขนส่ง

สำหรับกิจการเดินอากาศในระยะเริ่มแรกนั้นบริษัท เดินอากาศ จำกัด ได้รับสัมปทานการขนส่งทางอากาศเป็นเวลา 25 ปี จึงได้ขยายเส้นทางบินรับส่งผู้โดยสารและไปรษณียภัณฑ์ไปยังจังหวัดต่างๆ ตามเส้นทางบินต่อไปนี้ คือ

- (1) เส้นทางบินขอนแก่น-อุดร-หนองคาย-เวียงจันทน์
- (2) เส้นทางบินขอนแก่น-สกลนคร-นครพนม-มุกดาหาร
- (3) เส้นทางบินพิษณุโลก-ตาก-แม่สอด
- (4) เส้นทางบินเชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน-แม่สะเรียง
- (5) เส้นทางบินดอนเมือง-หัวหิน-ชุมพร-บ้านดอน-ภูเก็ต

เมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ขึ้น การขนส่งทางอากาศของไทยต้องประสบอุปสรรค ทำให้เครื่องบินของบริษัท เดินอากาศ จำกัด ที่ทำการบินในเส้นทางเชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน-แม่สะเรียง ถูกเครื่องบินฝ่ายตรงข้ามยิงตก ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้งดทำการบินเมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ.2488 และได้เลิกกิจการการบินในปี พ.ศ.2489 ครั้นสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้ยุติลงแล้ว ในปี พ.ศ.2489 กองทัพอากาศได้ริเริ่มเปิดทำการบินขึ้นใหม่ โดยเปิดเส้นทางบินจากดอนเมืองไปยังพิษณุโลก-ลำปาง-เชียงใหม่สายหนึ่ง และจากดอนเมืองไปภูเก็ต-สงขลาอีกสายหนึ่ง โดยใช้เครื่องบินแบบ DC-3 หรือ ดาโกต้า ต่อมาทางราชการได้จัดตั้งเป็นรูปบริษัทจำกัดขึ้นในปี พ.ศ.2490 โดยเรียกชื่ออย่างเดิมว่า “บริษัทเดินอากาศ จำกัด” มีเงินทุนแรกเริ่ม 20 ล้านบาท และได้รับโอนกิจการขนส่งทางอากาศจากกองทัพอากาศมาดำเนินการ เปิดทำการบินไปยังต่างประเทศใกล้เคียงอีกด้วย เช่น ย่างกุ้ง กัลกัตตา เวียงจันทน์ พนมเปญ ปีนัง สิงคโปร์ ฮองกง ไทเป และโตเกียว โดยอยู่ในความควบคุมของกองขนส่งทางอากาศ กรมการขนส่ง ซึ่งต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็นสำนักงานการบินพลเรือนตามพระราชกฤษฎีกาการวางระเบียบราชการในกรมการขนส่ง พ.ศ.2491 (ต่อมา

สำนักงานการบินพลเรือนได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นกรม มีชื่อว่า “กรมการบินพาณิชย์” เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ.2506)

ในระยะต่อมาได้มีทหารผ่านศึกอเมริกาเข้ามาวิ่งเต้นเพื่อขอจัดตั้งบริษัทการบินขึ้นในประเทศไทย โดยอ้างเหตุผลว่าจะเป็นการฝึกฝนนักบินไทยให้เกิดความรู้ความชำนาญในการบินไปต่างประเทศมากยิ่งขึ้น รัฐบาลในสมัยนั้นจึงได้ตกลงให้จัดตั้งบริษัทการบินขึ้นอีก 2 บริษัทคือ บริษัท Pacific Overseas Airlines (Siam) จำกัดหรือที่เรียกชื่อย่อว่า POAS และบริษัท Trans-Asiatic Airlines (Siam) จำกัดหรือที่เรียกชื่อย่อว่า TAAS โดยให้บริษัท เคนอากาศ จำกัด เป็นผู้ถือหุ้นบางส่วนด้วย บริษัท POAS ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ.2490 และบริษัท TAAS ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน พ.ศ.2491 โดยบริษัททั้งสองมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินงานด้านการบินระหว่างประเทศเท่านั้น

ต่อมาในปี พ.ศ.2494 บริษัท เคนอากาศ จำกัด และบริษัท POAS ได้รวมกิจการเข้าด้วยกัน จัดตั้งบริษัทขึ้นใหม่คือ บริษัท เคนอากาศไทย จำกัด เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2494 โดยรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เปิดทำการบินภายในประเทศและบินไปยังประเทศใกล้เคียงด้วย ส่วนบริษัท TAAS ก็ได้เลิกกิจการไปในปีต่อมาคือ ปี พ.ศ.2495

โดยที่พัฒนาการในด้านการบินพลเรือนของโลกได้ก้าวหน้าไปเป็นอันมาก โดยเฉพาะในด้านวิชาการ ทำให้จำนวนเครื่องบินที่บินภายในประเทศและที่บินเข้ามาในราชอาณาจักรไทยเพิ่มจำนวนขึ้นมากกว่าแต่ก่อนหลายเท่า และเครื่องบินที่ใช้ก็มีขนาดใหญ่และมีความเร็วสูงกว่าแต่ก่อน จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมดำเนินการเดินอากาศและการจราจรทางอากาศให้รัดกุมยิ่งขึ้น รัฐบาลเห็นสมควรที่จะปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศเสียใหม่ จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ.2497 เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2497 โดยได้เพิ่มบทบัญญัติให้มีคณะกรรมการการบินพลเรือนขึ้นคณะหนึ่ง มีอำนาจออกข้อบังคับตามพระราชบัญญัตินี้และตามภาคผนวกแห่งอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ซึ่งประเทศไทยเป็นภาคีขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization - ICAO) ด้วย ทั้งยังได้ออกบทบัญญัติเกี่ยวกับการจัดตั้งเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศ อุบัติเหตุของอากาศยาน และคุณสมบัติของผู้ประจำหน้าที่

ในปี พ.ศ.2502 บริษัท เคนอากาศไทย จำกัด และบริษัท การบิน Scandinavian Airlines System หรือ SAS ได้ร่วมหุ้นจัดตั้งบริษัท การบินไทย จำกัดขึ้น โดยบริษัท เคนอากาศไทย จำกัดถือหุ้น 70% และบริษัทการบิน SAS ถือหุ้น 30% และได้เปิดทำการบินระหว่างประเทศตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2503 ต่อมารัฐบาลได้ซื้อหุ้นทั้งหมดจากบริษัท SAS ทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด เป็นของรัฐบาลไทยแต่ผู้เดียว ต่อมาในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2531 บริษัท เคนอากาศไทย

จำกัด ได้ร่วมกับบริษัท การบินไทย จำกัด โดยใช้ชื่อว่า “บริษัท การบินไทย จำกัด” ให้บริการขนส่งทางอากาศทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

สำหรับบริษัทเอกชนของไทยนั้น ปรากฏว่ามีบริษัทที่ได้รับอนุญาตจากรัฐบาลให้ดำเนินการบินระหว่างประเทศ คือ บริษัท การบินแอร์สยาม จำกัด มีทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท แบ่งเป็นหนึ่งล้านหุ้นๆละ 100 บาท ในปี พ.ศ.2509 และเมื่อต้นปี พ.ศ.2520 บริษัท การบินแอร์สยาม จำกัด ประสบความยุ่งยากในการดำเนินงานและต้องยุติกิจการไป ในปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทการบินเอกชนที่ทำการบินประจำมีกำหนดอยู่ 5 บริษัท ได้แก่ (1) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (2) บริษัท พีบีแอร์ จำกัด (3) บริษัท โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ จำกัด (4) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย และ (5) บริษัท นกแอร์ จำกัด

4) ความสำคัญของธุรกิจการบิน

ธุรกิจการบินมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงความสำคัญของธุรกิจการบินต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศดังต่อไปนี้ คือ

(1) ความสำคัญของธุรกิจการบินต่อเศรษฐกิจของประเทศ

ก. ธุรกิจการบินช่วยขยายตลาดโดยเฉพาะสินค้าประเภทแฟชั่นให้สามารถไปจำหน่ายยังต่างประเทศได้ทันเวลาที่ต้องการ อีกทั้งเกิดความสามารถในการแข่งขันทางการค้า เนื่องจากธุรกิจการบินสามารถขนส่งสินค้าไปขายได้รวดเร็วเท่ากับได้เปรียบคู่แข่ง และทำให้สามารถขยายตลาดกว้างขวางยิ่งขึ้น

ข. ธุรกิจการบินช่วยให้นักธุรกิจสามารถติดต่อการค้าข้ามทวีป ในปัจจุบันธุรกิจการบินสามารถทำการบินข้ามทวีปไป-กลับในวันเดียวด้วยเครื่องบินความเร็วสูง นอกจากนั้นยังสามารถรับขนส่งผู้โดยสารเป็นจำนวนมากด้วยเครื่องบินลำตัวกว้าง เพื่อไปงานมหกรรมแสดงสินค้าที่นักธุรกิจทั่วโลกนำมาแสดง ซึ่งมีส่วนทำให้การค้าและเศรษฐกิจดีขึ้น

ค. ธุรกิจการบินช่วยบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไปยังจุดต่างๆ ที่ขนส่งประเภทอื่นไปไม่ถึง ทำให้เกิดการค้าขึ้น ช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศขยายตัว และยังทำให้ประชาชนที่อยู่ในถิ่นทุรกันดารมีโอกาสบริโภคสินค้าท้องถิ่นอื่น อันช่วยให้ประชาชนเกิดการกินดีอยู่ดี

ง. ธุรกิจการบินช่วยสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาล เนื่องจากมีผู้นิยมเดินทางและขนส่งสินค้าด้วยเครื่องบินมากขึ้น นอกจากรายได้ทางตรงที่ได้จากค่าโดยสารและค่าระวางของธุรกิจการบินแล้ว ยังมีรายได้ทางอ้อมจากกิจการอื่นๆ อีกด้วย เช่น รายได้จากภาษีศุลกากร ค่าธรรมเนียมตรวจคนเข้าเมือง และรายได้จากนักท่องเที่ยว เป็นต้น

จ. ธุรกิจการบินก่อให้เกิดความร่วมมือทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การลงทุนซึ่งต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก จึงเกิดมีการร่วมทุนในการดำเนินธุรกิจการบิน เช่น การก่อตั้งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อปี พ.ศ.2503 ก็เป็นการร่วมลงทุนระหว่างบริษัท เคนอากาศไทย จำกัด กับบริษัท การบิน SAS เป็นต้น

(2) ความสำคัญของธุรกิจการบินต่อสังคม

ก. ธุรกิจการบินก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารทางสังคมเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ภัณฑ์และสิ่งตีพิมพ์จากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง รวมทั้งการแลกเปลี่ยนนักท่องเที่ยวไปยังประเทศต่างๆ ทำให้ได้ทราบถึงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนแต่ละประเทศ ตลอดจนวัฒนธรรม ความนึกคิด และสังคมของประเทศนั้นๆ

ข. ธุรกิจการบินทำให้ประเทศต่างๆ สามารถติดต่อกันได้สะดวกรวดเร็ว เนื่องจากธุรกิจการบินมีความเร็วและเป็นกิจการที่มีความสำคัญระดับชาติ เป็นเสมือนข่ายการคมนาคมที่เชื่อมโยงทุกประเทศไว้ด้วยกัน เป็นผลให้เกิดความเข้าใจขึ้นในสังคมของโลกที่อาศัยอยู่ร่วมกัน อีกทั้งสามารถไปมาหาสู่กันได้หรือติดต่อกันได้ระหว่างประชาชนของประเทศต่างๆ ทั่วโลก

ค. ธุรกิจการบินทำให้มาตรฐานการครองชีพของท้องถิ่นดีขึ้น โดยเฉพาะท้องถิ่นทุรกันดาร เนื่องจากธุรกิจการบินจะนำการเปลี่ยนแปลงของสังคมหนึ่งไปยังอีกสังคมหนึ่ง โดยเฉพาะสินค้าประเภทแฟชั่น อันเป็นการเลียนแบบของสังคมนั้นหรือนำผลิตผลจากท้องถิ่นดีขึ้น

(3) ความสำคัญของธุรกิจการบินต่อการเมือง

ก. ธุรกิจการบินมีความสำคัญมากสำหรับประเทศที่มีสภาพภูมิศาสตร์ กว้างใหญ่ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหภาพโซเวียต เป็นต้น หรือประเทศที่มีสภาพภูมิประเทศเป็นหมู่เกาะ เช่น ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศฟิลิปปินส์ เป็นต้น หรือประเทศที่มีพื้นที่เล็ก แต่ภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขา ธุรกิจการบินจะนำนโยบายของรัฐบาลไปยังประชาชนในชุมชนต่างๆ ทำให้การปกครองเป็นไปด้วยดี

ข. ธุรกิจการบินมีส่วนสำคัญช่วยในการป้องกันประเทศยามสงคราม โดยรัฐบาลสามารถที่จะเปลี่ยนสภาพกิจการพลเรือนมาเป็นกิจการทหารเพื่อป้องกันประเทศได้ เนื่องจากเครื่องบินพลเรือนซึ่งใช้ในยามปกติ แม้จะไม่มีสมรรถนะเหมือนเครื่องบินทหาร แต่ก็สามารถดัดแปลงเพื่อนำไปใช้สนับสนุนการบินทหารได้ เช่น ใช้เป็นเครื่องบินลำเลียงเพื่อขนส่งทหารที่ได้รับบาดเจ็บ หรือขนส่งยุทธสัมภาระได้เช่นเดียวกับเครื่องบินลำเลียงของทหาร

ค. ธุรกิจการบินมีส่วนสำคัญในการเชิดชูชื่อเสียงของประเทศ แม้ว่าค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งธุรกิจการบินจะใช้งบประมาณมาก อีกทั้งต้องเผชิญปัญหาการแข่งขันกับ

