



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
สายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employees
in a Commercial Airline

นามผู้วิจัย นางสาววรรัดดา เหลืองรังษี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒนา ศรีสัตยวาจา, กศ.ม.)

กรรมการ

(อาจารย์พันธุ์หญิงพนมพร ห่มจันทร์, วท.ม.)

กรรมการ

(อาจารย์ทรงชนะ ใจร่มจั่น, วท.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศิริกานา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 2 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employees in a Commercial Airline

โดย

นางสาววรัตดา เหลืองรังษี

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2549

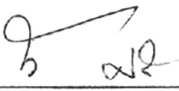
ISBN 974-16-1073-4

วารัศดา เหลืองร้งนั 2549: ความฟ้งพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานสายการบ่นพาณัศย์แห่งหน่ง ปรรณญาวิทยาศาสตร์มหาบัณจัศ
(จัศวทยาอุศสาหรรม) สาขาจัศวทยาอุศสาหรรม ภาควัศจัจฉวทยา ปรรณการการ
ที่ปรรักษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัณณา ศรึสัศย์วัจา, กศ.ม. 96 หน้า
ISBN 974-16-1073-4

การว้จยัศร้งนันี้มีวัศตุประสงค้เพื่อ 1) ศัศษาาระดับความฟ้งพอใจในงานและความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานสายการบ่นพาณัศย์แห่งหน่ง 2) เปรียบเทียบความฟ้งพอใจในงานและความ
ผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบ่นพาณัศย์แห่งหน่งตามป้งจยัศส่วนบุคคละได้แก่ เพศ อายุ
อายุงาน และสถานภาพสมรส 3) ศัศษาความสัมพันธ์ระหว่างความฟ้งพอใจในงานและความ
ผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบ่นพาณัศย์แห่งหน่ง โดยศัศษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น
พนักงานสายการบ่นพาณัศย์แห่งหน่งประจำสาขากรุงเทพมหานครเป็นจำนวน 181 คน ซึ่งเก็บ
ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามป้งจยัศส่วนบุคคละ แบบ
สอบถามความฟ้งพอใจในงาน แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การและคำถามปลายเปิดเพื่อให้
พนักงานแสดงความคิดเห็น จากนั้นทำการว้เคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
โดยใช้สถิติ t-test, F-test, และ Pearson's Product Moment Correlation

ผลการว้จยัศพบว่า 1) พนักงานมีความฟ้งพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การอยู่ใน
ระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงานและสถานภาพสมรสต่างกันไม่พบว่ามีความ
ฟ้งพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความ
ฟ้งพอใจในงานด้านค่าจ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) พนักงานที่มีเพศ
อายุ อายุงานและสถานภาพสมรสต่างกันไม่พบว่ามีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน 4)
ความฟ้งพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01

วารัศดา เหลืองร้งนั
ลายมือชื่อนัศศ

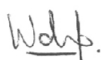

ลายมือชื้อประธานการการ

1 , ก.พ. , 49

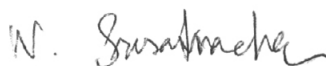
Waratda Luangrangsee 2006: Job Satisfaction and Organizational Commitment of Employees in a Commercial Airline. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Wattana Srisatvacha, M.Ed. 96 pages.
ISBN 974-16-1073-4

The purposes of this study were 1) to investigate the level of job satisfaction and organizational commitment of employees in a commercial airline 2) to compare their job satisfaction and organizational commitment according to personal characteristics of sex, age, years of employment and marital status, and 3) to find the relationship between their job satisfaction and organizational commitment. The data were collected from 181 employees of a commercial airline at Bangkok. Questionnaire was the major instrument which was divided into four parts: personal characteristics, job satisfaction, organizational commitment and opened form for employee's opinion. The data were analyzed by t-test, F-test and Pearson's Product Moment Correlation.

The results of this study indicated that 1) most of the employees has medium level of job satisfaction and organizational commitment; 2) employees of different sex, age, years of employment and marital status have no difference in overall job satisfaction. However, it was found that the different sex have significant difference in pay satisfaction $p < .05$; 3) employees of different sex, age, years of employment and marital status have no difference in organizational commitment; and 4) job satisfaction has significant high positive correlation with organizational commitment ($p < .01$)



Student's signature



Thesis Advisor's signature

1 / FEB / 06.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และเอาใจใส่จากผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนา ศรีสัตย์วาจา ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์พันธุ์หญิง พนมพร พุ่มจันทร์ กรรมการสาขาวิชาเอก อาจารย์ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น กรรมการสาขาวิชารอง ที่กรุณาให้คำปรึกษาในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ และขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ปัญญา รุ่งเรือง ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายบุคคลของสายการบินพาณิชย์แห่งนีที่อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล ตลอดจนพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจเสมอมา

สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณแม่และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่สนับสนุนและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ โดยเฉพาะคุณพ่อซึ่งจากไปแล้วแต่ผู้วิจัยยังคงระลึกถึงตลอดมา

วรัตตา เหลืองรังษี

ธันวาคม 2548

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (5)

บทที่ 1 บทนำ 1

 ความสำคัญของปัญหา 1

 วัตถุประสงค์ในการวิจัย 4

 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

 ขอบเขตของการวิจัย 4

 นิยามศัพท์ 5

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 7

 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 7

 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ 23

 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 35

 กรอบแนวคิดการวิจัย 39

 สมมติฐานในการวิจัย 39

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 41

 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 41

 เครื่องมือและขั้นตอนที่ใช้ในการวิจัย 41

 การเก็บรวบรวมข้อมูล 45

 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 46

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ 47

 ผลการวิจัย 48

 ข้อวิจารณ์ 64

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	78
 เอกสารและสิ่งอ้างอิง	 79
 ภาคผนวก	 84

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง	48
2	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง	49
3	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง	50
4	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ	51
5	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ	52
6	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส	54
7	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุงาน	55
8	การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ	57
10	การเปรียบเทียบของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส	58
11	การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุงาน	59
12	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง	60
13	ตารางแสดงการยอมรับและปฏิเสธสมมติฐานจากผลการวิจัย	63

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- 1 การเกิดความผูกพันต่อองค์กรทางด้านทัศนคติและพฤติกรรม

25

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกธุรกิจทุกๆประเภทต่างมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจทั่วโลกอย่างรุนแรงและรวดเร็วตลอดเวลา นอกจากนั้นสังคม การเมือง เทคโนโลยีก็มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเช่นกัน องค์กรต่างๆจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์และแผนการต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ธุรกิจการบินก็เช่นเดียวกันที่มีอัตราการแข่งขันสูงขึ้นเรื่อยๆเนื่องจากสายการบินใหม่ๆที่เกิดขึ้นมีจำนวนมากขึ้น กลยุทธ์ต่างๆของแต่ละสายการบินสร้างขึ้นมีความหลากหลายและแตกต่างกันไปเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด ตัวอย่างเช่น การเกิดของสายการบินต้นทุนต่ำที่กำลังเป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยวที่ต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางนอกจากจะมีการแข่งขันกันทางการตลาดแล้วทางด้านบริการและเชิงปฏิบัติการที่มีคุณภาพก็เป็นปัญหาเช่นเดียวกัน ส่งผลให้สายการบินต่างๆจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ต่างๆเพื่อให้แข่งขันกับตลาดได้ในทุกๆด้านและเพื่อรองรับปริมาณเพิ่มขึ้นของความต้องการเดินทางทางอากาศ Lam (2001) ได้ให้ทัศนะในสภาพการณ์แข่งขันเช่นนี้ว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการที่แข็งแกร่งและรวดเร็ว อีกทั้งยังต้องการพนักงานที่มีความมั่นคงผูกพันต่อองค์กรสูงในการทำงานร่วมกับองค์กร

สายการบินพาณิชย์แห่งนี้ได้ดำเนินกิจการมานาน ซึ่งจัดได้ว่าเป็นบริษัทที่อยู่ในระดับแนวหน้าทางด้านธุรกิจการบินในประเทศทั่วเอเชีย ฉะนั้นการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในการแข่งขัน บริษัทจึงมีความจำเป็นจะต้องพัฒนายุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่เหมาะสมในขณะเดียวกันก็ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปพร้อมๆกันโดยเชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร Mowday, Porter and Steers (1982) กล่าวว่าพนักงานที่เข้ามาทำงานกับองค์กรนั้นต่างมีความต้องการความปรารถนา ทักษะและอื่นๆที่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานเหล่านั้นมีความคาดหวังที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่สามารถใช้ศักยภาพหรือความสามารถที่พนักงานมีได้ ในขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานได้ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กรมีลักษณะที่มีการแลกเปลี่ยนกัน (Exchange Relationship) กล่าวคือ หากองค์กรปรารถนาที่จะให้พนักงานมีความตั้งใจและใช้

ความพยายามในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทุ่มเทให้กับงานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อประโยชน์สูงสุด ต่อองค์กร องค์กรจำเป็นที่จะต้องดูแลและเอาใจใส่เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน จึงสามารถจะเกิดประโยชน์ร่วมกันได้

การมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย คือ พนักงานและองค์กรนั้น การจัดการและนโยบายต่างๆขององค์กรถือได้ว่าเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ องค์กรควรทราบและเข้าใจถึงความต้องการของพนักงาน เพื่อหาวิธีในการจูงใจพนักงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกันไป เพราะถ้าหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานแล้ว แน่นนอนการลาออก การขาดงาน และการดำเนินกิจกรรมทางด้านสหภาพแรงงานก็จะเกิดขึ้น (Feldman, 1986) ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ต้องการให้เกิดขึ้น เพราะนอกจากจะเป็นการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าและมีความสามารถไปแล้ว ยังเป็นการสูญเสียงบประมาณและเวลาเพื่อพัฒนาบุคลากรใหม่ๆ รวมไปถึงคุณภาพของงานที่ลดลง ด้วย Baron (1986) กล่าวแม้ว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในระดับสูง แต่ไม่ได้หมายความว่าพนักงานจะมีทัศนคติหรือความรู้สึกในทางบวกต่องานทุกๆด้าน ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีความพึงพอใจในการนิเทศงานของหัวหน้างาน ในขณะที่เดียวกันอาจจะไม่มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน ซึ่งเป็นจุดสำคัญที่ผู้บริหารมักมองข้าม นอกจากนั้นความพึงพอใจในงานมีลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มพนักงาน อาทิเช่น สาขาอาชีพ และเพศที่แตกต่างกัน เป็นต้น ดังที่ Gilmer (1967) ได้ให้เหตุผลว่าบุคคลมักจะทำงานด้วยสาเหตุหลายประการที่ประกอบกันซึ่งเกิดจากความต้องการที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ชายที่เพิ่งสมรสอาจให้ความสำคัญกับค่าตอบแทน ในขณะที่ผู้จัดการที่มักโยกย้ายงานอาจให้ความสำคัญกับโอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งแรก

ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรจะเข้าใจถึงความต้องการและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานในด้านต่างๆ อาทิเช่น Steers (1991) ได้จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้ ลักษณะงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะได้ปรับปรุงองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด

องค์กรไม่เพียงแต่ต้องการพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานเท่านั้น องค์กรยังต้องการบุคลากรที่มีความจงรักภักดีและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรด้วย นั่นคือความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร Mowday et al. (1982) กล่าวว่าเมื่อก้าวถึงความผูกพันต่อองค์กรนั้น พนักงานจะต้องมีการแสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรในเชิงรุกที่จะทุ่มเทและตั้งใจทำงานเพื่อองค์กร กล่าวคือจะต้องมีการแสดงออกทางด้านการพฤติกรรมการทำงาน ไม่ใช่เป็นการแสดงความผูกพันต่อ

องค์การในลักษณะของความเชื่อหรือความคิดเห็นเพียงเท่านั้น องค์การจะพบว่าพนักงานบางคนไม่มีความพึงพอใจในงานแต่มีความผูกพันต่อองค์การหรือพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานแต่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ พนักงานทั้ง 2 ประเภทนี้ล้วนแต่ส่งผลเสียแก่องค์การทั้งสิ้น เนื่องจากองค์การจะมีแต่พนักงานที่ไม่มีคุณภาพ ไม่สามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การ อีกทั้งยังต้องสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพให้แก่องค์การอื่นๆ อนันต์ชัย (2529) กล่าวถึงผลของการที่พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์การต่ำว่า พนักงานจะขาดแรงจูงใจที่จะมาทำงานและการมาทำงานอย่างตรงต่อเวลา นอกจากนั้นยังเชื่อว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในการทำนายอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของพนักงาน หากเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในงานถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวทำนายการตัดสินใจลาออกของพนักงานได้ดีกว่า (Williams and Hazer, 1986, cited in Cohen, 1992)

องค์การจึงควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การที่มีความคล้ายคลึงกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะงาน โอกาสการหางานใหม่ ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพการทำงาน (Baron, 1986) เพื่อพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาไปพร้อมๆ กัน แม้ว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวจะเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงความรู้สึกต่องานแยกออกเป็นแต่ละด้าน นอกจากนั้นความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน นั่นคือต้องใช้เวลายาวนานในการพัฒนา แต่ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในแต่ละวัน อาทิเช่น ค่าจ้าง การบังคับบัญชา เป็นต้น (Mowday et al., 1982) อย่างไรก็ตาม ปัจจัยและผลกระทบของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การมีความคล้ายคลึงกัน

ดังนั้นเพื่อหลีกเลี่ยงการสูญเสียที่มหาศาลและไม่สามารถจะคิดเป็นมูลค่าได้ทั้งทางด้านเงินทุนที่ใช้ในการคัดเลือก ฝึกอบรมและทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ อันนำไปสู่ความล้มเหลวขององค์การ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจที่จะศึกษา เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยมาวางแผนพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น ในการนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. ทราบถึงความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งอันจะเป็นข้อเสนอแนะแก่องค์กรในการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์ต่างชาติแห่งหนึ่งซึ่งปฏิบัติงานประจำสาขากรุงเทพมหานครในปีพ.ศ. 2548 โดยมีประชากรทั้งหมด 340 คน

นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสายการbinพาณิชย์แห่งหนึ่งประจำสาขา กรุงเทพมหานคร

เพศ หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงของพนักงาน

อายุ หมายถึง อายุเต็มจำนวนปีบริบูรณ์ของพนักงานในวันที่ตอบแบบสอบถามตามปีปฏิทิน

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานในหน่วยงาน

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสตามกฎหมายที่พนักงานดำรงอยู่ในปัจจุบัน

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานต่องานที่ปฏิบัติอยู่และปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกทางบวกต่องานและสามารถทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประเมินได้จากองค์ประกอบดังนี้

ลักษณะงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ เปิดโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีอิสระในการวางแผนวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง มีขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน ตารางเวลาทำงานที่เหมาะสม และการได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงาน รวมไปถึงการได้รับทราบถึงการประเมินผลการทำงาน

