

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย จ.ส.ต.วิโรจน์ สว่างเดือน **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา**

(1) รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชนินทร์ ชูณห์พันธุ์รักษ์

ปีการศึกษา 2547

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่แตกต่างกัน กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ (5) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกระดับรวม 400 คน ซึ่งทำงานในแผนกงานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการตลาด/การขาย และงานบุคลากร/งานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี t-test F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนมากเป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอายุงาน 11 – 15 ปี (2) ส่วนมากปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานบริการลูกค้า และกลุ่มงานช่าง มีส่วนร่วมในการวางแผนปานกลาง ติดต่อบริการในการทำงานด้วยวาจา มีลักษณะการบริหารและการควบคุมงานแบบผสม (3) ส่วนมากมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง (4) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ตำแหน่งงาน และอายุงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง สำหรับลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมมีความสัมพันธ์ที่ไม่แตกต่างกับความผูกพันต่อองค์กร แต่พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

คำสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Thesis title: THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEE OF EMPLOYEES OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

Researcher: Sergeant Major 3rd Wirote Sawangtheun; **Degree:** Master of Business Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr.Kingporn Thongbai, Associate Professor; (2) Mr.Chanin Chunhapuntharuk, Assistant Professor; **Academic year:** 2004

ABSTRACT

The objectives of this study were as follows: (1) to study the level of the organizational commitment of employees of Thai Airways International Public Co. Ltd.; (2) to study the influence factors towards the organizational commitment of employees of Thai Airways International Public Co. Ltd.; (3) to study the association between the difference of demographic characteristics with the level of the organizational commitment of employees of Thai Airways International Public Co. Ltd.; (4) to study the association between the difference of work with the level of the organizational commitment of employees of Thai Airways International Public Co. Ltd.; and (5) to suggest the methods to improve the level of the organizational commitment of employees of Thai Airways International Public Co. Ltd.

The study samples included 400 employees worked on technical job, service job, flying job, catering job, marketing and selling job and human resource and general job. The questionnaire developed by the researcher composed regarding 8 parts: being proud, being confident in the policy and the goal, being acceptable as a member, relationship with others, fringe benefits, progress from work, work security and safety of location. Data was analyzed by SPSS. Descriptive information was presented in terms of percentage, mean and standard deviation. Comparisons among different sub-groups were done by performing t-test, F-test and Scheffe's test.

The results were as follows: (1) Most of employees were males, aged 31-40 years, married, educated at undergraduate level or above, position at operating staffs and work period at 11-15 years; (2) They worked on service job and technical job, joined to make planning at medium level, communicated by speaking, managed and controlled by mixed module; (3) Most of them had organizational commitment at medium level; (4) Regarding the organization of personal characteristics the factors found significantly different were positioning and work period; whereas other personal characteristics were not significantly different; in general the difference of work were not significantly different, but by side the relationship in the organization, the progress of work, the safety in processing were significantly different; whereas other works were not significantly different.

Keywords: Organizational Commitment, Thai Airways International Public Co. Ltd.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ก็ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชรินทร์ ชูณหพันธ์รักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาอบรมสั่งสอน ให้คำแนะนำ และ ถ่ายทอดวิชาความรู้การทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิด นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อย สมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราชทุกท่าน ตลอดจนอาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่ทางมหาวิทยาลัยเชิญมาให้ ความรู้แก่นักศึกษา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาของการศึกษา ขอขอบพระคุณผู้แต่ง ตำราและเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิงในการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาที่ สนับสนุนและส่งเสริมในเรื่องการศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณสำหรับน้ำใจ กำลังใจ และความช่วยเหลือจากพี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคน ที่มีให้ กันมาตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ด้วยกัน จนทำให้ผู้วิจัยสามารถฟันฝ่าปัญหาและอุปสรรคทั้งหมดลง ได้ด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณภรรยา ธิดาและบุตร ตลอดจนเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่เป็นขวัญ และกำลังใจให้แก่ผู้วิจัย ในระหว่างที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันแห่งนี้จนสำเร็จการศึกษา

จ.ส.ต. วิโรจน์ สว่างเดือน

เมษายน 2548

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	10
ลักษณะงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและวิธีเลือกตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล.....	37
ส่วนที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	40
ส่วนที่ 3 ความผูกพันที่มีต่อองค์กร.....	42
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	49
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิด.....	72
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
วิธีดำเนินการวิจัย.....	74
สรุปการวิจัย.....	76
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	93
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	94
ข แบบสอบถาม.....	96
ประวัติผู้วิจัย.....	103

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	37
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	39
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงาน.....	40
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ใน ภาพรวมและรายด้าน.....	42
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร.....	43
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน ความเชื่อมั่นศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร.....	44
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน การได้รับการยอมรับ.....	44
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร.....	45
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ.....	46
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน ความก้าวหน้าในงาน.....	46
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน ความมั่นคงในงาน.....	47
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน ความปลอดภัยในการทำงาน.....	48
ตารางที่ 4.13	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ.....	51
ตารางที่ 4.15	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	53
ตารางที่ 4.16	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน.....	53
ตารางที่ 4.17	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	54
ตารางที่ 4.18	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
ตารางที่ 4.19	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	57
ตารางที่ 4.20	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน.....	58
ตารางที่ 4.21	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม อายุงาน.....	61
ตารางที่ 4.22	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.23	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน.....	63
ตารางที่ 4.24	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน.....	64
ตารางที่ 4.25	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน.....	65
ตารางที่ 4.26	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	66
ตารางที่ 4.27	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	68
ตารางที่ 4.28	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	69
ตารางที่ 4.29	การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	70
ตารางที่ 4.30	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะจาก ข้อคำถามปลายเปิด.....	72

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	6
------------	------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ 4 ประการ คือ บุคลากร (Man) เงินทุน (Money) วัสดุและอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) ในบรรดาทรัพยากรการบริหารเหล่านี้ ทรัพยากรด้าน “บุคลากร” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่น ๆ คือ เงินทุน วัสดุและอุปกรณ์ ตลอดจนดำเนินการจัดการ ผู้บริหารงานจึงต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญแก่บุคลากร ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ หากจะดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกคนในองค์กร หากทุกคนในองค์กรได้พบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้สามารถใช้ความรู้ความสามารถ แสดงศักยภาพของตัวเองได้อย่างเต็มที่ และองค์กรก็สามารถทำให้บุคลากรเข้าถึงเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนเองได้ เช่น ความต้องการที่จะทำงาน ความปรารถนาที่จะมีทักษะ หรือพัฒนาความรู้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การได้รับการยอมรับ ได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น บุคลากรนั้นจะเกิดความจงรักภักดีมีความผูกพัน (Commitment) และประสงค์จะทำงานในองค์กรนั้นต่อไป จะเห็นได้ว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” เป็นตัวทำนายอัตราการลาออกจากงาน และสามารถบ่งบอกถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ เพราะบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมแสดงพฤติกรรมที่เกื้อหนุนต่อประสิทธิผลขององค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามบุคลากรที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร จะแสดงพฤติกรรมบางอย่างบั่นทอนประสิทธิผลขององค์กร เช่น การไม่ใส่ใจงานที่ปฏิบัติอยู่ การขาดงาน การมาทำงานสาย การลาออก เป็นต้น ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ขององค์กรและผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ที่จะต้องจัดการบริหารองค์กรให้เอื้อต่อการดูแลรักษาบุคลากรที่พึงประสงค์ให้คงอยู่กับองค์กรต่อไปให้นานที่สุด หรือสร้าง “ความผูกพันต่อองค์กร” นั้นเอง

นักจิตวิทยาองค์กรหลายรายตระหนักถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร จึงให้ความสนใจอย่างแพร่หลาย เนื่องจากได้มีการค้นพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกในองค์กรที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งหากเปรียบเทียบกับทัศนคติในเรื่องของความพึงพอใจในงานแล้ว จะพบว่าความพึงพอใจในงานนั้นเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน เฉพาะแง่ใดแง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรและมีเสถียรภาพมากกว่า เพราะถึงแม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานได้ แต่จะไม่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร (Buchanan, 1974: 533 อ้างถึงใน ภัทรา แสงอรุณ 2543: 2-3) ในขณะที่เดียวกันความผูกพันต่อองค์กรยังส่งผลให้บุคคลมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เนื่องจากเห็นว่างานคือหนทางที่จะสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความพยายามอย่างมากในการทำงาน มีความทุ่มเทในการทำงาน รวมไปถึงพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง (Extrarole Behavior) ซึ่งบุคคลที่ผูกพันต่อองค์กรจะยินดีทำเพื่อองค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทน (Smith and others, 1983: 653-663) และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมุ่งปฏิบัติในทางที่มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร (Steer and Porter, 1991: 290)

จากการที่นักจิตวิทยาได้ตระหนักถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรตามกล่าวข้างต้น จึงได้มีความพยายามหาแนวทางที่จะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กร พบว่าหนทางหนึ่งที่องค์กรสามารถจัดการเพื่อหาทางเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ก็คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจศึกษากันมากในปี ค.ศ.1970 (เชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล 2530: 119) ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากการตระหนักถึงความจริงที่ว่าบุคคลไม่ใช่เครื่องจักรหรือปัจจัยกายภาพอื่น ๆ แต่มีจิตใจและความต้องการที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของเขา หากองค์กรไม่สามารถสร้างคุณภาพชีวิตงานที่ดีให้แก่สมาชิกได้ บุคคลที่เป็นสมาชิกก็จะเกิดความรู้สึกแปลกแยก ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่องค์กรไม่ต้องการ บลาวเนอร์ (Blauer, 1964: 456) ได้กล่าวถึงอาการแปลกแยกว่าเป็นความรู้สึกไร้ซึ่งอำนาจ (Powerlessness) ไร้ซึ่งความหมาย (Meaningless) แยกตัวออกจากสังคม (Isolation) และการเมินเฉย (Self-Estrangement) ซึ่งจะเกิดอันตรายอย่างใหญ่หลวงต่อตัวพนักงานเอง และความสูญเสียขององค์กร เช่น ขวัญกำลังใจของพนักงานลดลง การลดลงของผลผลิต และการลาออกจากองค์กร เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันถ้าองค์กรสามารถตอบสนองความคาดหวังของพนักงานในการสร้างคุณภาพชีวิตงานที่ดีให้กับพนักงาน

ได้ ก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร (Hackman and Suttle, 1977: 5) ซึ่งงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ยังชี้ให้เห็นว่าการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะส่งผลไปสู่พฤติกรรมที่องค์กรต้องการได้ เช่น การทุ่มเทความพยายามในงาน ความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กร และต้องการอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน (Steer and Porter, 1991: 290)

จากความสำคัญของ “ความผูกพันต่อองค์กร” ดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อสำรวจและวัดระดับความผูกพันที่พนักงานมีต่อบริษัท ว่าเป็นอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับบริษัท เพื่อผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคนหนึ่ง ใน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และผู้บริหารของบริษัท หรือผู้บริหารขององค์กรอื่น จะได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงพัฒนาหรือเสริมสร้างให้พนักงานที่มีคุณภาพของบริษัท เกิดความภาคภูมิใจและผูกพันต่อบริษัท มีความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ทุ่มเทในการทำงาน เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท อันจะเป็นประโยชน์ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยเร็ว

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่แตกต่างกัน กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไป

3.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันไป

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากร คือ พนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (รวมถึงผู้บริหารระดับสูง เช่น กรรมการผู้จัดการใหญ่ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่) เฉพาะที่ปฏิบัติหน้าที่ในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 25,449 คน (ในปี 2546) โดยการวิจัยครั้งนี้จะเลือกศึกษาเฉพาะด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา จะศึกษาเรื่อง

4.2.1 **ลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาความผูกพันของพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงาน ดังต่อไปนี้

- 1) งานช่าง
- 2) งานบริการลูกค้า
- 3) งานปฏิบัติการบิน
- 4) งานโภชนาการ
- 5) งานการตลาด / การขาย
- 6) งานบุคลากร / งานทั่วไป

4.2.2 ความผูกพันต่อองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะด้าน

- 1) ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- 2) ความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร
- 3) การได้รับการยอมรับ
- 4) มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร
- 5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 6) ความก้าวหน้าในงาน
- 7) ความมั่นคงในงาน
- 8) ความปลอดภัยในการทำงาน

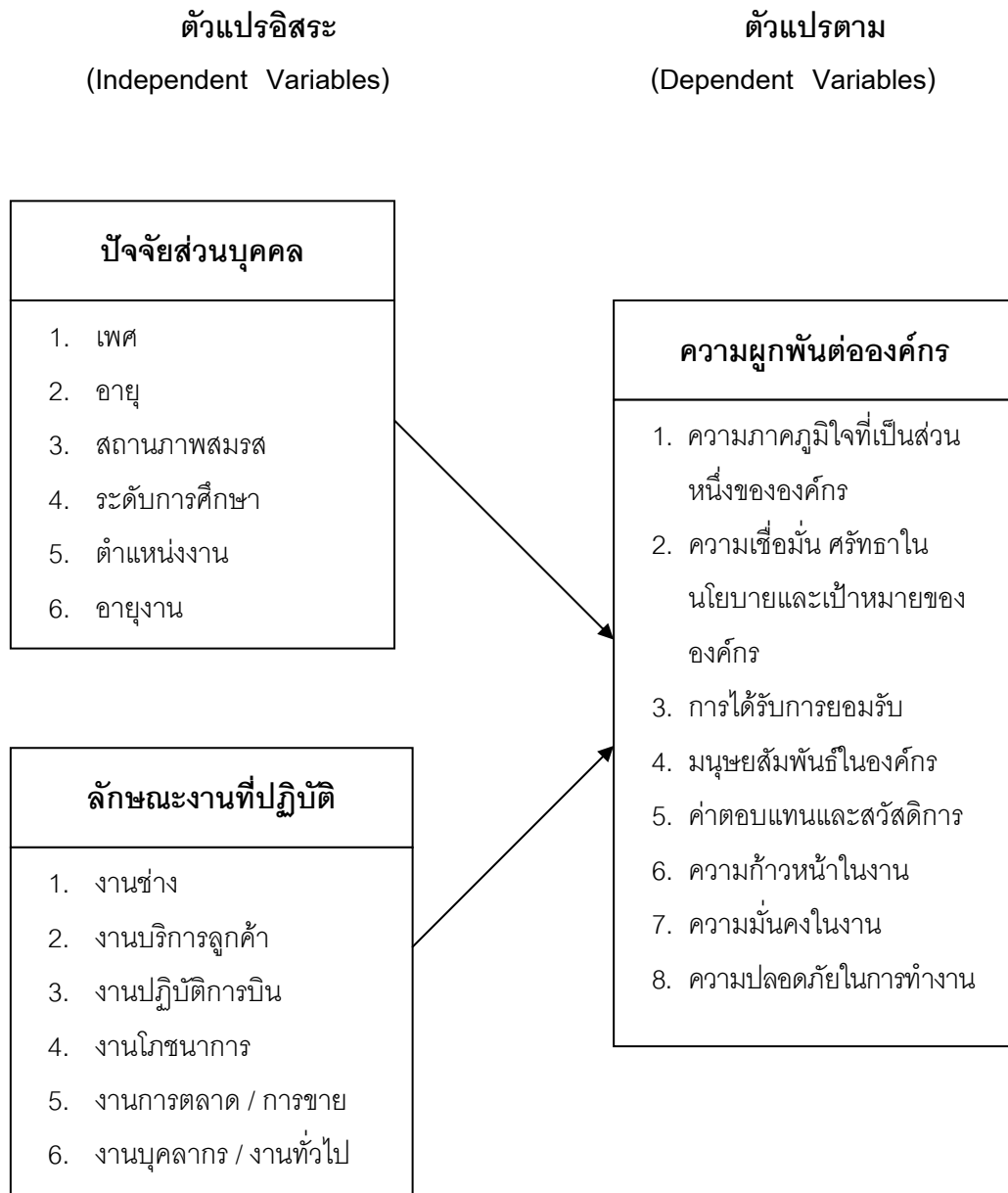
4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการกรอกแบบสอบถาม ดำเนินการในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2547 เป็นเวลาประมาณ 4 สัปดาห์

4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

การศึกษานี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 1.1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลภายในองค์กรกับองค์กร ในเรื่องความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่สมาชิกมีต่อองค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร การได้รับการยอมรับ มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน และความปลอดภัยในการทำงาน หากสมาชิกมีความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สมาชิกก็必将มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานจนเกิดความรักภักดีต่อองค์กร ในอันที่จะช่วยให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ ได้แก่

5.1.1 **ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร** หมายถึง การแสดงออกถึงความตั้งใจ และความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤต อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

5.1.2 **ความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร** หมายถึง การยอมรับเป้าหมาย และแนวทางการบริหารงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

5.1.3 **การได้รับการยอมรับจากองค์กร** หมายถึง ความรู้ที่ตนเองได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญต่อบริษัท เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ตลอดจนเป็นตัวแทนของฝ่ายงานเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารของบริษัท

5.1.4 **มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร** หมายถึง ความสัมพันธ์ใน 2 ระดับ คือ

1) **ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** หมายถึง การที่พนักงานได้รับการปฏิบัติเป็นอย่างดีจากหัวหน้างาน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ ดูแล สั่งการ มอบหมายงาน ให้คำแนะนำ และการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมองเห็นคุณค่าของพนักงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าให้กับพนักงาน