บริษัทการบินต่างชาติ จนกระทั่งประสบปัญหาการขาดทุน แต่รัฐบาลก็พยายามที่จะจัดหางบประมาณช่วยเหลือ ทั้งนี้ก็เพื่อศักดิ์ศรีของประเทศ (Dignity) โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่เพิ่งหลุดพ้นจากการเป็นอาณานิคม ซึ่งต่างก็กระตือรือร้นที่จะมีสายการบินของตนเองเพื่อที่จะอวดรงอันเป็นการเชิดชูชื่อเสียงให้ประเทศอื่นทราบว่า ประเทศของตนก็มีสายการบินเช่นเดียวกับประเทศที่เจริญแล้ว

ง. ธุรกิจการบินทำให้ผู้นำของประเทศต่างๆ สามารถไปมาหาสู่พบปะระหว่างกันและกัน อันจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างประเทศและเสริมสร้างสันติภาพให้กับโลก

ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ นั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดก็คือการขนส่ง ถ้าระบบการขนส่งไม่เอื้ออำนวยแล้ว การพัฒนาย่อมเป็นไปได้ยาก แต่การขนส่งจะประกอบด้วย 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ (1) การขนส่งทางถนนหรือด้วยรถยนต์ (2) การขนส่งทางรถไฟหรือด้วยรถไฟ (3) การขนส่งทางน้ำหรือด้วยเรือ และ (4) การขนส่งทางอากาศหรือด้วยเครื่องบิน จะเห็นได้ว่าการขนส่งทางอากาศหรือด้วยเครื่องบินนั้นมีผู้ประกอบการคือธุรกิจการบิน จึงนับได้ว่าธุรกิจการบินมีประโยชน์ต่อประเทศชาติในด้านความมั่นคง ด้านสาธารณสุขประโยชน์ และด้านเศรษฐกิจดังต่อไปนี้ คือ

1. ประโยชน์ของธุรกิจการบินต่อความมั่นคงของประเทศชาติ ซึ่งธุรกิจการบินสามารถช่วยเพิ่มความมั่นคงของประเทศในยามสงครามได้ดังนี้ คือ

1.1 ช่วยให้ผู้สามารถพึ่งตนเองได้ในการซ่อมและสร้างอากาศยานขึ้นใช้เองโดยไม่ต้องพึ่งต่างชาติ

1.2 ช่วยให้มีนักบินและอากาศยานจำนวนมากที่จะเป็นกำลังช่วยชาติในหลายๆ ด้าน เช่น

1.2.1 ด้านการบินลาดตระเวน

1.2.2 ด้านการส่งกำลังบำรุงทางทหาร

1.2.3 ด้านการส่งทหารที่บาดเจ็บไปรักษาตัว

1.2.4 ด้านการใช้อากาศยานและนักบินพลเรือนช่วยผลิตนักบิน

ทหาร

2. ประโยชน์ของธุรกิจการบินต่อสาธารณสุขประโยชน์ ซึ่งธุรกิจการบินสามารถช่วยก่อให้เกิดสาธารณสุขประโยชน์ในกรณีต่อไปนี้ คือ

2.1 ช่วยค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางอากาศและทางเรือ ซึ่งการใช้เฮลิคอปเตอร์จะให้ผลสูงสุด

2.2 ช่วยบรรเทาสาธารณภัย เช่น นำส่งอาหาร ยา และเครื่องนุ่งห่มในยามที่เกิดภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุร้ายแรง

2.3 ช่วยสำรวจป่าเพื่อป้องกันและปราบปรามการทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสำรวจมลภาวะ

2.4 ช่วยทำข่าวหรือช่วยรายงานสภาพการจราจรบนท้องถนนเพื่อให้ประชาชนทราบทั่วกัน

2.5 ช่วยโปรยยากำจัดศัตรูพืชโดยใช้อากาศยาน

2.6 ช่วยนำส่งผู้ป่วยฉุกเฉินจากชุมชนที่อยู่ห่างไกลสู่หน่วยรักษาพยาบาล หรือช่วยจัดบริการนำแพทย์ไปรักษาผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล

3. ประโยชน์ของธุรกิจการบินต่อเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งธุรกิจการบินสามารถช่วยก่อเกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศ ดังต่อไปนี้ คือ

3.1 ธุรกิจการบินเป็นอุตสาหกรรมประเภทหนึ่งของประเทศ จึงช่วยให้ประเทศนั้นมีประเภทของอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นอีกสาขาหนึ่ง

3.2 ธุรกิจการบินช่วยสร้างงานใหม่ให้ประชากรซึ่งเกิดจากธุรกิจการบินเอง รวมทั้งอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น นักบิน ช่างซ่อมเครื่องบิน พนักงานบริการสนามบิน และพนักงานจราจรทางอากาศ เป็นต้น

3.3 ธุรกิจการบินช่วยให้ได้เงินตราต่างประเทศเข้าประเทศของตนเองจากการที่ชาวต่างชาติมาใช้บริการ และอากาศยานต่างชาติเข้ามาให้บริการซ่อมบำรุง อีกทั้งบริษัทต่างชาติเข้ามาร่วมลงทุน และจากการส่งออกชิ้นส่วนอากาศยานและอากาศยานสำเร็จรูป

3.4 ธุรกิจการบินช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เจริญเติบโต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ซึ่งนักท่องเที่ยวมักใช้การขนส่งทางอากาศ

3.5 ธุรกิจการบินช่วยให้นักธุรกิจและประชาชนทั่วไปได้รับความสะดวกในการเดินทางด้วยเครื่องบินหรือทางอากาศที่รวดเร็วและปลอดภัย อีกทั้งทำให้เกิดการกระจายตัวของอุตสาหกรรมไปสู่ท้องถิ่นที่ห่างไกล อันเป็นการช่วยกระจายรายได้สู่ประชาชนในภูมิภาคมากขึ้น

4. ประเภทของธุรกิจการบิน

เราอาจแบ่งธุรกิจการบินออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ การแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการเป็นเจ้าของ การแบ่งประเภทสายการบินตามขอบเขตการให้บริการ และการแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการให้บริการ

4.1 การแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการเป็นเจ้าของ เป็นการแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะของความเป็นเจ้าของกิจการ ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภทย่อย คือ

4.1.1 สายการบินของรัฐ (State Air Carriers) เป็นสายการบินที่รัฐเข้าไปลงทุนเองหรือรัฐเป็นเจ้าของกิจการสายการบินเอง ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ

4.1.2 สายการบินเอกชน (Private Air Carriers) เป็นสายการบินที่เอกชนเป็นเจ้าของกิจการ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมด้านเศรษฐกิจและความปลอดภัยของรัฐบาล ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศภายในประเทศหรือระหว่างประเทศตามที่รัฐบาลอนุญาต

4.2 การแบ่งประเภทสายการบินตามขอบเขตการให้บริการ เป็นการแบ่งประเภทสายการบินตามขอบเขตการให้บริการ ซึ่งอาจแบ่งได้ 2 ประเภทย่อย คือ

4.2.1 สายการบินบริการภายในประเทศ (Domestic Air Carriers) เป็นสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศตามเมืองต่างๆ ภายในประเทศ

4.2.2 สายการบินบริการระหว่างประเทศ (International Air Carriers) เป็นสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศตามเมืองต่างๆ ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก

4.3 การแบ่งประเภทสายการบินตามลักษณะการให้บริการ เป็นการแบ่งประเภทของสายการบินตามลักษณะของการให้บริการ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทย่อย คือ

4.3.1 สายการบินประจำมีกำหนด (Scheduled Airline) หมายถึง สายการบินให้บริการประจำเส้นทางที่กำหนดทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อบินจ้างตามตารางการบินที่แน่นอน อันเป็นการบริการที่สม่ำเสมอและเปิดบริการแก่สาธารณชน ซึ่งสายการบินประจำมีกำหนดอาจแบ่งเป็น 2 ประเภทย่อย คือ

1) สายการบินหลัก เป็นผู้ประกอบการบินที่ได้รับมอบอำนาจเพื่อจัดบริการอย่างประจำมีกำหนดแก่สาธารณชนในเส้นทางระยะไกลที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น

2) สายการบินท้องถิ่น เป็นผู้ประกอบการบินในเส้นทางระหว่างชุมชนของเมืองที่มีผู้ใช้บริการน้อยในเส้นทางระยะใกล้

4.3.2 สายการบินไม่ประจำ (Non-Scheduled Airline) หมายถึง บริษัทการบินที่ให้บริการทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศที่มีลักษณะเป็นการเช่าเหมาหรือการบินพิเศษอื่นๆ ไม่อยู่ในลักษณะของการบินประจำมีกำหนด โดยดำเนินการเพื่อบินจ้าง แต่ไม่มีการกำหนดเวลาที่แน่นอน สายการบินไม่ประจำนี้ให้บริการใน 3 ลักษณะ คือ

1) สายการบินบริการเช่าเหมา (Charter Service Airline)

หมายถึง สายการบินที่ให้เช่าทั้งหมดของอากาศยานสำหรับการบินเฉพาะเที่ยวหนึ่งหรือหลายเที่ยว เพื่อประโยชน์ของผู้เช่าเอง สำหรับขนส่งผู้โดยสารหรือสินค้าจำนวนมากด้วยอากาศยานขนาดใหญ่ ภายใต้สัญญาระยะเวลาขั้วกับเอกชนหรือรัฐบาล เพื่อให้บุคคลในขณะนั้น ได้ใช้ที่นั่งหรือระวางบรรทุก ในเที่ยวบินเช่า โดยไม่นำที่นั่งหรือระวางที่ตนมิได้ใช้ออกจำหน่ายต่อให้แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้น ประชาชนทั่วไปจึงไม่มีโอกาสที่จะได้ใช้บริการบินเช่าเหมาเลย เว้นแต่จะเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่ กำหนดไว้ดังกล่าวข้างต้น

2) สายการบินบริการแท็กซี่ทางอากาศ (Air Taxi Service Airline)

หมายถึง สายการบินที่ให้เช่าอากาศยานเหมือนเช่าเหมาเพื่อสินจ้าง เพียงแต่ดำเนินการบิน ด้วยอากาศยานขนาดเล็กที่มีความจุน้อยประมาณ 4-18 ที่นั่ง และจะดำเนินการบินเฉพาะเมื่อมีผู้เช่า มาขอทำการบินเท่านั้น โดยผู้เช่าเองจะเป็นผู้กำหนดจุดหมายปลายทางและวันเวลาทำการบิน ซึ่ง ประเทศต่างๆ ก็มีการกำหนดข้อบังคับในการควบคุมการบริการแท็กซี่ทางอากาศเช่นเดียวกับการ บริการบินเช่าเหมา

3) สายการบินบริการเฮลิคอปเตอร์ (Helicopter Service Airline)

หมายถึงสายการบินที่ให้เช่าอากาศยานประเภทเฮลิคอปเตอร์เพื่อสินจ้าง มักจะให้บริการ รับส่งคนไข้ฉุกเฉินซึ่งเฮลิคอปเตอร์ไม่ใช่เครื่องบิน แต่เป็นอากาศยานประเภทหนักกว่าอากาศ อาจ เรียกได้ว่าเป็นอากาศปีกหมุน สามารถทรงตัวอยู่ในอากาศได้โดยอาศัยแรงยกจากปีกทั้งสองข้าง ลำตัว หรือแรงยกจากปีกหมุนที่เรียกว่า “โรเตอร์ (Rotor)” อันเป็นใบพัดขนาดใหญ่หมุนอยู่ด้านบน ของลำตัว

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอตัวอย่างการวิจัยเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กรที่มีการ ศึกษาในแวดวงวิชาการไทย โดยคัดเลือกมาจกงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ โดยทั้งนี้ผู้วิจัยได้ พยายามเลือกนำเสนองานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับองค์การด้านการบิน เพื่อความสอดคล้องในด้าน เนื้อหาและตัวแปร ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วเรศ ทยามันทรินันท์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีฝ้ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย
- 2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการในคลังสินค้าการบินไทย
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 7 ด้าน คือ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ ลักษณะการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านภาวะอิสระจากงานอยู่ในระดับสูง ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การทุ่มเทให้กับงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางในทิศทางบวก

ฉัตรชัย ณ บางช้าง (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการฝูงบิน 411 กองบิน 41 กองพลบินที่ 3 กองบัญชาการยุทธทางอากาศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการฝูงบิน 411 กองบิน 41 กองพลบินที่ 3 กองบัญชาการยุทธทางอากาศ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเชื่อมั่น และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร พบว่าข้าราชการฝูงบิน 411 กองบิน 41 กองพลบินที่ 3 กองบัญชาการยุทธทางอากาศ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยองค์ประกอบที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการด้านภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 ได้แก่ ด้านงาน และด้านภาวะผู้นำ นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และอายุการทำงาน ของข้าราชการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ยศ สังกัด และอัตราเงินเดือนของข้าราชการ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร
- 2) ศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร
- 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งงาน รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนระยะเวลาในการทำงานพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .516

วารัตดา เหลืองรังสี (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์

- 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
- 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรส
- 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

- 1) พนักงานมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

2) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงานและสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงานและสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สันสนีย์ เตชัสหงส์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของเกษตรกรประจำ ร้านบู๊ทส์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ เกษตรกรประจำ ร้านบู๊ทส์ จำนวน 84 คน พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลในด้านสภาพงาน เมื่อเริ่มทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ยโดยรวมสูงกว่าในปัจจุบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านลักษณะงานและด้านความสัมพันธ์ต่อผู้ร่วมงานในปัจจุบัน มีระดับเฉลี่ยโดยรวมสูงกว่าเมื่อเริ่มทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านนโยบายบริหารงานและด้านความภูมิใจในวิชาชีพในปัจจุบัน มีระดับค่าเฉลี่ยโดยรวมที่ไม่แตกต่างจากเมื่อเริ่มทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านสภาพงานในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันองค์กรในระดับต่ำ ($r = 0.222$) ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านนโยบายการบริหารงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันองค์กรในระดับปานกลาง ($r = 0.487$ และ $r = 0.447$) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านลักษณะงานและด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความผูกพันองค์กรในระดับสูง ($r = 0.711$ และ $r = 0.685$)

