



วิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ
: กรณีศึกษาพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง

RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION
SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT : A CASE
STUDY OF AN AIRLINE STAFFS

นางวัฒนา พัฒนวงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. 2551



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ:
กรณีศึกษาพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง

Relationship between Organizational Communication Satisfaction and Organizational
Commitment: A Case Study of an Airline Staffs

นามผู้วิจัย นางวัฒนา พัฒนวงศ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

ว. วัฒนา / หอ

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสกร เงินดี, กศ.ม.)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(พญ. นกัณฐา นพพร ห่มจันทร์, วท.ม.)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อางคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 9 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร:
กรณีศึกษาพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง

Relationship between Organizational Communication Satisfaction and Organizational
Commitment: A Case Study of an Airline Staffs

โดย

นางวัฒนา พัฒนวงศ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2551

วัฒนา พัฒนวงศ์ 2551: ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ
กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา พนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง ปรินธิญา
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชา
จิตวิทยา ปรธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม. 165 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การกับ
ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน และ
ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การกับระดับความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความ
ผูกพันต่อองค์การกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของพนักงานสายการบิน กลุ่มตัวอย่าง
คือ พนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานสายการบิน
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่
ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานสายการบินที่ทำการศึกษามีระดับความพึงพอใจในการ
สื่อสารในองค์การกับมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง 2) พนักงานสายการบินที่มี
ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ 3) พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์
ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อประธานกรรมการ

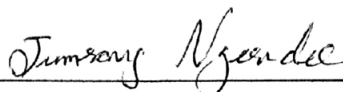
Wattana Pattanawong 2008: Relationship between Organizational Communication Satisfaction and Organizational Commitment: A Case Study of an Airline Staffs. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Jumrong Ngerndee, M.S. 165 pages.

The objectives of this research were to study level of organizational communication satisfaction and level of organizational commitment of an airline staffs, the relationship between organizational communication satisfaction and organizational commitment. Samples were 196 staffs of an assembly airline. The research measurements used in collecting data were questionnaire of organizational communication satisfaction and organizational commitment. The Statistics analyzed were percentage, mean, t-test, F-test, and Pearson product moment correlation.

The result of the research had showed as follows: 1) The level of organization communication satisfaction and organization commitment of an airline staffs were moderate. 2) The different of personal factors were no significant difference on the organization communication satisfaction 3) The different of personal factors were no significant difference on the organization commitment 4) Organizational communication satisfaction had significant positive relationships with organization commitment at .01 level.



Student's signature



Thesis Advisor's signature

9 / 04 / 08

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่าน ผศ. จำรอง เงินดี ประชรรณกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร. ทิพย์วัลย์ สุรินยา กรรมการวิชาเอก และพันตรีหญิงพนมพร พุ่มจันทร์ กรรมการวิชาการที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณองค์การที่เป็นกรณีศึกษาที่กรุณาให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล ขอขอบคุณ คุณศรียา เอียดเสนและคุณคัทลียา มหาระพันธ์ ทาพา ในความเป็นกัลยาณมิตรที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมุ่งมั่นทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จและขอขอบคุณพนักงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อ แม่ และขอบคุณลูกสาวที่เป็นแรงผลักดัน อีกทั้งเป็นผู้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเรื่อยมา ขอขอบคุณกำลังใจจากเพื่อน ๆ โครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมภาคพิเศษรุ่น10 ตลอดจนขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาที่ให้โอกาสในการศึกษา และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จล่วงได้ด้วยดี

วัฒนา พัฒนวงศ์

มกราคม 2551

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร	41
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร	54
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
กรอบแนวคิดในการวิจัย	67
สมมติฐานของการวิจัย	68
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
การทดสอบเครื่องมือวัด	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	76
การวิเคราะห์ข้อมูล	77
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	79
ผลการวิจัย	79
ข้อวิจารณ์	120
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	131
สรุปผลการวิจัย	131
ข้อเสนอแนะ	136
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	141
ภาคผนวก	153
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	154
ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือวัด	162

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงานในองค์กร	80
2	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ในการสื่อสารในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง	82
3	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีเพศต่างกัน	84
4	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุต่างกัน	86
5	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีอายุในช่วงต่างกัน	88
6	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารใน องค์กรของพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	89
7	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านภาพรวมองค์กรของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่ม พนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านคุณภาพของสื่อของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่ม พนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	92
9	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน สายการบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	92
10	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านภาพรวมองค์การของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่ม พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	95
11	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน	95
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสาย การบินที่มีตำแหน่งงานต่างกัน	96
13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านบรรยากาศการสื่อสารของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่ม พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน	98
14	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านคุณภาพของสื่อของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่ม พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่าง กลุ่มพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน	99
16	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาของพนักงานสายการบินเป็นราย คู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน	100
17	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน สายการบินที่มีอายุงานต่างกัน	101
18	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านบูรณาการของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงาน สายการบินที่มีอายุงานในช่วงต่างกัน	103
19	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านบรรยากาศการสื่อสารของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่ม พนักงานสายการบินที่มีอายุงานในช่วงต่างกัน	104
20	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านคุณภาพของสื่อของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่ม พนักงานสายการบินที่มีอายุงานในช่วงต่างกัน	104
21	แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มี เพศต่างกัน	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
22	แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกัน	106
23	แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	107
24	แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน	109
25	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน	110
26	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน	111
27	แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน	112
28	แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน	114
30	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การในด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไปของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน	115
31	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบิน	116
32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	135
ตารางผนวกที่		
1	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item - total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability – Alpha) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ	153
2	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item - total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability – Alpha) ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ	155