2) **ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน** หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำงาน การแสดงความคิดเห็นร่วมกัน การประสานงานในการทำงาน การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

5.1.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

1) ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากองค์กรหลังจากการปฏิบัติงาน ในลักษณะของเงินเดือน โบนัส เงินช่วยเหลือ เปรียบเทียบกับค่าครองชีพของพนักงาน หรือ ค่าใช้จ่ายของพนักงาน

2) สวัสดิการ หมายถึง การมอบสิทธิประโยชน์แก่พนักงาน ในส่วนที่ นอกเหนือจากค่าตอบแทน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

5.1.6 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความคาดหวังของพนักงานที่มีโอกาส เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงกว่าเดิม ด้วยความรู้ความสามารถของตนเอง ตลอดจน ได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน

5.1.7 ความมั่นคงในงาน หมายถึง การไม่ถูกเปลี่ยนแปลงหน้าที่ที่ปฏิบัติ และเป็นลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อบริษัท

5.1.8 ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ได้ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ไม่เสี่ยงอันตราย และไม่ส่ง ผลเสียต่อสุขภาพ

5.2 พนักงาน (Staff) ในที่นี้ หมายถึง พนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่ในประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 25,449 คน (ณ 31 ธันวาคม 2546) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฯ เฉพาะด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังต่อไปนี้ คือ

6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

6.2 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท

6.3 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท

6.4 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้น

6.5 ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้ที่สนใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร
ในโอกาสต่อ ๆ ไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ลักษณะงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อการบริหารจัดการองค์กร ทำให้ตัวแปรเรื่องความผูกพันต่อองค์กร หรือความผูกพันในงาน เป็นตัวแปรหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจศึกษาเพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร อันจะสามารถนำไปใช้ในการทำนายประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่สำคัญมีดังนี้

1.1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

พจนานุกรม Webster (http://www.websters.dictionary) ได้ให้ความหมายของคำ Commitment ว่า เป็นคำนาม หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความจริงจัง และมุ่งมั่นไปสู่จุดมุ่งหมาย, อาการแสดงออกของบุคคลถึงการผูกมัดตบแต่ง ให้ต้องมีการกระทำอย่างแนบแน่น, ข้อผูกพันตามสัญญาทางการเงิน, ข้อความที่เป็นข้อผูกมัด, การแสดงออกอย่างเป็นทางการของบุคคลอย่างที่เราควรจะเป็น

นอกจากนี้ยังมีความหมายเดียวกับคำว่า Allegiance (ความสวามิภักดิ์) Loyalty (ความจงรักภักดี) Dedication (การอุทิศตัว)

Grusky (1966: 488-503) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ธรรมชาติของความ สัมพันธ์ของสมาชิกต่อระบบทั้งหมด และมีปัจจัย 2 อย่างที่จะทำให้บุคคลยึดติดกับองค์กร คือ รางวัลที่เขาได้รับจากองค์กร และประสบการณ์ที่เขาได้รับจากองค์กร

Kanter R. M. (1968: 499) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกาย และความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

Sheldon M. (1971: 143) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กร และเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

Porter and others (1974: 604) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกต่อองค์กร ซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. สมาชิกมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. สมาชิกมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่
3. สมาชิกมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนั้นไว้

Steers (1977: 46) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

ภรณี มหานนท์ (2529 อ้างถึงใน บุษกร สีกา 2545: 14) ให้ความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความยึดมั่นผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด
2. ความยึดมั่นผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

จารุณี ธรนิตยกุล (2541: 26) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงาน และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

กัลยา มหาอำนาจ (2544: 6) กล่าวว่า ความผูกพันต่อหน่วยงาน หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน ซึ่งสามารถแสดงออกได้ในลักษณะ ดังนี้

1. การยอมรับในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมของหน่วยงาน
2. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของหน่วยงานไว้
3. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อหน่วยงาน

โดยมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อหน่วยงาน คือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์ในการทำงาน

บุษกร สีกา (2545: 14) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีความรู้สึกเป็นเจ้าของและจงรักภักดี ตลอดจนมีความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นไว้ต่อไป

สำหรับผู้วิจัย ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกที่พนักงานมีต่อองค์กรที่เขาร่วมงานด้วยมาเป็นเวลานานพอสมควร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้พลังงานในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรจนกระทั่งบางคนอาจมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าขององค์กร จึงไม่มีความคิดที่จะออกจากองค์กรนั้นไป

1.2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หรือความผูกพันในงาน นับได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ ดังความเห็นของนักวิชาการต่อไปนี้

Becker (1960 อ้างถึงใน พรหมพรธม ปีห์ตถกิจกุล 2541: 9) ได้ใช้พื้นฐานเกี่ยวกับ Simple Exchange Paradigm ในการสร้าง Side-bet Theory ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือการพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งหน้ากันว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไร เนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานใดในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “Side-bet” ซึ่งอาจปรากฏในรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสในการไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น เมื่อเป็นเช่นนี้บุคคลนั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จบำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนครบกำหนดก็เท่ากับเขาลงทุนแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาไปโดยได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คนเรานั้นได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร ก็เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์กร เพราะหากตัดสินใจลาออกย่อมหมายถึงการสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ

Etzioni (1964 อ้างถึงใน พร้อมพรรณน ปีห์ตถกกิจกุล 2541: 13) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นอำนาจที่องค์กรมีเหนือพนักงาน อันเป็นสิ่งที่ฝังรากลึกอยู่ในธรรมชาติของพนักงาน อันนำไปสู่ความเกี่ยวข้องต่อองค์กร ลักษณะของความเกี่ยวข้องนี้จะปรากฏใน 3 รูปแบบ จัดอันดับตามขั้นของความผูกพันจากสูงสุดจนถึงไม่มีความผูกพันเกิดขึ้นเลย คือ

1. ความเกี่ยวข้องในแง่จริยธรรม (Moral involvement) มีรากฐานมาจากความรู้สึกในแง่บวก และการปลุกฝังให้มีความรู้สึกอันแรงกล้าต่อองค์กร อันมีรากฐานมาจากความรู้สึกภายในต่อเป้าหมาย ค่านิยม และบรรทัดฐานขององค์กร

2. ความเกี่ยวข้องที่เกิดจากการคิดคำนวณ (Calculating involvement) เป็นความรู้สึกที่รุนแรงน้อยลง และมักขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่กระทำแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคคลกับองค์กร บุคคลจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเมื่อบุคคลประเมินว่าเขาได้รับผลประโยชน์ หรือได้รับความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนที่เท่าเทียมกันกับองค์กร

3. ความเกี่ยวข้องในลักษณะแปลกแยก (Alienative involvement) คือ ลักษณะที่ปราศจากความผูกพัน เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีความรู้สึกว่าถูกบังคับโดยสถานการณ์ขององค์กร และพวกเขาไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Hrebiniak L. and Alutto J. (1971: 555) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปรากฏการณ์อันเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในรูปของการลงทุนทางกายและสติ ปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่อยากที่จะละทิ้งหรือออกจากองค์กร

Buchanan (1974: 340 อ้างถึงใน ภัทรา แสงอรุณ 2543: 14) ได้กล่าวถึงความสำคัญของ ความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นทัศนคติที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะ

1. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับเป้าหมายขององค์กร หรือช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั่นเอง
2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร
3. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากสมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง
4. สามารถใช้ทำนายอัตราเข้าออกจากงานของพนักงานได้
5. เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิผลขององค์กร

6. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน

Steers (1977: 46) ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นเรื่องสำคัญในการบริหาร เพราะ

1. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจางานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร แต่ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่มีต่อแง่มุมใดมุมหนึ่งของงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน้าที่ที่ปฏิบัติ ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กร จึงมีเสถียรภาพมากกว่า

2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เป็นตัวชี้ที่ตีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

Newstorm and Davis (1989: 98) ได้เสนอว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกได้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับกลาง และระดับสูง ซึ่งจะส่งผลต่อองค์กรในด้านบวกและด้านลบ

Allen and Meyer (1990: 1-18 อ้างถึงใน ภัทรา แสงอรุณ 2543: 13-14) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะที่แสดงว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาวะทางจิตใจ (Psychological State) ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เป็นความปรารถนา (Want) ของบุคคลที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่ทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร หากสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูง เขาก็จะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ เป็นความตั้งใจของบุคคลที่จะทำงานต่อไปในองค์กร เนื่องจากเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับการเลือกออกไปจากองค์กร บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแบบนี้สูง เขาจะรู้สึกว่าการอยู่กับองค์กรนี้ต่อไปเป็นเรื่องของความจำเป็น (Need) หรือการขาดโอกาสทางเลือก

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เป็นความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเกิดจากความ รู้สึกของบุคคลว่าเขาควรจะทำ (Ought) อยู่ทำงานกับองค์กรนั้นต่อไป เป็นเรื่องของจรรยาบรรณหรือจิตสำนึกว่า เขาควรจะทำให้อยู่ในองค์กรเดิมมากกว่าการย้ายออกไปจากองค์กรนั้น

Firestone, W.A. and Pennell, J.R. (1993 อ้างโดยสำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ 2539: 79) สรุปไว้ว่า ความผูกพันเป็นลักษณะทางจิตที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล มีผลทำให้บุคคล

นั้นเกิดแรงจูงใจภายในที่จะปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นภาระความรับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยสมัครใจ มิใช่เกิดจากการถูกบังคับกะเกณฑ์ และเป็นพลังสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ความผูกพันของบุคคลอาจเกี่ยวข้องกับค่านิยม (value) อาชีพ (career or profession) งาน (job) องค์กร (organization) บุคคลหรือกลุ่มบุคคล (individual or group) ก็ได้ ดังนั้นความผูกพันจึงมีลักษณะพหุ (multiple commitments)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หรือ ความผูกพันในงานของพนักงาน เป็นเรื่องที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีความสำคัญต่อผลองค์กร เนื่องจากพนักงานที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กร หรือมีความผูกพันในงานสูง ย่อมจะทำให้องค์กรได้รับผลการปฏิบัติงานที่สูงตามไปด้วย การที่ผู้บริหารสามารถเสริมสร้างความผูกพันในงานให้เกิดขึ้น ย่อมทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้นได้

1.3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1990: 1-18) ทำการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ, ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน เกิดจากสภาพการณ์ที่แตกต่างกันดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เกิดจาก 4 ปัจจัยหลัก คือ
 - 1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน
 - 1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ
 - 1.3 ประสบการณ์จากการทำงาน
 - 1.4 ลักษณะของโครงสร้างองค์กร
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ พัฒนาจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ปัจจัย ได้แก่ ขนาด หรือจำนวนของการลงทุนที่บุคคลทำไป และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก โดยทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อความต้องการได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ซึ่งเกี่ยวพันกับการอยู่หรือออกไปจากองค์กร ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 อายุ
 - 2.2 สถานภาพของตำแหน่งงาน
 - 2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ
 - 2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เป็นสิ่งที่ได้รับอิทธิพลจาก

ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเริ่มจากครอบครัว วัฒนธรรมสังคม และการหล่อหลอมขัดเกลาขององค์กรในตอนเริ่มเข้าสู่องค์กร (Organizational Socialization)

Steers and Porter (1991: 290) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และความเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยเฉพาะ ซึ่งแสดงออกในลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
 2. มีความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
 3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนี้ต่อไป
- นอกจากนั้น ยังได้เสนอว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษา
2. ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทชัดเจน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง
3. ลักษณะขององค์กร ได้แก่ ระบบขององค์กรที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร
4. ลักษณะประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์กร การพึ่งพาได้ของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร หรือความผูกพันในงานพบว่า มีปัจจัยหลายประการ ซึ่งผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แยกจำแนกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ประเภทที่สอง ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย งานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการตลาด/การขาย และงานบุคคล/งานทั่วไป

2. ลักษณะงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.1 ความเป็นมาของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.1.1 ประวัติบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจการบินโลก ได้รับการยกย่องให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

ก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส. เอ. เอส. เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบิน ระหว่าง ประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุนจดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอนตลอดมาจนถึงปีพุทธศักราช 2520

ต่อมาวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุนก่อตั้งในปีพุทธศักราช 2503 โดย บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส. เอ. เอส. ตามมติคณะรัฐมนตรี และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมีบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับ กระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้น

ต่อมาวันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการโดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัท การบินไทย จำกัด เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทใหม่ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด

และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 คณะรัฐมนตรีมีมติเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยให้ดำเนินการดังนี้

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 บริษัทฯ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย บริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุน ทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนใหม่อีกจำนวน 3,000 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียน 16,000 ล้านบาท เป็นทุนชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลัง ถือหุ้น 79.5% และธนาคารออมสินถือหุ้น 13.4% ส่วนที่เหลืออีก 7.1% กระจายสู่นักลงทุนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ และในวันที่ 20-21 พฤศจิกายน 2546 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญแก่ประชาชนทั่วไปจำนวน 442.75 ล้านหุ้น ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2543 วันที่ 20 สิงหาคม 2545 และวันที่ 16 กันยายน 2546 โดยหุ้นที่เสนอดังกล่าว เป็นหุ้นเพิ่มทุน 285,000,000 หุ้น และหุ้นเดิมของกระทรวงการคลัง 157,750,000 หุ้น โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นครั้งนี้ บริษัทฯ จะนำไปใช้ในการลงทุนในโครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน และเป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทฯ

2.1.2 วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย

2.1.3 ภารกิจของบริษัทฯ

1) ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า

2) มีการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใสด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล และมีผลประโยชน์ที่น่าพอใจ เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น

3) สร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ

4) มีความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

2.1.4 นโยบายของบริษัทฯ

บริษัทฯ ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบิน ร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้ ทั้งในรูปเงินบาท และเงินตราต่างประเทศ นอกจากนั้นยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ให้มีทักษะและวิชาชีพที่เป็นมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยีทุกสาขาที่เกี่ยวข้อง ในการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทย สู่นายตาชาวโลกอย่างต่อเนื่อง

2.1.5 ผลการดำเนินงาน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา โดยผลการดำเนินงานของบริษัทฯ มีกำไรติดต่อกันอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2507/2508 จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงมาก แต่บริษัทฯ ก็คงสถานะเป็นสายการบินที่ทำกำไรและผ่านวิกฤติการณ์ที่กระทบกระเทือนธุรกิจการบินโลกมาด้วยดี และส่งรายได้สู่รัฐทั้งในรูปของเงินปันผลภาษีและอื่น ๆ ซึ่งในปีงบประมาณ 2545/46 (เริ่มเดือนตุลาคม 2545-สิ้นเดือนกันยายน 2546) มีรายได้จากการดำเนินงาน 135,260 ล้านบาท กำไรก่อนหักภาษีเป็นเงิน 12,453 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิต่อหุ้นเท่ากับ 8.90 บาท นอกจากผลการดำเนินการด้านกำไรแล้ว บริษัทฯ ยังได้ชื่อว่าเป็นผู้ร่วมบุกเบิกจุดบินใหม่ ๆ จนได้เป็นที่รู้จักกันทั่วโลก เช่น กาฐมาณฑุ เดนปาสาร์ และโกตากีนาบาลู ริเริ่มการบินเส้นทางตรงสู่ยุโรป รวมทั้งเปิดเส้นทางบินใหม่ ๆ ในภูมิภาคนี้ เพื่อใช้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางการบิน และได้ร่วมกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในด้านกิจการการบิน พัฒนาการบินภายในประเทศ รวมถึงดำเนินการศูนย์ซ่อมเครื่องบินลำตัวกว้างจนได้รับความไว้วางใจจากทั่วโลก

2.1.6 จรรยาบรรณของบริษัทฯ

บริษัทฯ ดำเนินงานหรือประกอบธุรกิจบนพื้นฐานของความเป็นธรรม และจริยธรรม ตลอดจนปกป้องรักษาผลประโยชน์อันชอบธรรมของบริษัทฯ และตระหนักในคุณค่าของพนักงาน โดยยึดหลักว่า พนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และเป็นตัวแทนของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจึงมีส่วนร่วมและสนับสนุนความสำเร็จของบริษัทฯ

เพื่อบรรลุจุดประสงค์ดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ รวมทั้งกำหนดจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไป ดังนี้

- 1) ปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าทุกคน
- 2) ไม่ฝักใฝ่ทางการเมือง โดยวางตัวเป็นกลางเพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมและประเทศชาติ
- 3) ดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการแข่งขันที่เป็นธรรม
- 4) สนับสนุนการใช้ทรัพยากรภายในประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.2 ลักษณะงานของพนักงาน หมายถึง งานที่พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นประจำทุกวัน ประกอบด้วย

2.2.1 งานช่าง หมายถึง งานเกี่ยวกับฝ่ายช่างทั้งหมดของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและนโยบายของบริษัทฯ รวมถึง