สิวพร เล็งไพบูลย์ (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร พนักงานสำรองที่นั่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน ตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานและระดับเงินเดือน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาตัวแปรพยากรณ์ร่วมระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเครียดในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร

ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

1) พนักงานสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

2) พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่พนักงานที่อายุ อายุงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงาน และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ทั้งนี้ หลังจากที่ได้มีการศึกษาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติแล้วนั้น พบว่าปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์กรตามกรอบแนวคิดของ Porter and Steers เป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมปัจจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและมีนิยามที่ตรงกันหรือใกล้เคียงกับแนวคิดของนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ปัจจัยตามแนวคิดของ Porter and Steers เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ อันประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 อายุ
- 1.2 ระดับตำแหน่ง
- 1.3 สถานภาพสมรส
- 1.4 ระยะเวลาทำงาน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

- 2.1 เอกลักษณะงาน
- 2.2 ความอิสระ
- 2.3 ความท้าทาย
- 2.4 การประเมินผล
- 2.5 โอกาสก้าวหน้า

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์

- 3.1 ทักษะคติของเพื่อนร่วมงาน
- 3.2 ความสำคัญต่อองค์กร

3.3 องค์การเป็นที่พึ่งพิงได้

3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.5 โอกาสในการพัฒนาความสามารถ

ขณะเดียวกันผู้วิจัยได้อาศัยกรอบแนวคิดในเรื่องของความผูกพันที่ได้จากการทบทวนนิยามและความหมายจากนักวิชาการและนักวิจัยที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการศึกษาและวัดระดับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยสามประการ ดังนี้

1. ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายาม เพื่อเป้าหมายขององค์การ
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาระดับความความผูกพันต่อองค์กร
- 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
- 3) ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประชากร การศึกษารวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) จำนวนทั้งสิ้น 230 คน (ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 25 มีนาคม 2554) ข้อมูลจาก แผนกจัดตารางการบิน บริษัท การบินไทย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) และกลุ่มนักบินผู้ช่วยอาวุโส (Senior Co-Pilot) เนื่องจากประชากรทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีความแตกต่างกันทางด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงาน (นักบินผู้ช่วยอาวุโส จะต้องมีอายุงานกับบริษัท การบินไทย อย่างน้อย 5 ปี) จึงอาจมีทัศนคติบางประการต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งจากข้อมูลล่าสุดที่ได้รับ พบว่าในปัจจุบัน ผู้บิน Boeing 777 มีนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) จำนวน 139 คน และมีนักบินผู้ช่วยอาวุโส (Senior Co-Pilot) จำนวน 91 คน (ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 25 มีนาคม 2554, ฝ่ายจัดตารางบิน) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการจำแนกประเภทของนักบินผู้ช่วยไว้ตามตารางที่ 3.1 ข้างล่างนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงขนาดของประชากรที่แยกตามประเภท

ประเภทนักบิน (คน)	ประชากร (คน)
นักบินผู้ช่วย (Co-Pilot)	139
นักบินผู้ช่วยอาวุโส (Senior Co-Pilot)	91
นักบินผู้ช่วยทั้งหมด	230

1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากร เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด โดยอยู่บนพื้นฐานของการที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ($e = 0.05$) โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดได้ (error)

เมื่อแทนค่าตัวแปรลงในสูตรข้างต้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{230}{1 + (230 \times (.05)^2)}$$

$$n = \frac{230}{1 + (230 \times (.0025))}$$

$$n = \frac{230}{1 + 0.575}$$

$$n = \frac{230}{1.575}$$

$$n = 146.03$$

ฉะนั้น จากการคำนวณตามสูตรของยามาเน่ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 คน

ตารางที่ 3.2 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่แยกตามประเภทของประชากร

ประเภทนักบิน (คน)	ประชากร (จำนวน)	กลุ่มตัวอย่าง (จำนวน)
นักบินผู้ช่วย (Co-Pilot)	139	89
นักบินผู้ช่วยอาวุโส (Senior Co-Pilot)	91	58
รวม	230	147

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกได้ดังนี้

- 1) อายุ
- 2) สถานภาพสมรส
- 3) ตำแหน่งปัจจุบัน (Senior or Junior Co-Pilot)
- 4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 5) รายได้
- 6) สวัสดิการที่พึงพอใจ

โดยแบบสอบถามในตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามในด้านลักษณะงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความมีเอกลักษณ์ของงาน 2) ความมีอิสระของงาน 3) ความท้าทายของงาน 4) การได้รับการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน และ 5) การมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

โดยแบบสอบถามในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วย |
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบสอบถามในด้านประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ทศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร 2) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร 3) ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึงพิงได้ 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ 5) การมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

โดยแบบสอบถามในตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ระดับของความผูกพันต่อองค์กร สอบถามเกี่ยวกับ 1) ความเชื่อ การยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร

โดยแบบสอบถามในตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

5	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรมาก
3	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง
2	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรมาน้อย
1	หมายถึง	มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยจะใช้การขอความร่วมมือจากนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถในแขนงวิชาจำนวน 2 ท่าน และจากผู้ที่มิมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการบิน อีก 1 ท่าน ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือไปยังหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในตำแหน่ง AIR PURSER ซึ่งมีคุณวุฒิทางวิชาการในด้านการบริหารจัดการในระดับมหาบัณฑิต ซึ่งจะประกอบด้วยขั้นตอน 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เครื่องมือได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือประเด็นของสิ่งที่ต้องการวัดได้ครบถ้วนมากน้อยเพียงใด โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตามหลักวิชาการ

2. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยการ ใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ผู้วิจัยจะได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Pilot-Test) เพื่อแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่า Cronbach Alpha แสดงค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตัวอย่างมาจากประชากร โดยมีการศึกษาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและผลงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารทางราชการ หนังสือ งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาภาคสนาม โดยได้รับจากการใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยจะเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยจะใช้การส่งแบบสอบถามใส่กล่องรับเอกสารส่วนตัว (Personnel Box) ซึ่งนักบินทุกคนจะมีกล่องรับเอกสารนี้เป็นของตนเองทุกคน และในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งก็คือนักบินผู้ช่วยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะใน ส่วนของนักบินจากฝูงบิน Boeing 777 นั้นก็จะใช้วิธีการขอความร่วมมือให้กลุ่มตัวอย่างนำส่งแบบสอบถามที่ได้กรอรายละเอียดเรียบร้อยแล้วกลับมายังกล่องรับเอกสารส่วนตัวของผู้วิจัยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้หลังจากได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังนักบินผู้ช่วยทั้งหมด 147 นาย ผู้วิจัยก็ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 147 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะงานของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในด้านประสบการณ์ในการทำงานของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.5 สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนั้นจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อความที่ผู้เขียนตอบอธิบายมา แล้วนำประเด็นเนื้อหาที่มีความคล้ายคลึงกันมาจัดกลุ่มเดียวกัน เพื่อนำมากำหนดค่าความถี่ให้กับข้อความหรือหัวข้อที่ได้ตั้งข้อซักถามไว้

4.6 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยการใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2553 : 121) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. การแปลผลข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลข้อมูลไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็น / มีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็น / มีความผูกพันในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็น / มีความผูกพันในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็น / มีความผูกพันในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็น / มีความผูกพันในระดับมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ได้ผลการศึกษา โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) และสวัสดิการที่พึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

n = 147		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	29	19.7
31 – 40 ปี	112	76.2
41 - 50 ปี	5	3.4
51 ปีขึ้นไป	1	0.7
2. สถานภาพสมรส		
โสด	63	42.9
สมรส	84	57.1
หย่า/หม้าย	-	-
3. ตำแหน่งปัจจุบัน		
Co-Pilot	90	61.2
Senior Co-Pilot	57	38.8
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)		
น้อยกว่า 5 ปี	40	27.2
5 – 10 ปี	101	68.7
11 ปีขึ้นไป	6	4.1
5. รายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย)		
100,000 - 130,000 บาท	34	23.1
130,001 – 160,000 บาท	57	38.8
160,001 – 190,000 บาท	42	28.6
มากกว่า 190,000 บาท ขึ้นไป	14	9.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. สวัสดิการที่พึงพอใจมากที่สุด		
ค่ารักษาพยาบาล	4	2.7
ค่าเลี้ยงดูบุตร	-	-
ค่าเล่าเรียนบุตร	-	-
รถรับ – ส่ง จากที่ปฏิบัติงานไปยังที่พักอาศัย	4	2.7
ที่พักในขณะที่ปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ	21	14.3
สิทธิการใช้ตัวเดินทางในราคาพิเศษสำหรับตนเองและ	108	73.5
บุคคลในครอบครัว		
อื่น ๆ	10	6.8

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และอายุ 51 ปีขึ้นไป 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

2. สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และมีสถานภาพ โสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

3. ตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ Co-Pilot จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 และตำแหน่ง Senior Co-Pilot จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

5. รายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) ระหว่าง 130,001 – 160,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ มีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) ระหว่าง 160,001 – 190,000 บาท จำนวน 42

คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) ระหว่าง 100,000 - 130,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และมีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) มากกว่า 190,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

6. **สวัสดิการที่พึงพอใจมากที่สุด** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจสวัสดิการเกี่ยวกับสิทธิการใช้ตัวเดินทางในราคาพิเศษสำหรับตนเองและบุคคลในครอบครัว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาคือ สวัสดิการเกี่ยวกับที่พักในขณะที่ปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์ในการทำงาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวม

n = 147

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	4.51	.418	มากที่สุด
2. ด้านความท้าทายของงาน	4.19	.604	มาก
3. ด้านความมีอิสระของงาน	3.56	.658	มาก
4. ด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน	3.39	.783	ปานกลาง
5. ด้านการมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.72	.974	ปานกลาง
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	3.67	.519	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือด้านความท้าทายของงาน และด้านความมีอิสระของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.19$ และ 3.56 ตามลำดับ)

ส่วนด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน และด้านการมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.39$ และ 2.72 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ลักษณะงานเกี่ยวกับความมีเอกลักษณ์ของงาน

n = 147

ความมีเอกลักษณ์ของงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. งานนี้เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญ เป็นการเฉพาะด้านงาน	4.78	.435	มากที่สุด
2. งานนี้ต้องอาศัยความทุ่มเทและความตั้งใจอย่างมากในการปฏิบัติ	4.55	.526	มากที่สุด
3. งานนี้ ทำให้ท่านได้เพิ่มพูนทักษะ และเสริมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง	4.45	.643	มากที่สุด
4. งานนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านเป็นอย่างยิ่ง	4.28	.606	มากที่สุด
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	4.51	.418	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่เกี่ยวกับความมีเอกลักษณ์ของงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันคือ งานนี้เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเป็นการเฉพาะด้าน งานนี้ต้องอาศัยความทุ่มเทและความตั้งใจอย่างมากในการปฏิบัติ งานนี้ทำให้ท่านได้เพิ่มพูนทักษะ และเสริมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง และงานนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านเป็นอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.78, 4.55, 4.45$ และ 4.28 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน
ลักษณะงานเกี่ยวกับความมีอิสระของงาน

n = 147

ความมีอิสระของงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีอิสระในการจัดเตรียมขั้นตอนในการทำงานด้วยตนเอง	3.64	.749	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาจะไม่ก้าวก่ายการทำงานของ ท่าน หากเห็นว่าท่านปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนการดำเนินงานปกติ	3.61	.848	มาก
3. ท่านมีโอกาสนในการเสนอแนะข้อคิดเห็นและแนวทางการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้เสมอ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	3.60	.857	มาก
4. ท่านมีโอกาสนในการตัดสินใจในขณะที่ปฏิบัติงานเต็มที่	3.40	.808	ปานกลาง
ความมีอิสระของงาน	3.56	.658	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับความมีอิสระของงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ท่านมีอิสระในการจัดเตรียมขั้นตอนในการทำงานด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาจะไม่ก้าวก่ายการทำงานของ ท่าน หากเห็นว่าท่านปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนการดำเนินงานปกติ และท่านมีโอกาสนในการเสนอแนะข้อคิดเห็นและแนวทางการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้เสมอ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.64, 3.61$ และ 3.60 ตามลำดับ) ยกเว้นท่านมีโอกาสนในการตัดสินใจในขณะที่ปฏิบัติงานเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.40$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับความท้าทายของงาน

n = 147

ความท้าทายของงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. งานนี้ ทำให้ท่านต้องคอยกระตุ้นเตือนตัวเองให้พร้อมอยู่เสมอ เพราะมักจะมี ความท้าทายใหม่ๆ เกิดขึ้นทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่	4.29	.704	มากที่สุด
2. ทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ ท่านรู้สึกว่าจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่มักจะเกิดขึ้น โดยไม่คาดคิดอยู่เสมอ	4.21	.761	มากที่สุด
3. งานนี้ต้องอาศัยความมุ่งมั่นและความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติ เพราะเป็นภารกิจที่มีความยาก	4.18	.709	มาก
4. งานนี้เป็นงานที่มีความตื่นเต้นท้าทายความสามารถ	4.10	.863	มาก
ความท้าทายของงาน	4.19	.604	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับความท้าทายของงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ งานนี้ ทำให้ท่านต้องคอยกระตุ้นเตือนตัวเองให้พร้อมอยู่เสมอ เพราะมักจะมี ความท้าทายใหม่ๆ เกิดขึ้นทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ ท่านรู้สึกว่าจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่มักจะเกิดขึ้น โดยไม่คาดคิดอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.29$ และ 4.21 ตามลำดับ) ส่วนงานนี้ต้องอาศัยความมุ่งมั่นและความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติ เพราะเป็นภารกิจที่มีความยาก และงานนี้เป็นงานที่มีความตื่นเต้นท้าทายความสามารถมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ และ 4.10 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน

n = 147

การประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ท่านเชื่อว่า ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพของท่าน เป็นผลจากการนำข้อคิดเห็นและคำแนะนำจากผู้ร่วมงานหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจครั้งที่แล้ว มาปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของท่าน	3.72	.920	มาก
2. ท่านได้รับข้อคิดเห็นและคำชี้แนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นภารกิจ	3.50	.879	มาก
3. ท่านมีโอกาสดำเนินการหรือผลของการทำงานของท่าน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน	3.46	.901	มาก
4. ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านมีระบบการประเมินผลหลังการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและเชื่อถือได้	2.89	1.23	ปานกลาง
การประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน	3.39	.783	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ท่านเชื่อว่าผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพของท่าน เป็นผลจากการนำข้อคิดเห็นและคำแนะนำจากผู้ร่วมงานหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจครั้งที่แล้ว มาปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของท่าน ท่านได้รับข้อคิดเห็นและคำชี้แนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นภารกิจ และท่านมีโอกาสดำเนินการหรือผลของการทำงานของท่านทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.72, 3.50$ และ 3.46 ตามลำดับ) ยกเว้นท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านมีระบบการประเมินผลหลังการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 2.89$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน
ลักษณะงานเกี่ยวกับการมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

n = 147

การมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. องค์กรนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีโอกาสนก้าวหน้าและเติบโตในสายงานของท่าน	3.18	1.038	ปานกลาง
2. องค์กรนี้เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.95	1.226	ปานกลาง
3. องค์กรนี้มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและพิจารณาความดีความชอบด้วยความเป็นธรรม	2.64	1.140	ปานกลาง
4. ในอนาคตท่านจะมีโอกาสได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารระดับสูง	2.14	1.170	น้อย
การมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.72	.974	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานเกี่ยวกับการมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.72 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ องค์กรนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีโอกาสนก้าวหน้าและเติบโตในสายงานของท่าน องค์กรนี้เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และองค์กรนี้มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและพิจารณาความดีความชอบด้วยความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.18, 2.95$ และ 2.64 ตามลำดับ) ยกเว้น ในอนาคตท่านจะมีโอกาสได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเท่านั้น ($\bar{X} = 2.14$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน
ประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวม

n = 147

ประสบการณ์ในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อ องค์กร	4.00	.557	มาก
2. ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อ องค์กร	3.60	.720	มาก
3. ด้านการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาคำ ความรู้ความสามารถ	3.58	.671	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.49	.676	มาก
5. ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้	3.47	.725	มาก
ประสบการณ์ในการทำงาน	3.63	.537	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน
เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อ
วิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ ด้านความรู้สึกว่าตนมี
ความสำคัญต่อองค์กร ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร ด้านการมีโอกาสดำเนินการ
พัฒนาคำรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่
พึงพิงได้ ค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, 3.60, 3.58, 3.49$ และ 3.47 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร

n = 147

ทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ร่วมงานกับองค์กรนี้	3.93	.873	มาก
2. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรนี้	3.88	.943	มาก
3. บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามัคคีและทำงานร่วมกันด้วยความเป็นมิตร ออบอุ่นและเป็นกันเอง	3.39	.799	ปานกลาง
4. ท่านสัมผัสได้ถึงความรู้สึกที่ดีจากผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร	3.22	.985	ปานกลาง
ทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร	3.60	.720	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ท่านรู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ร่วมงานกับองค์กรนี้ และท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรนี้ ($\bar{X} = 3.93$ และ 3.88 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามัคคีและทำงานร่วมกันด้วยความเป็นมิตร ออบอุ่นและเป็นกันเอง และท่านสัมผัสได้ถึงความรู้สึกที่ดีจากผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$ และ 3.22 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านประสพการณ์
ในการทำงานเกี่ยวกับความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร

n = 147

ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. งานที่ท่านทำอยู่ มีผล โดยตรงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.47	.623	มากที่สุด
2. การปฏิบัติงานอันทุ่มเทของท่านมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร	4.19	.779	มาก
3. ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในหน้าที่รับผิดชอบของท่าน ที่จะทำให้ท่านได้มีโอกาสปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร	4.10	.747	มาก
4. พนักงานฝ่ายอื่นๆ สนับสนุนปัจจัยในการทำงานให้แก่ท่านอย่างเต็มที่และเพียงพอ	3.27	.872	ปานกลาง
ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	4.00	.557	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประสพการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า งานที่ท่านทำอยู่ มีผล โดยตรงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนการปฏิบัติงานอันทุ่มเทของท่านมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในหน้าที่รับผิดชอบของท่าน ที่จะทำให้ท่านได้มีโอกาสปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$ และ 4.10 ตามลำดับ) โดยพนักงานฝ่ายอื่นๆ สนับสนุนปัจจัยในการทำงานให้แก่ท่านอย่างเต็มที่และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้

n = 147

ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านไม่รู้สึกกังวลใจ หากในการปฏิบัติงานจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร	3.71	.893	มาก
2. เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข	3.71	.811	มาก
3. องค์กรของท่านพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือเยียวยาท่านทันที ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา เช่น อุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ทูพพลภาพ	3.31	.957	ปานกลาง
4. บุคลากรในแผนกอื่นๆ พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือและสนับสนุนท่านในทุกครั้งที่ท่านพบอุปสรรคในการทำงาน	3.16	.944	ปานกลาง
ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้	3.47	.725	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ท่านไม่รู้สึกกังวลใจ หากในการปฏิบัติงานจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กรและเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข ($\bar{X} = 3.71$ และ 3.71 เช่นกัน) ส่วนองค์กรของท่านพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือเยียวยาท่านทันที ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา เช่น อุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ทูพพลภาพ และบุคลากรในแผนกอื่นๆ พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือและสนับสนุนท่านในทุกครั้งที่ท่านพบอุปสรรคในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$ และ 3.16 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

n = 147

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ทุกครั้งเมื่อมีอุปสรรคด้านการงานหรือเรื่องส่วนตัว	3.56	.828	มาก
2. ท่านเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น	3.54	.724	มาก
3. ท่านรู้สึกกว่าพนักงานอื่นๆ ในองค์กรให้เกียรติท่าน	3.46	.908	มาก
4. การติดต่อประสานงานระหว่างท่าน และฝ่าย/แผนกต่างๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น	3.43	.876	มาก
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.49	.676	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ทุกครั้งเมื่อมีอุปสรรคด้านการงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น ท่านรู้สึกกว่าพนักงานอื่นๆ ในองค์กรให้เกียรติท่าน และการติดต่อประสานงานระหว่างท่าน และฝ่าย/แผนกต่างๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น (\bar{X} = 3.56, 3.54, 3.46 และ 3.43 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านประสพการณ์
ในการทำงานเกี่ยวกับการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ

n = 147

การมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. งานนี้ทำให้ท่านได้รับความรู้และประสพการณ์ใหม่ๆ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการทำงานอยู่เสมอ	3.90	.747	มาก
2. ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอในการทุ่มเทความตั้งใจเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.65	.799	มาก
3. ท่านได้รับโอกาสฝึกอบรมและศึกษาคูงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ	3.51	.975	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้ท่านได้ลองผิดลองถูกในงานที่ท่านทำอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสพการณ์ให้แก่ท่าน	3.27	.909	ปานกลาง
การมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.58	.671	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประสพการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ งานนี้ทำให้ท่านได้รับความรู้และประสพการณ์ใหม่ๆ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการทำงานอยู่เสมอ ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอในการทุ่มเทความตั้งใจเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบ และท่านได้รับโอกาสฝึกอบรมและศึกษาคูงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.90, 3.65$ และ 3.51 ตามลำดับ) ยกเว้น ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้ท่านได้ลองผิดลองถูกในงานที่ท่านทำอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสพการณ์ให้แก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น ($\bar{X} = 3.27$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

ระดับความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความ
			ผูกพัน
1. ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.83	.696	มาก
2. ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร	3.81	.772	มาก
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร	3.33	.866	ปานกลาง
ระดับความผูกพันต่อองค์กร	3.66	.688	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X} = 3.83$ และ 3.81 ตามลำดับ) ยกเว้นด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของ
นักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมาย
และค่านิยมขององค์กร

n = 147

ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่าง เต็มกำลังความสามารถเพื่อความสำเร็จของ องค์กรเป็นสำคัญ	4.20	.764	มาก
2. องค์กรนี้มีส่วนสำคัญต่อการสร้างชื่อเสียง และพัฒนาประเทศ	4.12	.793	มาก
3. ท่านภูมิใจเป็นอย่างมากที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ในการทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า	4.12	.851	มาก
4. ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านมีส่วนสำคัญใน การผลักดันให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและ ความมั่งคั่งมั่นคงต่อประเทศชาติ	3.87	1.002	มาก
5. คำขวัญขององค์กรที่ว่า “บินปลอดภัย ใจ อบอุ่น” ตรงกับแนวทางในการปฏิบัติงาน ของท่าน	3.81	1.036	มาก
6. การร่วมงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกว่ ตนเองมีคุณค่า ได้เสียสละเพื่อชาติและ ประชาชน	3.40	1.121	ปานกลาง
7. เป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกับ อุดมการณ์ในการทำงานของท่าน	3.33	.930	ปานกลาง
ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ องค์กร	3.83	.696	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ ท่านยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ องค์กรนี้มีส่วนสำคัญต่อการสร้างชื่อเสียงและพัฒนาประเทศ ท่านภูมิใจเป็นอย่างมากที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและความมั่งคั่งมั่นคงต่อประเทศชาติ และ คำขวัญขององค์กรที่ว่า “บินปลอดภัย ใจอบอุ่น” ตรงกับแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 4.20, 4.12, 4.12, 3.87$ และ 3.81 ตามลำดับ) ส่วนการร่วมงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า ได้เสียสละเพื่อชาติและประชาชน และเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกับอุดมการณ์ในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$ และ 3.33 ตามลำดับ)



ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร

n = 147

ความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อ เป้าหมายขององค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีอย่างเต็มที่ เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง	4.16	.811	มาก
2. ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ แม้จะมีปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดขององค์กรบ้างก็ตาม	4.05	.719	มาก
3. หากเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ท่านยินดีที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างสุดความสามารถ	3.94	.870	มาก
4. ท่านภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่มีส่วนสร้างผลงานที่มีชื่อเสียงให้กับองค์กร	3.87	.974	มาก
5. ท่านยินดีที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรมุ่งหวัง	3.70	.982	มาก
6. ท่านยินดีทำงานพิเศษนอกเวลาทำงานให้กับองค์กรโดยไม่คำนึงถึงค่าตอบแทน	3.19	1.251	ปานกลาง
ความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อ เป้าหมายขององค์กร	3.81	.772	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีอย่างเต็มที่ เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ แม้จะมีปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดขององค์กรบ้างก็ตาม หากเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ท่านยินดีที่จะช่วย

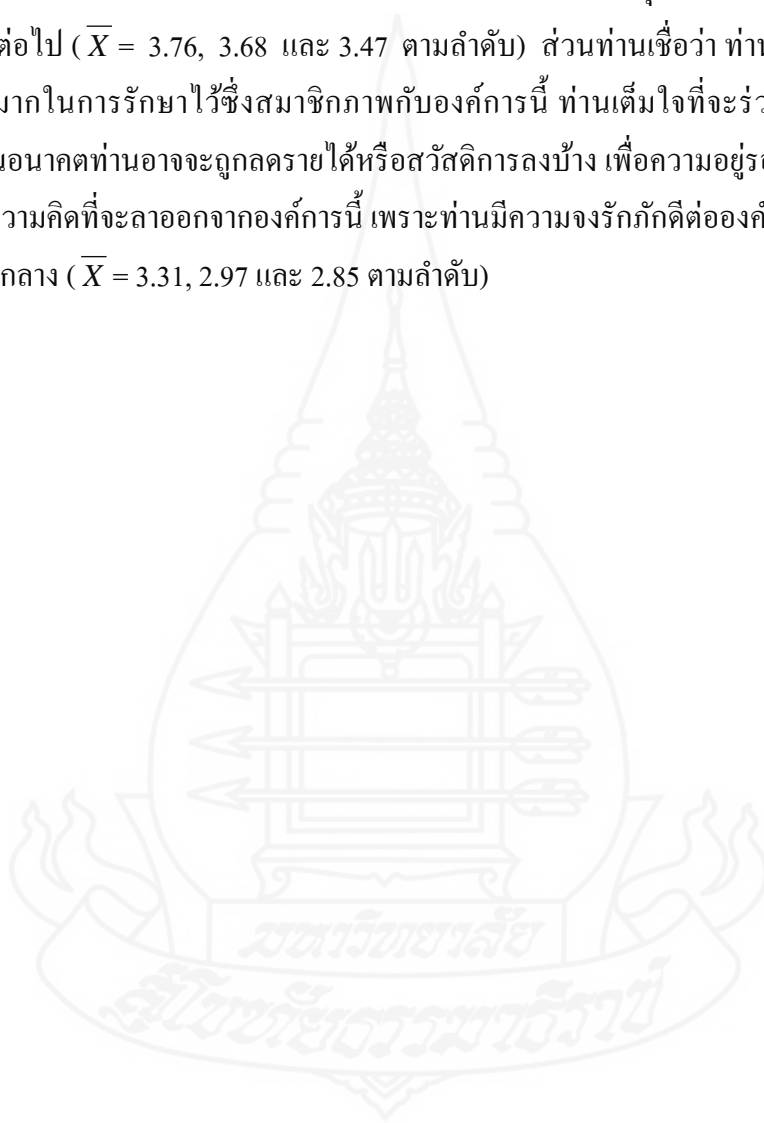
แก้ปัญหาอย่างสุดความสามารถ ท่านภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่มีส่วนสร้างผลงานที่มีชื่อเสียงให้กับองค์กร และท่านยินดีที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรมุ่งหวัง ($\bar{X} = 4.16, 4.05, 3.94, 3.87$ และ 3.70 ตามลำดับ) ยกเว้นท่านยินดีทำงานพิเศษนอกเวลาทำงานให้กับองค์กร โดยไม่คำนึงถึงค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.19$)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อองค์กรของ
นักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ
จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร

n = 147

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่ง สมาชิกภาพขององค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านภูมิใจทุกครั้งที่จะบอกกับผู้อื่นว่าทำงาน ในองค์กรนี้	3.76	1.051	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นี้	3.68	.986	มาก
3. ท่านพร้อมที่จะทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้ ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	3.47	1.029	มาก
4. ท่านเชื่อว่า ท่านจะได้รับประโยชน์เป็นอย่าง มากในการรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพกับ องค์กรนี้	3.31	.955	ปานกลาง
5. ท่านเต็มใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้ ถึงแม้ว่าในอนาคตท่านอาจจะถูกไล่ออกได้ หรือสวัสดิการลงบ้าง เพื่อความอยู่รอดของ องค์กร	2.97	1.110	ปานกลาง
6. ท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้ เพราะท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	2.85	1.184	ปานกลาง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่ง สมาชิกภาพขององค์กร	3.33	.866	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ ท่านภูมิใจทุกครั้งที่จะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานในองค์กรนี้ ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ และท่านพร้อมที่จะทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป ($\bar{X} = 3.76, 3.68$ และ 3.47 ตามลำดับ) ส่วนท่านเชื่อว่า ท่านจะได้รับประโยชน์เป็นอย่างมากในการรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพกับองค์กรนี้ ท่านเต็มใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้ ถึงแม้ว่าในอนาคตท่านอาจจะถูกลดรายได้หรือสวัสดิการลงบ้าง เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้ เพราะท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31, 2.97$ และ 2.85 ตามลำดับ)



ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบิน ผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ด้านความเชื่ออย่างจริงจังการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน Pearson Moment Correlation Coefficient ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อ
องค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

n = 147

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม	
	r	Sig.
1. อายุ	-.049	.558
2. สถานภาพสมรส	-.058	.486
3. ตำแหน่งปัจจุบัน	-.017	.840
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	.011	.896
5. รายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย)	-.145	.079
6. สวัสดิการที่พึงพอใจมากที่สุด	-.031	.710

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้รวมทั้ง

สิ้นต่อเดือน และสวัสดิการที่พึงพอใจมากที่สุด ของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

n = 147

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม	
	r	Sig.
1. ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	.402**	.000
2. ด้านความมีอิสระของงาน	.224**	.006
3. ด้านความท้าทายของงาน	.462**	.000
4. ด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน	.296**	.000
5. ด้านการมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.363**	.000
6. ด้านลักษณะงานในภาพรวม	.455**	.000

** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระของงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน ด้านการมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r).402, .224, .462, .296, .363 และ.455 ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม

n = 147

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม	
	r	Sig.
1. ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร	.616**	.000
2. ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร	.649**	.000
3. ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้	.411**	.000
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.460**	.000
5. ด้านการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ	.541**	.000
6. ด้านประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวม	.661**	.000

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r).616, .649, .411, .460, .541 และ.661 ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

**ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของนักบิน
ผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

ผลการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 147 ชุด ผู้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำนวนทั้งหมด 23 คน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านลักษณะงาน	จำนวน (คน)
1. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม โดยมีหลักปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน	7
2. ควรมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกวัฒนธรรมที่ไม่ดีบางประการ และร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดีขณะปฏิบัติการบิน	5
3. ควรปรับปรุงหรือลดจำนวนเที่ยวบินที่ทำให้เกิดความล่าช้าเนื่องมาจากการปฏิบัติการบิน	4
4. ควรมีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ละเอียดและชัดเจน เช่น ต้นทุนค่าน้ำมัน ค่าใช้จ่ายในแต่ละสถานี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยให้สามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1

ตารางที่ 4.22 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)
1. ควรมีการถ่ายทอดประสบการณ์ทางการบินให้กับนักบินที่ อาวุโสหน่อยหรือชั่วโมงบินน้อยกว่า และเปิดโอกาสให้ นักบินผู้ช่วย(Co-Pilot) ได้พัฒนาศักยภาพของตนและมี บทบาทมากยิ่งขึ้น	4
2. เส้นทางการบินมีความหลากหลายมาก ทำให้ต้องมีการ เตรียมตัวทุกครั้ง และมีผลต่อการพิจารณาในการให้ความ ร่วมมือหรือไม่ในการปฏิบัติการบินหากเกิดกรณีที่ถูกร้อง ขอให้ทำการบินนอกเหนือจากเที่ยวบินที่ได้รับมอบหมาย ในแต่ละเดือน	2
3. ประสบการณ์จากการทำงานช่วยให้สามารถปฏิบัติการบิน ได้อย่างมั่นใจและปลอดภัยมากขึ้น	2

ตารางที่ 4.23 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอื่นๆ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านอื่นๆ	จำนวน (คน)
1. ควรปรับปรุงในเรื่องของสวัสดิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของรายได้และค่าตอบแทนที่เป็นธรรม วันพักผ่อนที่เพียงพอขณะทำการบิน ไปยังเส้นทางที่ก่อให้เกิดความล้า เช่น เที่ยวบินระหว่างทวีป เป็นต้น ทั้งนี้ยังควรปรับปรุงกฎระเบียบบางประการให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงเช่นกัน	8
2. อยากเห็นการบริหารงานที่มีความจริงจังมีคุณธรรมโปร่งใส และตรวจสอบได้และอยากให้ฝ่ายอื่นๆมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น	7
3. ควรศึกษาแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพจากบริษัทหรือองค์กรอื่นและลดขนาดองค์กรลงและไม่อยากเห็นการแตกแยกและแบ่งพรรคแบ่งพวกในสังคมของนักบิน	5
4. ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาที่จะได้รับการพิจารณาให้เข้าสู่กระบวนการคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่งไปสู่การเป็นนักบินที่หนึ่งหรือกัปตันให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น	3

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) จำนวน 147 ตัวอย่าง เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการศึกษาลักษณะการบรรยายประกอบตาราง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลออกมาในรูปของตัวเลข ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ร่วมกับการใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย และเพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย

1. สรุปผล

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และอายุ 51 ปีขึ้นไป 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ขณะที่สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และมีสถานภาพโสด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ส่วนตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น Co-Pilot จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 และตำแหน่ง Senior Co-Pilot จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่ม

ตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และข้อมูลรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) ระหว่าง 130,001 – 160,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ มีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) ระหว่าง 160,001 – 190,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) ระหว่าง 100,000 - 130,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และมีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) มากกว่า 190,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และในส่วนของสวัสดิการที่พึงพอใจมากที่สุดนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจสวัสดิการเกี่ยวกับสิทธิการใช้ตั๋วเดินทางในราคาพิเศษสำหรับตนเองและบุคคลในครอบครัว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาคือ สวัสดิการเกี่ยวกับที่พักในขณะปฏิบัติงาน ณ ต่างประเทศ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) โดย ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือ ด้านความท้าทายของงาน และด้านความมีอิสระของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$ และ 3.56 ตามลำดับ) ส่วนด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน และด้านการมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.39$ และ 2.72 ตามลำดับ)

1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร ด้านการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ($\bar{X} = 4.00, 3.60, 3.58, 3.49$ และ 3.47 ตามลำดับ)

1.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$ และ 3.81 ตามลำดับ) ส่วน

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

1.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ผู้ศึกษาได้หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การ สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน และสวัสดิการที่พึงพอใจมากที่สุด ของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระของงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน ด้านการมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์การ ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ ด้านความรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึงพิงได้ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

2. อภิปรายผล

2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดย ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และ ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์การ มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

ในการวิจัยปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรนั้น ได้มีงานวิจัยทางการบริหารที่ทดสอบอิทธิพลของระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในแง่มุมต่างๆ ซึ่งปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานนี้ มักจะวัดออกมาในรูปของการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการผลิต ความพึงพอใจในงาน การเข้า-ออกงาน การขาดงาน ตลอดจนการเติบโตและการพัฒนาองค์กร (Sayeed, 2004 : 18) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Schein (1970) และ Steers (1975) ซึ่งพบว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิผลขององค์กรที่สำคัญตัวหนึ่ง ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Porter ที่พบว่า การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้น สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากราชการ (Turnover Rate) ของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงาน เนื่องจากในบางครั้งบุคคลอาจไม่พอใจเงินเดือนที่เขาได้รับ หรือไม่พอใจผู้บังคับบัญชา นั่นคือเขามีความไม่พอใจในงานที่เกิดขึ้น แต่การมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงอาจจะทำให้สามารถข่มความไม่พอใจนั้นเอาไว้ ทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

ผลการวิจัยที่พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากนั้น สาเหตุอาจเนื่องมาจากความพึงพอใจต่อแนวทางการบริหารจัดการหรือนโยบายในการบริหารงานของทางบริษัท การบินไทย หรืออาจจะเป็นเพราะตำแหน่งหน้าที่ที่นักบินผู้ช่วยนี้สามารถตอบสนองความต้องการของชีวิตให้แก่นักบินได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์แบบดีแล้ว นักบินรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตเพราะเชื่อว่าตนเองปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรที่มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ นโยบายจากทางผู้บังคับบัญชาที่พยายามสร้างสังคมนักบินให้เป็นเสมือนครอบครัวเดียวกันก็อาจเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ส่งเสริมให้นักบินผู้ช่วยมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในระดับมาก อีกทั้งหากวิเคราะห์ในรายละเอียดของจุดเริ่มต้นในการทำงานแล้ว จะพบว่า นักบินส่วนใหญ่เริ่มต้นชีวิตการเป็นนักบินกับบริษัท การบินไทย โดยที่บริษัทเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการฝึกอบรมให้แก่นักบินตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบหลักสูตรนักบินพาณิชย์ตรี และรับบรรจุนักบินเข้าปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย ทั้งนี้ สิ่งนี้ก็อาจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรให้กับนักบิน โดยสอดคล้องกับค่านิยมของสังคมไทยในเรื่องของความกตัญญูและการให้ความสำคัญกับระบบครอบครัว

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยมีข้อสังเกตเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วยในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาประเด็นย่อย พบว่า ประเด็นย่อยหลายประเด็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ได้แก่ การร่วมงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า ได้เสียสละเพื่อชาติและประชาชน เป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกับอุดมการณ์ในการทำงานของท่าน ท่านยินดีทำงานพิเศษนอก

เวลาให้กับองค์กร โดยไม่คำนึงถึงค่าตอบแทน ท่านเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์อย่างมากในการรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพกับองค์กรนี้ ท่านเต็มใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้ถึงแม้ว่าในอนาคตท่านอาจจะถูกลดรายได้หรือสวัสดิการลงบ้าง เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้เพราะท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อกังวลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอันเกี่ยวข้องกับประเด็นข้างต้น เนื่องจาก ผู้วิจัยเห็นว่า ในการบริหารจัดการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างสมบูรณ์แบบนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องสามารถทำให้บุคลากรหรือพนักงานในองค์กรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในทุกๆ ด้าน เพื่อจะได้รับความทุ่มเทกำลังกายกำลังใจจากพนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพมากที่สุด แต่ผลจากการวิจัยที่ได้รับในบางประเด็นนั้น อาจจะก่อให้เกิดผลต่อแนวทางการบริหารจัดการของบริษัท การบินไทย ในด้านกำลังพลที่เป็นนักบินผู้ช่วย ซึ่งได้ดำเนินการตามรูปแบบเช่นเดิมมาเป็นเวลานาน โดยข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทางบริษัท การบินไทย ควรหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้อยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิมก็คือ ประเด็นหัวข้อ ท่านยินดีทำงานพิเศษนอกเวลาให้กับองค์กร โดยไม่คำนึงถึงค่าตอบแทน ท่านเชื่อว่าท่านจะได้รับประโยชน์อย่างมากในการรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพกับองค์กรนี้ ท่านเต็มใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้ถึงแม้ว่าในอนาคตท่านอาจจะถูกลดรายได้หรือสวัสดิการลงบ้าง เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้เพราะท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะประเด็นข้างต้นนี้ เป็นประเด็นที่แสดงให้เห็นและชี้วัดถึงความรู้สึกอยากจะทำเพื่อองค์กร และอยากดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันนี้บริษัท การบินไทย กำลังประสบปัญหาการลาออกของนักบินผู้ช่วยอย่างหนัก ทั้งนี้ทั้งนั้น อาจมีปัจจัยบางประการที่ก่อให้เกิดความลังเลใจและความคิดที่จะลาออกของนักบินผู้ช่วย เป็นต้นว่า แรงจูงใจด้านรายได้ที่มากกว่าจากกับสายการบินอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ปัญหาในเรื่องขั้นตอนและกระบวนการที่ยุ่งยากในการเลื่อนตำแหน่งไปสู่การเป็นนักบินที่หนึ่งหรือกัปตัน ปัญหาการขาดทุนผลประกอบการที่มีอย่างต่อเนื่องในช่วงสองถึงสามปีหลังมานี้ อาจทำให้นักบินกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงขององค์กร จนอาจนำไปสู่การไร้ซึ่งขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และยังมีปัญหาที่เกิดจากลักษณะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการบั่นทอนสุขภาพ ซึ่งเหล่านี้ก็อาจเป็นเพียงหนึ่งในหลายเหตุปัจจัยที่มีผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งในอนาคตหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขก็อาจมีผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วยลดลงไปอยู่ในระดับน้อยก็เป็นได้