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กรขั้นตอนการเกิดความผูกพันต่อองค์กร	17
2	ความผูกพันแรกเริ่มก่อนทำงาน	18
3	ความผูกพันช่วงต้นของการทำงาน	18
4	ความผูกพันในช่วงปลายของการทำงาน	19
5	ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร	22
6	องค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการติดต่อสื่อสาร	36

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจการบินมีการขยายตัวและแข่งขันกันอย่างมาก ทุกสายการบินพยายามหากลยุทธ์ เพื่อดึงดูดให้ผู้โดยสารมาใช้บริการจากสายการบินของตน สายการบินแห่งหนึ่งเป็นสายการบินใหม่ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงวิกฤตทางเศรษฐกิจ (2544) รวมถึงวิกฤตการณ์ที่ไม่คาดคิดหลายอย่าง เช่น ไข้หวัดซาส์ ไข้หวัดนก นอกจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นที่ทราบกันว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ต้องลงทุนสูงมาก ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่าองค์กรต้องทำอะไรให้ธุรกิจดำเนินไปได้ ทำอย่างไรเพื่อดึงดูดผู้โดยสารมาใช้บริการ และที่สำคัญ สายการบินแห่งนี้เป็นสายการบินใหม่ ต้องมีการจัดวางโครงสร้างองค์กรและบุคลากรในหน้าที่ต่างๆ สายการบินมีกลยุทธ์ใดที่จะทำให้บุคลากรของตนรักและผูกพันกับองค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเททำงาน ช่วยกันสร้างองค์กรให้สามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าไปได้

ไม่ว่าองค์กรจะใช้กลยุทธ์ใดก็ตาม การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการบริหารงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น การใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพก็นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารหลายท่านให้ความเห็นว่าทรัพยากรที่สร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Creation) ให้แก่องค์กรมากที่สุดคือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสูงถึงร้อยละ 43 (บดินทร์ วิจารณ์, 2545) นักบริหารต่างยอมรับว่าความสำเร็จในการทำงานใดๆ นอกจากจะอาศัยเครื่องมือและระบบการทำงานที่ดีแล้ว ปัญหาที่เกิดจากการทำงานของคนหรือปัจจัยตัวบุคคลก็มีความสำคัญ (กฤษกร ดวงสว่าง, 2540: 4) คนเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญยิ่งและเป็นปัจจัยสำคัญที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์กร (พยอม วงศ์สารศรี, 2540) องค์กรจึงต้องพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของคนหรือบุคคลในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ ความสะดวกสบายในการทำงาน รวมถึงการเข้าใจในความรู้สึกทัศนคติ และค่านิยมของพนักงาน เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารบุคคลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพนักงาน (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2540) หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองได้ บุคลากรเหล่านี้

ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนองค์การได้ ทำให้องค์การต้องเสียบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและต้องทุ่มเทการลงทุนแก่บุคลากรใหม่ (เอนก สุวรรณบัณฑิต, 2545: 4)

ในสภาวะปัจจุบัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุให้แก่พนักงานเพียงอย่างเดียว ย่อมไม่เพียงพอ องค์การจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจของพนักงานด้วย ผู้บริหารต้องให้ความเอาใจใส่ รับฟังและสนใจสื่อสารกับพนักงานเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดี ทำให้พนักงานทราบถึงนโยบาย ความเป็นไปขององค์การ ทั้งนี้เพื่อสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เนื่องจากองค์การใดที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกนี้ได้ เขาจะไม่คิดลาออกจากองค์การและพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ทุ่มเทและใช้ความพยายามอย่างมากในการที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป (Yukl, 1994: 367) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การที่องค์การมีพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ ย่อมนำมาซึ่งคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์การ

ในการที่องค์การจะทำให้พนักงานรู้สึกอย่างไร ไม่ว่าในด้านบวกหรือลบนั้นย่อมต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารทั้งสิ้น เพราะการสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการทำงานและการใช้ชีวิต เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ถ่ายทอดความคิดและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังคนอื่นซึ่งจะช่วยให้การทำงานในองค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการสื่อสารจะสามารถทำให้เกิดการโน้มน้าวชักจูงให้สมาชิกปฏิบัติตามได้ ยังสามารถสร้างความเข้าใจในรูปแบบต่างๆ ได้ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงมีความจำเป็นต่อทุกหน้าที่งานในองค์การ เพราะการติดต่อสื่อสารได้รวมเข้ากับทุกกิจกรรมในองค์การ ทุกกิจกรรมของพนักงานทุกระดับในองค์การ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น การพูดคุยกันซึ่งหน้า การใช้โทรศัพท์ติดต่อกัน การเขียนบันทึกข้อความ การประชุม การสัมมนา การอภิปราย การฝึกอบรม การแสดงความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ ฯลฯ ความก้าวหน้าทางวิทยาการได้เข้ามามีบทบาทให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสาร การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อติดต่อประสานงาน สิ่งเหล่านี้คือ การสื่อสารที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ในองค์การเข้าด้วยกัน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารในองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในองค์การ เพราะหน้าที่ในการจัดการของผู้บริหารในองค์การทุกหน้าที่ต้องอาศัยกระบวนการในการสื่อสาร