- 1) วางแผนและควบคุมการดำเนินการ ขยายขีดความสามารถของฝ่ายช่าง และสำนักงานโครงการศูนย์ซ่อมอากาศยานแห่งที่ 2 (Office of Second Aircraft Maintenance Center)
- 2) ควบคุมดูแลให้เครื่องบินเป็นไปตามข้อกำหนด (Specification) ของบริษัทฯ และให้เป็นไปตาม Requirement ของ Authorities ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ตรวจสอบและส่งมอบเครื่องบิน เครื่องยนต์ และอุปกรณ์เครื่องบินในนามของบริษัทฯ
- 4) ดำเนินการให้มีการตรวจสอบ ควบคุมคุณภาพงานการซ่อมบำรุงทุกประเภท ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- 5) ศึกษาและบริการด้านการซ่อมบำรุงเครื่องบิน การซ่อมใหญ่เครื่องบิน การพัฒนาอากาศยาน รวมทั้งการซื้อบริการหรือบริการตนเอง และ/หรือขายบริการ บริหารงาน การตลาดทางช่าง และงานคลังพัสดุการบิน
- 6) ดำเนินการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรการซ่อมบำรุงอากาศยาน
- 7) ดำเนินการให้มีการทำและเก็บเอกสารทางการช่างทุกชนิด
- 8) ประสานกับหน่วยงาน องค์การ สมาคม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 งานบริการลูกค้า หมายถึง งานบริการทั้งหมดของบริษัทฯ เน้นให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าเป็นหลัก (Customer Focus) บนแนวทางของการพัฒนาศักยภาพการให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร (Magic Service Ring) นำไปสู่ความเป็นเลิศและคงที่สม่ำเสมอ (Service Excellence and Consistency) สามารถเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันในธุรกิจการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างรายได้มากยิ่งขึ้น ที่สำคัญ ได้แก่

1) การบริการภาคพื้น การให้บริการบนเครื่องบิน การให้บริการด้าน Load Controllers การบริการลานจอด และการบริการอุปกรณ์สนับสนุนภาคพื้น เช่น อุปกรณ์ขนถ่ายสัมภาระขึ้น-ลงอากาศยาน (Container Pallet Loader) รถบริการผู้โดยสารในลานจอด (Passenger Bus) รถขนถ่ายสัมภาระ (Cargo Transporter) รถบันได (Passenger Step) รถบริการทำความเย็น (Air Condition Unit) เป็นต้น ตลอดจนการบริหารงานการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และพาหนะที่ใช้บริการในลานจอดทั้งหมด รวมทั้งรับผิดชอบเกี่ยวกับรถลากเครื่องบิน (Tractor) ที่เป็นของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและนโยบายของบริษัทฯ

2) มุ่งพัฒนาการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้วยความพิถีพิถันในการเลือกสรรเพื่อให้ได้คุณภาพและรสชาติที่ยอดเยี่ยม โดยปรับปรุงรายการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับผู้โดยสารในแต่ละเส้นทาง ตามหลัก TESH อันประกอบด้วย Taste ความอร่อย Eyes นำรับประทาน Scent มีกลิ่นชวนชิม Content วัตถุดิบมีคุณภาพ และ Health เสริมสุขภาพ พร้อมทั้งเลือกใช้วัตถุดิบจากโครงการหลวงที่คัดสรรแล้วด้านคุณภาพและมาตรฐาน ปรับปรุงการบริการเครื่องดื่มในชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจให้เป็นระดับ Premium Grade ตลอดจนปรับปรุงรายการอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบิน อาทิ การปรับเปลี่ยนรายการอาหารใหม่ทุก 15 วัน การบริการอาหารแบบภัตตาคารลอยฟ้า (Restaurant Concept) ในเส้นทางแฟรงก์เฟิร์ต-กรุงเทพฯ การจัดรายการอาหารที่เป็น Authentic Cuisine ประจำท้องถิ่นในแต่ละเส้นทางหลัก (Route Localization) เช่น อาหารอิตาเลียน เยอรมัน อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น และอินเดีย รวมทั้งจัดให้มี Chef On Board เพื่อแนะนำอาหารจานพิเศษในเส้นทางกรุงเทพฯ-มิลาน (Italian Promotion) และกรุงเทพฯ-นิวเดลี (Indian Promotion) เป็นต้น พร้อมทั้งยังพัฒนาระดับการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่อง ด้วยการจัดฝึกอบรมพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง อาทิ การจัดสัมมนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับอาวุโส โดยมุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกของการให้บริการที่ดีเลิศ ผสมผสานด้วยเสน่ห์ไทย (Delivery Service Excellence & Thai Touches) ตลอดจนเพิ่มพูนความรู้และขีดความสามารถในการให้ข้อมูลด้านบริการต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร

3) ประสานกับฝ่ายการพาณิชย์ ฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายช่าง ในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน และการให้บริการภาคพื้นดินต่อสายการบินของบริษัท และสายการบินลูกค้า

4) ดำเนินการในด้านการซื้อหรือขายบริการด้านภาคพื้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5) สร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานทุกแห่ง ที่บริษัท ดำเนินกิจการ และบนอากาศยานของบริษัท ให้มีการบริการที่มีมาตรฐานสูงแก่ผู้โดยสาร

6) ดำเนินงานเป็นศูนย์กลางในการติดต่อของลูกค้าทางโทรศัพท์ รวมทั้งรับฟังปัญหาการใช้บริการของบริษัท หรือการบริการด้านระบบอื่นๆ

2.2.3 งานปฏิบัติการบิน หมายถึง งานเกี่ยวกับการปฏิบัติการบินภายในประเทศ และการบินระหว่างประเทศ ภารกิจหลักที่มุ่งมั่นตลอดเวลา คือ การนำผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์สู่จุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงเวลา ได้แก่

1) จัดทำแผนการปรับเปลี่ยนเครื่องบิน การกำหนดมาตรฐานการบินและความปลอดภัยในการปฏิบัติการการบิน มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

2) การจัดเตรียม จัดหาและการฝึกอบรมนักบินให้มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ โดยกำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ แนวอาชีพนักบิน (Pilot Career Path) รวมทั้งสนับสนุนโครงการนักบินเอื้ออาทรของรัฐบาล และจัดเตรียมแผนงานยืมตัวนักบินจากกองทัพอากาศ เพื่อให้ได้มาตรฐานตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของบริษัท

3) ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมบุคลากรการบิน (Flight Crew) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรการบิน (Flight Crews) ให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานของ Department of Civil Aviation-DCA International Civil Aviation Organization-ICAO Joint Aviation Authority-JAA Federal Aviation Administration-FAA IOSA Standard และ IATA Operational Safety Audit

4) ดำเนินการจัดตารางการบินของลูกเรือ (Schedule Cockpit Crew and Cabin Crew) ประสานงานกับฝ่ายการพาณิชย์และฝ่ายบริการลูกค้า เพื่อให้การฝึกอบรมลูกเรือเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน กำหนดมาตรฐานการฝึกอบรมนักบิน รวมทั้งการฝึก Flight Simulators พนักงานประจำบนเครื่องบินทั้งภายในและภายนอกประเทศ ให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสูง ด้วยการนำ e-Learning มาช่วยฝึกนักบินเพิ่มเติม

จากการฝึกใน Flight Simulator และการเรียนในห้องเรียนฝึกบินจริง พร้อมทั้งมีการพัฒนา Computer Based Training หรือ CBT Work Station ไปพร้อมกันอีกด้วย

5) พัฒนาเส้นทางบินและจุดบินภายในประเทศ โดยสนับสนุนและเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ให้กับสายการบินที่จะเข้ามาดำเนินการแทนในจุดบินที่บริษัทยกเลิกเที่ยวบิน เพื่อลดผลกระทบท่อผู้ใช้บริการ และคงไว้ซึ่งขีดความสามารถของเครือข่ายการบินภายในประเทศ และส่งเสริมพัฒนาศูนย์กลางการบินระดับภูมิภาคของประเทศให้มีศักยภาพในการเชื่อมโยงเครือข่ายสู่จุดบินในจังหวัดใกล้เคียงและประเทศเพื่อนบ้าน อาทิ พัฒนาศูนย์กลางการบินภาคเหนือ ด้วยการขยายเส้นทางและจุดบินใหม่ ๆ จากท่าอากาศยานเชียงใหม่ เป็นต้น

6) มุ่งให้ความร่วมมือกับกลุ่มพันธมิตร สตาร์ อัลไลแอนซ์ ดำเนินงานเชิงรุกในหลายด้าน ร่วมกันผลักดันโครงการสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดการขยายเครือข่ายด้านการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น โครงการ Interline Electronic Ticketing และ Self-service Check-in เพื่อเพิ่มทางเลือกและสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสารในการสำรองที่นั่ง ชี้อัตราโดยสาร และสะสมไมล์กับสายการบินในกลุ่มพันธมิตรฯ นอกจากนี้ยังสนับสนุนโครงการ Star Alliance Joint Purchasing ซึ่งจะช่วยควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย เพิ่มอำนาจต่อรองในการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ ไม่ว่าจะเป็นน้ำมันเชื้อเพลิง ประกันภัย อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและปรับปรุงการบริการให้ทันสมัยและรวดเร็วยิ่งขึ้น และที่สำคัญได้ร่วมกับกลุ่มพันธมิตรฯ ปรับปรุงตารางการบินให้ประสานเชื่อมโยงกันทั่วโลก รวมทั้งผลักดันโครงการ White Spot Strategy โดยกระตุ้นสายการบินในประเทศจีน อินเดีย และรัสเซีย ที่มีเส้นทางและจุดบินสู่ตลาดที่มีศักยภาพ ให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่มพันธมิตรฯ เพื่อขยายเครือข่ายและทำให้การส่งต่อผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบินมีประสิทธิภาพมากที่สุด และเจรจาสิทธิการบินระหว่างประเทศ เพื่อขยายเครือข่าย เพิ่มจุดบิน และรุกตลาดใหม่ที่มีศักยภาพในประเทศต่าง ๆ ได้แก่ ลาว รัสเซีย จีน ยูเครน เนปาล พม่า สิงคโปร์ อินโดนีเซีย สหรัฐฯ ออสเตรเลีย เวียดนาม ฮองกง ใต้หวัน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ กาตาร์ ศรีลังกา มัลดีฟส์ และมาเลเซีย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการก้าวสู่การเป็นสายการบินชั้นนำของโลกที่สามารถแข่งขันได้ในทุกระดับ และเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างรายได้ เพิ่มยอดขาย และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารด้วย

7) บริหารการจัดซื้อจัดหาเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องบิน

2.2.4 งานโภชนาการ หรือ ที่รู้จักกันในนาม “ครัวการบิน” ที่เน้นระบบบริหารคุณภาพ สุขลักษณะ และความปลอดภัย ซึ่งหมายรวมถึง งานผลิตและบริการอาหารทั้งหมด ได้แก่

1) ธุรกิจงานบริการอาหารสำหรับผู้โดยสารบนเครื่องบินของสายการบินไทยและสายการบินลูกค้าอีกกว่า 40 สายการบิน

2) ธุรกิจภัตตาคารและสแนคบาร์ที่ทำอากาศยานกรุงเทพฯ เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต

3) การให้บริการรับจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่

4) ร้านเบเกอรี่ Puff & Pie ในกรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต รวม 31 สาขา

5) บริหารงานด้วยระบบ QHS (Quality Hygiene Safety) การพัฒนาการบริหารคุณภาพ Hygiene การพัฒนาสุขลักษณะของสถานที่ บุคลากร และความปลอดภัยของอาหาร เป็นการประยุกต์ระบบมาตรฐานสากล ISO 9001 มาตรฐาน GMP และมาตรฐาน HACCP ร่วมกันแบบบูรณาการ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจสูงสุดด้านอาหารให้แก่ลูกค้า รวมถึงการนำระบบ Six Sigma มาช่วยวิเคราะห์การทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตและลดค่าใช้จ่าย

6) สนับสนุนและส่งเสริมนโยบายของรัฐบาล ด้วยการให้ความร่วมมือในโครงการครัวไทยสู่ครัวโลก เช่น เข้าร่วมการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่และจัดจำหน่ายอาหารไทยในงานแสดงนิทรรศการพืชสวนนานาชาติ (Pacific Flora 2004) ณ เมืองซิดนีย์ ประเทศญี่ปุ่น การสาธิตและจัดแสดงอาหารไทยในพิธีเปิดเทศกาลอาหารและผลไม้ไทย ณ กรุงธากา สาธารณรัฐประชาชนบังกลาเทศ และการร่วมมือกับกระทรวงทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เพื่อจัดแสดงและจำหน่ายอาหารไทยในงาน EXPO 2005 AICHI ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น

2.2.5 งานการตลาด/การขาย หมายถึง งานวางกลยุทธ์การตลาดในเชิงรุกทุกด้านที่เท่าทันกับสภาวะการแข่งขันในธุรกิจการบินปัจจุบัน ขยายตลาดสู่กลุ่มเป้าหมายและตลาดใหม่ ๆ ที่มีศักยภาพ เพื่อสร้างรายได้เพิ่มยอดขายและให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ที่สำคัญ

1) ดำเนินกลยุทธ์การตลาดเน้นการสร้างภาพพจน์สูงสุดแก่ลูกค้า โดยนำเสนอบริการและจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดหลากหลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและจูงใจให้กลับมาใช้บริการอีก อันจะเป็นผลดีต่อการรักษาสถานะลูกค้าในระยะยาว และหนึ่งในกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง สร้างความภาคภูมิใจแก่บริษัทฯ มาตลอด คือ รายการระสมไมล์ (Royal Orchid Plus) ซึ่งในปีที่ผ่านมาได้รับรางวัล

Freddie Award ด้านการให้บริการยอดเยี่ยม (Best Customer Service) อันดับ 1 และ 2 ตั้งแต่ปี 2542-2546 ติดต่อกันถึง 5 ปี

2) ขยายเครือข่ายให้ครอบคลุมกว้างขวางมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินของเอเชีย โดยขยายความร่วมมือกับพันธมิตรการบิน เพื่อขยายจุดบินและเส้นทางบินที่มีปริมาณความต้องการเดินทางสูง ด้วยการใช้รหัสร่วม (Code-Sharing) กับสายการบินต่าง ๆ เช่น สเปนแอร์ แอร์อินเดีย แอร์สวีท แอร์ไลน์ และไชนา แอร์ไลน์ นอกจากนี้ยังทำการตกลงแบ่งราคาพิเศษ (Special Prorate Agreement) กับสายการบินแอร์อันดามัน พีบีแอร์ และภูเก็ตแอร์ ซึ่งจะเป็นผลให้การสร้างเครือข่ายการบินภายในประเทศโดยรวมมีความเข้มแข็ง และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท ในด้านการเชื่อมต่อเที่ยวบินและนำผู้โดยสารเข้ามาส่งต่อให้กับเครือข่ายการบินในประเทศมากยิ่งขึ้น

3) ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็น ศูนย์กลางการบินภาคเหนือ โดยร่วมสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่อเนื่อง “โครงการเชียงใหม่ ศูนย์กลางการศึกษานานาชาติทางภาคเหนือ” และจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาในเขตจังหวัดเชียงใหม่และใกล้เคียง รวมทั้งร่วมจัดกิจกรรมต่อเนื่องในโครงการ “เชียงใหม่ศูนย์กลางการแพทย์ภาคเหนือ” กระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายในประเทศใกล้เคียงเดินทางเข้ามาใช้บริการรักษาและใช้บริการทางการแพทย์

4) นำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการผู้โดยสาร เพิ่มช่องทางการตลาด และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็น การพัฒนาระบบ e-Ticketing ให้รองรับได้ถึง 16 เที่ยวบิน และยืดหยุ่นให้ตัวแทนขายในต่างประเทศที่ไม่ได้ใช้ระบบออกบัตรโดยสารของบริษัท รวมถึงการพัฒนาระบบสำรองที่นั่ง (Advance Seat Reservation และ Check-in เพื่อรองรับ Super Economy Class และ Super Business Class ในเส้นทางโคเปนเฮเกนและสตอกโฮล์ม ตลอดจนพัฒนาระบบ e-Payment กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในการหักโอนเงินผู้โดยสารจากบัตรเครดิตเข้าสู่ระบบบัญชีของบริษัท

5) นำระบบบริหารรายได้ (Revenue Management System – RMS) มาใช้ประกอบในการสำรองที่นั่ง ซึ่งสามารถเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท มากขึ้นถึงร้อยละ 8 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยในระยะแรก (Phase 1) มีการใช้ระบบ Reporting System เพื่อบริหารจัดการข้อมูลและจัดทำรายงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์การตัดสินใจและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารการขาย เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องรวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกและคู่แข่ง ในระยะต่อไป (Phase 2) จะพิจารณาดำเนินโครงการ RMS แบบ

Origin and Destination เพื่อเพิ่มศักยภาพในการ Forecast Demand และทำ Optimization ในลักษณะเครือข่าย ซึ่งจะทำได้โดยรวมเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม เนื่องจากเป็นระบบอัตโนมัติที่ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถปรับเปลี่ยนการขายให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในตลาดได้ตลอดเวลา

2.2.6 งานบุคลากร/งานทั่วไป

งานบุคลากร หมายถึง งานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การพัฒนาองค์กร และระบบงาน การบริหารผลประโยชน์ตอบแทน การบริหารทั่วไป ตลอดจนการบริหารงานระเบียบข้อบังคับ เพื่อให้การบริหารงานต่าง ๆ บรรลุเป้าหมาย ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของบริษัทฯ การดำเนินกลยุทธ์และวางแผนพัฒนาบุคลากรทุกด้าน ที่สำคัญ คือ

1) ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและวางแผนกำลังคน โดยดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์โครงการ กระบวนการทำงาน และอัตรากำลังคน ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจัดโครงสร้างองค์กรที่ถูกต้องและเหมาะสมทั้งขนาดและรูปแบบ ด้วยการริเริ่ม “โครงการวางแผนกำลังคน” (Manpower Planning) เพื่อกำหนดอัตรากำลังคนให้สอดคล้องกับลักษณะงานและกระบวนการทำงานทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยคำนึงถึงความชัดเจนในกระบวนการทำงาน การลดงานที่ซ้ำซ้อน และการบริหารต้นทุนด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

2) บริหารขีดความสามารถพนักงาน (Competency-Based Management) ด้วยการปรับบทบาทงานด้านบุคลากรให้ก้าวสู่ความเป็นมืออาชีพ และสนับสนุนให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มีเกณฑ์มาตรฐานในการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่โปร่งใสและเปิดเผยได้

3) บริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถพัฒนาระบบการบริหารงานที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปตามวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ

4) พัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการฝึกอบรมนักบิน พนักงานต้อนรับ และพนักงานฝ่ายช่าง ให้เหมาะสมกับความสามารถเฉพาะบุคคล โดยมุ่งยกระดับทักษะความสามารถตามมาตรฐานสากล ทั้งหลักสูตรบังคับและหลักสูตรเสริมตาม Core Competency และ Managerial Competency อาทิเช่น จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการการพัฒนาทักษะในการจัดทำขอบข่ายโครงการ (Terms of References – TOR) เสริมสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบริษัทฯ กับองค์กรและผู้เชี่ยวชาญภายนอก นอกจากนี้ยังจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

วิเคราะห์งาน (Job Analysis) เสริมทักษะในการจัดทำการพรรณาลักษณะงาน (Job Description) ที่นำไปสู่การประเมินค่าการทำงานและกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของตำแหน่งงานที่ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมิน ทั้งในระดับบุคคล ฝ่าย และองค์กร เพื่อประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงาน

งานทั่วไป หมายถึง การบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการบริหารงานทั่ว ๆ ไป นอกเหนือจากงานดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของบริษัท ที่สำคัญ คือ

1) มุ่งเน้นพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับกระบวนการทางธุรกิจ และเชื่อมโยงทุกระบบงานให้ใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive Information System) ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลด้านการขนส่งและการขาย การตลาด และการเงิน สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง และอยู่ในรูปแบบที่ผู้บริหารสามารถใช้ในการวางแผนและตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างทันการ นอกจากนี้ยังติดตั้งระบบ Enterprise Application Integration ระบบ e-Service ระบบ e-Voucher ระบบ Royal Orchid Plus (ROP) ให้สมาชิกสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทันทีด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังนำเทคโนโลยี Web Services มาประยุกต์ใช้ในการบูรณาการทั้งข้อมูลและกระบวนการทั้งภายในและระหว่างองค์กร เช่น www.thaiairways.com หรือ www.thaicargo.com และเปิดบริการ Internet Check-in อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถทำการ check-in ได้ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หลังจากที่ได้สำรองที่นั่งและซื้อบัตรโดยสารแล้ว

2) กำหนดกลยุทธ์ส่งเสริมให้ผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงาน มีความปลอดภัย ลดการสูญเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม มีระบบการจัดการด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมที่ได้มาตรฐานสากล ด้วยการจัดตั้ง Management Safety and Quality Board (MSQB) ซึ่งจะเพิ่มศักยภาพในการประสานงานและส่งผลให้การปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาระบบการติดตามและวัดผลด้านความปลอดภัยเชิงรุก ที่เน้นพัฒนาระบบป้องกันอุบัติเหตุก่อนเกิดเหตุการณ์ และพัฒนาระบบ Corporate Safe Information System ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลความปลอดภัยของสายการบินได้ทั่วทั้งองค์กร

3) ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สามารถรองรับความต้องการใช้งานสอดคล้องกับภารกิจและการดำเนินงานโดยรวมของบริษัทฯ ยิ่งขึ้น เช่น ปรับปรุงสำนักงานหลานหลวงให้สอดคล้องกับเอกลักษณ์ของบริษัทฯ ที่พัฒนาขึ้นใหม่ การก่อสร้างอาคารจอร์ดรอยนต์ที่สำนักงานหลานหลวง โครงการศูนย์ฝึกอบรม (Training Center Project) ที่สำนักงานหลักสี่ การปรับปรุง

ระบบเสียงตามสายภายในสำนักงานใหญ่และสำนักงานในกรุงเทพฯ การปรับปรุงอาคารบางส่วนเป็นโรงพิมพ์เอกสารของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน และการจัดการสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน โดยบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 Environmental Management System ในส่วนของพื้นที่สำนักงานใหญ่และฝ่ายช่าง ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก

4) โครงการลงทุนของบริษัทฯ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้มีการศึกษาและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในรายละเอียด เพื่อยกระดับการบริการผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวก สบายและความพึงพอใจสูงสุด เช่น การนำระบบ Barcode และ Handheld Terminal มาใช้ในการปฏิบัติการคลังสินค้า นอกจากนี้ยังได้ศึกษาและออกแบบแนวทางการเชื่อมต่อระบบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด (บทม.) และสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถจัดเป็นกลุ่มงานหลักได้ 6 กลุ่ม คือ งานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการตลาด/การขาย และงานบุคลากร/งานทั่วไป ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้พิจารณาความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์การ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Hrebiniak and Alutto (1978: 557) ได้ศึกษาพบว่า เพศมีความสำคัญต่อความผูกพันเนื่องจากเพศชายและเพศหญิงจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการลงทุนหรือสิ่งที่สูญเสียหากจะคงอยู่หรือออกจากองค์การแตกต่างกันไป คือ เพศหญิงถ้าออกจากองค์การจะเกิดการเสียมากกว่า จึงมีแนวโน้มว่าเพศหญิงจะเปลี่ยนงานน้อยกว่า และยังพบอีกว่า เพศหญิงที่เป็นโสดจะมีแนวโน้มเปลี่ยนงานมากกว่าเพศหญิงที่แต่งงานแล้ว สำหรับตัวแปรในเรื่องอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุสูงจะมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการหรือเป็นที่น่าสนใจของหน่วยงานอื่น จึงเลือกจะทำงานเดิมต่อไป ส่วนในเรื่องระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงน่าจะมีระดับความผูกพันน้อยกว่า ทั้งนี้เนื่อง จากบุคคลเหล่านี้จะมีความคาดหวังจากองค์การสูง

Porter and Steers (1973: 151) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือและการพึงพาได้ขององค์กร มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์กร กล่าวคือ หากสมาชิกรู้สึกว่างองค์กรที่เขาทำงานอยู่ด้วยความน่าเชื่อถือและมั่นคง เขาก็จะมีความรู้สึกอยากจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้น และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย ส่วนเรื่องความมั่นคงในการทำงาน พบว่า หากองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานลาออก หรือโอนย้ายไปจากองค์กร หรือไม่ยอมมาทำงานโดยการขาดงาน ลางานบ่อย ๆ

Buchanan (1974: 542) กล่าวว่า สมาชิกที่ปฏิบัติงานมานานมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และผูกพันกับงาน มากกว่าผู้ที่มีอายุงานน้อย

ภรณ์ กิริติบุตร (2529: 97) มีความเห็นว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง
2. สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. จากการที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และมีความเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการงาน คือ หนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลาย ๆ กรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ระดับดีเหนือคนอื่น

กัลยา มหาอำนาจ (2544: 12) ระบุว่า ยังมีนักวิชาการอีกหลายคนเห็นพ้องกันว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” มีความสำคัญอีกหลายประการ คือ

1. เป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร
2. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการ หรือความต้องการของสมาชิกองค์กร เข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากสมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ
4. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและผูกพันต่อองค์กรมากนั่นเอง

5. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจางานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่า การศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจในงาน” เสียอีก กล่าวคือ

5.1 ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยรวม ขณะที่ ความพึงพอใจในงาน สะท้อนถึงการสนองตอบของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กร จึงเน้นความผูกมัดของบุคคลต่อองค์กร ขณะที่ความพึงพอใจในงาน เน้นที่สภาพแวดล้อมของงานอันใดอันหนึ่ง โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

5.2 ความผูกพันต่อองค์กร ค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงาน อาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้น อาจจะไม่มีความกระทบต่อความผูกมัดของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยรวม ความผูกพัน ดูเหมือนว่าจะมีการพัฒนาอย่างช้า ๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง สำหรับความพึงพอใจนั้นพบว่า มีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพัน และสะท้อนถึงปฏิกิริยาโดยตรงต่อสภาวะแวดล้อมของงานที่เป็นรูปธรรม เช่น ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ

Glisson and Durick (1988: 61-81) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ และระดับการศึกษาของพนักงาน

เซาวลิต ตานานนท์ชัย (2532: 52) พบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงานใด ๆ ยี่งนานจะยิ่งมีความผูกพันในพฤติกรรมนั้น ๆ มาก เพราะได้คลุกคลีหรือเกี่ยวข้องกับอาชีพนั้น ๆ และเหตุผลสำคัญ คือ เขาได้ลงทุนเสียเวลาไปกับการประกอบอาชีพนั้น ดังนั้น ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จึงมีความโน้มเอียงที่จะสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532: 143-152) พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุตัว อายุงาน และระดับการศึกษา

นภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533: 95-100) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะส่วนบุคคล (อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน) ด้านลักษณะงาน (งานที่ทำหาย โอกาสก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และงานที่ติดต่อกับผู้อื่น) ด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน (ทัศนคติของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน)

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533: 96) พบว่า ตัวแปรทุกตัว คือ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลสะท้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุษยานี จันทรเจริญสุข (2538: 61-63) พบว่า ตัวแปรลักษณะบุคคล ได้แก่ สายงาน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ส่วนอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า สำหรับเพศ พบว่า เพศชายมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศหญิง

กรกฎ พลพานิช (2540: 65-66) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พื้นฐาน การศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน จะส่งผลให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

กัลยา มหาอำนาจ (2544: 114) สรุปว่า ปัจจัยแวดล้อมภายนอกในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและความผูกพันของบุคลากร และจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องริเริ่มศึกษาและหามาตรการแก้ไขโดยด่วนที่สุดเป็นอันดับแรก คือ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร เพื่อลดความกดดันในการปฏิบัติงานและสร้างความมั่นใจให้เกิดความรู้สึกผูกพัน โดยการสร้างแรงจูงใจ ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีความรู้สึกที่ดีขึ้นเป็นอันดับแรก และตามด้วยปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ลักษณะงานที่ท้าทาย และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานเป็นอันดับต่อมา เพราะปัจจัยแวดล้อมทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ย่อมมีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะขวัญกำลังใจที่ดีจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานได้อย่างยาวนานอย่างมีความสุข และตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป นอกจากนี้ยังพบว่า ประสิทธิภาพจากการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะประสพการณ์จะสอนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ทำให้บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหา เสนอแนวความคิดต่อผู้บังคับบัญชา และมีความคิดที่จะปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์และพัฒนา

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหรือความผูกพันในงาน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรทุกประเภท เป็นตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพและสัมพันธ์ต่อองค์กร ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันในงานมีหลายปัจจัย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และ ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ดังที่แสดงในภาพที่ 1.1

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและวิธีเลือกตัวอย่าง (Population and Sampling Procedures)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments)
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Gathering)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

1. ประชากรและวิธีเลือกตัวอย่าง (Population and Sampling Procedures)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดทุกระดับ ซึ่งในปี 2546 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 25,449 คน

สำหรับวิธีเลือกตัวอย่าง ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้รับการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบเชิงชั้น (Stratified Random Sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และให้มีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือที่ระดับ 0.05 จะได้จำนวนตัวอย่างของพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งประมาณการด้วยวิธีของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ดังนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น (0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{25,449}{1+25,449(0.05)^2} \\ &= 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดที่พึงประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) และได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ทางด้านวิชาการและความถูกต้องของภาษา จากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว (ดูรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในภาคผนวก) ในส่วนของการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์รายข้อ โดยหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของ ครอนบาช (Cronbach) จากสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.93 โดยดำเนินการสร้างเครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการตลาด/การขาย และงานบุคลากร/งานทั่วไป

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยมีระดับความผูกพันให้เลือกตอบข้อละ 5 ระดับ แยกเป็นความผูกพันแต่ละด้านรวม 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างระดับความผูกพันต่อองค์กร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Gathering)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2547 เป็นเวลาประมาณ 4 สัปดาห์ โดยใช้วิธีสุ่มเลือกตัวอย่าง (Sampling) จากพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มาตอบแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ซึ่งผู้วิจัยร่วมกับผู้ช่วยวิจัยอีก 8 คน เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยพยายามให้กลุ่มเป้าหมายกระจายไปตาม เพศ

อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ งานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการ ตลาด/การขาย และงานบุคคลากร/งานทั่วไป จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนหลังจากทำเสร็จ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมดจนครบถ้วน แล้วให้คะแนนแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ให้ 1 คะแนนสำหรับข้อที่กลุ่มตัวอย่างเลือก

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร จะใช้มาตราวัดระดับของ Likert 5 ระดับ ได้แก่ ผูกพันมากที่สุด ผูกพันมาก ผูกพันปานกลาง ผูกพันน้อย ผูกพันน้อยที่สุด โดยมีค่าคะแนนระดับความผูกพัน ดังนี้

ผูกพันมากที่สุด	5	คะแนน
ผูกพันมาก	4	คะแนน
ผูกพันปานกลาง	3	คะแนน
ผูกพันน้อย	2	คะแนน
ผูกพันน้อยที่สุด	1	คะแนน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

4.1 การลงรหัสข้อมูล

จัดสร้างคู่มือลงรหัส จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้วมาลงรหัสตามคู่มือฯ เพื่อแปลงข้อมูลที่ได้รับให้อยู่ในรูปแบบของตัวเลข จากนั้นนำไปวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

4.2.2 การวิเคราะห์ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

4.2.3 การวิเคราะห์ความผูกพันที่มีต่อองค์กร ใช้ค่ามัธยิมเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนระดับความผูกพันจากแบบสอบถาม โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายความผูกพันเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	หมายถึง
4.21 – 5.00	มีความผูกพันมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความผูกพันมาก
2.61 – 3.40	มีความผูกพันปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความผูกพันน้อย
1.00 – 1.80	มีความผูกพันน้อยที่สุด

4.2.4 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test หรือ One-way Analysis of Variance) และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยวิธีของ Scheffe' จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

4.2.5 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test หรือ One-way Analysis of Variance) และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยวิธีของ Scheffe' จำแนกตามแผนกงานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการตลาด/การขาย และงานบุคลากร/งานทั่วไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ ที่มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ รวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 10.0 นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตาราง และการบรรยายประกอบโดย เรียงลำดับผลการวิจัยดังนี้

- ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ส่วนที่ 3 ความผูกพันที่มีต่อองค์กร
- ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิด

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติ F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติ t-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่จะยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1 และจำแนกตามตำแหน่งงาน (หลังการรวมกลุ่ม) รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน 400	ร้อยละ 100.0
1) เพศ		
หญิง	95	23.8
ชาย	305	76.2
2) อายุ		
21 – 30 ปี	32	8.0
31 – 40 ปี	175	43.8
41 – 50 ปี	149	37.2
51 – 60 ปี	44	11.0
3) สถานภาพสมรส		
โสด	100	25.0
สมรส	273	68.2
หม้าย / หย่า	27	6.8
4) ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	35.5
ปริญญาตรี	230	57.5
ปริญญาโท	28	7.0
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
5) ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหารระดับสูง (VP ขึ้นไป)	1	0.2
ผู้บริหารระดับกลาง (ผจก.กอง-ผอ.)	3	0.8
ผู้บริหารระดับต้น (SUP-ผจก.แผนก)	56	14.0
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	85.0
6) อายุงาน		
1 – 5 ปี	51	12.8
6 – 10 ปี	67	16.7
11 – 15 ปี	134	33.5
16 – 20 ปี	74	18.5
21 – 25 ปี	50	12.5
25 ปี ขึ้นไป	24	6.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 เป็นชาย และอีก 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 เป็นหญิง

2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือมีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และมีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วมีจำนวนมากที่สุด คือ 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาคือโสด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และอีก 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 หม้าย/หย่า

4. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด คือ 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และจบการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาโท พบว่าไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาในระดับนี้เลย

5. ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมาคือ มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้น (Supervisor-ผู้จัดการแผนก) จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการกอง – ผู้อำนวยการ) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับสูง (Vice President ขึ้นไป)

เนื่องจากจำนวนผู้บริหารระดับสูง (Vice President ขึ้นไป) มีจำนวนเพียง 1 คน และผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการกอง – ผู้อำนวยการ) มีจำนวนเพียง 3 คน เพื่อความสะดวกและถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปผู้วิจัยจึงทำการรวมกลุ่มตำแหน่งงานใหม่ โดยรวมกลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Vice President ขึ้นไป) ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการกอง – ผู้อำนวยการ) และผู้บริหารระดับต้น (Supervisor – ผู้จัดการแผนก) เป็นกลุ่มผู้บริหาร ผลการรวมกลุ่ม แสดงดังตาราง 4.2

6. อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือมีอายุงาน 16 – 20 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และมีอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 25 ปี ขึ้นไป พบว่ามีจำนวนน้อยที่สุด คือ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน (หลังการรวมกลุ่ม)