2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัยที่ได้รับ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัย **วาร์ตดา เหลืองรังสี (2549)** ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยส่วนหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงานและสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่พบว่ามี ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัย **Hrebiniak และ Alutto (1972)** ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของครูและพยาบาลในรัฐนิวยอร์กตะวันตกจำนวน 713 คน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น จะยังมีความผูกพันต่อองค์กรมาก และไม่สอดคล้องกับการวิจัย **Lincoln และ Kalleberg (1990)** ซึ่งได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในประเทศญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา พบว่าคนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด นอกจากนี้ แนวโน้มของคนที่แต่งงานแล้วมักจะมองงานของเขาในทางบวกมากกว่าคนโสด เพราะเขาจะปรับตัวเข้ากับงานได้ดีกว่า และมีความพอใจกับชีวิตที่ไม่ใช่การทำงานมากกว่า นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับการวิจัย **Steers and Porter (1983)** ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นคุณลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลในองค์กรที่พบว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาได้จาก เพศ อายุของบุคลากรในองค์กร สถานภาพการสมรส หรือสถานภาพการครองตนของบุคลากรในองค์กร ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษาที่บุคลากรในองค์กรได้รับสูงสุด ระดับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่บุคลากรภายในองค์กรได้รับ ณ เวลาปัจจุบัน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่บุคลากรในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน โดยนับตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในองค์กรจนถึงปัจจุบัน และไม่สอดคล้องกับการวิจัย **นภาพิณ โทมาศวิน (2533)** ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร โดยศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า อายุของข้าราชการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ข้าราชการที่มีอายุมาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุน้อย และไม่สอดคล้องกับการวิจัย **ฉัตรชัย ณ บางช้าง (2552)** ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการฝูงบิน 411 กองบิน 41 กองพลบินที่ 3 กองบัญชาการยุทธทางอากาศ ผลการศึกษาส่วนหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และอายุการทำงาน ของข้าราชการมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา ยศ สังกัด และอัตราเงินเดือน ของข้าราชการไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และไม่สอดคล้องกับการวิจัย **วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543)** ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยส่วนหนึ่ง พบว่า พนักงานฝ่าย

ปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งงาน รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

2.2.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระของงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน และด้านการมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน มีผลกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ในความเห็นส่วนตัวของผู้วิจัยนั้น เข้าใจว่าปัจจัยด้านลักษณะงานนี้ถือเป็นปัจจัยประการสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะงานที่มีความท้าทายความสามารถ เป็นงานที่มีโอกาสอันดีที่จะได้เดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ การค้าและการท่องเที่ยวของประเทศ นอกจากนี้ยังเป็นตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับความน่าเชื่อถือจากพนักงานในฝ่ายอื่นๆ หรือกล่าวง่ายๆได้ว่าลักษณะของงานนั้นค่อนข้างมีเสน่ห์และความน่าสนใจอยู่ในตัวเองพอสมควร จึงเป็นที่มาของความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองและนำมาซึ่งความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ **Kartz** และ **Kahn** (1966) พบว่า การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และเกิดความรู้สึกว่า เขาได้รับการยอมรับจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน จากการที่เขาทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กรทำให้เขารู้สึกว่า เขาสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า เขาจะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่เขาทำงานอยู่ เนื่องจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ **Franken** (1982) โดยพบว่า สมาชิกในองค์กรสามารถประสบความสำเร็จกับความรู้สึกที่มีคุณค่าจากความรู้สึกว่า พวกเขากำลังทำงานที่มีความสำคัญเพื่อเขา จะได้รับการยอมรับ ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน **Buchanan** (1974) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการภาครัฐกิจและภาครัฐบาล พบว่า ผู้จัดการที่รู้สึกว่าการที่เขาทำมีส่วนในการสนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง เขาจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้จัดการที่รู้สึกว่างานที่เขาทำ ไม่ได้มีส่วนในการสนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง เนื่องจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเขาได้รับการยอมรับและสอดคล้องกับ **Mottaz** (1988) ซึ่งพบว่า การที่สมาชิกขององค์กรมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายของงานกว้างขวาง และมีความหมาย ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรมาก ก็จะมี ความ

ผูกพันต่อองค์กรมาก และสอดคล้องกับ **Alutto, Hrebiniak และ Alonso (1972)** ได้ทำการศึกษาพบว่า พระและพนักงานป่าไม้จะมีความผูกพันต่อองค์กร และทำงานอยู่ในองค์กรเดิม โดยไม่มีการโยกย้ายไปทำงานอยู่กับองค์กรอื่น ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องจากโบสถ์คาทอลิกและองค์กรป่าไม้จะมีนโยบายที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่งจากบุคคลในองค์กรและจะมีบุคคลจำนวนน้อยจากภายนอกองค์กร ที่จะได้เข้ามาดำรงตำแหน่งในระดับสูงซึ่งทำให้พระและพนักงานป่าไม้มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ส่วนด้านความท้าทายของงานนั้นสอดคล้องกับ **Mitchell (1987)** ที่พบว่างานที่ท้าทายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความผูกพันกับงานมากขึ้น เนื่องจากการได้ใช้ความพยายามหรือความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะเพื่อทำงานให้สำเร็จประสบผล จะนำมาซึ่งความพอใจในงาน คนทำงานมักพอใจเมื่อรู้สึกว่าการงานนั้นเรียกร้องบางสิ่งบางอย่างจากเขา ทำให้เขาต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก และนำไปสู่ความผูกพันกับงาน มีส่วนร่วมกับการทำงานมากขึ้น และสอดคล้องกับ **Mottaz (1988)** ซึ่งได้ศึกษาความท้าทายของงาน พบว่า มีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน กล่าวคือ คนที่รับรู้ว่าได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายมาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่รับรู้ว่าได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายน้อย

2.2.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจากผลการวิจัยที่ได้รับพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย ทั้งนี้หากวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานนั้น จะพบว่าระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านจะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **Buchanan (1974)** และ **Steers (1997)** ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานนี้มีอิทธิพลต่อระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ประสบการณ์เหล่านี้ ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกถึงความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองจากองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความน่าเชื่อถือ มั่นคงและพึ่งพาได้ขององค์กร สอดคล้องกับ **Lincoln และ Kalleberg (1990)** ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานของคนญี่ปุ่นกับคนอเมริกันพบว่า คุณภาพความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับทางผูกพันต่อองค์กรในทั้ง 2 ประเทศ กล่าวคือ

คนงานที่รับรู้ว่าจะได้รับการช่วยเหลือเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง และสอดคล้องกับ Buchanan (1974) มีความเห็นว่า ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร จะเป็นองค์ประกอบที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่านักบริหารในวงการธุรกิจจะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่านักบริหารในวงราชการ ทั้งนี้เพราะนักบริหารในวงการธุรกิจมีความรู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่านักบริหารในวงราชการ สอดคล้องกับ Lewis (1967) ได้ทำการศึกษาถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐแถบตะวันตกของสหรัฐอเมริกา พบว่าอาจารย์ของมหาวิทยาลัยที่มีความรู้สึกว่าสถาบันที่ตนเองสอนอยู่มีเกียรติยศ และชื่อเสียง ก็จะมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อสถาบัน มากกว่าอาจารย์ที่มีความรู้สึกว่าสถาบันที่ตนเองสอนอยู่ไม่มีความสำคัญ ซึ่งความจงรักภักดีนี้ ก็เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั่นเองและสอดคล้องกับ Porter และ Steers (1973) ซึ่งพบว่าหน่วยงานที่ไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานลาออกโยกย้ายไปจากองค์กร หรือไม่ยอมมาทำงาน โดยการขาดงานหรือลาออกบ่อย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อเสนอแนะที่นำเสนอเพื่อให้บริษัท การบินไทย ได้นำไปพิจารณาอันเป็นข้อคิดเห็นหรือเสียงสะท้อนปัญหาจากนักบินผู้ปฏิบัติงาน โดยตรงเพื่อต้องการสื่อสารกับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ให้ช่วยดำเนินการแก้ไขเยียวยาหรือหาหนทางในการปฏิบัติที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกอันดีในการปฏิบัติหน้าที่กับบริษัท การบินไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในแต่ละด้าน และขอนำเสนอ ดังนี้

3.1.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านลักษณะงาน

ในด้านนี้ มีนักบินผู้ช่วยได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้หลายประเด็น ซึ่งสามารถสรุปเนื้อหาออกมาเสนอเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

- 1) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม โดยมีหลักปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน
- 2) อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกวัฒนธรรมที่ไม่ดีบางประการ และร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดีขณะปฏิบัติการบิน

3) ควรปรับปรุงหรือลดจำนวนเที่ยวบินที่ทำให้เกิดความล่าช้าเนื่องมาจาก การปฏิบัติการบิน

4) ควรมีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ละเอียดและชัดเจน เช่น ต้นทุนค่าน้ำมัน ค่าใช้จ่ายในแต่ละสถานี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยให้สามารถวางแผนการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ในด้านนี้ มีนักบินผู้ช่วยได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้หลาย ประเด็น ซึ่งสามารถสรุปเนื้อหาออกมาเสนอเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

1) ควรมีการถ่ายทอดประสบการณ์ทางการบินให้กับนักบินที่อาวุโส น้อยกว่าและเปิดโอกาสให้นักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) ได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและมีบทบาทมากยิ่งขึ้น

2) เส้นทางการบินมีความหลากหลายมาก ทำให้ต้องมีการเตรียมตัวทุกครั้ง และมีผลต่อการพิจารณาในการให้ความร่วมมือหรือไม่ในการปฏิบัติการบินหากเกิดกรณีที่ถูกร้อง ขอให้ทำการบินนอกเหนือจากเที่ยวบินที่ได้รับมอบหมายในแต่ละเดือน

3) ประสิทธิภาพจากการทำงานช่วยให้สามารถปฏิบัติการบินได้อย่าง มั่นใจและปลอดภัยมากขึ้น

3.1.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

ในด้านนี้ มีนักบินผู้ช่วยได้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้หลาย ประเด็น ซึ่งสามารถสรุปเนื้อหาออกมาเสนอเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

1) ควรปรับปรุงในเรื่องของสวัสดิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของ รายได้และค่าตอบแทนที่เป็นธรรม วันพักผ่อนที่เพียงพอขณะทำการบินไปยังเส้นทางที่ก่อให้เกิด ความล่า เช่น เที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ยังควรปรับปรุงกฎระเบียบบางประการให้ สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงเช่นกัน

2) อยากเห็นการบริหารงานที่มีความจริงใจมีคุณธรรม โปร่งใสและ ตรวจสอบได้และอยากให้ฝ่ายอื่นๆมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพจากบริษัทหรือองค์กร อื่นและลดขนาดองค์กรลง อีกทั้งไม่อยากจะเห็นการแตกแยกแบ่งพรรคแบ่งพวกในสังคมนักบิน

4) ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเลื่อนตำแหน่งไปสู่การเป็นนักบิน ที่หนึ่งหรือกัปตันให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้แม้ว่าจะพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะในส่วนของนักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยก็ได้แสดงทัศนะส่วนตัวที่ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ในประเด็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญที่บริษัท การบินไทย ควรให้ความสนใจในประเด็นนี้อย่างใกล้ชิด เพราะอย่างที่ได้เรียนไปแล้วในเบื้องต้นว่าทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะนักบินนั้น ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อบริษัทเป็นลำดับต้นๆ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ การรักษากำลังพลนักบินให้ยังคงสถานภาพในระดับปฏิบัติการได้ตามปกติจึงถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของฝ่ายบริหารบริษัท การบินไทย เพราะหากวันใดที่เกิดปรากฏการณ์นักบินลาออกอย่างต่อเนื่องจนถึงขั้นที่บริษัทไม่สามารถดำเนินการต่อไป เนื่องจากไม่สามารถปฏิบัติการบินได้ ความสูญเสียอันยากที่จะประเมินค่าได้ก็จะตามมา ไม่ว่าจะเป็นในด้านความสูญเสียในด้านตัวเลขทางธุรกิจ หรือความสูญเสียในด้านภาพลักษณ์ ซึ่งคงเป็นความสูญเสียในภาพรวมที่ไม่เฉพาะเพียงบริษัท การบินไทย เท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นที่มีต่อประเทศไทยของเราทุกคนด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.2.1 ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

- 1) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม
- 2) ควรมีการถ่ายทอดประสบการณ์ทางการบินให้กับนักบินที่อาวุโสน้อยกว่าและเพิ่มบทบาทให้มากยิ่งขึ้น
- 3) ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาที่จะได้รับการพิจารณาให้เข้าสู่กระบวนการคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่งไปสู่การเป็นนักบินผู้บังคับอากาศยานหรือกัปตันให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในด้านนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอหลายประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) ในการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์ปากเปล่า การบันทึกเสียง เป็นต้น ซึ่งอาจจะทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง

2) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใดก็ตามที่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ทำการในอากาศ เช่น นักบิน หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรใช้วิธีการที่สะดวกที่สุดต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งคืนแบบสอบถาม เพราะมีฉะนั้นอาจจะต้องใช้เวลาในการรอรับแบบสอบถามกลับคืนมา ซึ่งจะส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลล่าช้า หนึ่งในวิธีการที่ผู้วิจัยขอเสนอก็ได้แก่ การส่งแบบสอบถามโดยทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ E-mail (Electronic Mail) เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมจากการวิจัยนี้เพื่อต่อยอดและหาหนทางในการส่งเสริมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

4) ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย เช่น การเพิ่มสวัสดิการด้านอื่นนอกเหนือจากที่มีอยู่เดิม เช่น ค่าเล่าเรียนหรือค่ารักษาพยาบาลของบุตร หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารหรือเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร เป็นต้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- เกษราภรณ์ เรียนวัฒนา (2551) “พันธะผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศูนย์การควบคุมการบิน
เชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์ ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ฉัตรชัย ณ บางช้าง (2552) “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการฝูงบิน 411 กองบิน 41 กองพล
บินที่ 3 กองบัญชาการยุทธทางอากาศ” การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์ (2553) "การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยด้วย
คอมพิวเตอร์" ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3* หน่วยที่ 11-15 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- บุญโญภาส สุวรรณวัฒน์ (2548) “ความผูกพันในงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วน
อิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2551) *ธุรกิจการบิน AIRLINE BUSINESS* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
ศูนย์หนังสือท่องเที่ยวไทย
- ฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2554) ประกาศสายปฏิบัติการบินที่
002/2554 เรื่อง โครงการให้พนักงานลาหยุดโดยไม่ได้รับเงินเดือนค่าจ้าง
- ฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2554) *วารสาร DO 92* (มิถุนายน):50
- ฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2554) *หนังสือแห่งเกียรติภูมิ BOOK OF
PRESTIGE* กรุงเทพมหานคร ด้านสุทธาการพิมพ์
- พร้อมพรรณ บีหัตถกิจกุล (2541) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อ
วิชาชีพของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร-
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2551) "การวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์" ใน *ประมวลสาระชุดวิชา
วิทยานิพนธ์ 1* หน่วยที่ 1-5 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ

- วเรศ ทยามันทิรนนท์ (2547) “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วารัตดา เหลืองรัมย์ (2549) “ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิชาญ สุวรรณรัตน์ (2543) “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิโรจน์ สว่างเดือน (2547) “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ-จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศุรวุฒิ พงศ์ทัศนธาดา (2551) “ความผูกพันต่อองค์กรของตำรวจตระเวนชายแดน : ศึกษาเฉพาะกรณีพื้นที่กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 3” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช
- สุวรรณ พูนพะเนาว์ (2552) “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอุสาหกรรมหัตถกรรมอุตสาหกรรมเรือ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ-จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์ : <http://thainews.prd.go.th> สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2554
- คันสนีย์ เดชสังข์ (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของเกษตรกร ประจำร้านหมู่อีสาน” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) “ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อัจฉรา อุณหเลขกะ (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักข่าวกรองแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์ (2551) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

www.Etihad.com และ www.Emiratesgroupcareers.com สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน พ.ศ. 2554

Alutto, Joseph A., Lawrence G. Hrebiniak, and Roman C. Alonso (1972) “On Operationalizing the Concept of Commitment” *Social Force* 51.