ค่าจ้าง หมายถึง จำนวนเงินหรือค่าตอบแทนที่เป็นเงินทุกประเภท อาทิเช่น เงินเดือน โบนัส ค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับปริมาณงาน ตำแหน่งงาน สภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพปัจจุบัน รวมไปถึงเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

โอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ทั้งนี้มีหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมและยุติธรรม นอกจากนั้นยังรวมถึงได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น อาทิเช่น การฝึกอบรม

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้างานที่มีความสามารถทางด้านการจัดการ ทั้งนี้สามารถควบคุมงานและแก้ไขปัญหาในการทำงานของพนักงานได้ อีกทั้งยังสามารถให้คำแนะนำต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ รวมไปถึงลักษณะของหัวหน้างานที่ดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และมีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ผู้ร่วมงานที่มีความเป็นมิตร ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน ทั้งนี้รวมถึงการให้ความช่วยเหลือประสานงานต่างๆและการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ของพนักงานของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่งที่มีความปรารถนาและเต็มใจที่จะเป็นพนักงาน ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยเป้าหมายและค่านิยมนี้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้

ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ รวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรและทำให้งานขององค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่จะยังคงปฏิบัติงานในองค์กร โดยไม่คิดที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ผู้วิจัยได้รวบรวม เอกสารแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งเป็นหัวข้อหลักดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

องค์กรต่าง ๆ มักพบปัญหาว่าทำไมจึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน เนื่องจากถ้าหากพนักงานเกิดความพึงพอใจแล้ว จะส่งผลต่อผลผลิต คุณภาพของสินค้าและการบริการขององค์กรที่ดีขึ้น ในทางกลับกันก็จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจด้วย ผู้วิจัยจะกล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานเป็นลำดับแรก

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Vroom (1964: 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน และทัศนคติต่องานสามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งส่วนแต่เน้นที่ความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ทัศนคติในทางบวกต่องานสามารถกล่าวได้ว่ามีความพึงพอใจในงาน ในขณะที่บุคคลที่มีทัศนคติในทางลบต่องานสามารถกล่าวได้ว่าไม่พึงพอใจในงาน

Blum and Naylor (1968: 364) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลลัพธ์จากทัศนคติของบุคคลต่องาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานและปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในการจ้างงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับ ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

Feldman and Arnold (1986) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ในทางบวกต่องานบุคคล

Steers (1991) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในงานว่าเป็นสภาพทางอารมณ์ในทางบวกหรือเป็นสุข ซึ่งเป็นผลมาจากการงานของบุคคลนั้น โดยบุคคลจะรับรู้ว่าการงานของตนสามารถสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรได้

Shermerhorn et al. (2000: 118) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกหรือลบของแต่ละบุคคลต่องาน ซึ่งเป็นทัศนคติหรืออารมณ์ที่มีการตอบสนองต่องาน สภาพทางกายภาพและสังคมในสถานที่ทำงาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกในทางบวกต่องานก็จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นสูงขึ้นด้วย

Robbins (2001: 22) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติทั่วไปต่องานของบุคคลซึ่งเป็นส่วนต่างระหว่างจำนวนรางวัลที่พนักงานได้รับและจำนวนรางวัลที่พนักงานเชื่อว่าควรได้รับ

เทพพนม (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกทางบวกและทางลบและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

สร้อยตระกูล (2545: 133) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมานั้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เมื่อบุคคลที่มีความรู้สึกในทางบวกต่องาน ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นสูง

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

Maslow (1970, cited in Mullins, 2002) กล่าวว่าบุคคลมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้ว บุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีกแต่บุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด โดยแบ่งความต้องการตามลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดอันเป็นเรื่องทางกายภาพและชีวภาพคือ ความต้องการในการพักผ่อน อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ การขับถ่าย การเคลื่อนไหว เรื่องเพศ รวมตลอดถึงความต้องการในปัจจัยสี่คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย และยารักษาโรค ในการตอบสนองพนักงานในขั้นนี้องค์การควรจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม หรือการมีโรงอาหารให้กับพนักงาน

2. ความต้องการในความปลอดภัย เป็นความต้องการที่ปราศจากภัยอันตรายทั้งปวงต่อชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ จึงจะเห็นว่าหลายองค์การจัดโครงการต่าง ๆ ได้แก่ สวัสดิการในการรักษาพยาบาล ประกันภัย เป็นต้น

3. ความต้องการความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ เมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว ความต้องการในทางสังคม ความต้องการในความรักใคร่และความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเริ่มมีบทบาท ดังนั้นองค์การควรมีสภาพการทำงานที่พนักงานได้ปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีค่าในสายตาของคนอื่น การได้รับความเคารพและความสนใจจากผู้อื่น รวมถึงความมั่นใจ ความสำเร็จและความเคารพในตนเอง องค์การจึงควรให้พนักงานได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน การให้เกียรติคุณและการชมเชยแก่พนักงาน

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด เป็นความต้องการที่บุคคลมุ่งจะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ซึ่งหมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะเป็นอะไร หรืออยู่ในสถานภาพอย่างที่เขาเองมีศักยภาพจะเป็นได้ องค์การจึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความคิดสร้างสรรค์และแสดงความคิดเห็นในการทำงาน รวมถึงการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถของพนักงาน

Maslow ยังให้ทัศนะว่าในขณะที่บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีความต้องการตามลำดับขั้น แต่สำหรับบางคนความต้องการอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้น เช่นบุคคลที่ขาดแคลนความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพอย่างเรื้อรัง บุคคลเหล่านี้อาจจะไม่เกิดความต้องการขั้นสูงกว่า หากเพียงแต่ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย และเครื่องนุ่งห่มก็เพียงพอแล้ว จึงจะเห็นว่าความต้องการของบุคคลมีความสลับซับซ้อน อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ก็ทำให้เห็นชัดถึงปัจจัยที่จะจูงใจให้บุคคลในระดับความต้องการต่าง ๆ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก

Herzberg, Mausner and Snyderman (1959, อ้างถึงใน สร้อยตระกูล, 545) ได้ทำการศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของ Herzberg เป็นการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขามีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

จากข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกที่พึงพอใจนั้นมักจะเกิดขึ้นจากลักษณะเนื้อหางาน (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจมักเกิดจากสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้อหางาน (Job Context) Herzberg et al. จึงสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและไม่พึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) โดยมีความสัมพันธ์กับลักษณะเนื้อหางาน (Job Content) ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จ (Achievement)
- 1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition)
- 1.3 ความก้าวหน้า (Advancement)

1.4 ตัวงานเอง (Work Itself)

1.5 ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต (Possibility of Growth)

1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfactions) โดยสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนืองาน (Job Context) ได้แก่

2.1 สถานภาพ

2.2 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท

2.3 คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา

2.4 สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา

2.5 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.6 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

2.7 ความมั่นคงในงาน

2.8 สภาพการทำงาน

2.9 ค่าจ้าง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

French (1964) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ความมั่นคงในอาชีพ

2. ค่าตอบแทนอยู่ในรูปของเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าล่วงเวลา ที่เหมาะสมและยุติธรรม

3. ผู้บังคับบัญชา ซึ่งควรมีคุณลักษณะที่เป็นผู้นำ เอาใจใส่ ยุติธรรม มีความเข้าใจและความสามารถในการแก้ไขปัญหา เห็นอกเห็นใจ และสนับสนุนพนักงาน

4. การยอมรับทางสังคม เช่น การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

5. สวัสดิการที่บริษัทจัดเตรียมให้ เมื่อเจ็บป่วย และรวมไปถึงสวัสดิการด้านอื่น ๆ
6. โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
7. สภาพการทำงานที่ดี

Gilmer (1967) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ความมั่นคง (Security) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงในการจ้างงานซึ่งบุคคลจะมีความรู้สึกถึงความมั่นคงขององค์การ
2. โอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) การมีโอกาสนก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นตำแหน่ง
3. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) เป็นความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงาน
4. ค่าจ้าง (Wage) เป็นค่าตอบแทนที่ได้รับ
5. ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความสนใจ (Intrinsic Aspects of the Job) เป็นความพอใจลักษณะงานที่บุคคลได้ทำ ซึ่งแต่ละบุคคลมีความสนใจที่แตกต่างกัน อาทิ เช่น บางคนชอบงานที่ได้พบปะผู้คน แต่บางคนอาจชอบงานที่มีความเป็นอิสระ เป็นต้น
6. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) การควบคุมงานที่ไม่ดี อาจส่งผลให้เกิดการขาดงาน และลาออกได้
7. สภาพสังคมในการทำงาน (Social Aspects of the Job) เป็นความต้องการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
8. การสื่อสาร (Communication) เป็นการรับส่งข่าวสารหรือออกคำสั่งที่ชัดเจนภายใน

องค์การ

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) เป็นสภาพการทำงานอาทิ อุณหภูมิ แสง การระบายอากาศ โรงอาหาร ที่จอดรถ เป็นต้น

10. สวัสดิการ (Benefits) เป็นเงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อเกษียณ การให้ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด พักผ่อน เป็นต้น

Vroom (1964) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงานไว้ 6 ประการ ได้แก่

1. การนิเทศงานของหัวหน้า ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและพนักงานมีผลอย่างมากต่อทัศนคติ ขวัญ ความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพของผลงาน โดยพฤติกรรมของหัวหน้างานควรมีลักษณะ

1.1 คำนึงถึงความต้องการของพนักงาน ซึ่งหัวหน้างานที่ให้ความสำคัญกับพนักงานมักจะสนับสนุน สนใจพนักงานทั้งในเรื่องงานและส่วนตัว และเข้าใจถึงข้อผิดพลาดของพนักงาน ในขณะที่หัวหน้างานจะต้องสามารถควบคุมระดับของผลงานให้อยู่ในระดับสูงด้วย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้างานจะต้องมีส่วนช่วยให้ลูกน้องปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน

1.2 ให้อิสระในการตัดสินใจ ซึ่งการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานได้

2. เพื่อนร่วมงาน ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่นถือได้ว่าเป็นความต้องการบุคคลโดยทั่วไป ลักษณะของเพื่อนร่วมงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ได้แก่

2.1 ระดับของการปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อกัน อันนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน

2.2 มีทัศนคติที่คล้ายคลึงกันของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะปฏิสัมพันธ์กัน

2.3 ระดับของการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจหากได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าคุณค่าต่อกลุ่ม

2.4 มีเป้าหมายที่ตรงกัน ความพึงพอใจในงานสามารถเพิ่มขึ้นได้ หากผู้ร่วมงานมีเป้าหมายที่ตรงกันก็จะสามารถมีส่วนช่วยซึ่งกันและกันในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

2.5 ความแตกต่างของบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติและค่านิยมที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่อการมีสัมพันธกันของบุคคล

3. ลักษณะงาน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ งานที่ไม่ซ้ำซาก มีการหมุนเวียนงาน เป็นงานที่สามารถใช้ทักษะและความชำนาญเพิ่มขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานมีการวางแผนงาน และกำหนดวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง นอกจากนั้นพนักงานจะต้องมีทักษะหรือความสามารถที่เหมาะสมกับงานด้วย

4. ค่าจ้าง ระดับค่าจ้างเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ เนื่องจากบุคคลมักมีการเปรียบเทียบค่าจ้างที่ตนได้รับกับผู้อื่น

5. โอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งจะนำไปสู่ค่าตอบแทน อำนาจและสถานภาพที่สูงขึ้น การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลในเรื่องการควบคุม ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงานและค่าจ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของพนักงานด้วย พนักงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในงานหากโอกาสก้าวหน้า หรือการเลื่อนตำแหน่งไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

6. ตารางเวลาการทำงาน ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าพนักงานจะมีเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัวมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นความแตกต่างของบุคคลมีผลต่อความชอบตารางการทำงานเช่นกัน

Steers (1991) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work Itself) เป็นงานที่มีความน่าสนใจและเปิดโอกาสได้เรียนรู้เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นจำนวนเงินที่ได้รับและกระบวนการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรม
3. โอกาสก้าวหน้า (Promotional Opportunities) ความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
4. ผู้บังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถทางด้านการจัดการและเทคนิคของหัวหน้างานที่ให้การช่วยเหลือและสนใจต่อพนักงาน
5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เป็นลักษณะของความเป็นมิตรและสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน

Feldman and Arnold (1986) ได้จำแนกองค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจในงาน 6 ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้าง เป็นการพิจารณาถึงปริมาณค่าตอบแทนที่เป็นเงินทุกประเภท รวมไปถึงเกณฑ์การจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรม ซึ่งค่าจ้างจะสามารถตอบสนองความต้องการหลายด้าน ค่าจ้างจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจในงานได้ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

- 1.1 เงินเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัยและยังเป็นที่ชื่นชม ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นในสังคม เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม และสิ่งฟักผ่อนหย่อนใจหลังจากการทำงาน

- 1.2 เงินเป็นสัญลักษณ์แห่งความสำเร็จ และนำไปสู่การยอมรับจากผู้อื่น พนักงานมักมองว่า ค่าจ้างที่เหมาะสมเกิดจากความเอาใจใส่จากผู้บริหารขององค์กร

2. ลักษณะงาน จะต้องมีความหลากหลาย น่าสนใจ ทำท่ายไม่ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย นอกจากนั้นมียุทธในการกำหนดวิธีการทำงาน จึงนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน

3. โอกาสก้าวหน้า กฎเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับของพนักงาน มีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจในงาน นอกจากนั้นโอกาสการเลื่อนตำแหน่งสามารถทำให้บุคคลนั้น เห็นคุณค่าในตนเองได้

4. การนิเทศงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับรูปแบบของหัวหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่

4.1 หัวหน้าที่เห็นอกเห็นใจ สนับสนุน และสนใจ เอาใจใส่ต่อพนักงาน

4.2 หัวหน้าที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5. เพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือ ความเป็นมิตร และความร่วมมือ จากเพื่อนร่วมงานถือได้ว่าเป็นการสนับสนุนทางด้านสังคม พนักงานคิดว่าการรวมกลุ่มของพนักงานจะมีประโยชน์มาก เมื่อพนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายบริหาร

6. สภาพการทำงาน เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การหมุนเวียนอากาศ แสง เสียง ตารางการทำงาน อุปกรณ์ในการทำงานและความสะอาดของสถานที่ทำงานซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

Drake and Kossen (2002) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานออกเป็นปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยภายใน (Internal Job Satisfaction Factors)

1.1 ตัวงาน (The Work) ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน บุคคลบางคนมีความรู้สึกที่ไม่ชอบงานที่ตนทำอยู่ แต่ความจริงบางครั้งอาจเป็นเพียงบุคคลไม่ชอบองค์การที่ทำอยู่เท่านั้น ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ บุคคลนั้น จะต้องแยกให้ออกว่าตนเองเกิดความรู้สึกไม่ชอบงานหรือไม่ชอบองค์การ