ทั้งสิ้น นับตั้งแต่ การวางแผนงาน การมอบหมายงาน การสั่งการ การติดต่อประสาน การควบคุม บริหารงาน และการประเมินผล ฯลฯ

ยิ่งไปกว่านั้น การสื่อสารในองค์กรยังเป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันและนำมาซึ่งความสนิทสนมและ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานในระดับต่างๆ หากผู้บริหารสามารถติดต่อสื่อสาร กับสมาชิกในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับปัญหาต่างๆจะลดลง จะ ช่วยให้ผู้บุคลากรขององค์กรเกิดความเข้าใจอันดีในงานและเกิดความภาคภูมิใจในงานของตนเอง (ยุทธรวัฒน์ ภัทรานุกัทร, 2530: 11-18)

การสื่อสารในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่ควรมองข้ามหากผู้บริหารต้องการให้พนักงาน มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากการสื่อสารเป็นศูนย์กลางของทฤษฎีองค์การทุกทฤษฎีและ ปรากฏการณ์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในองค์กร เป็นสิ่งเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรใน หน่วยงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจร่วมกัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร ตลอดจน การให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายที่วางไว้ เพราะการสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมให้ระดับของประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพนอกจากจะ ไม่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว ยังนำมาซึ่งความขัดแย้งระหว่างบุคคลอีกด้วย การ ทำงานภายในองค์กรนั้นประมาณร้อยละ 70 ของเวลาทำงานจะถูกใช้สำหรับกิจกรรมเพื่อการ สื่อสาร โดยการเขียน การอ่าน การตีความหมาย การพูด การฟัง กิจกรรมดังกล่าวจะเข้ามาเกี่ยวข้อง กับการทำงานภายในองค์กรไม่ว่าจะดำเนินการเรื่องใดก็ตาม

แม้ว่าบุคลากรระดับต่างๆในองค์กรจะทราบว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและ ส่งผลต่อพฤติกรรม ประสิทธิภาพการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน องค์กร อย่างไรก็ตามเราจะเห็นได้ว่าความผิดพลาดและความล้มเหลวของกระบวนการสื่อสาร ก็ยังคงเกิดขึ้น ดังปรากฏการณ์ที่เห็นกันอยู่เป็นประจำทั่วไป สาเหตุของปัญหาหรืออุปสรรคเกิดจาก การมีช่องว่างในการสื่อสาร เนื่องจากการขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่ถูกต้องเกี่ยวกับ ลักษณะพื้นฐานแห่งกระบวนการสื่อสาร วงจรของการสื่อสาร การตีความ กรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of reference) อันได้แก่ พื้นความรู้เดิม ประสบการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้กระทำ การสื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายเป็นสำคัญ

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์กร โดยจะศึกษาในหัวข้อ ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินแห่งนี้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการนำผลการวิจัยที่ได้ให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารระดับสูงของสายการบินเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการบริหารงานในด้านต่างๆ ในการที่จะช่วยป้องกันการลาออกและการขาดงานของพนักงาน ใช้เป็นข้อมูลในการจัดฝึกอบรมพนักงาน ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารในองค์กร เพื่อสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน ทำให้เกิดความสำเร็จแก่องค์กร นอกจากนี้ผลของงานวิจัยยังมีประโยชน์ต่อองค์กรอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกันเพื่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการกระบวนการสื่อสารเพื่อการบริหารบุคลากรในองค์กรหรือการถ่ายทอดนโยบายสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบิน
2. ทราบถึงระดับความพอใจในการสื่อสารในองค์กรที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบิน

3. ทราบถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

4. สามารถนำผลของงานวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการจัดการหาความต้องการในเรื่องการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องของการสื่อสารในองค์กร

5. สามารถนำผลของงานวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคลและผู้บริหารเพื่อทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรอันเป็นรากฐานในกระบวนการจัดการองค์การ และสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดแก่นพนักงานและรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากร คือ พนักงานสายการบินแห่งหนึ่งแบ่งเป็นระดับผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ/หัวหน้างาน 20 คน และระดับพนักงานปฏิบัติการ 380 คน (ข้อมูลเมื่อเดือนพฤษภาคม 2549)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และอายุงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ภาพรวมขององค์กร การบูรณาการขององค์กร บรรยากาศการสื่อสาร คุณภาพของสื่อ ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลัง

ความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

การศึกษาครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ที่เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำ ความเข้าใจร่วมกันดังนี้

พนักงานสายการบิน หมายถึง พนักงานของสายการบินแห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการ ฝ่าย/ผู้จัดการแผนกต่างๆ/หัวหน้างาน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงาน

อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงครบปีบริบูรณ์ที่พนักงานสายการบิน ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น อายุต่ำกว่า 34 ปี ช่วงอายุ 34 – 42 ปี และ อายุมากกว่า 42 ปี

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิจบการศึกษาสูงสุดของพนักงานสายการบินที่ตอบ แบบสอบถาม แบ่งเป็น ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานะเกี่ยวกับการสมรสของพนักงานสายการบิน แบ่งเป็น โสด สมรส และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานปัจจุบันที่พนักงานสายการบินรับผิดชอบ แบ่งเป็น ปฏิบัติการ หัวหน้างาน และ ผู้จัดการ

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานสายการบินทำงาน นับตั้งแต่วันที่เริ่มเข้า ปฏิบัติงานวันแรกในสายการแห่งหนึ่งจนถึงปัจจุบัน แสดงด้วยตัวเลขหน่วยเป็นปีและเดือน แบ่งเป็น ต่ำกว่า 4 ปี ช่วง 4-6 ปี และมากกว่า 6 ปี

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานสายการบินแต่ละบุคคล ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งข้อมูลข่าวสารนี้สามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารนั้นๆ โดยวัดความพึงพอใจในการสื่อสารโดยใช้แนวคิดตามมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรของ C. W. Downs and Hazen (1977 cited in Varona, 1996: 3-4) มีองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1. ด้านภาพรวมขององค์กร หมายถึง ความพึงพอใจที่พนักงานสายการบินรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆทั้งหมดขององค์กร รวมถึงการบอกเล่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร ฐานะทางการเงิน นโยบายและ เป้าหมายขององค์กร
2. ด้านการบูรณาการขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนเอง เช่น แผนงานของแผนก ข้อกำหนดของงานและข่าวสารของงานบุคคล
3. ด้านบรรยากาศการสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่จูงใจและกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และรวมถึงการคาดคะเนถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความชัดเจนของการสื่อสารในองค์กร
4. ด้านคุณภาพของสื่อ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพของสื่อหรือช่องทางที่จะนำข่าวสารไปสู่ผู้รับ ในเรื่องความพร้อมของการจัดการประชุม ความกระตือรือร้น ความชัดเจนของคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีหรือไม่ ระดับปริมาณของการติดต่อสื่อสารอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมและรวดเร็ว วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร
5. ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่รู้สึกหรือมีทัศนคติอย่างไรเกี่ยวข้องกับการถูกประเมินผลงานและวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์กร
6. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานในการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้บังคับบัญชาทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งมี 3 หัวข้อที่

สำคัญคือ การเปิดโอกาสของผู้บังคับบัญชาในการรับความคิดเห็น ฟังและใส่ใจ การให้ข้อเสนอแนะกับพนักงานในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

7. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานในการติดต่อสื่อสารแบบสองทางกับผู้บังคับบัญชา มีการตอบสนองจากผู้บังคับบัญชาในการเสนอแนะข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ผู้บังคับบัญชาได้

8. ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับข้อมูลของการติดต่อสื่อสารเป็นไปด้วยความสม่ำเสมอและอิสระ ซึ่งประเด็นนี้รวมถึงความพึงพอใจที่จะทำให้เกิดความเป็นไปได้ในลักษณะการสื่อสารกันเองในพนักงานระดับเดียวกัน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร โดยมี 3 คุณลักษณะได้แก่ ความเชื่อ ยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจพร้อมที่จะทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ขณะเดียวกันก็พยายามรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในสายการบิน มีความภูมิใจในองค์กรและยอมรับในวัฒนธรรมองค์กร นโยบาย รวมถึงกฎ ระเบียบต่างๆ ของสายการบิน

2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความพยายามในการทำงาน การทุ่มเทและเสียสละ โดยนำความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่มาปฏิบัติงาน เพื่อความสำเร็จของสายการบิน

3. ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป หมายถึง การแสดงออกซึ่งความต้องการเป็นพนักงานของสายการบิน ต้องการเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้สายการบินพัฒนาเจริญก้าวหน้าต่อไป และรักษาไว้ซึ่งการคงอยู่ของสายการบิน รวมถึงการไม่ละทิ้งจากสายการบินไป

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษานพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ย่อมนำไปให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ จึงมีผู้สนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำไปปรับใช้พัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Eisenberger (1990: 52) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติซึ่งแสดงความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กร กับผลที่ตามมาคือความขยันหมั่นเพียรของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อองค์กร

Sheldon (1971: 143–144) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคคลแต่ละคนกับองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคล

นั้นพิจารณาถึงสิ่งที่ได้ลงทุนไปในองค์กรในรูปของการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุงาน แรงงาน ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ ที่ทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่นๆ โดยสิ่งที่เขาลงทุนไปนั้นได้ส่งผลตอบแทนมาในรูปของระดับอาวุโสในงาน ตำแหน่งหน้าที่ การได้รับการยอมรับ การได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ฯลฯ บุคคลนั้นประเมินองค์กรไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ผู้ปฏิบัติงานที่ลงทุนมากกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ลงทุนน้อยกว่า เช่น อายุงานน้อยกว่า ตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

Porter *et al.* (1974: 604) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมดระหว่างพนักงานและองค์กร จะรวมความหมายไปถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน เป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันนี้จะมีคุณลักษณะ 3 ประการ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

Steers (1977: 121) นิยามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่า “เป็นความสัมพันธ์อย่างแรงกล้าในการเป็นสมาชิก และการมีส่วนร่วม (involvement) ในองค์กรในลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. เป็นความรู้สึกผูกพันอย่างแน่นแฟ้นที่มีต่อองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่
2. เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
3. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ให้องค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

Mowday *et al.* (1982: 27) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นการแสดงออกของบุคคล ต่อองค์การที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติซึ่งเป็นการสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อองค์การ อย่างแน่นแฟ้น และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเองเพื่อที่จะสร้างสรรค์ให้องค์การมีความ เจริญก้าวหน้าต่อไป

Simon *et al.* (1966 อ้างในอัมพร พรหมเกิด, 2534: 15–16) เป็นกลุ่มนักวิชาการกลุ่มแรกที่ได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าสามารถแยกออกได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อกลุ่ม (Groups) เป็นการพิจารณาในแง่ของคุณลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ (Quality of Sociability) กล่าวคือ บุคคลที่ต้องการเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงานของเขา จะต้องยอมรับมาตรฐานของประพฤติกติที่กลุ่มกำหนดและบุคคลมีภาระที่จะต้องปกป้องและ สงวนรักษากลุ่มพร้อมทั้งคุณค่าของกลุ่ม

2. ความผูกพันต่อเป้าหมาย (Goals) เป็นความจงรักภักดีต่อวัตถุประสงค์เฉพาะของกลุ่ม ซึ่งมีการยอมรับกันในกลุ่ม ถ้าความจงรักภักดีหรือความผูกพันต่อกลุ่มเปลี่ยนไป ความผูกพันต่อเป้าหมายก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

Salancik (1983 อ้างในสุมนา ศิริบริวารเกียรติ, 2542: 8) ได้ให้ความหมายว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ “เป็นสถานภาพที่แต่ละบุคคล มีพันธะกับองค์การในรูปของการกระทำที่มีความเชื่อว่าการกระทำนั้น สามารถสนับสนุนกิจกรรมและความเกี่ยวพันของตนที่มีให้กับองค์การ

Smith *et al.* (1983 อ้างในเอก สุวรรณบัณฑิต, 2545: 19) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ สามารถส่งผลที่ตามมาในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ นั่นคือ สมาชิกจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์การ มากยิ่งขึ้น โดยอาจเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือไปกว่าบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่โดยตรง (extrarole behavior) ซึ่งสมาชิกยินดีที่จะกระทำเพื่อองค์การโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆ

Shermerhorn (1997 อ้างในอมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546: 20) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ระดับของความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532: 20) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ โดยเน้นที่พฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกองค์การนั้น ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อสมาชิกองค์การมีความผูกพันต่อองค์การ ก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่สมาชิกผูกพันต่อองค์การและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็อาจเนื่องมาจากได้เปรียบเทียบกับอย่างอื่นแล้ว ก็เป็นผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์การไป

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533: 14) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า คือการที่สมาชิกในองค์การมีความยึดมั่นผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การนั้นไว้

วิไลวรรณ แพรกสงฆ์ (2542: 10) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การด้วยความเต็มใจ

สุนา ศิริบรรณเกียรติ (2542: 12) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนกับองค์การ ซึ่งบุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับองค์การ โดยเขามีความรู้สึกว่าตัวเองได้เข้าไปเกี่ยวพันและเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความหมายสำหรับองค์การ เช่นเดียวกับองค์การก็มีคุณค่า มีความหมายสำหรับตนเอง และพยายามทำให้เป็นเป้าหมายของตนเองและขององค์การ ประสบความสำเร็จและไม่ออกจากองค์การ ถึงแม้ว่าองค์การอื่นจะให้ประโยชน์ตอบแทนมากกว่าก็ตาม

เกศรี ศิริเสถียร (2543: 14) สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในความเชื่ออย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์การ มีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะดำรงไว้ซึ่งสมาชิกภาพในองค์การ ไม่ละทิ้งจากองค์การไป วัดได้จากการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จของบริษัท ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความห่วงใยต่อความอยู่รอดของบริษัท ความสอดคล้องกันเป้าหมาย ค่านิยมของบุคคลและบริษัท ความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกภาพกับบริษัท

ชนิน ทิวรรณรักษ์ (2543: 56) สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึงการยอมรับในเป้าหมายขององค์การ ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และการคงอยู่ในองค์การ