ตำแหน่งงาน	จำนวน 400	ร้อยละ 100.0
ผู้บริหาร	60	15.0
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	85.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และอีก 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร

ส่วนที่ 2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผลการศึกษาลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน การมีส่วนร่วมในการวางแผน ลักษณะการติดต่อสื่อสารในการทำงาน และลักษณะการบริหารและควบคุมงาน ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงาน

ลักษณะงาน	จำนวน 400	ร้อยละ 100.0
1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน		
งานช่าง	68	17.0
งานบริการลูกค้า	68	17.0
งานปฏิบัติการบิน	66	16.4
งานโภชนาการ	64	16.0
งานการตลาด / การขาย	67	16.8
งานบุคลากร / งานทั่วไป	67	16.8
2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน		
มากที่สุด	12	3.0
มาก	48	12.0
ปานกลาง	137	34.3
น้อย	124	31.0
น้อยที่สุด	79	19.8
3) ลักษณะการติดต่อสื่อสารในการทำงาน **		
ลายลักษณ์อักษร	186	29.7
วาจา	247	39.5
ทางคอมพิวเตอร์	65	10.4
ทางโทรศัพท์	107	17.1
อื่น ๆ	21	3.3
4) ลักษณะการบริหารและควบคุมงาน		
รวบอำนาจ	81	20.2
กระจายอำนาจ	142	35.5
แบบผสม	177	44.3

** จำนวนรวมมากกว่า 400 เนื่องจากเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะงาน ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงานมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ กลุ่มงานบริการลูกค้า และกลุ่มงานช่าง มีจำนวนมากที่สุดเท่ากัน คือ กลุ่มละ 68 คน คิดเป็นกลุ่มละร้อยละ 17.0 รองลงมาคือ กลุ่มงานการตลาด/การขาย และงานบุคคล/งานทั่วไป กลุ่มละ 67 คน คิดเป็นกลุ่มละร้อยละ 16.8 กลุ่มงานปฏิบัติการบิน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และ กลุ่มงานโภชนาการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนร่วมในการวางแผนปานกลาง มีจำนวนมากที่สุดคือ 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการวางแผนน้อย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 มีส่วนร่วมในการวางแผนน้อยที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 มีเพียง 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ที่มีส่วนร่วมในการวางแผนมาก และมีเพียง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ที่ระบุว่ามีส่วนร่วมในการวางแผนมากที่สุด

3. ลักษณะการติดต่อสื่อสารในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ติดต่อสื่อสารในการทำงานด้วยวาจา มีจำนวนมากที่สุด คือ 247 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารในการทำงานด้วยลายลักษณ์อักษร จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ติดต่อสื่อสารในการทำงานทางโทรศัพท์ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และติดต่อสื่อสารในการทำงานทางคอมพิวเตอร์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ สำหรับการติดต่อด้วยวิธีอื่น ๆ คือ วิทยูสื่อสาร ซึ่งมีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

4. ลักษณะการบริหารและควบคุมงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ระบุว่า มีลักษณะการบริหารและควบคุมงานแบบผสม รองลงมาคือ แบบกระจายอำนาจ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และแบบรวบอำนาจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความผูกพันที่มีต่อองค์กร

ผู้วิจัยทำการศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์กรในภาพรวม และรายด้าน 8 ด้าน คือ 1. ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2. ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร 3. ด้านการได้รับการยอมรับ 4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร 5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 6. ด้านความก้าวหน้าในงาน 7. ด้านความมั่นคงในงาน และ 8. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4.4 – 4.12

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมและรายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
1) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.01	0.63	มาก
2) ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	3.40	0.62	ปานกลาง
3) ด้านการได้รับการยอมรับ	3.31	0.61	ปานกลาง
4) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร	3.42	0.63	มาก
5) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.35	0.72	ปานกลาง
6) ด้านความก้าวหน้าในงาน	2.80	0.68	ปานกลาง
7) ด้านความมั่นคงในงาน	3.64	0.66	มาก
8) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	3.18	0.75	ปานกลาง
ภาพรวม	3.39	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความมั่นคงในงาน และ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ส่วนด้านอื่น ๆ มีความผูกพันในระดับปานกลาง โดยในด้านความก้าวหน้าในงานเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.80

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
ความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานในองค์กรนี้	4.19	0.76	มาก
ความรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จขององค์กรต่อประเทศไทย	4.13	0.81	มาก
ความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีคนกล่าวชมองค์กรของท่าน	4.11	0.80	มาก
ความรู้สึกว่างานของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร	3.95	0.81	มาก
ความรู้สึกว่าท่านได้รับเกียรติจากการเป็นพนักงานขององค์กร	3.68	0.91	มาก
ภาพรวม	4.01	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทุกข้อ โดยในข้อ “ความรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานในองค์กรนี้” เป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.19 รองลงมาคือข้อ “ความรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จขององค์กรต่อประเทศไทย” ($\bar{X} = 4.13$) และข้อ “ความรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีคนกล่าวชมองค์กรของท่าน” ($\bar{X} = 4.11$) ตามลำดับ สำหรับข้อ “ความรู้สึกว่าท่านได้รับเกียรติจากการเป็นพนักงานขององค์กร” พบว่าเป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.68

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
ความตั้งใจที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย	3.67	0.79	มาก
ความเชื่อมั่นว่าสามารถทำงานตามเป้าหมายขององค์กรได้	3.63	0.74	มาก
เป้าหมายและแนวทางการบริหารขององค์กร สร้างแรงบันดาลใจในการ ทำงานได้เป็นอย่างดี	3.31	0.93	ปานกลาง
นโยบายและเป้าหมายขององค์กรชัดเจน	3.26	0.79	ปานกลาง
นโยบายและเป้าหมายขององค์กรถูกกำหนดอย่างเหมาะสมกับ สภาพองค์กร	3.12	0.82	ปานกลาง
ภาพรวม	3.40	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก 2 ข้อ คือ ข้อ “ความตั้งใจที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย” ($\bar{X} = 3.67$) และข้อ “ความเชื่อมั่นว่าสามารถทำงานตามเป้าหมายขององค์กรได้” ($\bar{X} = 3.63$) ส่วนข้ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ปานกลาง สำหรับข้อ “นโยบายและเป้าหมายขององค์กรถูกกำหนดอย่างเหมาะสมกับสภาพ องค์กร” พบว่าเป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.12

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านการได้รับการ ยอมรับ

ด้านการได้รับการยอมรับ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
งานที่ได้รับมอบหมายมีค่าและความสำคัญ	3.81	0.81	มาก
เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน	3.36	0.66	ปานกลาง
ผลงานของท่านเป็นที่ชื่นชมของผู้บังคับบัญชา	3.29	0.84	ปานกลาง
ทุกคนในองค์กรให้เกียรติท่าน	3.22	0.78	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	2.88	0.96	ปานกลาง
ภาพรวม	3.31	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก 1 ข้อ คือ ข้อ “งานที่ได้รับมอบหมายมีค่าและความสำคัญ” ($\bar{X} = 3.81$) ส่วนข้ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง โดยในข้อ “ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน” พบว่าเป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.88

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน	4.11	0.83	มาก
ท่านอยู่ในทีมงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกเป็นอย่างดี	3.48	0.84	มาก
ภายในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.31	0.78	ปานกลาง
การประสานงานภายในองค์กรมีความเข้าใจกันดี	3.12	0.81	ปานกลาง
ทุกคนภายในองค์กรให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ	3.08	0.82	ปานกลาง
ภาพรวม	3.42	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก 2 ข้อ คือ ข้อ “การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน” ($\bar{X} = 4.11$) และข้อ “ท่านอยู่ในทีมงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกเป็นอย่างดี” ($\bar{X} = 3.48$) ส่วนข้ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง สำหรับข้อ “ทุกคนภายในองค์กรให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ” พบว่าเป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.08

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ	3.41	0.83	มาก
ท่านพึงพอใจต่อผลประโยชน์ทั้งหมดที่ได้รับ	3.41	0.83	มาก
ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ	3.38	0.86	ปานกลาง
การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเสมอภาค	3.35	0.88	ปานกลาง
องค์กรคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานและครอบครัว	3.22	0.89	ปานกลาง
ภาพรวม	3.35	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก 2 ข้อ คือ ข้อ “สวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ” ($\bar{X} = 3.41$) และข้อ “ท่านพึงพอใจต่อผลประโยชน์ทั้งหมดที่ได้รับ” ($\bar{X} = 3.41$) ส่วนข้ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง สำหรับข้อ “องค์กรคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานและครอบครัว” พบว่าเป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.22

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านความก้าวหน้าในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
โอกาสความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับศักยภาพของตัวเอง	3.37	0.91	ปานกลาง
องค์กรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม / ติวงาน / พัฒนาสายอาชีพ	3.05	0.91	ปานกลาง
ผลการปฏิบัติงานในอดีตจะช่วยให้ท่านมีโอกาask้าวหน้ามากกว่าการทำงานในองค์กรอื่น	3.02	0.84	ปานกลาง
งานที่ปฏิบัติอยู่จะทำให้ท่านมีโอกาask้าวหน้าสูง	2.92	0.85	ปานกลาง
องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	2.54	1.00	น้อย
บุคคลากรได้รับความเสมอภาคและมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่ง	2.41	1.00	น้อย
ท่านมีโอกาask้าวขึ้นสู่ผู้บริหารระดับสูง	2.28	1.00	น้อย
ภาพรวม	2.80	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง 4 ข้อ คือ ข้อ “โอกาส ความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับศักยภาพของตัวเอง” ($\bar{X} = 3.37$) “องค์กรสนับสนุนให้มีการ ฝึกอบรม / ดูงาน / พัฒนาสายอาชีพ” ($\bar{X} = 3.05$) “ผลการปฏิบัติงานในอดีตจะช่วยให้ท่านมี โอกาสก้าวหน้ามากกว่าการทำงานในองค์กรอื่น” ($\bar{X} = 3.02$) และ “ความงานที่ปฏิบัติอยู่จะทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าสูง” ($\bar{X} = 2.92$) ส่วนข้ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อย โดยในข้อ “ท่านมีโอกาสในการก้าวขึ้นสู่ผู้บริหารระดับสูง” พบว่าเป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อย ด้วย ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.28

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความมั่นคง ในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ผูกพัน
ท่านจะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุ	3.79	1.00	มาก
องค์กรมีความมั่นคงสูง	3.77	0.77	มาก
ไม่ว่าองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ท่านจะสามารถปรับตัว และทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป	3.68	0.79	มาก
ท่านไม่เคยคิดจะลาออกจากองค์กร	3.59	1.13	มาก
โอกาสที่พนักงานจะถูกพิจารณาให้ออกจากงานมีความเป็นไปได้ต่ำ	3.35	0.86	ปานกลาง
ภาพรวม	3.64	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) โดยเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก 4 ข้อ คือ ข้อ “ท่านจะทำงานในองค์กรนี้จน เกษียณอายุ” ($\bar{X} = 3.79$) ข้อ “องค์กรมีความมั่นคงสูง” ($\bar{X} = 3.77$) ข้อ “ไม่ว่าองค์กรจะมีการ เปลี่ยนแปลงอย่างไร ท่านจะสามารถปรับตัวและทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป” ($\bar{X} = 3.68$) และข้อ “ท่านไม่เคยคิดจะลาออกจากองค์กร” ($\bar{X} = 3.59$) มีเพียงข้อ “โอกาสที่พนักงานจะถูกพิจารณาให้

ออกจากรางงานมีความเป็นไปได้ต่ำ" ($\bar{X} = 3.35$) ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.35

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความผูกพัน
สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย การคมนาคมสะดวก	3.59	0.88	มาก
องค์กรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเรื่องความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	3.32	1.00	ปานกลาง
การทำงานในองค์กรนี้มีความปลอดภัยได้ระดับมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไป	3.23	0.92	ปานกลาง
ภายในสถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน	2.98	1.02	ปานกลาง
ภายในสถานที่ทำงานมีความสะอาด ปราศจากแมลงต่าง ๆ	2.81	1.03	ปานกลาง
ภาพรวม	3.18	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมาก 1 ข้อ คือ ข้อ "สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย การคมนาคมสะดวก" ($\bar{X} = 3.59$) ส่วนข้ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง โดยในข้อ "ภายในสถานที่ทำงานมีความสะอาด ปราศจากแมลงต่าง ๆ" พบว่าเป็นข้อที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.81

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย ประกอบด้วย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง

อ้างอิงตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

เนื่องจากลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน สมมติฐานข้อ 2 นี้จึงประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 6 ข้อ คือ

1. เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร	หญิง	95	4.16	0.60	2.603	0.010*
	ชาย	305	3.96	0.63		
ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและ เป้าหมายขององค์กร	หญิง	95	3.41	0.69	0.281	0.779
	ชาย	305	3.39	0.60		
ด้านการได้รับการยอมรับ	หญิง	95	3.32	0.66	0.261	0.794
	ชาย	305	3.31	0.59		
ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร	หญิง	95	3.52	0.69	1.724	0.086
	ชาย	305	3.39	0.61		
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	หญิง	95	3.45	0.75	1.497	0.135
	ชาย	305	3.32	0.71		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	หญิง	95	2.70	0.63	-1.544	0.123
	ชาย	305	2.83	0.70		
ด้านความมั่นคงในงาน	หญิง	95	3.68	0.69	0.659	0.510
	ชาย	305	3.62	0.66		
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	หญิง	95	3.28	0.69	1.459	0.145
	ชาย	305	3.15	0.76		
ภาพรวม	หญิง	95	3.44	0.49	1.213	0.226
	ชาย	305	3.37	0.47		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมเพศที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิง ($\bar{X} = 4.16$) มีความ
ผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานเพศชาย ($\bar{X} = 3.93$)

ส่วนด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	21 – 30 ปี	32	4.09	0.59	0.381	0.766
	31 – 40 ปี	175	4.02	0.61		
	41 – 50 ปี	149	4.00	0.66		
	51 – 60 ปี	44	3.95	0.64		
ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	21 – 30 ปี	32	3.48	0.59	0.3640	0.589
	31 – 40 ปี	175	3.39	0.64		
	41 – 50 ปี	149	3.36	0.63		
	51 – 60 ปี	44	3.48	0.56		
ด้านการได้รับการยอมรับ	21 – 30 ปี	32	3.33	0.69	0.806	0.493
	31 – 40 ปี	175	3.26	0.64		
	41 – 50 ปี	149	3.34	0.57		
	51 – 60 ปี	44	3.40	0.49		
ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร	21 – 30 ปี	32	3.51	0.48	0.581	0.628
	31 – 40 ปี	175	3.41	0.67		
	41 – 50 ปี	149	3.38	0.66		
	51 – 60 ปี	44	3.49	0.48		
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	21 – 30 ปี	32	3.36	0.64	1.688	0.169
	31 – 40 ปี	175	3.27	0.75		
	41 – 50 ปี	149	3.40	0.71		
	51 – 60 ปี	44	3.51	0.66		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	21 – 30 ปี	32	2.98	0.58	30.059	0.028*
	31 – 40 ปี	175	2.72	0.71		
	41 – 50 ปี	149	2.79	0.66		
	51 – 60 ปี	44	3.01	0.71		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความมั่นคงในงาน	21 – 30 ปี	32	3.74	0.72	0.357	0.784
	31 – 40 ปี	175	3.61	0.68		
	41 – 50 ปี	149	3.65	0.68		
	51 – 60 ปี	44	3.61	0.53		
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	21 – 30 ปี	32	3.21	0.77	4.024	0.008*
	31 – 40 ปี	175	3.13	0.79		
	41 – 50 ปี	149	3.13	0.67		
	51 – 60 ปี	44	3.55	0.73		
ภาพรวม	21 – 30 ปี	32	3.46	0.46	1.406	0.241
	31 – 40 ปี	175	3.35	0.50		
	41 – 50 ปี	149	3.38	0.46		
	51 – 60 ปี	44	3.50	0.44		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมอายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ใน 6 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน

ในขณะที่อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe' ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.15 – 4.16

ตารางที่ 4.15 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่
จำแนกตามอายุ

อายุ		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี
	\bar{X}	2.98	2.72	2.79	3.01
21 – 30 ปี	2.98	-	0.26*	0.19	0.03
31 – 40 ปี	2.72	-	-	0.07	0.29*
41 – 50 ปี	2.79	-	-	-	0.22
51 – 60 ปี	3.01	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี ($\bar{X} = 2.98$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี ($\bar{X} = 2.72$)
 2. พนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี ($\bar{X} = 3.01$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี ($\bar{X} = 2.72$)
- สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่
จำแนกตามอายุงาน