1.2 ความหลากหลายของงาน (Job Variety) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นถ้าหากได้ใช้ทักษะหรือความรู้เพิ่มมากขึ้น

1.3 ความมีอิสระ (Autonomy) เป็นระดับการควบคุมงาน หากบุคคลมีอิสระในการทำงานมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานมากเท่านั้น

1.4 การกำหนดเป้าหมาย (Goal Determination) การให้อิสระกับบุคคลทำงานในการกำหนดเป้าหมายการทำงานและรวมไปถึงการกำหนดเกณฑ์ความสำเร็จนั้น สามารถทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในงานได้ ขณะเดียวกันเป้าหมายนั้นต้องชัดเจนและบุคคลสามารถทำให้สำเร็จได้

1.5 ข้อมูลย้อนกลับและการยอมรับ (Feedback and Recognition) ซึ่งข้อมูลย้อนกลับและการยอมรับมีความแตกต่างกันในเรื่องของความถี่และความสำคัญ บุคคลจะได้รับความรู้สึกการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาไม่บ่อยมากนักถ้าหากเทียบกับการให้ข้อมูลย้อนกลับ เช่น การแสดงการยอมรับโดยการให้รางวัลและพนักงานดีเด่นประจำเดือน ซึ่งการยอมรับจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร ในขณะที่เดียวกันการให้ข้อมูลย้อนกลับจะต้องกระทำอย่างถูกต้อง เวลาและความถี่ต้องเหมาะสม จึงสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้แก่บุคคลได้ อย่างไรก็ตามทั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับและการยอมรับจะต้องทำอย่างถูกต้องและยุติธรรม เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดความไม่พึงพอใจต่อบุคคลทำงานในองค์กร

2. ปัจจัยภายนอก (External Job Satisfaction Factors)

2.1 ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จของบุคคลในด้านการทำงาน โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานอย่างมากก็จะมี ความพึงพอใจในงานอยู่ระดับสูง นั่นหมายความว่าบุคคลที่มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านการฝึกอบรม การให้การศึกษา หรือแม้แต่การจัดอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการทำงานเพื่อให้พนักงานทำงานสำเร็จและนำไปสู่ความพึงพอใจในงานได้

2.2 ความสับสนและความขัดแย้งในบทบาท (Role Ambiguity and Role Conflict) เป็นการยากมากที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้าหากบุคคลนั้นไม่แน่ใจว่างานของตนคืออะไร มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบอย่างไร นอกจากนั้นความขัดแย้งในบทบาทก็จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงานได้เช่นกัน

2.3 โอกาส (Opportunity) ซึ่งเป็นโอกาสในการก้าวหน้าและการเจริญเติบโตในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ (Perception) ของบุคคล หากบุคคลมีการรับรู้ว่าองค์กรที่ตนอยู่ให้ค่าตอบแทนน้อยกว่า มีชั่วโมงการทำงานที่มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ก็นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงานได้เช่นกัน

2.4 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความมั่นคงขององค์การในการจ้างงานต่อไปในอนาคต หากองค์การมีการปลดพนักงานออกอยู่เป็นประจำ จะทำให้นุคคลเกิดความไม่มั่นคงในงาน

2.5 การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interactions) เมื่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมไม่เป็นอย่างที่ปรารถนา จะทำให้นุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานที่แยกจากสังคมและความถี่ที่บุคคลปฏิสัมพันธ์กัน

2.6 การนิเทศงาน (Supervision) เป็นการจัดการและดูแลของผู้บังคับบัญชาที่สามารถทำให้นุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

2.7 วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) เป็นความเชื่อ ค่านิยมและทัศนคติของบุคคลในองค์การ หลักสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน คือ ความต้องการของบุคคลและองค์การต้องตรงกัน

2.8 ตารางการทำงาน (Work Schedules) สามารถทำให้นุคคลเกิดความพึงพอใจได้ ตัวอย่าง เช่น การยืดหยุ่นเวลาทำงาน (Flexitime) สามารถทำให้ตอบสนองความต้องการชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานได้

2.9 ความอาวุโส (Seniority) มีความแตกต่างในแต่ละบุคคล บุคคลอาจมีความรู้สึกพึงพอใจในงานเนื่องจากประสบการณ์ทำให้นุคคลเกิดความชำนาญเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันบุคคลบางคนอาจเกิดความรู้สึกเบื่อ ซึ่งเกิดจากการทำงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายอย่างที่คาดหวัง

2.10 ค่าตอบแทน (Compensation) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เงินสามารถตอบสนองความต้องการ 2 ลำดับขั้นนั่นคือ ความต้องการขั้นพื้นฐานและการยอมรับยกย่อง เงินไม่เพียงใช้ซื้ออาหารเสื้อผ้าเท่านั้น เงินยังสามารถทำให้นุคคลสร้างสถานภาพทางสังคมได้อีกด้วย แต่การเพิ่มค่าตอบแทนอาจจะไม่ใช่วิธีการที่ฉันทันในการแก้ปัญหาในองค์การ ดังนั้น้องค์การต้องตรวจสอบและหาสาเหตุว่าปัจจัยในด้านใดที่เป็นสาเหตุของปัญหาอย่างแท้จริง

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Job Satisfaction)

3.1 ความผูกพันต่องานหรือความรับผิดชอบต่องาน (Commitment) ยิ่งถ้าบุคคลนั้นมีการค้นหาข้อมูล คัดเลือกและเตรียมพร้อมสำหรับงานมากเท่าใด อีกทั้งงานนั้นเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนและครอบครัว บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

3.2 ความคาดหวัง (Expectations) การที่บุคคลเชื่อว่างานสามารถตอบสนองต่อความต้องการบุคคลได้ เมื่อบุคคลรู้สึกว่าการไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ บุคคลจะหันไปตอบสนองความต้องการด้านอื่น ๆ แทน เช่น ครอบครัว ชุมชน

3.3 การเกี่ยวข้องในงาน (Job Involvement) ถ้าหากบุคคลได้เกี่ยวข้องในงานมากเท่าใด บุคคลจะรู้สึกว่าการสำคัญและเกิดความพึงพอใจในงาน

3.4 อัตราส่วนระหว่างความพยายามและรางวัล (Effort/Reward Ratio) เป็นการเปรียบเทียบของบุคคลในเรื่องของรางวัลที่ได้รับกับความพยายามที่บุคคลได้ให้กับงานไป

3.5 อิทธิพลของเพื่อนร่วมงาน (Influence of Cowokers) ส่งผลต่อความคิดของบุคคลในเรื่องต่าง ๆ เช่น ถ้าเพื่อนร่วมงานมักจะพูดถึงองค์การในทางบวก บุคคลจะรู้สึกถึงองค์การในทางบวกเช่นกัน

3.6 การเปรียบเทียบ (Comparisons) เป็นการเปรียบเทียบงานของบุคคลกับงานของเพื่อนและญาติพี่น้อง

3.7 ความคิดเห็นของผู้อื่น (Opinions of others) เป็นลักษณะที่สังคมมองคุณค่าและสถานภาพของงาน หากสังคมมองว่าอาชีพของบุคคลนั้นมีคุณค่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจสูงขึ้น

3.8 ทรรศนคติส่วนตัว (Personal Outlook) ซึ่งถ้าบุคคลมีความมั่นใจในความสามารถของตนและมีทัศนคติทางบวกต่อตนเอง ก็สามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานสูง

3.9 อายุ (Age) ความพึงพอใจในงานมักเพิ่มขึ้นในบุคคลที่มีอายุมากขึ้น

Hackman and Oldman (1976, อ้างถึงใน สุรพล, 2541) ได้เสนอแนวความคิดลักษณะงาน 5 ประการที่สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในงานได้ ได้แก่

1. ความชำนาญในหลาย ๆ ทาง (Skill Variety) หมายถึง ระดับของกิจกรรมหรือสิ่งพึงปฏิบัติในแต่ละงานตามความเหมาะสม เพราะงานแต่ละอย่างต้องอาศัยความชำนาญมากกว่าหนึ่งประเภทการสร้างควมชำนาญในงานให้สูงขึ้นและหลากหลายขึ้น พร้อม ๆ กับการฝึกฝนและดึงความสามารถที่ซ่อนอยู่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นเป้าหมายสำคัญเบื้องต้น

2. เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึงระดับผลงานที่แต่ละงานต้องกระทำให้เกิดขึ้นซึ่งนับแต่เริ่มต้นการทำงานจนกระทั่งสิ้นสุดงาน โดยสามารถสังเกตหรือประเมินงานที่ออกมาได้ และรับทราบได้ทันทีว่าเป็นงานอะไร

3. ความเด่นชัดและความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึงระดับความสำคัญของงานที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร หากงานมีความเด่นชัดและมีความสำคัญในความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน งานนั้นก็จะเป็นส่วนจูงใจให้ทำมากขึ้น

4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึงระดับความเป็นอิสระในการเลือกและกำหนดสิ่งที่พึงปฏิบัติในงานนั้น ๆ การถูกควบคุมจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานได้ง่าย

5. ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน (Feedback) หมายถึงระดับการรับรู้และเข้าใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้การรับรู้ข้อมูลผลงานนั้นผู้ปฏิบัติต้องได้รับเองโดยตรงและมีความชัดเจนของข้อมูลอย่างเพียงพอ เมื่อได้รับข้อมูลผลการปฏิบัติงานแล้วจะช่วยกระตุ้นการทำงานได้อีกทางหนึ่ง

องค์ประกอบทั้ง 5 ประการนี้เป็นคุณสมบัติของลักษณะงานที่สามารถส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพจิตใจที่ดีและความพึงพอใจในงานได้

สร้อยตระกูล (2545) ได้กล่าวถึงตัวกำหนดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งงานก็มักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นบุคคลจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานมากขึ้น

2. ระดับอาชีพ บุคคลที่มีระดับอาชีพสูงมักจะมีความพึงพอใจในงานของเขา เนื่องจากมักจะได้อำนาจและสภาพการทำงานที่ดี
3. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไ้ทำงานในระดับสูงและเขาเหล่านั้นมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย
4. เพศ โดยทั่วไปจะไม่พบความแตกต่างของเพศมีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในงาน
5. ขนาดขององค์กร เมื่อองค์การขยายมากขึ้น มักจะพบว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะลดลง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามันไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้

ผลของความพึงพอใจในงาน

Miner (1992) ได้กล่าวถึงผลของความพึงพอใจในงานว่าบุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานมีดังนี้

1. กิจกรรมทางด้านสหภาพ (Union Activity) เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน พนักงานก็มักจะรวมตัวกันเพื่อสร้างสหภาพแรงงานในการเรียกร้องประโยชน์ต่างๆ
2. ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต (Quantity and Quality of Output) มีการวิจัยมากมายที่เกี่ยวข้องถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและความพึงพอใจในงาน แต่ก็ไม่มีงานวิจัยใดที่ยืนยันอย่างแน่ชัดว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก เนื่องจากว่าจำนวนของผลผลิตหรือผลการปฏิบัติงานมักไม่ได้เกิดจากความพึงพอใจในงานเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้น บางครั้งเกี่ยวข้องกับความต้องการ (Need) ของพนักงาน ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีความพึงพอใจในฐานะและมีความต้องการความก้าวหน้าสูง ก็มักจะมีผลการปฏิบัติงานสูง
3. การขาดงาน (Employee Turnover) แม้ว่าเหตุผลมากมายที่ทำให้พนักงานลาออก แต่ปัจจัยหลักที่สำคัญมักเกิดจากความไม่พึงพอใจในงาน นอกจากนั้นพนักงานที่ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจในงานก็อาจไม่ตัดสินใจที่จะลาออก เนื่องจากสภาพของตลาดแรงงานขณะนั้นไม่เอื้ออำนวย

Feldman (1986) ได้กล่าวถึงผลของความพึงพอใจในงานดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) การวิจัยที่สนับสนุนถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานมีน้อยมาก ซึ่งงานวิจัยต่าง ๆ ให้เหตุผลดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานมีน้อยมาก เนื่องจากผลการปฏิบัติงานที่ดีเกิดขึ้นได้จากปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น สภาพการทำงาน อุปกรณ์ในการทำงานและความสามารถของพนักงานซึ่งนอกเหนือจากความพึงพอใจในงาน

1.2 มีหลักฐานอย่างแน่ชัดว่าผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานโดยมีบทบาทของรางวัลที่มีส่วนสำคัญ

2. การลาออก (Turnover) ต้นทุนของการดำเนินงานจะเพิ่มมากขึ้นในการจัดสรรและฝึกอบรมพนักงานหากมีการลาออกสูง แม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและการลาออกจะสูงแต่ก็ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานที่ว่างในตลาดด้วย ถ้าพนักงานที่มีทางเลือกไม่มาก เช่น อุปสรรคทางด้านครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น บุคคลเหล่านั้นอาจไม่ต้องการลาออกจากงานแม้ว่าจะไม่รู้สึกพึงพอใจกับงานก็ตาม

3. การขาดงาน (Absenteeism) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์สูงมากกับการขาดงาน พนักงานที่ไม่รู้สึกพึงพอใจในงานก็มักจะขาดงานโดยไม่มีเหตุจำเป็น

4. กิจกรรมทางด้านสหภาพแรงงาน (Union Activity) งานวิจัยต่าง ๆ พบว่าเมื่อพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเนื่องมาจากสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสม หรือการจ่ายค่าตอบแทนต่ำ โดยพนักงานเหล่านั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ จึงต้องอาศัยสหภาพแรงงานในการต่อรองกับนายจ้าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Steers (1991) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากองค์ประกอบทั้งหมดนี้เป็นองค์ประกอบที่พนักงานมักให้ความสำคัญและส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

องค์กรต่าง ๆ นอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในองค์กรแล้ว การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก ก็ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะทำให้การขาดงานและการลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ และมีความแน่วแน่มที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ในลำดับนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกอย่างแรงกล้าต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ยอมรับบทบาทของบุคคลต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรมี 3 องค์ประกอบ

1. การแสดงตน (Identification) หมายถึงการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. การมีส่วนร่วม (Involvement) หมายถึงการมีส่วนร่วมทั้งทางด้านจิตใจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรตามบทบาทของสมาชิก
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นในองค์กรและความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป

Porter and Smith (1970, cited in Mowday et al., 1982) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความเข้มขันการแสดงตนของบุคคลต่อองค์กรและความเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้องค์กรโดยมีคุณลักษณะ คือ ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

Sheldon (1970, cited in Mowday et al., 1982) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติต่อองค์กรซึ่งเชื่อมโยงต่อการแสดงตนของบุคคลต่อองค์กร

Mowday et al. (1982: 27) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นมากกว่า ความจงรักภักดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับความตั้งใจของบุคคลที่จะอุทิศตนเองต่อองค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรไม่ใช่เพียงความเชื่อหรือความคิดเห็นเท่านั้น ยังเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาด้วย