ปัทมา เอื้ออรรถการ (2545: 34) สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลและพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อองค์การที่ตนอยู่ โดยยอมรับเป้าหมายขององค์การ และตั้งใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2545: 20) สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์การในลักษณะที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์การ เป็นความเต็มใจที่บุคลากรจะทุ่มเททำงานและมีความจงรักภักดีต่อองค์การที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การคาดหวังที่จะได้รับจากสมาชิกขององค์การ และในการที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การนี้ องค์การจะต้องดำเนินการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และสร้างเสริมแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่สมาชิกเพื่อทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ด้วยความมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลคืนกลับสู่องค์การ

ศุภมิตร บัวเสนาะ (2546: 12) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นพลังของความสัมพันธ์ที่แสดงถึงความเชื่อมโยงสิ่งต่างๆระหว่างบุคคลกับองค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กับองค์การของบุคคลอย่างแนบแน่น โดยบุคคลจะรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากน้อยเพียงใดนั้นจะขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์การ

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546: 20) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่ยึดมั่นอยู่กับองค์การ ทำให้บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ เชื่อมมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และรับรู้ถึงความจำเป็นที่บุคคลไม่อาจจะทิ้งองค์การไป รวมทั้งมีจิตสำนึกที่จะคงอยู่กับองค์การเพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรกระทำ

จากความหมายที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่า คือลักษณะที่แสดงออกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เป็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่บุคลากรใช้ความพยายาม ททุ่มเทและเสียสละในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กรและมีความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีของความผูกพันต่อองค์กร

Becker (1960: 32) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นกับบุคคลก็ต่อเมื่อได้เกิด Side bet เกี่ยวข้องกับการไม่พึงปรารถนาต่อกิจกรรมภายนอกขององค์กร ทฤษฎี Side bet นี้พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิง exchange หรือที่เรียกว่า reward-cost notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (Side bet) ต่อสิ่งนั้นๆ ไว้ เพราะฉะนั้น ถ้าหากเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่าความผูกพัน ระดับความสำคัญของการลงทุนจะผันแปรตามมิติระยะเวลา คือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป จะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้นๆ บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใด ก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่ หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปของกำลังกายและกำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรมานานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่า หากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่า การลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้อย่อมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่

Sheldon (1971: 144) เสนอว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรคือ

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เพื่อการประกอบอาชีพ
2. ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน มีส่วนผลักดันให้เกิดค่านิยมในอาชีพ
3. การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

Buchanan (1974: 533) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (identification) โดยการเต็มใจปฏิบัติงาน และยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์การว่าสอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยมของตน หรือถือเสมือนว่าเป็นของตนเช่นกัน
2. การมีส่วนร่วมในองค์การ (involvement) โดยการทำงานให้เต็มกำลังความรู้ความสามารถตามบทบาทหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (loyalty) เป็นความผูกพันต่อองค์การ เป็นการยึดมั่นในองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป

Steers (1977: 47) ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และสรุปเป็นแบบจำลองของความผูกพันต่อองค์การได้ว่ามี 3 องค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ (Antecedents of Commitment) ซึ่งองค์ประกอบในด้านปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การนี้ Steer ได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.2 ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ งานที่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับ (Feed back) การมีความหมายของงานที่ทำ โอกาสมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นต้น

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง สิ่งทีบุคคลได้รับทราบและเรียนรู้เมื่อเข้าไปทำงานในองค์การ เช่น ทักษะคติของกลุ่มทำงานที่มีต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือได้ขององค์การ เป็นต้น Steer and Porter (อ้างใน รัชดาภรณ์ เค้นพงศ์พันธุ์ 2539 : 20) กล่าวว่า

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร (Organizational Attachment) 3 ขั้นตอน