อายุ		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี
	\bar{X}	3.21	3.13	3.13	3.55
21 – 30 ปี	3.21	-	0.08	0.08	0.34*
31 – 40 ปี	3.13	-	-	0.00	0.42*
41 – 50 ปี	3.13	-	-	-	0.42*
51 – 60 ปี	3.55	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี ($\bar{X} = 3.55$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.21$)
 2. พนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี ($\bar{X} = 3.55$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี ($\bar{X} = 3.13$)
 3. พนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี ($\bar{X} = 3.55$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 – 50 ปี ($\bar{X} = 3.13$)
- สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	โสด	100	4.01	0.65	1.918	0.148
	สมรส	273	3.99	0.61		
	หม้าย/หย่า	27	4.24	0.77		
ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	โสด	100	3.32	0.63	2.400	0.092
	สมรส	273	3.41	0.60		
	หม้าย/หย่า	27	3.61	0.78		
ด้านการได้รับการยอมรับ	โสด	100	3.26	0.64	0.887	0.413
	สมรส	273	3.32	0.57		
	หม้าย/หย่า	27	3.42	0.76		
ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร	โสด	100	3.48	0.62	0.717	0.489
	สมรส	273	3.40	0.59		
	หม้าย/หย่า	27	3.39	0.98		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	โสด	100	3.23	0.74	2.153	0.117
	สมรส	273	3.38	0.70		
	หม้าย/หย่า	27	3.48	0.83		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	โสด	100	2.73	0.69	0.956	0.385
	สมรส	273	2.83	0.68		
	หม้าย/หย่า	27	2.72	0.71		
ด้านความมั่นคงในงาน	โสด	100	3.55	0.69	1.601	0.203
	สมรส	273	3.66	0.65		
	หม้าย/หย่า	27	3.77	0.71		
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	โสด	100	3.15	0.77	0.142	0.868
	สมรส	273	3.20	0.75		
	หม้าย/หย่า	27	3.20	0.65		
ภาพรวม	โสด	100	3.34	0.47	1.066	0.346
	สมรส	273	3.40	0.46		
	หม้าย/หย่า	27	3.48	0.60		

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบ พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน (ทั้ง 8 ด้าน)

4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.97	0.67	1.408	0.246
	ปริญญาตรี	230	40.05	0.61		
	ปริญญาโท	28	3.89	0.54		
ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.49	0.61	2.557	0.079
	ปริญญาตรี	230	3.35	0.63		
	ปริญญาโท	28	3.31	0.57		
ด้านการได้รับการยอมรับ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.30	0.62	0.400	0.670
	ปริญญาตรี	230	3.31	0.61		
	ปริญญาโท	28	3.41	0.49		
ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.35	0.62	1.538	0.216
	ปริญญาตรี	230	3.46	0.65		
	ปริญญาโท	28	3.41	0.52		
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.40	0.77	0.565	0.569
	ปริญญาตรี	230	3.32	0.71		
	ปริญญาโท	28	3.36	0.59		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	2.82	0.69	0.715	0.490
	ปริญญาตรี	230	2.77	0.69		
	ปริญญาโท	28	2.91	0.64		
ด้านความมั่นคงในงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.63	0.65	0.383	0.682
	ปริญญาตรี	230	3.65	0.69		
	ปริญญาโท	28	3.54	0.57		
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.15	0.81	1.249	0.288
	ปริญญาตรี	230	3.18	0.70		
	ปริญญาโท	28	3.39	0.76		
ภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	3.39	0.50	0.013	0.987
	ปริญญาตรี	230	3.39	0.47		
	ปริญญาโท	28	3.40	0.36		

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน (ทั้ง 8 ด้าน)

5. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	ตำแหน่งงาน	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	ผู้บริหาร	60	4.12	0.64	1.470	0.142
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	3.99	0.63		
ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	ผู้บริหาร	60	3.55	0.68	2.125	0.034*
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	3.37	0.61		
ด้านการได้รับการยอมรับ	ผู้บริหาร	60	3.57	0.62	3.659	0.000*
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	3.26	0.59		
ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร	ผู้บริหาร	60	3.60	0.64	2.474	0.014*
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	3.39	0.63		
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ผู้บริหาร	60	3.56	0.71	2.403	0.017*
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	3.32	0.72		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ผู้บริหาร	60	3.14	0.62	4.295	0.000*
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	2.74	0.68		
ด้านความมั่นคงในงาน	ผู้บริหาร	60	3.76	0.65	1.606	0.109
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	3.61	0.67		
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	ผู้บริหาร	60	3.54	0.68	4.112	0.000*
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	3.12	0.74		
ภาพรวม	ผู้บริหาร	60	3.61	0.49	3.933	0.000*
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	340	3.35	0.46		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.61$) มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.35$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.35$) ทั้ง 6 ด้าน

สำหรับด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความมั่นคงในงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

6. อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	1 – 5 ปี	51	4.12	0.64	1.354	0.241
	6 – 10 ปี	67	3.96	0.63		
	11 – 15 ปี	134	4.02	0.62		
	16 – 20 ปี	74	3.89	0.57		
	21 – 25 ปี	50	4.14	0.61		
	25 ปี ขึ้นไป	24	3.95	0.79		
ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	1 – 5 ปี	51	3.53	0.61	0.739	0.595
	6 – 10 ปี	67	3.37	0.63		
	11 – 15 ปี	134	3.34	0.58		
	16 – 20 ปี	74	3.38	0.59		
	21 – 25 ปี	50	3.43	0.69		
	25 ปี ขึ้นไป	24	3.47	0.80		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการได้รับการยอมรับ	1 – 5 ปี	51	3.40	0.66	2.293	0.045*
	6 – 10 ปี	67	3.16	0.68		
	11 – 15 ปี	134	3.26	0.57		
	16 – 20 ปี	74	3.31	0.57		
	21 – 25 ปี	50	3.49	0.54		
	25 ปีขึ้นไป	24	3.42	0.63		
ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร	1 – 5 ปี	51	3.57	0.58	1.207	0.305
	6 – 10 ปี	67	3.36	0.71		
	11 – 15 ปี	134	3.38	0.61		
	16 – 20 ปี	74	3.36	0.62		
	21 – 25 ปี	50	3.47	0.64		
	25 ปีขึ้นไป	24	3.55	0.64		
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	1 – 5 ปี	51	3.38	0.73	2.254	0.048*
	6 – 10 ปี	67	3.15	0.66		
	11 – 15 ปี	134	3.31	0.78		
	16 – 20 ปี	74	3.42	0.68		
	21 – 25 ปี	50	3.58	0.66		
	25 ปีขึ้นไป	24	3.39	0.65		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	1 – 5 ปี	51	2.93	0.66	2.925	0.013*
	6 – 10 ปี	67	2.65	0.71		
	11 – 15 ปี	134	2.73	0.62		
	16 – 20 ปี	74	2.76	0.71		
	21 – 25 ปี	50	3.07	0.65		
	25 ปีขึ้นไป	24	2.84	0.84		
ด้านความมั่นคงในงาน	1 – 5 ปี	51	3.76	0.70	1.946	0.086
	6 – 10 ปี	67	3.47	0.70		
	11 – 15 ปี	134	3.63	0.61		
	16 – 20 ปี	74	3.64	0.68		
	21 – 25 ปี	50	3.80	0.66		
	25 ปีขึ้นไป	24	3.54	0.66		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	1 – 5 ปี	51	3.38	0.84	5.205	0.000*
	6 – 10 ปี	67	3.01	0.72		
	11 – 15 ปี	134	3.04	0.72		
	16 – 20 ปี	74	3.16	0.67		
	21 – 25 ปี	50	3.54	0.63		
	25 ปี ขึ้นไป	24	3.38	0.91		
	ภาพรวม	1 – 5 ปี	51	3.51		
6 – 10 ปี		67	3.27	0.49		
11 – 15 ปี		134	3.34	0.43		
16 – 20 ปี		74	3.36	0.46		
21 – 25 ปี		50	3.56	0.44		
25 ปี ขึ้นไป		24	3.44	0.59		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ใน 4 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร และด้านความมั่นคงในงาน

ในขณะที่อายุงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวมและ 4 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe' ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.21 – 4.25

ตารางที่ 4.21 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 – 25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.51	3.27	3.34	3.36	3.56	3.44
1 – 5 ปี	3.51	-	0.24*	0.17*	0.15	0.05	0.07
6 – 10 ปี	3.27	-	-	0.07	0.11	0.29*	0.17
11 – 15 ปี	3.34	-	-	-	0.02	0.22*	0.10
16 – 20 ปี	3.36	-	-	-	-	0.20*	0.08
21 – 25 ปี	3.56	-	-	-	-	-	0.12
25 ปี ขึ้นไป	3.44	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน พบความแตกต่างจำนวน 5 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี ($\bar{X} = 3.51$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 3.27$)
2. พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี ($\bar{X} = 3.51$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี ($\bar{X} = 3.34$)
3. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.56$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 3.27$)
4. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.56$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี ($\bar{X} = 3.34$)
5. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.56$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 16 – 20 ปี ($\bar{X} = 3.36$)

สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับ เป็นรายคู่ จำแนกตาม
อายุงาน

อายุงาน		1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 – 25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.40	3.16	3.26	3.31	3.49	3.42
1 – 5 ปี	3.40	-	0.24*	0.14	0.09	0.09	0.02
6 – 10 ปี	3.16	-	-	0.10	0.15	0.33*	0.26
11 – 15 ปี	3.26	-	-	-	0.05	0.23*	0.16
16 – 20 ปี	3.31	-	-	-	-	0.18	0.10
21 – 25 ปี	3.49	-	-	-	-	-	0.07
25 ปี ขึ้นไป	3.42	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี ($\bar{X} = 3.40$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 3.16$)
 2. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.49$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 3.16$)
 3. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.49$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี ($\bar{X} = 3.26$)
- สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 – 25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.38	3.15	3.31	3.42	3.58	3.39
1 – 5 ปี	3.38	-	0.23	0.07	0.04	0.20	0.01
6 – 10 ปี	3.15	-	-	0.16	0.27*	0.42*	0.24
11 – 15 ปี	3.31	-	-	-	0.11	0.27*	0.08
16 – 20 ปี	3.42	-	-	-	-	0.16	0.03
21 – 25 ปี	3.58	-	-	-	-	-	0.19
25 ปี ขึ้นไป	3.39	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงาน 16 – 20 ปี ($\bar{X} = 3.42$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 3.15$)
2. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.58$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 3.15$)
3. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.58$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี ($\bar{X} = 3.31$)

สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่ จำแนกตาม
อายุงาน

อายุงาน		1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 – 25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
	\bar{X}	2.93	2.65	2.73	2.76	3.07	2.84
1 – 5 ปี	2.93	-	0.28*	0.20	0.17	0.14	0.09
6 – 10 ปี	2.65	-	-	0.08	0.11	0.42*	0.19
11 – 15 ปี	2.73	-	-	-	0.03	0.34*	0.11
16 – 20 ปี	2.76	-	-	-	-	0.31*	0.08
21 – 25 ปี	3.07	-	-	-	-	-	0.23
25 ปี ขึ้นไป	2.84	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่ จำแนกตาม
อายุงาน พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี ($\bar{X} = 2.93$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้าน
ความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 2.65$)
 2. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.07$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้าน
ความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 2.65$)
 3. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.07$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้าน
ความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี ($\bar{X} = 2.73$)
 4. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.07$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้าน
ความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 16 – 20 ปี ($\bar{X} = 2.76$)
- สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่
จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 – 25 ปี	25 ปี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.38	3.01	3.04	3.16	3.54	3.38
1 – 5 ปี	3.38	-	0.37*	0.34*	0.22	0.16	0.00
6 – 10 ปี	3.01	-	-	0.03	0.15	0.53*	0.37*
11 – 15 ปี	3.04	-	-	-	0.12	0.50*	0.34*
16 – 20 ปี	3.16	-	-	-	-	0.38*	0.22
21 – 25 ปี	3.54	-	-	-	-	-	0.16
25 ปี ขึ้นไป	3.38	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุงาน พบความแตกต่างจำนวน 7 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี ($\bar{X} = 3.38$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 3.01$)
2. พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี ($\bar{X} = 3.38$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี ($\bar{X} = 3.04$)
3. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.54$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 3.01$)
4. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.54$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี ($\bar{X} = 3.04$)
5. พนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี ($\bar{X} = 3.54$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 16 – 20 ปี ($\bar{X} = 3.16$)
6. พนักงานที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.38$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ($\bar{X} = 3.01$)
7. พนักงานที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.38$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 – 15 ปี ($\bar{X} = 3.04$)

สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความผูกพันต่อองค์กร	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	งานช่าง	68	3.98	0.57	0.940	0.455
	งานบริการลูกค้า	68	3.98	0.71		
	งานปฏิบัติการบิน	66	4.08	0.57		
	งานโภชนาการ	64	3.89	0.71		
	งานการตลาด/การขาย	67	4.04	0.64		
	งานบุคลากร/งานทั่วไป	67	4.09	0.56		
ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	งานช่าง	68	3.27	0.53	1.027	0.401
	งานบริการลูกค้า	68	3.36	0.63		
	งานปฏิบัติการบิน	66	3.42	0.61		
	งานโภชนาการ	64	3.39	0.65		
	งานการตลาด/การขาย	67	3.47	0.73		
	งานบุคลากร/งานทั่วไป	67	3.48	0.54		
ด้านการได้รับการยอมรับ	งานช่าง	68	3.31	0.56	0.825	0.533
	งานบริการลูกค้า	68	3.31	0.53		
	งานปฏิบัติการบิน	66	3.38	0.54		
	งานโภชนาการ	64	3.19	0.65		
	งานการตลาด/การขาย	67	3.28	0.73		
	งานบุคลากร/งานทั่วไป	67	3.38	0.61		
ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร	งานช่าง	68	3.37	0.53	3.198	0.008*
	งานบริการลูกค้า	68	3.31	0.65		
	งานปฏิบัติการบิน	66	3.54	0.52		
	งานโภชนาการ	64	3.23	0.56		
	งานการตลาด/การขาย	67	3.57	0.81		
	งานบุคลากร/งานทั่วไป	67	3.49	0.62		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	งานช่าง	68	3.30	0.70	1.580	0.165
	งานบริการลูกค้า	68	3.35	0.60		
	งานปฏิบัติการบิน	66	3.36	0.70		
	งานโภชนาการ	64	3.30	0.82		
	งานการตลาด/การขาย	67	3.24	0.76		
	งานบุคลากร/งานทั่วไป	67	3.56	0.70		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	งานช่าง	68	2.89	0.62	2.533	0.028*
	งานบริการลูกค้า	68	2.69	0.68		
	งานปฏิบัติการบิน	66	2.99	0.74		
	งานโภชนาการ	64	2.74	0.67		
	งานการตลาด/การขาย	67	2.64	0.65		
	งานบุคลากร/งานทั่วไป	67	2.84	0.69		
ด้านความมั่นคงในงาน	งานช่าง	68	3.58	0.62	1.349	0.243
	งานบริการลูกค้า	68	3.54	0.70		
	งานปฏิบัติการบิน	66	3.66	0.53		
	งานโภชนาการ	64	3.61	0.73		
	งานการตลาด/การขาย	67	3.61	0.70		
	งานบุคลากร/งานทั่วไป	67	3.81	0.69		
ด้านความปลอดภัยในการ ทำงาน	งานช่าง	68	2.86	0.61	6.252	0.000*
	งานบริการลูกค้า	68	3.30	0.72		
	งานปฏิบัติการบิน	66	3.34	0.69		
	งานโภชนาการ	64	3.12	0.79		
	งานการตลาด/การขาย	67	3.03	0.71		
	งานบุคลากร/งานทั่วไป	67	3.46	0.80		
ภาพรวม	งานช่าง	68	3.32	0.42	2.101	0.064
	งานบริการลูกค้า	68	3.36	0.47		
	งานปฏิบัติการบิน	66	3.47	0.45		
	งานโภชนาการ	64	3.31	0.51		
	งานการตลาด/การขาย	67	3.36	0.50		
	งานบุคลากร/งานทั่วไป	67	3.51	0.46		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบ พบว่า ในภาพรวมลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ใน 5 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน

ในขณะที่ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 3 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe' ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.27 – 4.29

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ช่าง	บริการลูกค้า	ปฏิบัติการบิน	โภชนาการ	การตลาด/การขาย	บุคลากร/งานทั่วไป
\bar{X}	3.37	3.31	3.54	3.23	3.57	3.49
งานช่าง	3.37	-	0.06	0.17	0.14	0.20
งานบริการลูกค้า	3.31	-	-	0.23*	0.08	0.26*
งานปฏิบัติการบิน	3.54	-	-	-	0.31*	0.03
งานโภชนาการ	3.23	-	-	-	-	0.34*
งานการตลาด/การขาย	3.57	-	-	-	-	-
งานบุคลากร/งานทั่วไป	3.49	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบความแตกต่างจำนวน 5 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน ($\bar{X} = 3.54$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.31$)
 2. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน ($\bar{X} = 3.54$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานโภชนาการ ($\bar{X} = 3.23$)
 3. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานการตลาด/การขาย ($\bar{X} = 3.57$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.31$)
 4. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานการตลาด/การขาย ($\bar{X} = 3.57$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานโภชนาการ ($\bar{X} = 3.23$)
 5. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบุคคล/งานทั่วไป ($\bar{X} = 3.49$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานโภชนาการ ($\bar{X} = 3.23$)
- สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	ช่าง	บริการลูกค้า	ปฏิบัติการบิน	โภชนาการ	การตลาด/การขาย	บุคลากร/งานทั่วไป
		2.89	2.69	2.99	2.74	2.64	2.84
งานช่าง	2.89	-	0.20	0.10	0.15	0.25*	0.05
งานบริการลูกค้า	2.69	-	-	0.30*	0.05	0.05	0.15
งานปฏิบัติการบิน	2.99	-	-	-	0.25*	0.35*	0.15
งานโภชนาการ	2.74	-	-	-	-	0.10	0.10
งานการตลาด/การขาย	2.64	-	-	-	-	-	0.20
งานบุคลากร/งานทั่วไป	2.84	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน ($\bar{X} = 2.99$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า ($\bar{X} = 2.69$)
2. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน ($\bar{X} = 2.99$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานโภชนาการ ($\bar{X} = 2.74$)
3. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง ($\bar{X} = 2.89$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานการตลาด/การขาย ($\bar{X} = 2.25$)
4. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน ($\bar{X} = 2.99$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานการตลาด/การขาย ($\bar{X} = 2.64$)

สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	ช่าง	บริการลูกค้า	ปฏิบัติการบิน	โภชนาการ	การตลาด/การขาย	บุคลากร/งานทั่วไป
งานช่าง	2.86	-	0.44*	0.48*	0.26*	0.17	0.60*
งานบริการลูกค้า	3.30	-	-	0.04	0.18	0.27*	0.16
งานปฏิบัติการบิน	3.34	-	-	-	0.22	0.31*	0.12
งานโภชนาการ	3.12	-	-	-	-	0.09	0.32*
งานการตลาด/การขาย	3.03	-	-	-	-	-	0.43*
งานบุคลากร/งานทั่วไป	3.46	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบความแตกต่างจำนวน 8 คู่ ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.30$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง ($\bar{X} = 2.86$)

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน ($\bar{X} = 3.34$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง ($\bar{X} = 2.86$)
3. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานโภชนาการ ($\bar{X} = 3.12$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง ($\bar{X} = 2.86$)
4. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.30$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานการตลาด/การขาย ($\bar{X} = 3.03$)
5. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน ($\bar{X} = 3.34$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานการตลาด/การขาย ($\bar{X} = 3.03$)
6. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบุคคล/งานทั่วไป ($\bar{X} = 3.46$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง ($\bar{X} = 2.86$)
7. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบุคคล/งานทั่วไป ($\bar{X} = 3.46$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานโภชนาการ ($\bar{X} = 3.12$)
8. พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบุคคล/งานทั่วไป ($\bar{X} = 3.46$) จะมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานการตลาด/การขาย ($\bar{X} = 3.03$) สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิด

จากข้อคำถามส่วนที่ 4 ของแบบสอบถาม สอบถามถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เสนอแนะในด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร มากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 โดยเสนอแนะให้จัดให้มีการสื่อสาร สัมมนา จัดกิจกรรมร่วมหรือจัดให้มีการสังสรรค์ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การแข่งขันกีฬา การจัดฝึกอบรม การจัดเลี้ยง ร้องลงมาคือเสนอแนะในด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 โดยเสนอแนะให้ผู้บริหารควรปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล จัดให้มีการประชุมในหน่วยงานเพื่อชี้แจงหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารรวมถึงนโยบายขององค์กร และควรจัดองค์กรและบริหารงานลักษณะหน่วยธุรกิจ (Business Unit) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานและการบริหารจัดการ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	16	7.0
- ควรจัดให้มีการสัมมนาหรืออบรมพนักงานใหม่เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและเกิดความรักและศรัทธาในองค์กร		
- จัดกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับองค์กรเพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น การทำบุญตักบาตรในโอกาสวันสำคัญขององค์กร		
2) ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร	41	17.9
- ผู้บริหารควรปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล		
- จัดให้มีการประชุมในหน่วยงานเพื่อชี้แจงหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารรวมถึงนโยบายขององค์กร		
- ควรจัดองค์กรและบริหารงานลักษณะหน่วยธุรกิจ (BU) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานและการบริหารจัดการ		

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
3) ด้านการได้รับการยอมรับ - ยอมรับในความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ใช้คนให้ตรงกับงาน - ควรให้พนักงานในแต่ละระดับมีอำนาจในการตัดสินใจ	22	9.6
4) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร - จัดให้มีการสื่อสาร สัมมนา จัดกิจกรรมร่วมหรือจัดให้มีการสังสรรค์ร่วมกัน ระหว่างหน่วยงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การ แข่งขันกีฬา การจัดฝึกอบรม การจัดเลี้ยง	81	35.4
5) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ - จัดให้มีศูนย์กีฬา (Sport Club) - จัดให้มีการแข่งขันกีฬา จัดแรลลี่ - จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์กับสาธารณชน เช่น อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม - ส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้ครอบครัว พ่อแม่พี่น้อง มีสวัสดิการเทียบเท่า พนักงาน หรือให้มีมากขึ้นกว่าปัจจุบัน - ให้ค่าตอบแทนพนักงานในแต่ละคน แต่ละตำแหน่ง โดยมีพื้นฐานการ ประเมินที่เท่าเทียมกัน	38	16.6
6) ด้านความก้าวหน้าในงาน - ผู้บริหารต้องพัฒนาตำแหน่ง ความก้าวหน้า และผลตอบแทนตามความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล - ควรล้มเลิกระบบเส้นสายในองค์กร เพราะจะทำให้คนที่ตั้งใจทำงานเสีย กำลังใจในการปฏิบัติงาน - การจัดให้มีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	23	10.0
7) ด้านความมั่นคงในงาน - ให้พนักงานปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ และความถนัดของแต่ละ บุคคล รวมถึงเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในงานที่ตนปฏิบัติได้	7	3.1
8) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน - บริษัทควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเกี่ยวกับอาคารสถานที่ เช่น ด้านความสะอาด	1	0.4
รวม	229	100.0

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัย เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. วิธีดำเนินการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

1. วิธีดำเนินการวิจัย

1.1 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดทุกระดับ ซึ่งในปี 2546 มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 25,449 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้จากการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบเชิงชั้น (Stratified Random Sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 จะได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ งานช่างงานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการการบิน งานโภชนาการ งานการตลาด/การขาย และงานบุคลากร/งานทั่วไป

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยมีระดับความผูกพันให้เลือกตอบข้อละ 5 ระดับ แยกเป็นความผูกพันแต่ละด้านรวม 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน

ความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาองค์กร

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีเลือกสุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยการดำเนินการภาคสนามผู้วิจัยร่วมกับผู้ช่วยวิจัยอีก 8 คน เป็นผู้แจกแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2547 ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์ โดยการเลือกตัวอย่างจากพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน กระจายไปตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ งานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการตลาด/การขาย และงานบุคลากร/งานทั่วไป

1.4 การวิเคราะห์ผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยสถิติวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

1.4.2 วิเคราะห์ลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของงานแต่ละแผนกที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ งานช่าง งานบริการลูกค้า งานปฏิบัติการบิน งานโภชนาการ งานการตลาด/การขาย และงานบุคลากร/งานทั่วไป

1.4.3 วิเคราะห์ความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยจัดระดับความผูกพันออกเป็น 5 ระดับ ตามทฤษฎีของ Likert ได้แก่ ผูกพันมากที่สุด ผูกพันมาก ผูกพันปานกลาง ผูกพันน้อย และ ผูกพันน้อยที่สุด

1.4.4 วิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test หรือ One-

way Analysis of Variance) และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยวิธีของ Scheffe'

1.4.5 วิเคราะห์ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันที่มีต่อองค์กร ใช้วิธีทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test หรือ One-way Analysis of Variance) และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยวิธีของ Scheffe's test

2. สรุปการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลที่สำคัญตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้ดังนี้

2.1 ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนมากในภาพรวมมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ตรงตามสมมติฐานการวิจัย ด้วยค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.39 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร มีความผูกพันในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ 4.01 3.64 และ 3.42 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความผูกพันในระดับปานกลาง คือ ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ด้วยค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ คือ 3.40 3.35 3.31 3.18 และ 2.80

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

เนื่องจากลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ตำแหน่งงาน และอายุงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยออกได้เป็น 6 ข้อย่อย ดังนี้

2.2.1 เพศ พบว่า ในภาพรวมเพศที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานเพศชาย ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2.2.2 อายุ พบว่า ในภาพรวมอายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เฉพาะด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2.2.3 สถานภาพสมรส พบว่า ทั้งในภาพรวมและรายด้าน (ทั้ง 8 ด้าน) สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

2.2.4 ระดับการศึกษา พบว่า ทั้งในภาพรวมและรายด้าน (ทั้ง 8 ด้าน) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

2.2.5 ตำแหน่งงาน พบว่า ในภาพรวมตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2.2.6 อายุงาน พบว่า ในภาพรวมอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 3 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3. อภิปรายผล

จากการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นผลการวิจัยที่น่าสนใจ ดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสามารถแยกได้เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน และอายุงาน

1) ตำแหน่งงาน จากการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ในภาพรวมตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร มีความผูกพันต่อองค์กรด้วยค่าเฉลี่ย 3.61 สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2538: 61-63) พบว่า ตัวแปรลักษณะบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร และเมื่อทดสอบเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง 6 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้าน

ความปลอดภัยในการทำงาน โดยพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร มีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อาจเนื่องด้วยหน้าที่ของการเป็นผู้บริหาร ย่อมต้องให้ความสนใจในด้านดังกล่าวมาก เพราะนอกจากเพื่อตนเองแล้วยังเพื่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย สำหรับด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความ มั่นคงในงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

2) อายุงาน จากการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันของ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน พบว่า ในภาพรวม อายุงานที่ แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบเป็นรายด้าน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่สัมพันธ์กัน ใน 4 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจที่ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านมนุษย สัมพันธ์ในองค์กร และด้านความมั่นคงในงาน ในขณะที่อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพัน ต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวมและ 4 ด้าน คือ ด้าน การได้รับการยอมรับ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความ ปลอดภัยในการทำงาน และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe' โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ในภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 5 คู่ คือ พนักงานที่มีอายุ งาน 1 – 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี และอายุงาน 11 – 15 ปี อาจเนื่องจากชื่อเสียงขององค์กรเป็นที่หมายปองของคนทำงานทั่วไปที่อยากเข้าไป ร่วมงานด้วย ดังนั้นเมื่อได้เข้าไปร่วมงานสมปรารถนาแล้ว ในช่วงแรกจะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร จึงมีความผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากนั้นยังพบความแตกต่างของพนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี อายุงาน 11 – 15 ปี และ อายุงาน 16 – 20 ปี แสดงว่าผู้ที่มีอายุงานนานมาก ๆ ย่อมมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีอายุ งานช่วงกลาง อาจเนื่องจากเป็นผู้ที่มีอายุมากด้วยการออกไปหางานใหม่ย่อมยากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Buchanan (1974: 542) ที่กล่าวว่า สมาชิกที่ปฏิบัติงานมานานมี แนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย, ค่านิยม และผูกพันกับงาน มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และ งานวิจัยของ เซาวลิต ตานานท์ชัย (2532: 52) พบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงานใด ๆ ยืงนาน จะยังมีความผูกพันในพฤติกรรมนั้น ๆ มาก เพราะได้คลุกคลีหรือเกี่ยวข้องกับอาชีพนั้น ๆ และเหตุผล

สำคัญ คือ เขาได้ลงทุนเสียเวลาไปกับการประกอบอาชีพนั้น ดังนั้น ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานจึงมีความ
โน้มเอียงที่จะสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

(2) ด้านการได้รับการยอมรับ พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ
พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ สูงกว่าพนักงานที่มี
อายุงาน 6 – 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการได้รับการ
ยอมรับ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี และอายุงาน 11 – 15 ปี เหตุผลเช่นเดียวกับข้อ 2.1

(3) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ
พนักงานที่มีอายุงาน 16 – 20 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สูงกว่า
พนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กร
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี และอายุงาน 11 – 15 ปี

(4) ด้านความก้าวหน้าในงาน พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ
พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ
งาน 6 – 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน 21 – 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงาน
สูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี อายุงาน 11 – 15 ปี และอายุงาน 16 – 20 ปี

(5) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบความแตกต่างจำนวน 7 คู่
คือ พนักงานที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่า
พนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี และอายุงาน 11 – 15 ปี นอกจากนั้นยังพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 21
– 25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 –
10 ปี อายุงาน 11 – 15 ปี และอายุงาน 16 – 20 ปี และพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป
มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี
และอายุงาน 11 – 15 ปี ซึ่งเป็นธรรมชาติของผู้สูงวัยย่อมต้องคำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัย
มากที่สุด เพราะกำลังวังชาเริ่มถดถอยและเป็นวัยใกล้เกษียณอายุ

3.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา

1) เพศ จากการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันของ
พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวม เพศที่แตกต่างกัน
ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่สัมพันธ์กันนั่นเอง
ซึ่งขัดแย้งกับการวิจัยของ Glisson and Durick (1988: 61-81) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมี
ความสัมพันธ์กับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ, อายุ และระดับการศึกษาของพนักงาน

แต่เมื่อทดสอบเป็นรายด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรด้วยค่าเฉลี่ย 4.16 มากกว่าพนักงานเพศชายที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้วยค่าเฉลี่ยเพียง 3.93 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Hrebiniak and Alutto (1978: 557) ที่พบว่า เพศมีความสำคัญต่อความผูกพัน เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงจะมีการรับรู้เกี่ยวกับการลงทุนหรือสิ่งที่สูญเสียหากจะคงอยู่หรือออกจากองค์กรแตกต่างกันไป คือ เพศหญิงถ้าออกจากองค์กร จะเกิดการเสี่ยงมากกว่า จึงมีแนวโน้มว่าเพศหญิงจะเปลี่ยนงานน้อยกว่า แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2538: 61-63) ที่พบว่า เพศชายมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศหญิง

2) อายุ จากการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวม อายุที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่สัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hrebiniak and Alutto (1978: 557) ที่พบว่า ผู้ที่มีอายุสูงจะมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ต้องการหรือเป็นที่น่าสนใจของหน่วยงานอื่น จึงเลือกจะทำงานเดิมต่อไป และงานวิจัยของ บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2538: 61-63) พบว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า และงานวิจัยของ กรกฎ พลพานิช (2540: 65-66) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายด้าน พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่สัมพันธ์กันใน 6 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน แต่อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 2 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe'

(1) ด้านความก้าวหน้าในงาน พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี และพนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องจากคน

ที่มีอายุ 51 – 60 ปี ย่อมเป็นผู้ที่มีอายุงานพอสมควรและได้รับความก้าวหน้าในงานมาระดับหนึ่งแล้ว ประกอบกับเป็นคนวัยใกล้เกษียณย่อมต้องการความก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้นอีกก่อนที่จะจบชีวิตวัยทำงาน เพื่อเป็นเกียรติประวัติของบุคคลคนนั้น ส่วนคนที่มีอายุ 21 – 30 ปี เป็นวัยเริ่มต้นของชีวิตทำงาน ย่อมมีพลังกายมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน จึงต่างกับคนที่มีอายุ 31 – 40 ปี ซึ่งผ่านชีวิตทำงานมาระยะหนึ่งแล้ว บางคนอาจได้พบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน จนกระทั่งบั่นทอนขวัญและกำลังใจในการทำงานไปบ้าง หรือบางคนอาจเป็นช่วงเริ่มต้นของชีวิตคู่ จึงให้ความสำคัญต่อความราบรื่นของครอบครัวใหม่มากกว่าความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน

(2) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ คือ พนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3) *สถานภาพสมรส* จากการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ทั้งในภาพรวมและรายด้าน 8 ด้าน สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่สัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฎ พลพานิช (2540: 65-66) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ นภาพิณ โหมาศวิน (2533: 95-100) พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านสถานภาพสมรส

4) *ระดับการศึกษา* จากการทดสอบความแตกต่างของระดับความผูกพันของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทั้งในภาพรวมและรายด้าน 8 ด้าน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่สัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2538: 61-63) ที่พบว่า ตัวแปรลักษณะบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ Hrebiniak and Alutto (1978: 557) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงน่าจะมีระดับความผูกพันน้อยกว่า ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลเหล่านี้จะมีความคาดหวังจากองค์กรสูง

3.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวม ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่สัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Porter and Steers (1973: 151) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือและการพึ่งพาได้ขององค์กร มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์กร กล่าวคือ หากสมาชิกรู้สึกว่าคุณค่าที่เขากำลังทำอยู่ด้วยมีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เขาก็จะมีความรู้สึกอยากจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้น และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย ส่วนเรื่องความมั่นคงในการทำงาน พบว่า หากองค์กรไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานลาออก หรือโอนย้ายไปจากองค์กร หรือไม่ยอมมาทำงานโดยการขาดงาน ลางานบ่อย ๆ และงานวิจัยของ นภาพิณ โหมาศวิน (2533: 95-100) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน (งานที่ทำทนาย โอกาสก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และงานที่ติดต่อกับผู้อื่น) ด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน (ทัศนคติของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน) และเมื่อทดสอบเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่แตกต่างกัน ใน 5 ด้าน คือ ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใน 3 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe' โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบความแตกต่างจำนวน 5 คู่ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า และด้านงานโภชนาการ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานการตลาด/การขาย มีความผูกพันต่อองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า และด้านงานโภชนาการ และพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบุคคล/งาน

ทั่วไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงาน โฆษณาการ สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