Steers (1991) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความปรารถนาที่จะแสดงตนและมีส่วนร่วมกับองค์กรโดยประกอบด้วย

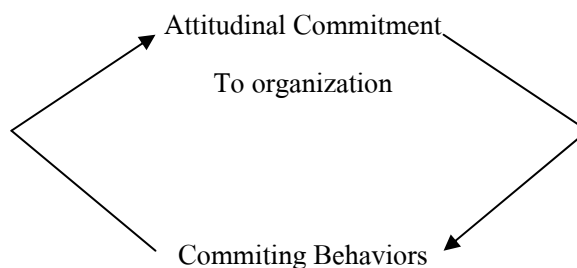
1. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. เป็นความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร
3. เป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Newstrom and Davis (1997: 259) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับความปรารถนาของพนักงานที่จะยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งสามารถวัดถึงความตั้งใจของพนักงานที่จะยังคงอยู่ในอนาคตได้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Mowday et al. (1982) ได้ให้ทัศนะถึงกระบวนการเกิดความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการเกิดขึ้นทั้งทัศนคติ (Attitudes) และพฤติกรรม (Behaviors) กล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรมีการพัฒนาจากวงจรของทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลเอง ซึ่งทำให้งานมีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ จนทำให้บุคคลนั้นเกิดความผูกพันต่อองค์กร (ดังภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 การเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรทางด้านทัศนคติและพฤติกรรม

ที่มา: Mowday et al. (1982)

Mowday ได้แบ่งกระบวนการเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนก่อนเข้าเป็นสมาชิกองค์กร (Anticipation: Pre-entry and Job Choice Influences on Commitment) พนักงานที่มาทำงานกับองค์กรนั้นมักจะมีความแตกต่างในด้านเป้าหมาย ค่านิยม และความคาดหวัง จึงทำให้ระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มของพฤติกรรมที่ผูกพันต่อองค์กรได้ พนักงานใหม่ที่มีระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงก็มักจะเลือกรับรู้ในด้านบวกของงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใหม่มีดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) นอกจากลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับการศึกษาของพนักงานที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแล้ว ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ยังส่งผลให้ค่านิยม และเป้าหมายของพนักงานแต่ละคนต่างกันด้วย ในระยะต้นที่พนักงานจะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้ว่าค่านิยมขององค์กรและพนักงานตรงกันมากเท่าใด และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้หรือไม่

1.2 ความคาดหวังของพนักงาน (Employee Expectation) งานวิจัยต่าง ๆ ในอดีตมักสนใจในเรื่องความหวังของพนักงานว่ามีอิทธิพลอย่างไรต่อทัศนคติและการลาออก ซึ่งงานวิจัยมากมายก็พบว่าพนักงานใหม่ที่มีความคาดหวังใกล้เคียงกับความเป็นจริงมักจะมีสถิติการลาออกที่น้อยกว่าอย่างไรก็ตามยังคงมีหลักฐานไม่มากที่จะสนับสนุนถึงอิทธิพลของความคาดหวังมีผลต่อระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแต่ความคาดหวังของพนักงานใหม่จะมีความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระยะแรก ๆ ของการทำงานเท่านั้น

1.3 ปัจจัยทางเลือกของงาน (Job Choice Factors) ขณะนี้งานวิจัยที่สามารถยืนยันได้ว่า ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกงานของพนักงานใหม่มีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร หากพนักงานมีอิสระในการเลือกงาน หรือการที่พนักงานให้คุณค่าแก่ องค์กรที่สูงเป็นต้น พนักงานก็จะมีแนวโน้ม ที่จะเกิดความผูกพันต่อองค์กร แต่ความผูกพันต่อ องค์กรที่เกิดขึ้นในขั้นนี้อาจไม่มั่นคงเท่าใดนักเป็นเพียงแค่เริ่มต้นเท่านั้น จึงกล่าวได้ว่าความผูกพัน ต่อองค์กรนี้จะสามารถพัฒนาให้เกิดความมั่นคงและยืนยาวได้ในระยะต่อไป

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล ความคาดหวัง ของพนักงานใหม่ และปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่จะทำงานกับองค์กร นอกจากนี้พนักงานที่ เริ่มเข้าทำงานแต่ละคนก็มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

2. ขั้นเริ่มต้น (Initiation: Early Employment Influences on Organizational Commitment) ในช่วงเดือนแรก ๆ ของพนักงานใหม่จะเป็นเวลาที่จะเกิดการพัฒนาด้านเรื่องของทัศนคติและ ความหวังต่อองค์กร ซึ่งพนักงานจะเกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ ต่อองค์กร งาน หัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงาน งานวิจัยในระยะแรก ๆ ยืนยันว่าประสบการณ์งานแรกของพนักงานมีผลต่อความสำเร็จ ขององค์กรเป็นอย่างมาก ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานใหม่มักจะลาออกในช่วงระหว่าง 6 เดือน ถึง 1 ปี ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรในขั้นนี้สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 การเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นพนักงานจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ แตกต่างกัน

2.2 ด้านลักษณะของงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและลักษณะของ องค์กรมีผลต่อการพัฒนาระดับความผูกพันต่อองค์กรในช่วงเดือนแรก ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ พนักงานเกิดความรับผิดชอบต่องานและองค์กร เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาระดับความผูกพันต่อ องค์กรที่สูงขึ้น

2.3 ปัจจัยที่ไม่เกิดจากองค์กร (Nonorganizational Factors) ก็มีผลต่อระดับความผูกพัน ต่อองค์กร เช่น ทางเลือกของงาน หากมีการเสนอค่าตอบแทนขององค์กรอื่นที่สูงกว่า ก็อาจ นำไปสู่ทัศนคติในทางที่ไม่ดีต่อองค์กร เป็นต้น การพัฒนาทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในขั้น ต่อไป

3. **ขั้นคงอยู่หรือมั่นคง (Entrenchment: Continuing Commitment to Organizations)** งานวิจัยในอดีตได้กล่าวไว้ว่าตัวทำนายในเรื่องความผูกพันได้ดีที่สุดคือ ระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กร (Tenure) ยิ่งพนักงานทำงานในองค์กรนานเท่าใด ระดับของความผูกพันต่อองค์กรก็ยิ่งมีมากขึ้น การทำงานกับองค์กรที่นานมากยิ่งขึ้นจะทำให้พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายยิ่งขึ้น และได้รับสิ่งจูงใจภายนอกมากขึ้น เช่น ค่าตอบแทน พนักงานเกิดความทุ่มเททั้งเวลา และพลังงานมากขึ้น ทำให้ยากที่จะลาออกจากองค์กร นอกจากนั้นการทำงานในองค์กรนาน ก็สร้างความสัมพันธ์ทางสังคม กล่าวคือ พนักงานจะเกิดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แน่นแฟ้นขึ้น อีกทั้งความชำนาญของพนักงานที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้ไม่อยากจะลาออกจากองค์กร

อย่างไรก็ตามยังคงมีงานวิจัยไม่มากที่จะมาสนับสนุนถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและระยะเวลาทำงานกับองค์กร เพราะอาจมีหลายปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1986, อ้างถึงใน อนันต์ชัย 2529) ได้สรุปแนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยมีผู้นำความคิดนี้คือ ศาสตราจารย์ Lyman W. Porter แห่งมหาวิทยาลัย California ซึ่งแบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 พวก คือ

1. **แนวความคิดทางด้านทัศนคติ** เป็นแนวความคิดที่มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึก California, Irvine และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง

- 1.1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 1.2 ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร
- 1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

2. **แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม** เป็นแนวคิดที่มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมี การแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ สืบเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป โดยพื้นฐานแนวคิดนี้มาจากทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet Theory ของ Howard S. Becker สารสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่าถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสีย

อะไรบ้าง การที่บุคคลหนึ่งเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การอยู่ช่วงระยะหนึ่ง เขาได้ลงทุนเวลา กำลัง ภาย กำลังปัญญา กำลังใจลงไป บุคคลนั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์การในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญ ฉะนั้นการเป็นสมาชิกขององค์การยิ่งนานเท่าไร ก็เหมือนกับการลงทุนอยู่ในองค์การนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันต่อองค์การก็จะทวีตามระยะเวลาและยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์การไปเพราะหมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกละอายใจเมื่อเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ

สรุปแนวความคิดด้านทัศนคติมองว่าคนอยู่ทำงานกับองค์การ โดยไม่ลาออกจากองค์การเป็นเพราะเขามีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะอยู่กับองค์การ แนวคิดที่สองในเรื่องพฤติกรรมนั้นมองว่า คนต้องอยู่กับองค์การเพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ มิฉะนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างที่เขาควรได้รับการลงทุน และแนวคิดที่สามมองว่า คนผูกพันหรือรักษาสมาชิกภาพไว้เพราะคิดว่าเขาควรจะต้องอยู่ หรือเป็นสิ่งที่เขาควรทำ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม ดังนั้นการที่คนจะผูกพันต่อองค์การก็อาจเนื่องมาจากทั้ง 3 สาเหตุแต่ความมากน้อยอาจจะแตกต่างกันออกไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำแนวคิดทางด้านทัศนคติมาใช้ เนื่องจากว่าเมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ พนักงานจะปรารถนาและต้องการที่จะอยู่กับองค์การอย่างแท้จริง โดยสามารถยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งทำให้เกิดความตั้งใจและพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์และความสำเร็จขององค์การ นอกจากนั้นพนักงานก็ยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ

ชนิดของความผูกพันต่อองค์การ

Allen and Meyer (1990, cited in Herscovitch and Meyer, 2002) แยกประเภทของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. Affective Commitment หมายถึง ความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ พนักงานที่มีความผูกพันแบบนี้จะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานตามที่มอบหมายได้โดยใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่อย่างเต็มที่

2. Normative Commitment หมายถึง การรับรู้ว่าคุณมีหน้าที่ต้องอยู่กับองค์การซึ่งพนักงานประเภทนี้จะทำงานตามที่เขาเห็นว่าเป็นหน้าที่เท่านั้น กล่าวคือเป็นการทำงานที่พนักงานคิดว่ามีประโยชน์ร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์การ

3. Continuance Commitment หมายถึง การรับรู้ว่าคุณจะได้รับประโยชน์จากองค์การหากยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ กล่าวคือ ไม่ต้องการเสียประโยชน์ที่จะได้รับ จึงจำเป็นต้องอยู่ในองค์การต่อไป การทำงานเป็นเพียงเพื่อรักษาสภาพของพนักงานเท่านั้น

งานวิจัยต่าง ๆ มีการสนับสนุนถึงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปตามชนิดของความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกันตามลักษณะต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

Mowday et al. (1982) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การว่าประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาดังพบว่าอายุ อายุงาน เพศ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนระดับการศึกษาไม่พบว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

2. ลักษณะงานและบทบาท การมอบหมายงานหรือลักษณะงานที่ชัดเจนและงานที่ท้าทายมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนั้นบทบาทที่ชัดเจนก็มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การเช่นกัน

3. ลักษณะขององค์การที่มีการกระจายอำนาจ (Decentralization) และมีความเป็นทางการ (Formalization) สูงก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นด้วย ยิ่งไปกว่านั้นยังพบว่าการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจการขององค์การและมีส่วนเป็นเจ้าของกิจการก็มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ

4. ประสบการณ์จากการทำงาน ประสบการณ์ที่พนักงานทำงานกับองค์กรสามารถสร้างความผูกพันทางด้านจิตใจแก่พนักงานได้ในด้านความรู้สึกว่าองค์กรมีความน่าเชื่อถือ สร้างความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความต้องการและความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง รับรู้ถึงความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนและพิจารณาความดีความชอบ และบรรยากาศที่พนักงานรับรู้ว่าเป็นร่วมงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ก็จะเกิดความเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและองค์กรมากยิ่งขึ้น

Baron (1986) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1. ลักษณะงาน หากลักษณะงานที่ต้องการความรับผิดชอบมากอิสระและน่าสนใจ ความผูกพันต่อองค์กรก็จะเกิดขึ้นในขณะเดียวกันถ้างานทำให้เกิดความเครียดหรือมีความไม่ชัดเจน ระดับความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลง
2. โอกาสการหางานใหม่ การได้รับโอกาสในการหางานใหม่และมีทางเลือกที่ปรารถนามากขึ้น ก็จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
3. ลักษณะส่วนบุคคล บุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานและมีตำแหน่งสูง นอกจากนั้นบุคคลมักมีความพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งก็สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้นได้
4. สภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพอใจในผู้บังคับบัญชาในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปอย่างยุติธรรม หากยิ่งพนักงานรู้สึกว่าการให้รางวัลในสวัสดิการของพนักงานจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

นอกจากนี้ Baron (1986) ยังกล่าวถึงปัจจัยเพิ่มและลดความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. ปัจจัยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่
 - การจูงใจที่เกิดจากลักษณะงาน
 - ความรับผิดชอบในงานสูง
 - ความอิสระในการทำงานสูง

- ระดับความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง
- ความเป็นอาวุโสและอายุงาน
- คุณภาพในการนิเทศงานของหัวหน้างาน
- การประเมินผลที่ยุติธรรม

2. ปัจจัยลดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- ความคลุมเครือในบทบาท
- ความเครียดจากงาน
- โอกาสในการหางานใหม่
- ความเชื่อว่าบริษัทไม่ดูแลหรือสนใจพนักงาน
- การบังคับบัญชาโดยการลงโทษ

ระดับความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการรับรู้และความพึงพอใจในงานของพนักงาน ซึ่งบุคคลที่เกิดความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้สามารถพัฒนาระดับความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นด้วย

อนันต์ชัย (2529: 36-38) ได้สรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 4 พวกใหญ่ ๆ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลหลายอย่างมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น

1.1 อายุ สถานภาพในการทำงาน (ถาวรหรือชั่วคราว) สมาชิกในองค์กรที่มีความอาวุโสทั้งอายุและอายุการทำงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

1.2 ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ลักษณะความสัมพันธ์นี้อาจอธิบายได้ว่าบุคคลที่มีการศึกษาสูงมักมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับจากองค์กรสูง

1.3 เพศ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลอีกอย่างหนึ่งที่นักวิชาการให้ความสนใจ การศึกษาในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจจะเป็นเพราะผู้หญิงมีโอกาสในการทำงานในงานบางประเภทน้อยกว่าผู้ชาย ดังนั้นเมื่อมีโอกาสเข้ามาและเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว ผู้หญิงก็จะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้

1.4 บุคลิกภาพ อาทิเช่น แรงจูงใจในการทำงาน การตระหนักหรือเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความต้องการของบุคคล เป็นต้น เมื่อพนักงานเห็นว่าองค์กรจะเป็นที่ ๆ สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้พนักงานย่อมจะเกิดความผูกพันกับองค์กรนั้น