Buchanan, H. B. (1974) “building organization commitment the socialization of managers in work organization” *Administrative Science Quarterly*, 19.

Franken, Robert E. (1982) “Human Motivation” California : Brooks.

Hrebiniak, L. and A.J. Alutto (1972) “Personal and Role-Related Factor in the Development of Organization Commitment” *Administrative Science Quarterly*.

Katz D., Kahn R.L. (1966) “The Social psychology of organization” New York. Willey, Dept. Psychol. And Survey Research Center. University of Michigan, Ann Arbor, MI

Lewis, L. 1967. “On Prestige and Loyalty of University Faculty”. *Administrative Science Quarterly*. 11 (March 1967).

Lincoln, J., Kalleberg, A. (1990) “Culture, Control, and Commitment: A Study of Work Organization and Work Attitude in the United States and Japan” New York : Cambridge University Press

Mitchell. Terence R. and Larson. James R.(1987). *People in Organization : An Introduction to Organization Behavior*. Singapore : McGraw –Hill

Mottaz, C.J. (1988) “Determinants of organizational commitment” *Human Relation*, 41.

Porter, L.W. (1961). A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*.

Schein, E. H. (1970). *Organizational Psychology* (2nd ed.). NJ: Prentice-Hall Inc.

Steers, R. M. (1975). “Problems in the measurement of organizational effectiveness”. *Administrative Science Quarterly*. 20 (December 1975).

Steers, R. M. (1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22.

Steer, R. M. and Porter, L. W. (1983) "Motivation and Work Behavior" New York : McGraw Hill

Syed-Ikhsan, S.O.S. and Rowland, F. (2004). Knowledge management in a public organization: a study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer. *Journal of Knowledge Management*, Vol.8 No.2.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นส่วนหนึ่งของผลงานทางวิชาการ ซึ่งมีประโยชน์โดยตรงในด้านการศึกษา และอาจจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรของท่าน คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการนำผลงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการอ่านและกรอกแบบสอบถาม โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับนี้จะถือเป็นความลับสูงสุด ท่านไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้รับนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อคนใดคนหนึ่งบุคคลใดทั้งสิ้น

คำแนะนำ แบบสอบถามนี้แบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 3 ระดับของความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ทั้งนี้ ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 จะเรียงลำดับความคิดเห็นไว้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

กราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการอนุเคราะห์ข้อมูลให้กับผู้วิจัยผ่านการกรอกแบบสอบถามนี้ และขอยืนยันอีกครั้งว่าข้อมูลและผลการวิจัยนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ขอแสดงความนับถือ
ร.ต.จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน						
1.	งานนี้ต้องอาศัยความทุ่มเทและความตั้งใจอย่างมากในการปฏิบัติ					
2.	งานนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านเป็นอย่างยิ่ง					
3.	งานนี้เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเป็นการเฉพาะด้าน					
4.	งานนี้ ทำให้ท่านได้เพิ่มพูนทักษะ และเสริมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง					
ด้านความมีอิสระของงาน						
5.	ท่านมีอิสระในการจัดเตรียมขั้นตอนในการทำงานด้วยตนเอง					
6.	ท่านมีโอกาสในการตัดสินใจในขณะที่ปฏิบัติงานเต็มที่					
7.	ผู้บังคับบัญชาจะไม่ก้าวก่ายการทำงานของ ท่าน หากเห็นว่าท่านปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนการดำเนินงานปกติ					
8.	ท่านมีโอกาสในการเสนอแนะข้อคิดเห็นและแนวทางการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้เสมอ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่					
ด้านความท้าทายของงาน						
9.	งานนี้ต้องอาศัยความมุ่งมั่นและความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติ เพราะเป็นภารกิจที่มีความยาก					
10.	งานนี้เป็นงานที่มีความตื่นเต้นท้าทายความสามารถ					
11.	งานนี้ ทำให้ท่านต้องคอยกระตุ้นเตือนตัวเองให้พร้อมอยู่เสมอ เพราะมักจะมีความท้าทายใหม่ๆ เกิดขึ้นทุกครั้งทีปฏิบัติหน้าที่					
12.	ทุกครั้งทีปฏิบัติหน้าที่ ท่านรู้สึกว่าจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่มักจะเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดอยู่เสมอ					

ข้อที่	ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน						
13.	ท่านได้รับข้อคิดเห็นและคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นภารกิจ					
14.	ท่านมีโอกาสดำเนินการหรือรับรู้อะไรจากการปฏิบัติงานของท่านทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน					
15.	ท่านเชื่อว่าองค์การของท่านมีระบบการประเมินผลหลังการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและเชื่อถือได้					
16.	ท่านเชื่อว่า ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพของท่าน เป็นผลจากการนำข้อคิดเห็นและคำแนะนำจากผู้ร่วมงานหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจครั้งที่แล้ว มาปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของท่าน					
ด้านกรมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
17.	องค์การนี้เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
18.	ในอนาคตท่านจะมีโอกาสได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารระดับสูง					
19.	องค์การนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีโอกาสนก้าวหน้าและเติบโตในสายงานของท่าน					
20.	องค์การนี้มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและพิจารณาความดีความชอบด้วยความเป็นธรรม					

ตอนที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร						
1.	ท่านสัมผัสได้ถึงความรู้สึกที่ดีจากผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร					
2.	ท่านรู้สึกเป็นเกียรติที่เข้าร่วมงานกับองค์กรนี้					
3.	บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามัคคีและทำงานร่วมกันด้วยความเป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเอง					
4.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรนี้					
ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร						
5.	งานที่ท่านทำอยู่ มีผลโดยตรงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร					
6.	การปฏิบัติงานอันทุ่มเทของท่านมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร					
7.	พนักงานฝ่ายอื่นๆ สนับสนุนปัจจัยในการทำงานให้แก่ท่านอย่างเต็มที่และเพียงพอ					
8.	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในหน้าที่รับผิดชอบของท่าน ที่จะทำให้ท่านได้มีโอกาสปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร					
ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้						
9.	ท่านไม่รู้สึกกังวลใจ หากในการปฏิบัติงานจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร					
10.	เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข					
11.	องค์กรของท่านพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือเยียวยาท่านทันที ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา เช่น อุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ทุพพลภาพ					
12.	บุคลากรในแผนกอื่นๆ พร้อมที่จะให้การช่วยเหลือและสนับสนุนท่านในทุกครั้งที่ท่านพบอุปสรรคในการทำงาน					

ข้อที่	ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
13.	ท่านรู้สึกว่าคุณงานอื่นๆ ในองค์กรให้เกียรติท่าน					
14.	ท่านเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น					
15.	การติดต่อประสานงานระหว่างท่าน และฝ่าย/แผนกต่างๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น					
16.	ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ทุกครั้งที่เมื่อมีอุปสรรคด้านการงานหรือเรื่องส่วนตัว					
ด้านการมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ						
17.	ท่านได้รับโอกาสฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ					
18.	งานนี้ทำให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการทำงานอยู่เสมอ					
19.	ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอในการทุ่มเทความตั้งใจเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
20.	ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้ท่านได้ลองผิดลองถูกในงานที่ท่านทำอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้แก่ท่าน					

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ระดับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร						
1.	เป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกับอุดมการณ์ในการทำงานของท่าน					
2.	องค์กรนี้มีส่วนสำคัญต่อการสร้างชื่อเสียงและพัฒนาประเทศ					
3.	คำขวัญขององค์กรที่ว่า “บินปลอดภัย ใจอบอุ่น” ตรงกับแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน					
4.	ท่านยินดีปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ					
5.	ท่านภูมิใจเป็นอย่างมากที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า					
6.	ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงมั่นคงต่อประเทศชาติ					
7.	การร่วมงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า ได้เสียสละเพื่อชาติและประชาชน					
ความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร						
8.	ท่านภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่มีส่วนสร้างผลงานที่มีชื่อเสียงให้กับองค์กร					
9.	ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง					
10.	ท่านยินดีที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรมุ่งหวัง					
11.	หากเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ท่านยินดีที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างสุดความสามารถ					
12.	ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ แม้จะมีปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดขององค์กรบ้างก็ตาม					
13.	ท่านยินดีทำงานพิเศษนอกเวลาทำงาน ให้กับองค์กรโดยไม่คำนึงถึงค่าตอบแทน					

ข้อที่	ระดับความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร						
14.	ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้					
15.	ท่านภูมิใจทุกครั้งที่จะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานในองค์กรนี้					
16.	ท่านพร้อมที่จะทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
17.	ท่านเต็มใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้ ถึงแม้ว่าในอนาคตท่านอาจจะถูกลดรายได้หรือสวัสดิการลงบ้าง เพื่อความอยู่รอดขององค์กร					
18.	ท่านเชื่อว่า ท่านจะได้รับประโยชน์เป็นอย่างมากในการรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพกับองค์กรนี้					
19.	ท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้ เพราะท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร					



ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ขอให้ท่านแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านเห็นว่าองค์กรควรต้องมีการปรับปรุงแก้ไขหรือมีแนวทางปฏิบัติใหม่ๆ ในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านต่างๆ ดังนี้

5.1 ด้านลักษณะงาน

.....

.....

.....

.....

.....

5.2 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

5.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
การประเมินผลความตรงของเครื่องมือการวิจัย



การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

หลังจากที่ได้มีการสร้างเครื่องมือวิจัย(แบบสอบถาม) ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา และรายละเอียดของเครื่องมือวิจัยเพื่อให้มีความถูกต้องเหมาะสมกับงานวิจัยมากที่สุด ทั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของ เครื่องมือวิจัย ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยมีเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม ดังนั้นจึง ใช้การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นหลัก

ทั้งนี้ ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญต่อข้อความรายข้อ กำหนดไว้ดังนี้

ให้ +1 ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามหรือข้อความวัดตรงกับเนื้อหาที่กำหนด

ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามหรือข้อความวัดตรงกับเนื้อหาที่กำหนด

ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามหรือข้อความวัดไม่ตรงกับเนื้อหาที่กำหนด

จากผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อคำถามหรือข้อความแต่ละข้อนำไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การแปลความหมายดัชนีความสอดคล้องใช้เกณฑ์ดังนี้

ถ้า $IOC \geq .50$ แสดงว่าข้อคำถามหรือข้อความวัดตรงตามเนื้อหา

ถ้า $IOC < .50$ แสดงว่าข้อคำถามหรือข้อความวัดไม่ตรงตามเนื้อหา

ทั้งนี้ ในส่วนของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นนั้น หลังจากที่ได้มีการนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ทำการพิจารณาแล้วนั้น ปรากฏว่าได้ผลดังต่อไปนี้

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

เรื่อง : ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน		ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3	รวม		
1.	อายุ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.	สถานภาพสมรส	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3.	ตำแหน่งปัจจุบัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4.	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5.	รายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย)	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6.	สวัสดิการที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดที่ ได้รับจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ

รายการประเมิน (ด้านลักษณะงาน)		ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3	รวม		
1.	งานนี้ต้องอาศัยความทุ่มเทและความตั้งใจอย่างมากในการปฏิบัติ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.	งานนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านเป็นอย่างยิ่ง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3.	งานนี้เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเป็นการเฉพาะด้าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4.	งานนี้ ทำให้ท่านได้เพิ่มพูนทักษะ และเสริมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5.	ท่านมีอิสระในการจัดเตรียมขั้นตอนในการทำงานด้วยตนเอง	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
6.	ท่านมีโอกาสดำเนินการตัดสินใจในขณะปฏิบัติงานเต็มที่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7.	ผู้บังคับบัญชาจะไม่ก้าวก่ายการทำงานของ ท่าน หากเห็นว่าท่านปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนการดำเนินงานปกติ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
8.	ท่านมีโอกาสนำเสนอแนะข้อคิดเห็นและแนวทางการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้เสมอ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9.	งานนี้ต้องอาศัยความมุ่งมั่นและความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติ เพราะเป็นภารกิจที่มีความยาก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10.	งานนี้เป็นงานที่มีความตื่นเต้นท้าทายความสามารถ และมีคนไม่กี่คนที่สามารถปฏิบัติงานนี้ได้	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้