2) *ด้านความก้าวหน้าในงาน* ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า ด้านงานโฆษณาการ และด้านงานการตลาด/การขาย และพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความก้าวหน้าในงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานการตลาด/การขาย สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3) *ด้านความปลอดภัยในการทำงาน* ผลการทดสอบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบความแตกต่างจำนวน 8 คู่ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบริการลูกค้า มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง และด้านงานการตลาด/การขาย นอกจากนี้พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง และด้านงานการตลาด/การขาย ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานโฆษณาการ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานบุคคล/งานทั่วไป มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปลอดภัยในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานช่าง ด้านงานโฆษณาการ และด้านงานการตลาด/การขาย สำหรับคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 *ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย* ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาตัวแปรอิสระ 2 ตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งผู้วิจัยได้ขอเสนอแนะแนวทางจากผล การวิจัย ดังนี้

4.1.1 *ปัจจัยส่วนบุคคล* จากผลการวิจัย พบว่า ตำแหน่งงาน และ อายุงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเฉพาะพบว่าพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานในระดับผู้บริหาร และพนักงานที่มีอายุงานน้อยจะมี

ความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมาก ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ให้มากขึ้น สร้างบรรยากาศการทำงานให้อบอุ่นเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน มีความสามัคคีเห็นอกเห็นใจกันรักกันเหมือนพี่น้อง สร้างความประทับใจ เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรให้มากขึ้น ด้วยการสื่อสารให้พนักงานทั้งองค์กรได้ทราบถึงเป้าประสงค์ขององค์กร จัดการประชุมหรือพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จัดฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ใหม่ ๆ ไม่ตกยุค จัดสัมมนาหรือกิจกรรมสันทนาการระหว่างหน่วยงานเพื่อกระชับความสัมพันธ์ จัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ถึงแม้ว่าการวิจัยครั้งนี้จะไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่นั่นอาจเป็นเพราะการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างบางส่วนเท่านั้น ซึ่งตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลจัดเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ เนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานอย่างหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

4.1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเพียง 3 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยเฉพาะพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบิน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ อาจเนื่องจากผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านงานปฏิบัติการบินมากกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งในความเป็นจริงงานทุกด้านมีความสำคัญเท่าเทียมกัน เพราะงานทุกด้านจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน และเป็นพลังขับเคลื่อนขององค์กรร่วมกัน ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงจึงควรมีความยุติธรรมและยึดหลักธรรมาภิบาลให้มากขึ้น ควรล้มเลิกระบบศักดินาและระบบเส้นสายภายในองค์กร เพราะจะทำให้พนักงานที่รักศรัทธาต่อองค์กรและตั้งใจทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรเสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน ก่อให้เกิดการแบ่งแยกเป็นก๊กเป็นเหล่า อันจะทำให้บรรยากาศการทำงานภายในองค์กรไม่เกิดความสามัคคี การทำงานไม่ราบรื่น ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้อยลง ซึ่งในระยะยาวอาจส่งผลถึงผลการดำเนินงานขององค์กรลดลง หรือคู่แข่งชั้นอาจแทรกเข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดได้

4.2 ข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์สาระของแบบสอบถาม (Content Analysis)

จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 ของกลุ่มตัวอย่าง โดย

เสนอแนะในด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร มากที่สุด รองลงมาเสนอแนะในด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพอสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

4.2.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้ผู้บริหารองค์กรจัดให้มีการสื่อสาร สัมมนา จัดกิจกรรมร่วม หรือจัดให้มีการสังสรรค์ร่วมกัน ระหว่างหน่วยงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การแข่งขันกีฬา การจัด ผูกอบรวม การจัดเลี้ยง เป็นต้น

4.2.2 ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้ผู้บริหารองค์กรปฏิบัติงานโดยยึดหลัก ธรรมมาภิบาล จัดให้มีการประชุมในหน่วยงานเพื่อชี้แจงหรือแจ้งข้อมูลข่าวสารรวมถึงนโยบายของ องค์กร และควรจัดองค์กรและบริหารงานลักษณะหน่วยธุรกิจ (Business Unit) เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงานและการบริหารจัดการ

4.2.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้ผู้บริหารองค์กรจัดให้มีศูนย์กีฬา (Sport Club) จัดแข่งขันกีฬา จัดแรลลี่ ควรจัด กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์กับสาธารณชน เช่น อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ควรส่งเสริมสถาบันครอบครัว ให้ครอบครัว พ่อแม่พี่น้อง มีสวัสดิการเทียบเท่าพนักงาน หรือให้มีมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และควรให้ ค่าตอบแทนพนักงานในแต่ละคนแต่ละตำแหน่ง โดยมีพื้นฐานการประเมินที่เท่าเทียมกัน

4.2.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้ผู้บริหารองค์กรควรพัฒนาตำแหน่ง ความก้าวหน้า และผลตอบแทนตามความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล ควรล้มเลิกระบบเส้นสายในองค์กร เพราะจะทำให้คนที่ตั้งใจ ทำงานเสียกำลังใจในการปฏิบัติงาน และควรจัดอบรมให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

4.2.5 ด้านการได้รับการยอมรับ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้ผู้บริหารองค์กรยอมรับในความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ใช้คนให้ตรงกับงาน และควรให้พนักงานในแต่ละระดับมีอำนาจในการตัดสินใจเพิ่มขึ้น

4.2.6 ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้ผู้บริหารองค์กรจัดให้มีการสัมมนาหรืออบรมพนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและเกิดความรักและศรัทธาในองค์กร และควรจัดกิจกรรม ต่างๆ เกี่ยวกับองค์กรเพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น การทำบุญตักบาตรใน โอกาสวันสำคัญขององค์กร

4.2.7 ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้ผู้บริหารองค์กรให้โอกาสพนักงานได้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ และความถนัดของแต่ละบุคคล รวมถึงเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในงานที่ตนปฏิบัติ

4.2.8 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการให้ผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเกี่ยวกับอาคารสถานที่ เช่น ด้านความสะอาด เป็นต้น

4.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

4.3.1 ควรทำการวิจัยเพื่อประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างต่อเนื่อง เพื่อหาข้อบกพร่องสำหรับนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

4.3.2 ควรทำการวิจัยความผูกพันต่อองค์กรของ ในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจาก 8 ด้านที่ทำการวิจัยในครั้งนี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรกฎ พลพานิช “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพอากาศ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2540
- กัลยา มหาอำนาจ “ความผูกพันของข้าราชการตำรวจที่มีต่อกองบรรพต สำนักงานแผนงานและบรรพต สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานยุติธรรม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2544
- จารุณี ธรนิตยกุล “ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของหัวหน้า กับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2541
- เขียวชาญ อาศุวัฒนกุล *มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์ 2530
- เขาวลิต ตานานนท์ชัย “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีการศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2532
- ธีระ วีรธรรมสาธิต “ความผูกพันต่อองค์กร : ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกเทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2532
- นภาพิฎ โหมาศวิน “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2533
- บุษกร สีกา “ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิผลขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2545

บุษยามณี จันท์เจริญสุข “การคุณภาพชีวิตงาน กับความผูกพันต่อองค์กร” ปรินิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2538

ประภัสสร ชุนพิลึก “ความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เกษตร บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 2544

ประสิทธิ์ ศรีโสภา “กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดสุพรรณบุรี”
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์ 2537

พร้อมพรรณ ปิณฑกัญญา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อวิชาชีพ
ของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2541

ภรณ์ กীরติบุตร *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์ 2529

ภัทรา แสงอรุณ “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการที่
ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ : กรณีศึกษา สุสานทัพเรือพังงา” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2543

โสภา ทรัพย์มากอุดม “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิต
แห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2533

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ *รายงานการวิจัยประสิทธิภาพการใช้ครู : การวิเคราะห์
เชิงปริมาณระดับมหภาค* กรุงเทพมหานคร สำนักนายกรัฐมนตรี 2539

อรุณ รักธรรม *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2522

Allen N.J. and Meyer J.P. “The Measure and Antecedents of Affective, Continuance and
Normative Commitment to the Organizational Commitment.” *Journal of
Occupational Psychology*. (1990): 1-18.

- Buchanan, Bruce. "Government Managers, Business Executives and Organization Commitment." *Public Administrative Review*. (1974): 340.
- _____. "Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations." in *Administrative Science Quarterly*. p. 542. n.p. no place, 1974.
- Glisson, Charles and Durick, Mark. "Predictors of Job Satisfaction and Organization Commitment in Human Service Organization." *Administrative Science Quarterly*, 33 (March 1988): 61-81.
- Grusky, Oscar. "Career Mobility and Organization Commitment." *Administrative Science Quarterly*, 10 (December 1966): 488-503.
- Hackman, R. J. and Suttle, L. J. *Improving Life a Work: Behavioral Science Approach to Organizational Change*. Santa Monica, California: Goodyear Publishing, 1977.
- Herzberg, F. "One More Line : How Do You Motivate Employees?" *Harvard Business Review*. (1968): 50
- Hrebiniak, Lawrence G. and Joseph, A. Alutto. "Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment." in *Administrative Science Quarterly*. p. 557. n.p. no place, 1978.
- Kanter, R. M. "Commitment and Social Organization : A Study of Commitment Mechanisms in Utopia Communities." *American Sociology Review*. (1968): 499.
- Newstrom, J.W. and Davis, K. "Human Behavior at Work" in *Organizational Behavior*. 8th ed. New York: Mc Graw-Hill International, 1989.
- Porter, Lyman W. and Steers, Richard M. "Organizational Work, Personal Factor in Employee and Absenteeism." in *Psychological Bulletin*. p. 151. n.p. no place, 1973.
- Sayles, Leonard R. and George Strauses. *Managing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1977.
- Sheldon, M. "Investment and Involvement as Mechanisms Producing Commitment the Organization." in *Administrative Science Quarterly*. p 143. n.p. no place, 1971:

Steers, Richard M. "Antecedent and Outcomes of Organizational Commitment." in
Administrative Science Quarterly. p 46.n.p. no place, 1977.

Steers, R. M. and Porter L. W. *Motivation and Work Behavior*. 5th Ed. New York:
Mc Graw Hill, 1991.

Taro Yamane. *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall,
1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ | ประธานกรรมการประจำสาขา
วิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชรินทร์ ชูณหพันธ์รักษ์ | อาจารย์ประจำสาขา
วิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 3. นาวาอากาศโทสุพจน์ สีสด | รองผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 4. เรืออากาศโทวุฒิชัย สงวนหมู่ | รองผู้อำนวยการใหญ่
ฝ่ายซ่อมใหญ่
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 5. ดร.มาลี ธรรมศิริ | ผู้อำนวยการ
ฝ่ายฝึกอบรมการบริหารทั่วไป
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

6. อายุงาน

- | | | | |
|--------|----------|--------|--------------|
| 1. () | 1-5 ปี | 2. () | 6-10 ปี |
| 3. () | 11-15 ปี | 4. () | 16-20 ปี |
| 5. () | 21-25 ปี | 6. () | 25 ปี ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน

7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

- | | | | |
|--------|---------------------|--------|------------------------|
| 1. () | งานช่าง | 2. () | งานบริการลูกค้า |
| 3. () | งานปฏิบัติการบิน | 4. () | งานโภชนาการ |
| 5. () | งานการตลาด / การขาย | 6. () | งานบุคลากร / งานทั่วไป |

8. การมีส่วนร่วมในการวางแผนงานของท่านอยู่ในระดับใด

- | | | | |
|--------|------------|--------|------|
| 1. () | มากที่สุด | 2. () | มาก |
| 3. () | ปานกลาง | 4. () | น้อย |
| 5. () | น้อยที่สุด | | |

9. ลักษณะการติดต่อสื่อสารในการทำงานของท่านเป็นแบบใด

- | | | | |
|--------|------------------------|--------|-------------|
| 1. () | ลายลักษณ์อักษร | 2. () | วาจา |
| 3. () | ทางคอมพิวเตอร์ | 4. () | ทางโทรศัพท์ |
| 5. () | อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | | |

10. ลักษณะการบริหารและควบคุมงานเป็นอย่างไร

- | | | | |
|--------|----------|--------|-------------|
| 1. () | รวบอำนาจ | 2. () | กระจายอำนาจ |
| 3. () | แบบผสม | | |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความผูกพัน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

5 = ผูกพันมากที่สุด

4 = ผูกพันมาก

3 = ผูกพันปานกลาง

2 = ผูกพันน้อย

1 = ผูกพันน้อยที่สุด

ปัจจัย	ระดับความผูกพัน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<p>ด้านความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร</p> <p>11. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานในองค์กรนี้</p> <p>12. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จขององค์กรต่อประเทศชาติ</p> <p>13. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อมีคนกล่าวชมองค์กรของท่าน</p> <p>14. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความสำคัญต่อองค์กร</p> <p>15. ท่านรู้สึกว่าท่านได้รับเกียรติจากการเป็นพนักงานขององค์กร</p>					
<p>ด้านความเชื่อมั่น ศรัทธาในนโยบายและเป้าหมายขององค์กร</p> <p>16. ท่านตั้งใจว่าท่านจะช่วยผลักดันให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย</p> <p>17. ท่านเชื่อมั่นว่าท่านสามารถทำงานตามเป้าหมายองค์กรได้</p> <p>18. ท่านรู้สึกว่าเป้าหมายและแนวการบริหารขององค์กร สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่านได้เป็นอย่างดี</p> <p>19. ท่านคิดว่านโยบายและเป้าหมายขององค์กรชัดเจน</p> <p>20. ท่านคิดว่านโยบายและเป้าหมายขององค์กรถูกกำหนดอย่างเหมาะสมกับองค์กร</p>					
<p>ด้านการได้รับการยอมรับ</p> <p>21. ท่านรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายมีค่าและความสำคัญ</p> <p>22. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน</p> <p>23. ท่านรู้สึกว่าผลงานของท่านเป็นที่ชื่นชมของผู้บังคับบัญชา</p> <p>24. ท่านรู้สึกว่าทุกคนในองค์กรให้เกียรติท่าน</p> <p>25. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน</p>					
<p>ด้านมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร</p> <p>26. ท่านเห็นว่าการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน</p> <p>27. ท่านรู้สึกว่าท่านอยู่ในทีมงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกเป็นอย่างดี</p>					

ปัจจัย	ระดับความผูกพัน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<p>28. ท่านรู้สึกว่ายภายในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</p> <p>29. การประสานงานภายในองค์กรมีความเข้าใจกันดี</p> <p>30. ทุกคนภายในองค์กรให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ</p> <p>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</p> <p>31. ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ</p> <p>32. ท่านพึงพอใจต่อผลประโยชน์ทั้งหมดที่ได้รับ</p> <p>33. ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ</p> <p>34. ท่านรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเสมอภาค</p> <p>35. องค์กรคำนึงถึงสวัสดิการของพนักงานและครอบครัว</p> <p>ด้านความก้าวหน้าในงาน</p> <p>36. โอกาสความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับศักยภาพของตัวเอง</p> <p>37. องค์กรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม / ดูงาน / พัฒนาสายอาชีพ</p> <p>38. ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานในอดีตจะช่วยให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าการทำงานในองค์กรอื่น</p> <p>39. ท่านคิดว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่จะทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าสูง</p> <p>40. องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นไป</p> <p>41. ท่านเห็นว่าบุคลากรได้รับความเสมอภาคและมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้น / ตำแหน่ง</p> <p>42. ท่านรู้สึกว่าคุณมีโอกาสในการก้าวขึ้นสู่ผู้บริหารระดับสูง</p> <p>ด้านความมั่นคงในงาน</p> <p>43. ท่านคิดที่จะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุ</p> <p>44. ท่านคิดว่าองค์กรมีความมั่นคงสูง</p>					

ปัจจัย	ระดับความผูกพัน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
45. ท่านเห็นว่าไม่ว่าองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ท่านจะสามารถปรับตัวและทำงานอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป					
46. ท่านไม่เคยคิดจะลาออกจากองค์กร					
47. โอกาสที่พนักงานจะถูกพิจารณาให้ออกจากงานมีความเป็นไปได้ต่ำ					
ด้านความปลอดภัยในการทำงาน					
48. สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในทำเลที่ปลอดภัย การคมนาคมสะดวก					
49. องค์กรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเรื่องความปลอดภัยตลอด 24 ชม.					
50. ท่านรู้ดีว่าการทำงานในองค์กรนี้มีความปลอดภัยได้ระดับมาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไป					
51. ภายในสถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน					
52. ภายในสถานที่ทำงานมีความสะอาด ปราศจากแมลงต่างๆ					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	จ.ส.ต. วิโรจน์ สว่างเดือน
วัน เดือน ปีเกิด	16 พฤษภาคม 2507
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	จบประถมศึกษาปีที่ 7 โรงเรียนวัดเวฬุวัน พ.ศ. 2521 จบมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนชัยสิทธิ์ธาวาส “พัฒนสายบำรุง” พ.ศ. 2524 จบมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนคณะราษฎรบำรุง ปทุมธานี พ.ศ. 2526 จบประกาศนียบัตรโรงเรียนทหารม้า ศูนย์การทหารม้า กองทัพบก พ.ศ. 2527 จบปริญญาตรี วิทยาลัยครูเทพสตรีลพบุรี พ.ศ. 2531
ประวัติการทำงาน	2527-2530 กองบินปีกหมุนที่ 3 ศูนย์การบินทหารบก ลพบุรี ตำแหน่ง ช่างเครื่องบินปีกหมุน 2530-2532 ชุดปฏิบัติการบิน กรมทหารมหาดเล็ก ราชวัลลภรักษาพระองค์ ตำแหน่ง ช่างเฮลิคอปเตอร์พระที่นั่ง 2532-ปัจจุบัน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	Aircraft Mechanic Leader