2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยส่วนที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน คนที่ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถพบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรสูง ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงานก็พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนมากเกินไป นอกจากนั้นความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความพอใจในตัวเองหรือหน้าที่ที่ทำ ความพอใจในการควบคุมดูแลของหัวหน้า และความพอใจที่จะได้รับจากระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก

3. คุณลักษณะเกี่ยวกับองค์กร ปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวกับองค์กรหรือโครงสร้างขององค์กรที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน หากคนทำงานรู้สึกว่าการกระจายอำนาจมาก หน้าที่งานมีความสำคัญและกฎข้อบังคับ ขั้นตอนในการทำงานเขียนไว้ชัดเจน ก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากนั้นความเป็นเจ้าของกิจการและการได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กรก็พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน

4. ประสบการณ์จากการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับในระหว่างทำงานกับองค์กรก็มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกวางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา การตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กรที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิก ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติที่ดีของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความ

ยุติธรรม ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งที่พนักงานได้รับรู้หรือเรียนรู้จากการที่ได้ทำงานกับองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น

ผลของความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1983) กล่าวว่า ผลของความผูกพันต่อองค์กรมีดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) งานวิจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานค่อนข้างมีน้อยทั้งในระดับบุคคลหรือระดับกลุ่ม เนื่องจากว่าผลการปฏิบัติงานตามทฤษฎีร่วมสมัยต่าง ๆ (Contemporary Theories) เห็นว่าขึ้นอยู่กับระดับแรงจูงใจของพนักงาน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความชัดเจนของบทบาท และความสามารถของพนักงานทัศนคติและความผูกพันต่อองค์กรเป็นเพียงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพยายามหรือความตั้งใจในการทำงานของพนักงาน ที่นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีเท่านั้น

2. อายุงาน (Tenure) หากพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็มักจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรนานยิ่งขึ้น

3. การขาดงาน (Absenteeism) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็มักจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงาน แม้ว่าพนักงานจะไม่รู้สึกสนุกกับการทำงาน อย่างไรก็ตามงานวิจัยต่าง ๆ ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจที่จะมาทำงาน แต่ยังไม่สามารถสนับสนุนได้ว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้มีความสัมพันธ์กัน

4. การลาออก (Turnover) ทฤษฎีหรือแนวคิดมากมายได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรว่าสามารถนำไปสู่พฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เมื่อบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรก็มักจะมี ความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมและแน่นอนว่าจะยังคงอยู่เป็นสมาชิกในองค์กร ดังนั้นอัตราการขาดงาน และการลาออกก็จะลดน้อยลงไปด้วย

Greenberg and Baron (2000) กล่าวถึงผลของความผูกพันต่อองค์กรว่ามีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีแนวโน้มที่จะลาออกหรือขาดงานน้อย

2. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ไม่เพียงแต่ยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรเท่านั้น ยังแสดงถึงความตั้งใจและเสียสละเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย

อนันต์ชัย (2529: 38-39) กล่าวถึงผลของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

1. การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ แต่ผู้ศึกษาต่างได้ตั้งข้อสังเกตว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรเป็นเพียงความสัมพันธ์ทางอ้อม และไม่ใช่ว่าปัจจัยเดียวหรือเป็นสาเหตุที่จะทำให้คนมาทำงานหรือขาดงาน หากแต่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกขององค์กร

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงาน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงาน

3. การเปลี่ยนงาน นักวิชาการทางด้านองค์การเชื่อว่าความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงสุดหรือมีผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน กล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกและเป็นเครื่องชี้หรือตัวพยากรณ์ที่ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ก็จะเป็นสัญญาณเตือนอย่างหนึ่งให้ผู้บริหารทราบว่า พนักงานมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน หากเขาไม่ติดภาระผูกพันอื่น ๆ กับองค์กร

เมื่อพิจารณาถึง ผลของความผูกพันองค์กรแล้ว ทำให้องค์การต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรในการทำประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Lam et al. (2001: 157-165) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงานกับความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน (ได้แก่ ตัวงาน หัวหน้างาน ค่าตอบแทน โอกาสการเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน) ของพนักงานโรงแรมในฮ่องกง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยพนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 21-5-25 ปี มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปี จะมีความพึงพอใจในเรื่องโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างานและตัวงาน ยกเว้นในเรื่องค่าตอบแทน ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำพบว่าไม่มีความพึงพอใจในงานในด้านโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนั้นพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำในด้านโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทนและตัวงาน

Griffin et al. (2001: 437-449) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเกาหลี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ สภาพอารมณ์ในทางบวก (Positive Affectivity) หัวหน้างานและค่าตอบแทน ในขณะที่โอกาสในการหางาน สภาพอารมณ์ในทางลบ (Negative Affectivity) จำนวนงาน (Workload) และความซ้ำซากจำเจของงาน (Routinization) เป็นปัจจัยที่ทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในงาน

สุกัญญา (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินนานาชาติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความพึงพอใจในงานอยู่ระดับสูง ทั้งนี้ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่ง

บุญมัน (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยพนักงานมีความพึงพอใจในงานทั้ง 14 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่พบความแตกต่างในระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน

ชุติมา (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลวิชัยยุทธ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจใน

งานโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากในด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยพื้นฐานด้านอื่นที่เหลือ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และลักษณะการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อรุณญา (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทของพนักงาน ระดับเงินเดือนและระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะและเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงานและความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974: 533-546) ได้ศึกษาการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งให้ความสำคัญกับการปฏิสัมพันธ์ของผู้จัดการ โดยทำการศึกษาผู้จัดการที่ทำงานตั้งแต่น้อยกว่า 1 ปี 2-4 ปี และ 5 ปี ขึ้นไป พบว่าระยะเวลาที่ทำงานอยู่ในองค์กร การปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน (Job Achievement) และความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

Cohen (1992: 539-558) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มสาขาอาชีพที่แตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน การศึกษา สถานภาพสมรส เพศ และแรงจูงใจของอาชีพทั่ว ๆ ไป (Nonprofessional) มากกว่าอาชีพเฉพาะ ส่วนอายุไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในทุกอาชีพ ปัจจัยองค์การ ได้แก่ ความอิสระในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

พรทิพย์ (2543) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับ

วิศิษฐ์ศักดิ์ (2543) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงานงาน ที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้าส่วน ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

สามาตร (2544) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง ตัวแปรในด้านเพื่อนร่วมงานและอายุงานในองค์กรมีความสำคัญในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

Gaetner (1999: 479-493) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาข้อมูลจากงานวิจัย 9 ชิ้นของ James.L.Price และ Charles W. Mueller แห่งมหาวิทยาลัย Iowa พบว่าเพื่อนร่วมงาน จำนวนงาน (Workload) ความขัดแย้งในบทบาทความ ก้าวในบทบาท ความอิสระและเจ้าของงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ตัวแปรในด้านความยุติธรรม (Distributive Justice) ผู้บังคับบัญชาและโอกาสเลื่อนตำแหน่งมี ผลโดยตรงต่อทั้งความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร Gaetner ให้ทัศนะว่า พนักงานมักจะเกิดความไม่พึงพอใจในด้านการให้ค่าจ้างที่ไม่ยุติธรรมมากกว่าจำนวนของ ค่าตอบแทนที่เขาได้รับ

สรายุทธ (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลมพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ระดับกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้พบว่าเพศและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึง พอใจในงานแตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีความ

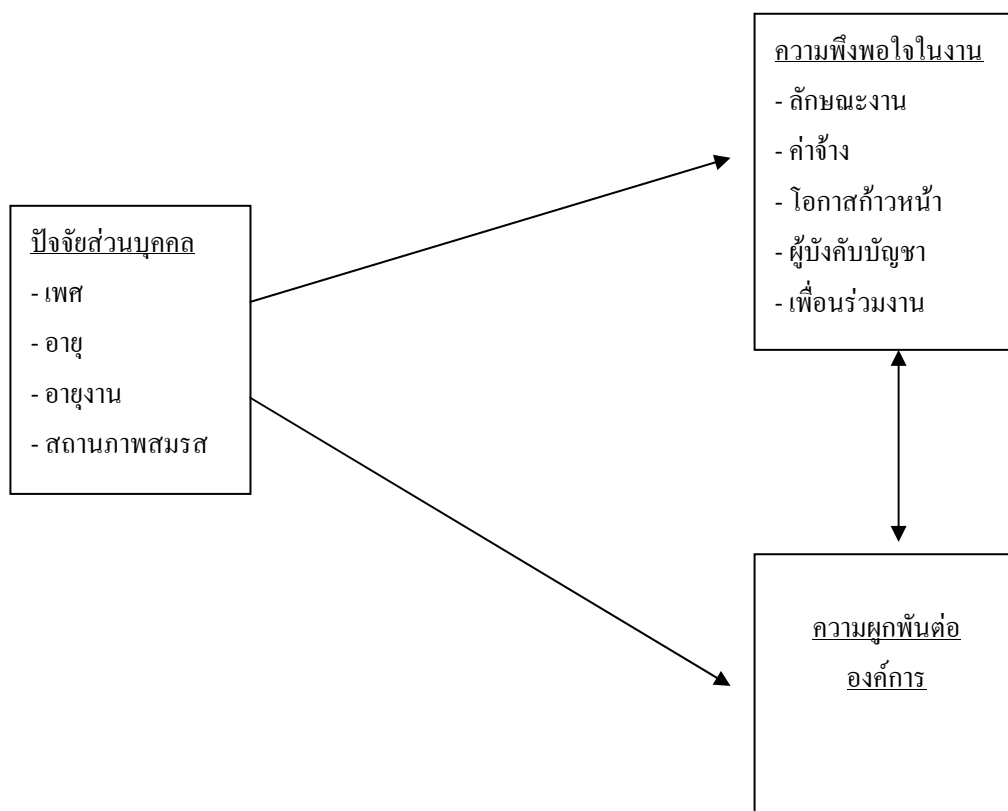
ผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

ดวงใจ (2543) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ผลการศึกษาพบว่าเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่อายุและอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ยังพบอีกว่าเพศ ระดับการศึกษาและอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จิรากุล (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โอจี เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

กัลยลักษณ์ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายการพาณิชย์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลให้ระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต่างกันและพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่อายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
4. พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
7. พนักงานที่อายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
8. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
9. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานประจำสาขากรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่องเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งประจำสาขากรุงเทพมหานครซึ่งปฏิบัติงานในปีพ.ศ. 2548 เป็นจำนวน 340 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การประมาณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (อ้างถึงใน พวงรัตน์, 2543: 303) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 181 คน จากจำนวนประชากร 340 คนและทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือและขั้นตอนที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Steers (1991) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อคำถามผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทั้งหมด 5 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1.1 ความพึงพอใจในงานในด้านลักษณะงานเป็นจำนวน 13 ข้อ
- 1.2 ความพึงพอใจในงานในด้านค่าจ้างเป็นจำนวน 11 ข้อ
- 1.3 ความพึงพอใจในงานในด้านโอกาสก้าวหน้าเป็นจำนวน 10 ข้อ
- 1.4 ความพึงพอใจในงานในด้านผู้บังคับบัญชาเป็นจำนวน 12 ข้อ
- 1.5 ความพึงพอใจในงานในด้านเพื่อนร่วมงานเป็นจำนวน 11 ข้อ

รวมข้อคำถามทั้งหมด 57 ข้อเป็นข้อคำถามเชิงลบ 13 ข้อและคำถามเชิง บวก 44 ข้อ

2. ลักษณะของมาตรวัด เป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกระดับที่ตรงกับความรู้สึกของผู้ตอบมากที่สุดเพียงข้อเดียวโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามดังนี้

ระดับความรู้สึก	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

3. การแปลผลคะแนนของข้อคำถามความพึงพอใจในงาน ได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ โดยพิจารณาจากค่าพิสัย (บุญธรรม, 2543: 53) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3}
 \end{aligned}$$

$$= 1.33$$

จากการพิจารณาดังกล่าว จึงนำมาจัดระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 หมายถึง มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับต่ำ

4. การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจในงานไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิต จำนวน 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาและได้ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำ

5. วิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานสายการบินพาณิชย์จำนวน 30 คน มาทำการวิเคราะห์รายข้อโดยการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ .9636

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิดและงานวิจัยจนสามารถแบ่งความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุด และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีข้อคำถาม และการแปลผลดังนี้

1. ข้อคำถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรตามองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นจำนวน 5 ข้อ

- 1.2 ด้านความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเป็นจำนวน 8 ข้อ
- 1.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การเป็นจำนวน 5 ข้อ

รวมข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อเป็นข้อคำถามเชิงลบ 5 ข้อและคำถามเชิงบวก 13 ข้อ

2. ลักษณะของมาตรวัด เป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกในระดับที่ตรงกับความรู้สึกมากที่สุดเพียงระดับเดียว โดยกำหนดเกณฑ์การ ให้คะแนนแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การดังนี้

ตัวเลือกตอบ	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
ความรู้สึกตรงมากที่สุด	5	1
ความรู้สึกตรงมาก	4	2
ความรู้สึกตรงปานกลาง	3	3
ความรู้สึกตรงน้อย	2	4
ความรู้สึกตรงน้อยที่สุด	1	5

3. การแปลผลคะแนนของข้อคำถามความผูกพันต่อองค์การ ได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ โดยพิจารณาจากค่าพิสัย (บุญธรรม, 2543: 53) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตราภาคั่น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าว จึงนำมาจัดระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง มีความผูกพันต่อการอยู่ในระดับต่ำ

4. การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความผูกพันต่อการไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาและได้ดำเนินแก้ไขตามคำแนะนำ

5. วิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 30 คนมาทำการวิเคราะห์รายข้อโดยการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ .9084

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้โดย

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านทางฝ่ายบุคคลของบริษัท

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายตัวแปร
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล
4. t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
5. F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และใช้วิธีการเปรียบเทียบภายหลังโดยวิธีของ Scheffe' ในกรณีที่ต้องเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระ
6. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอและอธิบายผลการวิจัย โดยจำแนกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และ อายุงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งดังแสดงในตารางที่ 1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งดังแสดงในตารางที่ 2 - ตารางที่ 3

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ดังแสดงในตารางที่ 4 - ตารางที่ 11

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ดังแสดงในตารางที่ 12

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และ
อายุงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง**