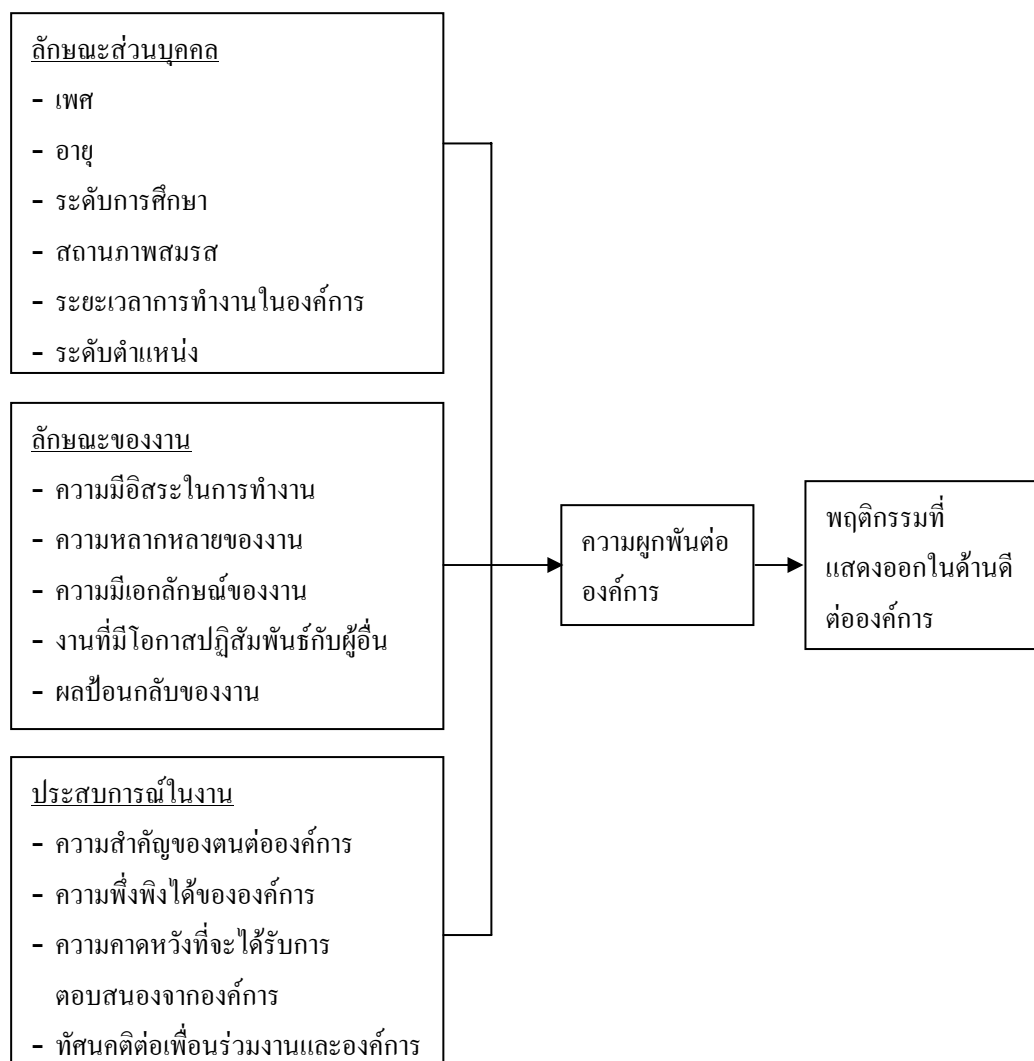
1. การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เรียกว่า ขั้นที่หนึ่ง (First Stage)

2. การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organization Attachment, Organizational Memberships) โดย Mowday *et al* (1979) พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูงจะมีการขาดงานและการออกจากงานในระดับต่ำ (ดังภาพที่ 3) ความผูกพันในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำและพบว่าพนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูงจะมีความเกี่ยวพัน (Attachment) ที่เพิ่มขึ้นแต่ไม่จำเป็นที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

3. การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรหรือออกจากองค์กร จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและการขาดงานในระดับต่ำ

2. ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)

3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment) ประกอบด้วย พฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร

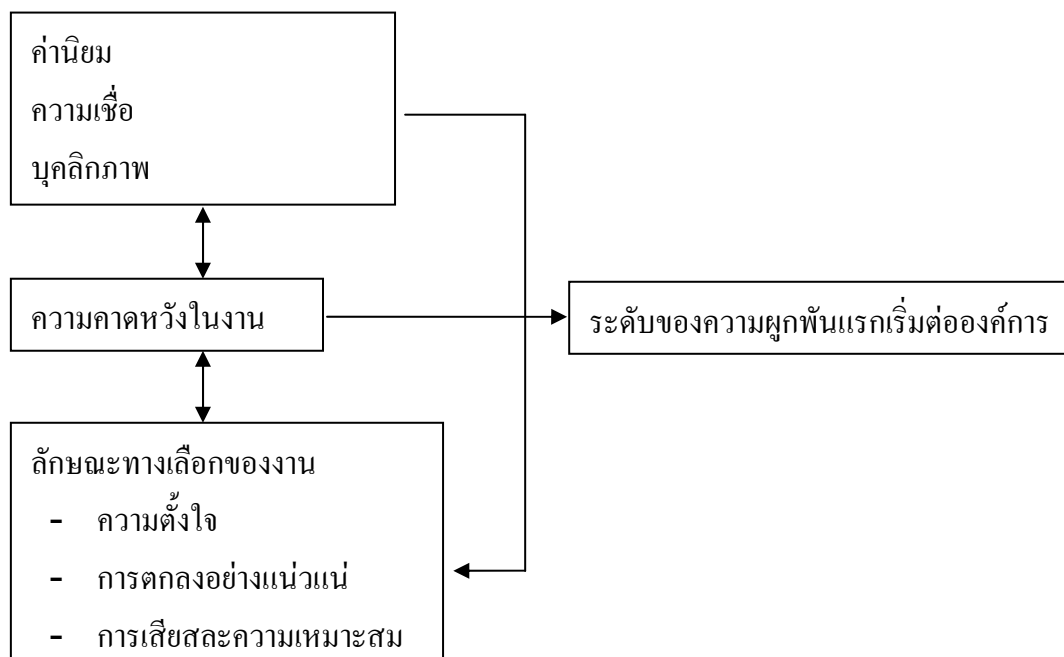


ภาพที่ 1 แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กร

ที่มา: Steer (1977: 77)