รายการประเมิน (ด้านลักษณะงาน)		ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3	รวม		
11.	งานนี้ ทำให้ท่านต้องคอยกระตุ้นเตือนตัวเองให้พร้อมอยู่เสมอ เพราะมักจะมี ความท้าทายใหม่ๆ เกิดขึ้นทุกครั้งที่ปฏิบัติ หน้าที่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12.	ทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ ท่านรู้สึกว่าจะได้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่มักจะเกิดขึ้นโดยไม่ คาดคิดอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13.	ท่านได้รับข้อคิดเห็นและคำชี้แนะเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง หลังเสร็จสิ้นภารกิจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14.	ท่านมีโอกาสได้รู้ผลของการทำงาน ของ ท่านทั้งจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15.	ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านมีระบบการ ประเมินผลหลังการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม และเชื่อถือได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16.	ท่านเชื่อว่า ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ของท่าน เป็นผลจากการนำข้อคิดเห็นและ คำแนะนำจากผู้ร่วมงานหลังจากเสร็จสิ้น ภารกิจครั้งที่แล้ว มาปรับปรุงและพัฒนา ความสามารถของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17.	องค์กรนี้เปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18.	ในอนาคตท่านจะมีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง ให้เป็นผู้บริหารระดับสูง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19.	องค์กรนี้เปิดโอกาสให้ท่านมีโอกาส ก้าวหน้าและเติบโตในสายงานของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20.	องค์กรนี้มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและ พิจารณาความดีความชอบด้วยความ เป็น ธรรม	1	1	1	3	1	ใช้ได้

รายการประเมิน (ด้านประสพการณ์ในการทำงาน)		ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3	รวม		
1.	ท่านสัมผัสได้ถึงความรู้สึกที่ดีจากผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.	ท่านรู้สึกเป็นเกียรติอย่างสูงที่ได้ร่วมงานกับองค์กรนี้	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
3.	บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสามัคคีและทำงานร่วมกันด้วยความเป็นมิตรอบอุ่นและเป็นกันเอง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรนี้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5.	งานนี้ มีผล โดยตรงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6.	ความสำเร็จขององค์กรเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานอันทุ่มเทของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7.	พนักงานฝ่ายอื่นๆ สนับสนุนปัจจัยในการทำงานให้แก่ท่านอย่างเต็มที่และเพียงพอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8.	ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจในหน้าที่รับผิดชอบของท่าน ที่จะทำให้ท่านได้มีโอกาสปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9.	ท่านรู้สึกสบายใจทุกครั้งในการปฏิบัติงานที่จะต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10.	เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11.	องค์กรของท่านพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือเยียวยาท่านทันที ในกรณีที่ท่านประสบปัญหา เช่น อุบัติเหตุ ภัยพิบัติ ทุพพลภาพ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

รายการประเมิน (ด้านประสพการณ์ในการทำงาน)		ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุปผล
12.	บุคลากรในฝ่ายอื่นๆ พร้อมทั้งจะให้การช่วยเหลือและสนับสนุนท่านในทุกครั้งที่ท่านพบอุปสรรคในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13.	ท่านรู้สึกว่าคุณงานอื่นๆ ในองค์กรให้เกียรติท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14.	ท่านเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15.	การติดต่อประสานงานระหว่างท่าน และฝ่าย/แผนกต่างๆ เป็นไปด้วยความราบรื่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16.	ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ทุกครั้งเมื่อมีอุปสรรคด้านการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17.	ท่านได้รับโอกาสฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18.	งานนี้ทำให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการทำงานอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19.	ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอในการทุ่มเทความตั้งใจเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20.	ผู้บังคับบัญชามักเปิดโอกาสให้ท่านได้ลองผิดลองถูกในงานที่ท่านทำอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้แก่ท่าน	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

รายการประเมิน (ระดับความผูกพันต่อองค์กร)		ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3	รวม		
1.	เป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับอุดมการณ์ในการทำงานของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.	องค์กรนี้มีส่วนสำคัญต่อการสร้างชื่อเสียงและพัฒนาประเทศ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3.	คำขวัญขององค์กรที่ว่า “บินปลอดภัย ใจอบอุ่น” ตรงกับแนวทางในการปฏิบัติงานของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4.	ท่านยินดีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5.	ท่านภูมิใจเป็นอย่างมากที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6.	ท่านเชื่อว่าองค์กรของท่านมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและความมั่งคั่งมั่นคงต่อประเทศชาติ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7.	การร่วมงานกับองค์กรนี้ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณค่า ได้เสียสละเพื่อชาติและประชาชน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8.	ท่านภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่มีส่วนสร้างผลงานที่มีชื่อเสียงให้กับองค์กร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9.	ท่านเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่มีอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10.	ท่านยินดีที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรมุ่งหวัง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11.	หากเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ท่านยินดีที่จะช่วยแก้ปัญหาอย่างสุดความสามารถ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

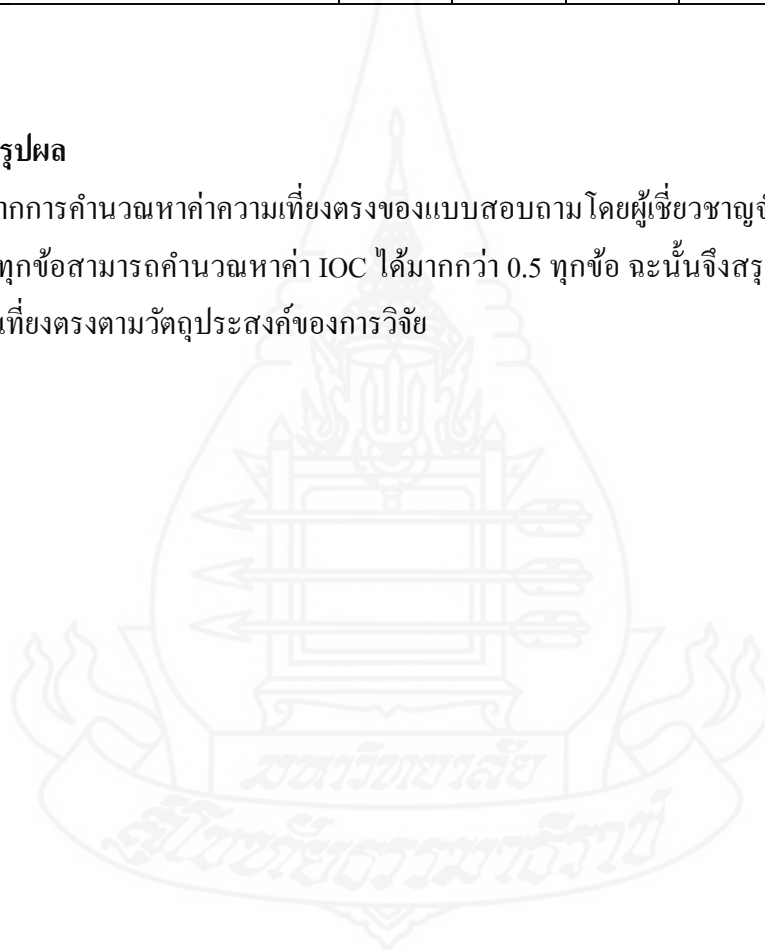
รายการประเมิน (ระดับความผูกพันต่อองค์กร)		ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3	รวม		
12.	ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ แม้จะมีปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดขององค์กรบ้างก็ตาม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13.	ท่านยินดีทำงานพิเศษนอกเวลาทำงาน ให้กับองค์กรโดยไม่คำนึงถึงค่าตอบแทน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14.	ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นี้อย่างมีใจแยกจากกันไม่ได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15.	ท่านภูมิใจทุกครั้งที่จะบอกกับผู้อื่นว่า ทำงานในองค์กรนี้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16.	ท่านพร้อมที่จะทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้ ทำงานกับองค์กรนี้ต่อไป	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17.	ท่านเต็มใจที่จะร่วมงานกับองค์กรนี้ ถึงแม้ว่าในอนาคตท่านอาจจะถูกไล่ออกได้ หรือสวัสดิการลงบ้าง เพื่อความอยู่รอดของ องค์กร	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18.	ท่านเชื่อว่า ท่านจะได้รับประโยชน์เป็น อย่างมากในการรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพกับ องค์กรนี้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19.	ท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร นี้ เพราะท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

รายการประเมิน		ระดับความคิดเห็น				ค่า IOC	สรุปผล
		ท่านที่1	ท่านที่2	ท่านที่3	รวม		
1.	ด้านลักษณะงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.	ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3.	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

สรุปผล

จากการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า ข้อคำถามทุกข้อสามารถคำนวณหาค่า IOC ได้มากกว่า 0.5 ทุกข้อ ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่าข้อคำถามทุกข้อมีความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย



ภาคผนวก ค
การประเมินผลความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย



ผลการพิจารณาความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	19.9
	Excluded ^a	121	80.1
	Total	151	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.948	.944	59

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

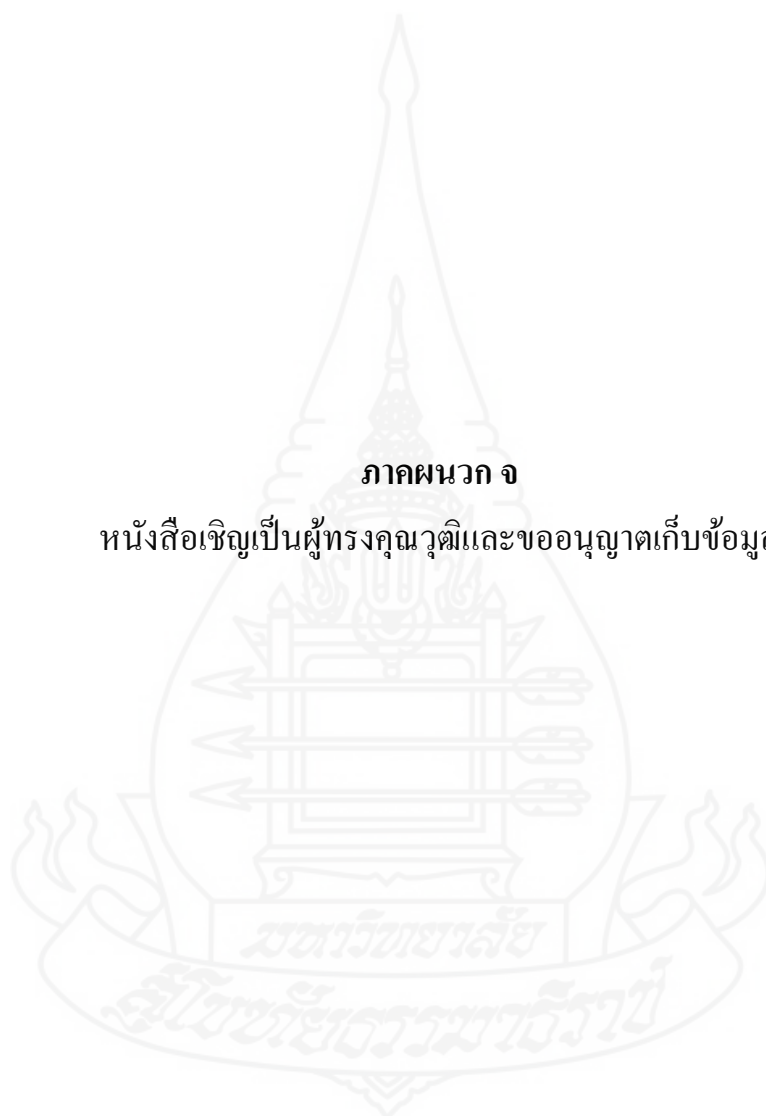


ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ชื่อ	ปภาวดี มนต์รีวัต
ตำแหน่ง	รองศาสตราจารย์
วุฒิการศึกษา	ร.บ. (เกียรตินิยมเหรียญเงิน) จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย , M.P.A. Wayne State U., USA M.M with Distinction (General Management) มหิดล (หลักสูตรนานาชาติ)
วิชาเอก	รัฐประศาสนศาสตร์
ชื่อ	ราณี อธิชัยกุล
ตำแหน่ง	รองศาสตราจารย์ ดร.
วุฒิการศึกษา	ร.บ. จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย , M.A. (Public Admin.) Oklahoma State U., USA , D.B.A. (Tourism) U.of Strathelyde,UK
วิชาเอก	การจัดการการท่องเที่ยว และการโรงแรม
ชื่อ	นายถุงทอง นัตร์ชัยเวช
ตำแหน่ง	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในตำแหน่ง AIR PURSE บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
วุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมราชา
วิชาเอก	รัฐประศาสนศาสตร์

ภาคผนวก จ

หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและขออนุญาตเก็บข้อมูล





ที่ ศธ 0522.17/ บ ๑๖๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

|| มิถุนายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย เรืออากาศตรี จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 085-904-4047, 089-434-3880

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ ๔๔๐

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 มิถุนายน 2555

เรื่อง ขอร้องเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมอวีจีย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อีสัยกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย เรืออากาศตรี จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 085-904-4047, 089-434-3880

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ ๑๔1

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 มิถุนายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในตำแหน่ง AIR PURSER บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
(คุณอุททอง ฉัตรชัยเวช)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย เรืออากาศตรี จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 085-904-4047, 089-434-3880

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 1387

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

3 กันยายน 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้านักบินเครื่องบินแบบโบอิง 777 (กัปตันพรพจน์ สุขสงวน)

- | | | | |
|------------------|-----------------------|-------|-------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | 1. โครงการวิทยานิพนธ์ | จำนวน | 1 ชุด |
| | 2. แบบสอบถาม | จำนวน | ชุด |

เนื่องด้วย เรืออากาศตรีจักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ และแบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร และบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 085 - 9044047

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	เรืออากาศตรี จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์
วัน เดือน ปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ 2524
สถานที่เกิด	125/41 ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต โรงเรียนนายเรืออากาศ พ.ศ.2546
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	นักบินผู้ช่วยอาวุโส ประจำฝูงบิน โบอิง 777 Senior Co-Pilot of Thai's Boeing 777