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศ อายุ
สถานภาพสมรส และอายุงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
- ชาย	57	31.5
- หญิง	124	68.5
รวม	181	100.0
<u>อายุ</u>		
- ต่ำกว่า 31 ปี	118	65.2
- 31 – 38 ปี	38	21.0
- มากกว่า 38 ปีขึ้นไป	25	13.8
รวม	181	100.0
<u>สถานภาพสมรส</u>		
- โสด	140	77.3
- สมรส	41	22.7
รวม	181	100.0
<u>อายุการงาน</u>		
- ต่ำกว่า 8 ปี	124	68.5
- 8 ปีขึ้นไป	57	31.5
รวม	181	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.2 เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 77.3 และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.5

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.15	0.38	ปานกลาง
ด้านค่าจ้าง	2.92	0.36	ปานกลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้า	2.58	0.46	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	2.93	0.30	ปานกลาง
ด้านเพื่อนร่วมงาน	2.91	0.31	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน (โดยรวม)	2.91	0.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ในงานด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.15$) ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 2.93$) ด้านค่าจ้าง ($\bar{X} = 2.92$) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.91$) และ ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 2.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
สายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.07	0.59	ปานกลาง
ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร	3.12	0.41	ปานกลาง
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป	3.12	0.60	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กร (โดยรวม)	3.11	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร ($\bar{X} = 3.12$) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรไป ($\bar{X} = 3.12$) และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.07$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจในงาน	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านลักษณะงาน	3.10	.396	3.18	.377	-1.214	.227
ด้านค่าจ้าง	3.00	.344	2.88	.362	2.114*	.036
ด้านโอกาสก้าวหน้า	2.58	.511	2.57	.436	.138	.890
ด้านผู้บังคับบัญชา	2.89	.306	2.95	.302	-1.283	.201
ด้านเพื่อนร่วมงาน	2.86	.315	2.94	.306	-1.612	.109
ความพึงพอใจในงาน (โดยรวม)	2.90	.265	2.92	.252	-.495	.621

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ไม่พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านลักษณะงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.031	.015	.103	.902
ภายในกลุ่ม	178	26.419	.148		
รวม	180	26.449			
ด้านค่าจ้าง					
ระหว่างกลุ่ม	2	.048	.024	.185	.831
ภายในกลุ่ม	178	23.225	.130		
รวม	180	23.273			
ด้านโอกาสก้าวหน้า					
ระหว่างกลุ่ม	2	.277	.138	.653	.522
ภายในกลุ่ม	178	37.686	.212		
รวม	180	37.963			
ด้านผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	.109	.054	.586	.558
ภายในกลุ่ม	178	16.518	.093		
รวม	180	16.627			

ตารางที่ 5 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านเพื่อนร่วมงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.080	.040	.413	.662
ภายในกลุ่ม	178	17.232	.097		
รวม	180	17.312			
ความพึงพอใจในงาน (โดยรวม)					
ระหว่างกลุ่ม	2	.067	.034	.513	.599
ภายในกลุ่ม	178	11.700	.066		
รวม	180	11.768			

จากตารางที่ 5 ไม่พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจในงาน	สถานภาพสมรส				t	p
	โสด		สมรส			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านลักษณะงาน	3.15	.395	3.17	.346	-.245	.806
ด้านค่าจ้าง	2.91	.350	2.96	.394	-.708	.480
ด้านโอกาสก้าวหน้า	2.54	.467	2.69	.415	-1.974	.052
ด้านผู้บังคับบัญชา	2.91	.309	2.99	.280	-1.570	.118
ด้านเพื่อนร่วมงาน	2.90	.314	2.96	.295	-1.168	.244
ความพึงพอใจในงาน (โดยรวม)	2.90	.263	2.97	.226	-1.525	.129

จากตารางที่ 6 ไม่พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
จำแนกตามอายุงาน

ระดับความพึงพอใจในงาน	อายุงาน				t	p
	ต่ำกว่า 8 ปี		8 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านลักษณะงาน	3.15	.382	3.17	.388	-.361	.719
ด้านค่าจ้าง	2.91	.357	2.95	.365	-.839	.403
ด้านโอกาสก้าวหน้า	2.55	.454	2.62	.470	-.948	.344
ด้านผู้บังคับบัญชา	2.91	.304	2.97	.302	-1.222	.223
ด้านเพื่อนร่วมงาน	2.90	.307	2.95	.317	-.975	.331
ความพึงพอใจในงาน (โดยรวม)	2.90	.265	2.95	.234	-1.186	.237

จากตารางที่ 7 ไม่พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	2.95	.669	3.12	.548	-1.877	.062
ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายาม สูงสุดเพื่อองค์กร	3.09	.457	3.14	.385	-.672	.503
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิก ขององค์กรต่อไป	3.08	.608	3.14	.601	-.604	.547
ความผูกพันต่อองค์กร (โดยรวม)	3.05	.405	3.13	.345	-1.453	.148

จากตารางที่ 8 ไม่พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.090	.545	1.561	.213
ภายในกลุ่ม	178	62.140	.349		
รวม	180	63.230			
ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	.062	.031	.184	.832
ภายในกลุ่ม	178	29.968	.168		
รวม	180	30.030			
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป					
ระหว่างกลุ่ม	2	.344	.172	.471	.625
ภายในกลุ่ม	178	64.933	.365		
รวม	180	65.277			
ความผูกพันต่อองค์กร (โดยรวม)					
ระหว่างกลุ่ม	2	.309	.155	1.156	.317
ภายในกลุ่ม	178	23.812	.134		
รวม	180	24.122			

จากตารางที่ 9 ไม่พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 7 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์
แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพสมรส				t	p
	โสด		สมรส			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
การยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร	3.07	.581	3.07	.638	.003	.998
ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ ความพยายามสูงสุดเพื่อ องค์กร	3.11	.427	3.16	.342	-.592	.555
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ จะเป็นสมาชิกขององค์กร ต่อไป	3.11	.622	3.15	.537	-.352	.725
ความผูกพันต่อองค์กร (โดยรวม)	3.10	.380	3.13	.318	-.453	.651

จากตารางที่ 10 ไม่พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 8 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์
แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุงาน				t	p
	ต่ำกว่า 8 ปี		8 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
การยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร	3.07	.594	3.06	.595	.136	.892
ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ ความพยายามสูงสุดเพื่อ องค์กร	3.12	.413	3.13	.403	-.257	.798
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ จะเป็นสมาชิกขององค์กร ต่อไป	3.10	.628	3.14	.547	-.404	.687
ความผูกพันต่อองค์กร (โดยรวม)	3.10	.382	3.12	.333	-.251	.802

จากตารางที่ 11 ไม่พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุงานต่างกันมีความ
ผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน
และความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ดังแสดงในตารางที่ 12**

สมมติฐานที่ 9 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
สายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในงาน	ความผูกพันต่อองค์กร			โดยรวม
	การยอมรับ เป้าหมายและ ค่านิยม	ความตั้งใจ ของสมาชิกที่ใช้ ความพยายาม สูงสุดเพื่อ องค์กร	ความ ปรารถนาที่จะ เป็นสมาชิกของ องค์กรต่อไป	
	r	r	r	r
ด้านลักษณะงาน	.182*	.764**	.626**	.747**
ด้านค่าจ้าง	.208**	.089	.060	.165*
ด้านโอกาสก้าวหน้า	.377**	.170*	-.047	.233**
ด้านผู้บังคับบัญชา	.363**	.685**	.324**	.651**
ด้านเพื่อนร่วมงาน	.399**	.615**	.324**	.632**
โดยรวม	.422**	.654**	.372**	.684**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ($r = .684$) แสดงว่าเมื่อพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงขึ้นไปจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงขึ้นไปด้วย เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร ($r = .654$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในรองลงมาตามลำดับ คือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($r = .422$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ($r = .372$) ตามลำดับ

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ($r = .747$) แสดงว่าเมื่อพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานในระดับสูงขึ้นไปจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงขึ้นไปด้วย เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน คือ ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร ($r = .764$) และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ($r = .626$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความผูกพันต่อองค์กร คือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($r = .182$)

ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ($r = .165$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างกับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($r = .208$) แต่ความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างไม่มีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปและความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้าของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ($r = .233$) เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้ากับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่ามี

ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กร คือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($r=.377$) และมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ความตั้งใจ ของ สมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร($r=.170$) แต่ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ($r=.651$) แสดงว่าเมื่อพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงขึ้นด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร ($r=.685$) การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($r=.363$) และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป($r=.324$) ตามลำดับ

ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ($r=.632$) แสดงว่าเมื่อพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานในระดับสูงขึ้นจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงขึ้นด้วย เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานกับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร ($r=.615$) การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($r=.399$) และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ($r=.324$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงการยอมรับและการปฏิเสธสมมติฐานจากผลการวิจัย

สมมติฐานและผลการวิจัย	สมมติฐาน	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน		✓
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน		✓
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน		✓
4. พนักงานที่อายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน		✓
5. พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		✓
6. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		✓
7. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		✓
8. พนักงานที่อายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		✓
9. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร	✓	

ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคือ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้าง ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านโอกาสก้าวหน้า พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานในด้านการบริการเป็นการทำงานที่มีลักษณะงานเหมือนกันทุกวัน (Routine Work) หากแต่ยังคงมีความน่าสนใจและท้าทาย เพราะบางสถานการณ์ที่จะต้องเผชิญเฉพาะหน้า เช่น การยกเลิกเที่ยวบินกระทันหัน การเลื่อนตารางบินออกจากสาเหตุของสภาพอากาศ และเครื่องบินขอลงจอดฉุกเฉิน เป็นต้น หรือแม้แต่การพบผู้โดยสารที่แตกต่างกันในแต่ละวัน ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวทำให้พนักงานมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และฝึกฝนทักษะความสามารถของตนเอง เพื่อสามารถจัดการกับสถานการณ์ในการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังที่ Vroom (1964) กล่าวว่าไว้ว่าลักษณะงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ งานที่ไม่ซ้ำซาก มีการหมุนเวียนงาน เป็นงานที่สามารถใช้ทักษะและความชำนาญเพิ่มขึ้น แต่ลักษณะงานเช่นนี้บางครั้งอาจสร้างแรงกดดันให้กับพนักงานจึงส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ระดับปานกลาง

ในด้านของผู้บังคับบัญชาก็พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากความสามารถในการควบคุมงานของผู้บังคับบัญชาแต่ละบุคคลไม่เหมือนกันจึงทำให้การแก้ไขปัญหาในการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้บางครั้งพนักงานไม่ได้รับความสะดวกและง่ายต่อการทำงาน นอกจากนั้นการเอาใจใส่ ดูแลและการให้คำแนะนำที่ไม่สามารถทำได้ทั่วถึงเนื่องจากจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จึงมีผลให้ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถรักษาประสิทธิภาพของงานได้ สอดคล้องกับ Vroom (1964) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงานว่า

หัวหน้างานจะต้องสามารถควบคุมระดับของผลงานให้อยู่ในระดับสูงได้ จึงจำเป็นที่หัวหน้างานต้องมีส่วนช่วยให้ลูกน้องปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายอันจะนำไปสู่ความสุขในการทำงาน

พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานต้องการที่จะได้รับอัตราค่าจ้าง รวมถึงโบนัสและเงินพิเศษต่างๆ ที่สูงขึ้น เมื่อพนักงานเปรียบเทียบกับความเหมาะสมของปริมาณงานและหน้าที่ที่พนักงานรับผิดชอบ อีกทั้งอัตราการเพิ่มค่าจ้างในแต่ละปีควรมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน นอกจากนั้นเกณฑ์การจ่ายค่าจ้างมีความยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ Feldman and Arnold (1986) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในด้านค่าจ้างว่าควรสามารถตอบสนองความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ นอกจากนั้นพนักงานมีความต้องการที่จะได้รับ ค่าจ้างที่สูงขึ้นและเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถของพนักงานและปริมาณงานที่รับผิดชอบ และสอดคล้องกับ Steers (1991) ได้ให้ทัศนะในด้านความพึงพอใจในด้านค่าจ้างว่าพนักงานจะเกิด ความพึงพอใจหากจำนวนเงินที่ได้รับและกระบวนการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรม

พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานไม่ได้รับความสะดวกในการทำงาน ซึ่งได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในระดับหนึ่งเท่านั้น พนักงานต้องการความเป็นมิตร มีน้ำใจและการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้น ดังที่ Steers (1991) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานว่าเพื่อนร่วมงานควรมีลักษณะเป็นมิตรและให้การสนับสนุนกัน

พนักงานมีความพึงพอใจในด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลางหากเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านโอกาสก้าวหน้ามีน้อยที่สุดเนื่องจากสายการบินแห่งนี้เป็นสายการบินต่างชาติ จึงมีข้อจำกัดในเรื่องตำแหน่งงานสำหรับพนักงานไทย ซึ่งในส่วนนี้ทำให้พนักงานขาดความมั่นใจว่าตนจะมีโอกาสก้าวหน้าได้อย่างไร ดังที่ Vroom (1964) ได้กล่าวว่าโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งจะนำไปสู่ค่าตอบแทน อำนาจและสถานภาพที่สูงขึ้น ความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดหากโอกาสก้าวหน้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

ความผูกพันต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรพบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน คือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรพบว่าการบริหารงานของบริษัทต่างชาติซึ่งมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยมีการบริหารงานแบบลักษณะการจัดการแบบครอบครัว (Parent – Type Management) ซึ่งเป็นการจัดการแบบเก่าๆที่อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้สูงกว่าเท่านั้น ทำให้พนักงานรู้สึกไม่เห็นด้วยกับนโยบายหรือกฎระเบียบบางอย่างของบริษัท อีกทั้งในขณะที่สังคมไทยกำลังมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านสังคมวัฒนธรรมและการศึกษา ทำให้พนักงานมีความเป็นตัวของตัวเองและต้องการความอิสระมากขึ้น ซึ่งลักษณะขององค์กรที่เหมาะสม ควรมีลักษณะการกระจาย อำนาจ (Decentralization) พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจการและมีส่วนเป็นเจ้าของกิจการซึ่งทำให้ความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น (Mowday et al., 1982)

อย่างไรก็ตามพนักงานใช้ความพยายามที่จะทำงานให้แก่องค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานทำงานตามที่เห็นว่าเป็นหน้าที่เท่านั้น กล่าวคือ เป็นการทำงานที่พนักงานคิดว่ามีประโยชน์ร่วมกันระหว่างพนักงานและองค์กร (Allen and Meyer, 1990, cited in Hersovith and Meyer, 2002) ทั้งนี้พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกถึงแม้องค์กรจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการบางอย่างได้ เช่น ค่าตอบแทนที่ทัดเทียมกับสายการบินอื่น แต่องค์กรนี้มีความมั่นคงเพราะเท่าที่ผ่านมาไม่ว่าองค์กรจะประสบปัญหาทางด้านธุรกิจต่างๆก็ไม่มีนโยบายที่จะปลดพนักงานออกดังเช่นสายการบินอื่นๆทำให้พนักงานมีความมั่นใจและวางใจว่าองค์กรจะไม่ละทิ้ง (อนันต์ชัย, 2529)

ในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเนื่องด้วยภาพลักษณ์ของการทำงานในสายการบินยังเป็นที่ยอมรับของสังคมว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติประกอบกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับพนักงานจึงยังคงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดด้านพฤติกรรมที่ว่าคนที่คนหนึ่งๆเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ระยะหนึ่งบุคคลนั้นได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจลงไปบุคคลนั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว (Allen and Meyer, 1986 อ้างถึงใน อนันต์ชัย, 2529)

สมมติฐานที่ 1 พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา(2541) ดวงใจ (2543) จิรากุล (2544) ชุติมา (2544) และ อรัญญา (2545)

เนื่องจากความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือน โบนัส ค่าล่วงเวลา สวัสดิการที่บริษัทจัดเตรียมให้เมื่อเจ็บป่วยและรวมไปถึงสวัสดิการด้านอื่นๆ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้บังคับบัญชามีความเอาใจใส่ ยุติธรรม มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และสนับสนุนพนักงานชายและหญิงไม่แตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานใหม่ทั้งชายและหญิงเมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรแล้วต่างรับเอาค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจและพฤติกรรมของพนักงานรุ่นก่อนๆ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรได้ยึดถือปฏิบัติร่วมกันอยู่ โดยได้ถ่ายทอดสิ่งเหล่านี้ให้กับพนักงานใหม่โดยไม่คำนึงถึงเพศของพนักงานใหม่เหล่านั้นรวมถึงพนักงานใหม่เองทุกคนต่างพยายามปรับตัวให้สอดคล้องกับระเบียบปฏิบัติขององค์กรที่มีอยู่

นอกจากนี้พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งนี้ทั้งชายและหญิงต่างได้รับผลกระทบจากลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมเท่าเทียมกัน ลักษณะงานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบเป็นงานที่มีลักษณะเหมือนกันทั้งชายและหญิงซึ่งเกิดจากความสนใจ ความพอใจลักษณะงานก่อนที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร รวมถึงการรับข่าวสารในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันและทั่วถึง อีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าที่มีต่อพนักงานทั้งชายและหญิงไม่แตกต่างกัน ดังนั้นความแตกต่างของเพศจึงไม่ส่งผลถึงพฤติกรรมความพึงพอใจในงานในภาพรวมโดยตรง (สร้อยตระกูล, 2545)

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างแตกต่างกัน โดยพนักงานชายมีความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างมากกว่าพนักงานหญิง เนื่องจากพนักงานชายปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ต้องอาศัยความชำนาญ เฉพาะด้าน เช่น ช่างฝ่ายคลังสินค้า ช่างเทคนิค ฯลฯ ส่งผลให้ค่าตอบแทนของพนักงานชายสูงกว่าพนักงานหญิง

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Griffin et al. (2001: 437-449) สุกัญญา (2541) และชุติมา (2544)

เนื่องจากเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นตำแหน่งงานก็มักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นพนักงานจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานมากขึ้น (สร้อยตระกูล, 2545) ส่วนพนักงานใหม่หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ไม่นานยังคงมุ่งมั่นและตั้งใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายของคนที่หวังไว้จึงเกิดความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบและหากพนักงานได้เกี่ยวข้องกับงานมากเท่าใด พนักงานไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดก็ตามจะรู้สึกว่าคุณค่าสำคัญและเกิดความพึงพอใจในงาน อีกทั้งความคิดเห็นของสังคมเกี่ยวกับการทำงานในสายการบินเป็นลักษณะที่สังคมมองว่าเป็นอาชีพที่มีคุณค่าและหลายคนอยากเข้ามาทำอาชีพนี้ เมื่อพนักงานได้เข้ามาปฏิบัติงานในอาชีพนี้แล้วจึงเกิดความพึงพอใจสูงขึ้นกับงานที่หลายคนใฝ่ฝันจะทำ (Drake and Kossen, 2002)

นอกจากนั้นแม้พนักงานที่มีอายุต่างกันได้มีความต้องการความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่องที่แตกต่างกันองค์กรก็สามารถตอบสนองความต้องการและดูแลเอาใจใส่พนักงานเหล่านั้นได้โดยไม่คำนึงถึงอายุของพนักงาน ดังนั้นจึงส่งผลให้พนักงานในสายการบินพาณิชย์ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าพนักงานสายการบินพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Griffin et al. (2001: 437-449) จิรากุล (2544) และอรัญญา (2545)

เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันนั้นมีภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบในสายการบินพาณิชย์แห่งนี้ ตามความสมัครใจรวมถึงการมอบหมายการปฏิบัติงาน การดูแลส่งเสริม

สนับสนุนพนักงานให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มความสามารถก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร นั่นก็ ไม่ได้คำนึงถึงสถานภาพสมรสของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุงานต่างกัน พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย Griffin et al. (2001: 437-449) สุทธิยา (2541) บุญมัน (2542) ชูติมา (2544) พรเพ็ญ (2545) และอริยญา (2545)

เนื่องจากพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันต้องปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะต่างกันหรือเหมือนกันก็ต้องรับผิดชอบเท่าเทียมกัน เพราะการปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้หากปฏิบัติงานบกพร่องหรือละเลยในหน้าที่จะส่งผลกระทบต่อสวัสดิการที่ควรได้รับ แต่พนักงานส่วนใหญ่ร่วมมือช่วยเหลือกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของภาระงานที่เหมือนกัน อีกทั้งความพอใจในงานที่พนักงานได้ทำนั้นเกิดจากความสนใจที่แตกต่างกัน อาทิ เช่น บางคนชอบงานที่ได้พบปะผู้คน แต่บางคนอาจชอบงานที่มีความเป็นอิสระ เป็นต้น ซึ่งเป็นงานที่พนักงานได้เลือกสมัครเข้ามาปฏิบัติในสายการบินพาณิชย์แห่งนี้ด้วยความสมัครใจจึงพึงพอใจกับงานที่เลือกไม่แตกต่างกัน และโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นตำแหน่งของพนักงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงค่าจ้างค่าตอบแทนนั้นพนักงานจะได้รับตามผลการปฏิบัติงานส่งผลให้ความพึงพอใจของพนักงานไม่แตกต่างกัน

นอกจากนั้นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันนอกเหนือจากภาระงานแล้วยังรวมถึงสภาพแวดล้อมด้วย คือ สถานภาพของพนักงานในบริษัทไม่แตกต่างกัน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท อีกทั้งการควบคุมบังคับบัญชาและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน Herzberg et al. (1959, อ้างถึงใน สร้อยตระกูล, 2545)

สมมติฐานที่ 5 พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์ที่มีเพศต่างกันมีความผูกพัน

ต่อองค์การโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิศิษฐ์ศักดิ์ (2543) ดวงใจ (2543) จิรากุล (2544)

ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยในการตัดสินใจเลือกทำงานของพนักงานนั้นมีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ นั้นหมายความว่าก่อนที่จะพนักงานจะสมัครมาปฏิบัติงานกับสายการบินแห่งนี้ทุกคนมีความคาดหวังที่จะได้ปฏิบัติงานในองค์การไม่แตกต่างกันทั้งชายและหญิง เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานแล้วพนักงานทั้งชายและหญิงยังให้คุณค่าแก่องค์การที่สูงไม่แตกต่างกัน เพราะรักในงานที่เลือกทำ พนักงานก็จะมีแนวโน้มที่จะเกิดความผูกพันต่อองค์การไม่ต่างกันในระยะต้นที่พนักงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์การนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกว่าค่านิยมขององค์การด้วย และองค์การพยายามถ่ายทอดค่านิยมต่างๆให้กับพนักงานทุกคนปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันเหมือนกัน เพื่อให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีระยะเวลาที่ยาวนานอีก ทั้งนี้ องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานทุกคนโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลโดยเท่าเทียมกันได้ในระดับ หนึ่ง (Mowday et al., 1982) รวมถึงการรับข่าวสารในองค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และทั่วถึง อีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าที่มีต่อพนักงานทั้งชายและหญิงไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้พนักงานทั้งชายและหญิง มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

นอกจากนั้นค่าจ้างหรือรายได้ที่พนักงานทั้งชายและหญิงได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่จบการศึกษาในสาขาเดียวกันแต่เลือกประกอบอาชีพต่างกันส่วนใหญ่จะมีรายได้สูงกว่า จึงเป็นค่านิยมที่คนมุ่งหวังจะได้ประกอบในงานสายอาชีพนี้ ส่งผลให้เมื่อพนักงานได้เข้ามาปฏิบัติงานมีความผูกพันกับองค์การในระดับหนึ่ง เพราะมีความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือน โบนัส ค่าล่วงเวลา สวัสดิการ ที่บริษัทจัดเตรียมให้

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cohen (1992: 539-558) และ จิรากุล (2544)

เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่างกันมีแนวความคิดที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมในองค์การ ซึ่งทุกคนมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศ

คนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่เมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดก็ตาม (Allen and Meyer, 1986 อ้างถึงใน อนันต์ชัย 2529) อีกทั้งขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงานซึ่งพนักงานในสายการบินแห่งนี้ไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีจำนวนไม่แตกต่างกัน จึงมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อีกทั้งองค์กรยังตอบสนองความต้องการความคาดหวังและดูแลเอาใจใส่พนักงานได้โดยไม่คำนึงถึงอายุของพนักงานที่มีอายุต่างกัน นอกจากนั้นความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความพอใจในตัวเองหรือหน้าที่ที่ทำความพอใจในการควบคุมดูแลของหัวหน้าและความพอใจที่จะได้รับจาก ระบบการ เลื่อนตำแหน่งไม่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรากุล (2544)

เนื่องจากพนักงานส่วนมากมีความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป พนักงาน ที่มีความผูกพันแบบนี้จะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานตามที่มอบหมายได้ โดยใช้เวลา สามารถที่ตนมีอยู่อย่างเต็มที่ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใดก็ตาม จึงส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งการมอบหมายการปฏิบัติงาน การดูแลส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้มีความพึงพอใจในงาน ก็ได้คำนึงถึงสถานภาพสมรสของพนักงาน นอกจากนั้นเมื่อพนักงานไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพ สมรสแบบใดก็ตาม เมื่อได้พิจารณาเปรียบเทียบซึ่งนำหน้ากว่าถ้าหากลาออกจากองค์กรไปจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจลงไปซึ่งพนักงานย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญ ฉะนั้นการเป็น สมาชิกองค์กรยิ่งนานเท่าไรก็เหมือนกับการลงทุนอยู่ในองค์กรนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันต่อ องค์กรก็จะทวีตามระยะเวลาและยากต่อการที่จะละทิ้ง จากองค์กรไปเพราะหมายถึงประโยชน์ที่จะ เสียไปมากขึ้นจึงเกิดความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะที่แตกต่างกันไป

(Allen and Meyer, 1990, cited in Herscovitch and Meyer, 2002) ดังนั้นเมื่อพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่ามีความผูกพันในลักษณะใด

สมมติฐานที่ 8 พนักงานที่อายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์ที่มีอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ (2543) และ จิรากุล (2544)

เนื่องจากระยะเวลาที่พนักงานทำงานกับองค์กรนั้นมีผลกับความผูกพันต่อองค์กรยิ่งพนักงานทำงานในองค์กรนานเท่าใด ระดับของความผูกพันต่อองค์กรก็ยิ่งมีมากขึ้น การทำงานกับองค์กรที่นานมากยิ่งขึ้นจะทำให้พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายอิสระมากขึ้น และได้รับสิ่งจูงใจภายนอกมากขึ้น เช่น สวัสดิการต่างๆ พนักงานเกิดความทุ่มเททั้งเวลาและพลังงานมากขึ้น ทำให้ยากที่จะลาออกจากองค์กร นอกจากนั้นการทำงานในองค์กรนานก็สร้างความสัมพันธ์ทางสังคม กล่าวคือ พนักงานจะเกิดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แน่นแฟ้นขึ้น อีกทั้งความชำนาญของพนักงานที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้ไม่อยากจะลาออกจากองค์กร (Mowday et al., 1982) ส่วนพนักงานที่มีอายุงานน้อยเมื่อเห็นความสำเร็จของพนักงานรุ่นก่อนๆ จึงส่งผลให้พยายามทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานและเป้าหมายชีวิตของตนให้เหมือนกับผู้ที่สำเร็จในงานรุ่นก่อนๆ เพื่อจะได้มีงานที่ท้าทาย อิสระมากขึ้น

นอกจากนั้นปัจจัยที่ทำให้พนักงานที่อายุงานต่างกันเกิดความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันนอกเหนือจากสถานภาพของพนักงานในองค์กร การควบคุมบังคับบัญชาและสัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชาและการบริหารงานขององค์กรแล้วความพึงพอใจงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้าง ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานซึ่งไม่แตกต่างกันก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลพนักงานที่อายุงานต่างกันเกิดความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ ($r = .684$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรากุล (2544) กัลยลักษณ์ (2545) แสดงว่าเมื่อพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงขึ้นจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงขึ้นด้วยเช่นกัน เนื่องจากเมื่อพนักงานมีปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ท้าทาย ค่าจ้างที่ยุติธรรม มีโอกาสที่ก้าวหน้า การยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน จึงส่งผลให้มีความผูกพัน ต่อองค์กรสูงขึ้น (Steers, 1991)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยรวมกับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร ($r = .654$) เนื่องจากพนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงขององค์กร เชื่อว่าองค์กรจะไม่ละทิ้ง และลักษณะงานที่ไม่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ทำให้พนักงานเชื่อว่าองค์กรจะเป็นที่ๆทำให้เขาได้รับการตอบสนองความต้องการต่างๆได้ เช่น การขึ้นเงินเดือนซึ่งส่งผลให้พนักงานใช้ความพยายามสูงสุดที่จะทำงานให้กับองค์กร (อนันต์ชัย, 2529)

ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($r = .422$) เนื่องจากเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานให้เต็มศักยภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งพนักงานบางคนอาจไม่สามารถจะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้เต็มความสามารถเนื่องจากปัญหาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันหรือมีเป้าหมายบางข้อขององค์กรที่พนักงานส่วนน้อยไม่สามารถปฏิบัติได้ และยังไม่เห็นด้วยกับวิธีแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น แต่ยังคงมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับหนึ่งจึงส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ($r = .372$) เนื่องจากการที่องค์กรมีขนาดใหญ่ พนักงานมีจำนวนมากส่งผลให้การดูแลบริหารจัดการให้ครอบคลุมและถูกใจพนักงานทุกคนคงทำได้ยาก พนักงานบางคนจึงขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นการเกิดของสายการบินต่างๆที่เพิ่มขึ้นทำให้พนักงานมีโอกาสในการหางานใหม่และมีทางเลือกที่ปรารถนามากยิ่งขึ้น (Baron, 1986) จึงมีแนวโน้มที่ทำให้ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับต่ำ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง รวมถึงเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่องค์การในการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ โดยศึกษาความพึงพอใจในงานทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตามแนวคิดของ Steers (1991) และความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความตั้งใจที่จะเป็นสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์การและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปตามแนวความคิดด้านทัศนคติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม 4 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ผูกพันต่อองค์การและส่วนที่พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale มีระดับการวัด 5 ระดับ จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลแบบสอบถามที่เก็บได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และ Pearson's Product Moment Correlation

ลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.2 โสด คิดเป็นร้อยละ 77.3 และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.5

ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

1. พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ในงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้าง ด้านเพื่อนร่วมงาน และ ด้านโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ
2. พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุดเพื่อองค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปและ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

จากการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานดังนี้

1. พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านค่าจ้างแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่กำหนดไว้

3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่กำหนดไว้
4. พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่กำหนดไว้
5. พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่กำหนดไว้
6. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่กำหนดไว้
7. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามที่สมมติฐานที่กำหนดไว้
8. พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นไปตามที่สมมติฐานที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นยังพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีระดับ ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูงจะทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วยเช่นกัน ผู้บริหารไม่เพียงจะต้องรักษาระดับของความพึงพอใจในงานมิให้ลดระดับลงนั้น แต่จะต้องพยายามเพิ่มระดับ ความพึงพอใจในงาน

ให้อยู่ในระดับสูงทุกด้าน เพื่อให้สัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อ องค์กรที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับ ความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานตามลำดับ คือ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าจ้าง เพื่อนร่วมงานและ โอกาสก้าวหน้า ผู้บริหารจึงควรมีการปรับปรุง ดังนี้

1. ควรมีการหมุนเวียนงานให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างความสามารถและความชำนาญให้สูง และหลากหลายขึ้น
2. ส่งเสริมให้มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและพนักงานควรที่จะได้รับทราบโดยตรงว่าผลการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานที่ยังบกพร่อง นอกจากนั้นควรมีการประกาศเกียรติคุณในกรณีที่ปฏิบัติงานดีเด่น
3. ผู้บังคับบัญชาทุกคนควรได้รับการฝึกอบรมประจำปี เพื่อให้การควบคุมงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนั้นการฝึกอบรมควรครอบคลุมถึงการสร้างภาวะผู้นำที่เหมาะสมด้วย
4. ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างการจ่ายค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบและสามารถทัดเทียมกับสายการบินอื่นๆได้
5. ควรจัดกิจกรรมพัฒนาให้พนักงานมีความเข้าใจในหลักการการทำงานร่วมกันและมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น อีกทั้งยังควรสร้างความรู้สึกว่าพนักงานทุกคนในองค์กรเป็นพวกเดียวกัน
6. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานไทยที่มีความสามารถทัดเทียมกับชาวต่างชาติได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สำคัญขององค์กร เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานว่ามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในองค์กรแห่งนี้ นอกจากนั้นควรส่งเสริมให้เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม
7. ควรมีกิจกรรมหรือการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะให้แก่พนักงาน พร้อมทั้งสร้างความรู้และความเข้าใจในนโยบายต่างๆขององค์กร อันจะทำให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่จะปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร และปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอแนะนำเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การเพิ่มเติมนอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงาน เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เจตคติต่อการปฏิบัติงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา การรับรู้ต่อผู้นำ บุคลิกภาพ เป็นต้น
2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งหาความสัมพันธ์เท่านั้น ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาเพียงทราบว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ในการวิจัยครั้งหน้าควรมีการทำวิจัยเชิงเหตุผลเพื่อเปรียบเทียบและสรุปความเป็นเหตุและผลของการวิจัย
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กัลยลักษณ์ อุทัยจันทร์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายการพาณิชย์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรากุล วะสันธุ์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท โอจิ เปเปอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุดิมา โหมยิตานนท์. 2544. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลวิชัยยุทธ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์. 2543. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดเจริญพานิช
- บุญมัน วงศ์สุนพรัตน์. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงใจ นิลพันธุ์. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน. 2540. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- พรทิพย์ เตชะอาภรณ์. 2543. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์. 2543. **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สามารถ สุภรัตน์อาภรณ์. 2544. **ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สรายุทธ ปฎิมาประกร. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สร้อยตระกูล ดิทยานนท์. 2545. **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อ้างถึง F. Herzberg, B. Mausner and B. Snyderman. 1959. **The Motivation to work**. New York: Wiley.
- สุกัญญา เลิศศิริดากุล. 2541. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินนานาชาติ : ศึกษาพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประจำท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรพล พยอมแย้ม. 2541. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมการผลิตตำรา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. อ้างถึง J. R. Hackman and G. R. Oldman. 1976. **Motivation through the design of work: Test of a theory Organizational Behavior and Human Performance**. 16: 250-279.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. 2529. **ความผูกพันต่อองค์การ**. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 29(34): 34-41. อ้างถึง N. J. Allen and J. P. Meyer. 1986. **Organizational Commitment: The Development and Test of a Three-Component Model**. Canada: Whistler.

อรรณูญา มนุญญา. 2545. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทยูนิแคลไทยแลนด์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Buchanan, B. 1974. Building Organizational Commitment: The Socialization of Manager in Work Organization. **Administrative Science Quaterly** 74(19): 533-546.

Baron, R. A. 1986. **Behavior in Organization**. Boston : Allyn and Bacon, Inc.

Blum, M. L. and J. C. Naylor. 1968. **Industrial Psychology**. New York : Harper Collins Publishers, Inc.

Cohen, A. 1992. Antecedents of Organizational Commitment across Occupational Group : A meta-analysis. **Journal of Organizational Behavior**. 92(13): 539-554. Cited in L. J. Williams and J. T. Hazer. 1986. Antecedents and Consequences of Job Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A reanalysis using latent variable structural equation methods. **Journal of Applied Psychology**. 71: 219-231.

Drake, M. W. and S. Kossen. 2002. **The Human Side of Organization**. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Feldman, D. C. and H. J. Arnold. 1988 **Organizational Behavior**. New York: McGraw-Hill, Inc.

French, W. 1964. **The Personal Management Process: Human Resource Administration**. Boston: Houghton Mifflin Company.

Gilmer, H.B. 1967. **Applied Psychology**. New York : Mcgraw-Hill, Inc.

Greenberg, J. and A. R. Baron. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.

- Griffin, M. A., M. G. Patterson and M. A. West. 2001. Job Satisfaction and Teamwork: The Role of Supervisor Support. **Journal of Organizational Behavior** 01(22): 537-550.
- Gaetner, S. 1999. Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models. **Human resource Management Review** 99(9): 479-493.
- Herscovitch, L. and J. P. Meyer. 2002. Commitment to Organizational Change : Extension of a Three-Component Model. **Journal of Applied Psychology** 02(87): 474-486. Cited in N. J. Allen and J. P. Meyer. 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment. **Journal of Occupational Psychology**. 63: 1-18.
- Johns, G. 1996. **Organizational Behavior**. New York: Harper Collins Publishers, Inc.
- Lam, T., H. Zhang and T. Baum. 2001. An Investigation of employees' job satisfaction: The case of hotels in Hong Kong. **Tourism Management** 01(22): 157-165.
- Mullins, L. J. 2002. **Management and Organization Behavior**. New York: Prentice Hall. Cited in A. H. Maslow. 1970. **Motivation and Personality**. New York: Harper.
- Miner, J. B. 1992. **Industrial Organizational Psychology**. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Mowday, R. T., L. W. Porter and R. W. Steers. 1982. **Employee-Organizational Linkage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover**. New York: Academic Press.
- Newstrom, J. W. and K. Davis. 1997. **Organizational Behavior: Human Behavior at work**. 10th ed. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Robbins, S. P. 2001. **Organizational Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Schermerhorn, J. R. , J. G. Hunt and R. N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: John Wiley and Son, Inc.

Steers, R. M. 1991. **Introduction to Organizational Behavior**. 4th ed. New York: Harper Collins publishers, Inc.

Steers, R. M. and L. W. Porter. 1983. **Motivation and Work Behavior**. 3th ed. New York: McGraw-Hill Book Company.

Seo, Y. , J. Ko and J. L. Price. 2003. The determinants of job satisfaction among hospital nurses: A model estimation in Korea. **International Journal of Nursing Studies** 03(41): 437-446.

Vroom, V. H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons, Inc.

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โครงการปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ
ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มีนาคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน

ด้วยข้าพเจ้า นางสาววรัตดา เหลืองรังษี นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึง
พอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง” ซึ่งเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้เพื่อเป็น
ประโยชน์ทางการศึกษา และขอเรียนว่าการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อ
ท่านแต่ประการใด รวมทั้งจะนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาว วรัตดา เหลืองรังษี)

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศชายหญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุปี
3. สถานภาพสมรสโสด
.....สมรส
4. ท่านทำงานกับบริษัทแห่งนี้มาแล้วปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมี *ความคิดเห็น* หรือ *ความพึงพอใจ* ต่อการทำงานต่าง ๆ เพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ทางขวามือที่กำหนดให้เพียงช่องเดียวที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านโดย

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน	มากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน	มาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน	ปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน	น้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน	น้อยที่สุด

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ลักษณะงาน</u> 1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ 2. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่สามารถเปิดโอกาสให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ 3. ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานได้ด้วยตนเอง 4. ขอบเขตและหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบระบุไว้อย่างชัดเจน 5. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ไม่จำเจ 6. ท่านพอใจกับตารางเวลาทำงาน 7. งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ท่านมีอยู่ 8. ท่านรู้สึกงานของท่านมีความน่าเบื่อ 9. ท่านได้รับทราบถึงผลประโยชน์การทำงานของท่านเพื่อปรับปรุงแก้ไขการทำงานของท่าน 10. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ยากเกินความสามารถของท่าน 11. ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน 12. ท่านไม่เข้าใจถึงขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบของท่าน 13. ท่านไม่มีอิสระในการทำงาน					

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ค่าจ้าง</u> 1. ท่านได้รับค่าจ้างเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน 2. ท่านพอใจเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนของท่าน 3. ท่านพอใจค่าจ้างของท่านหากเปรียบเทียบกับพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งเดียวกับท่าน 4. อัตราค่าล่วงเวลา โบนัสและเงินพิเศษต่างๆที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน 5. ท่านพอใจกับเงินเดือนปัจจุบันที่ท่านได้รับ 6. ค่าจ้างที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน 7. ท่านพอใจกับอัตราการขึ้นค่าจ้างประจำปีของท่าน 8. ท่านไม่พอใจกับอัตราค่าจ้างที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานสายการbinอื่นๆ 9. เกณฑ์การจ่ายค่าจ้างของท่านมีความเป็นธรรม 10.ค่าจ้างที่ท่านได้รับเหมาะสมกับการครองชีพในปัจจุบัน 11.เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ					

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
โอกาสก้าวหน้า 1. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น 2. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหากเกณฑ์การพิจารณามีความยุติธรรม 3. บริษัทมักจะส่งท่านเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน 4. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการทำงานของท่านมีน้อยกว่าเพื่อนร่วมงานของท่าน 5. ความรู้ความสามารถที่ท่านมีอยู่ส่งผลให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผู้บังคับบัญชา 1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการควบคุมงานสูงทำให้การทำงานของท่านง่ายและสะดวกขึ้น 2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำแนะนำต่างๆในเรื่องการทำงานแก่ท่านได้ 3. ท่านพอใจการแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชาในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน 4. ผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดี 5. การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคน 6. ท่านมักได้รับการตำหนิและลงโทษจากผู้บังคับบัญชามากกว่าการช่วยเหลือแก้ไข้ปัญหาเมื่อท่านทำงานผิดพลาด 7. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ 8. ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้เมื่อท่านประสบปัญหาการทำงาน 9. ท่านพอใจในการควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา 10. ท่านมีความมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ไข้ปัญหาได้เมื่อท่านประสบปัญหาการทำงาน 11. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน 12. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆของท่าน					

ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>เพื่อนร่วมงาน</u> 1. ท่านรู้สึกถึงความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน 2. เพื่อนร่วมงานของท่านมักให้การช่วยเหลือท่านในการทำงาน 3. ท่านสามารถร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี 4. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ 5. เพื่อนร่วมงานของท่านให้การช่วยเหลือท่านทันทีที่ท่านร้องขอ 6. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองกับท่าน 7. ท่านรู้สึกว่าท่านมีค่าต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน 8. ท่านพอใจกับเพื่อนร่วมงานของท่าน 9. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจกับท่าน 10. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน 11. ท่านไม่ได้รับความสะดวกในการทำงานเนื่องจากขาดความร่วมมือที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมี *ความรู้สึก* หรือ *ทัศนะ* อย่างไรต่อบริษัทของท่านกรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ทางขวามือที่กำหนดให้เพียงช่องเดียวที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านโดย

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่าน มากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่าน มาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่าน ปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่าน น้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของท่าน น้อยที่สุด

ข้อความ	ความรู้สึก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร</u> 1. ท่านมีเป้าหมายและค่านิยมที่สอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมของบริษัท 2. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายต่างๆของบริษัท 3. ท่านรู้สึกเห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมของบริษัท 4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานตามนโยบายต่างๆของบริษัท 5. บ่อยครั้งที่ท่านไม่เห็นด้วยกับนโยบายหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆในบริษัท <u>ความตั้งใจของสมาชิกที่จะใช้ความพยายามสูงสุด</u> 1. ท่านใช้ความพยายามสูงสุดที่จะทำงานเพื่อให้กับบริษัท 2. ในการทำงานท่านคิดว่าทำงานเพียงให้เสร็จก็พอแล้ว 3. ท่านตั้งใจทำงานเพื่อความสำเร็จของบริษัท 4. ความสำเร็จของบริษัทคือความสำเร็จของท่าน 5. ท่านลดความพยายามในการทำงานของท่านเพราะไม่ได้รับประโยชน์อะไรมากมายกับบริษัทนี้ 6. ท่านคิดว่าความสามารถและความพยายามของท่านมีผลต่อความสำเร็จของบริษัท 7. ท่านพอใจที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆเพื่อประโยชน์แก่บริษัท 8. ท่านทุ่มเททั้งแรงกาย เวลา ความสามารถเพื่องานของบริษัท					

ข้อความ	ความรู้สึก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร</u> 1. ท่านยังคงมีความต้องการปฏิบัติงานในบริษัทต่อไป 2. ท่านไม่คิดที่จะลาออกจากบริษัทแม้ว่าท่านจะไม่ชอบงานที่ ท่านทำ 3. ท่านทำงานกับบริษัทเพียงเพื่อผลตอบแทนที่ได้รับเท่านั้น 4. ท่านไม่กระตือรือร้นที่จะหางานใหม่ 5. ท่านคิดจะลาออกจากบริษัทเสมอ					

ตอนที่ 4 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริษัท

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....