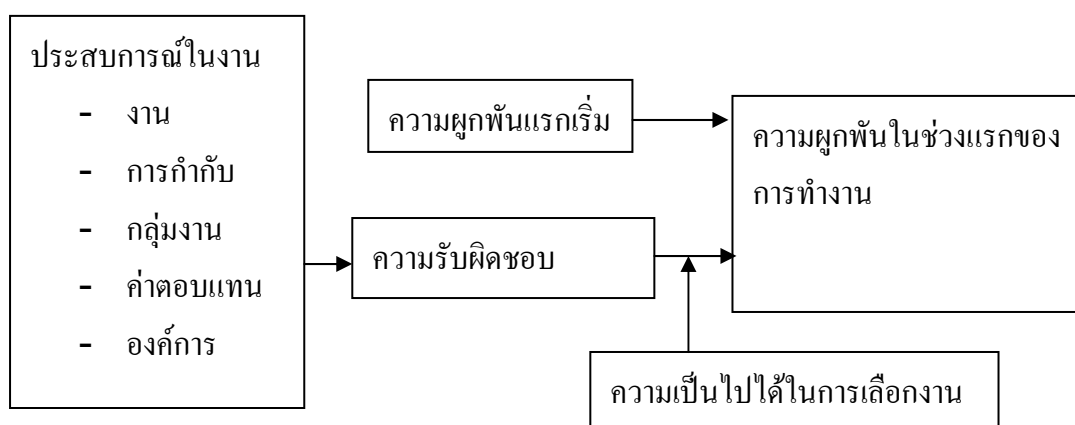
กระบวนการของความผูกพัน (The Commitment Process)

กระบวนการของความผูกพันจะมีอยู่ 3 ขั้นตอน ความผูกพันสามารถเกิดขึ้นได้ในช่วงแรกๆ ของการทำงาน บางคนมีศักยภาพที่จะสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างรวดเร็ว



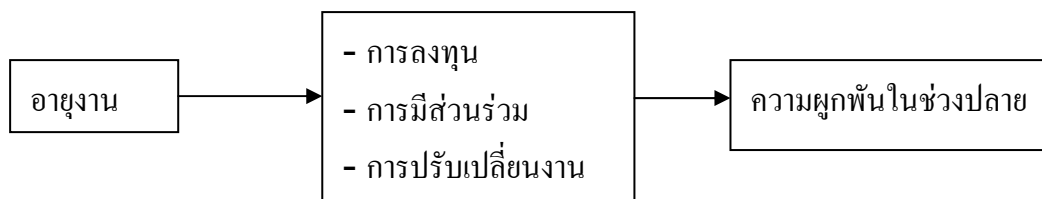
ภาพที่2 ความผูกพันแรกเริ่มก่อนทำงาน

ที่มา: Mowday *et al* (1979)



ภาพที่3 ความผูกพันช่วงต้นของการทำงาน

ที่มา: Mowday *et al* (1979)



ภาพที่ 4 ความผูกพันในช่วงปลายของการทำงาน

ที่มา: Mowday *et al* (1979)

Mowday, Porter and Steers (1979: 225) ได้เสนอแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเน้นที่อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่ยึดมั่นต่อองค์กร โดยได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรใน 2 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรที่แสดงออกในรูปของความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของพฤติกรรม คือ เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน มีความพยายามในการทำงาน มีส่วนร่วมในการทำงาน ไม่เปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่ทำงาน เนื่องจากได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากเขาละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์กร เปรียบเทียบระหว่างผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นหากเขาละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์กร และกลัวเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับการลงทุนลงแรงไปในองค์กร

2. ความผูกพันด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าตนเองมีความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร แนวคิดด้านเจตคตินี้ Mowday และคณะ (1982 : 27) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติว่า มีลักษณะ 3 ประการคือ

2.1 มีความเชื่ออย่างแรงกล้าในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมนั้น เป็นเจตคติทางบวกที่บุคคลมีต่อองค์กร คือมีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่นๆขององค์กร และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

2.2 มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร โดยบุคคลจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กรอย่างเต็มที่ในฐานะตัวแทนขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร คือ บุคคลมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

Mowday *et al* (1982: 27) กล่าวว่า การจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ความผูกพันเป็นองค์ประกอบตัวหนึ่งที่เป็นหัวใจสำคัญที่จะแสดงถึงความสัมพันธ์อย่างเข้มข้นของแต่ละบุคคลที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะแสดงออกต่อองค์กร อีกทั้งยังรวมไปถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละคนในเรื่องของเป้าหมายในการดำเนินชีวิตต่อไปในวันข้างหน้าที่มีมาตรฐานของงาน ความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดต่อเมื่อ พนักงานยอมรับเอกลักษณ์เป้าหมายและระบบค่านิยมขององค์กรอย่างเข้มข้นและขยายผลถึงความพยายามในผลประโยชน์ แต่ความผูกพันต่อองค์กรไม่สามารถก่อให้เกิดขึ้นได้ทั้งหมดในองค์กร ข้อเท็จจริงอันหนึ่งนั้นมันเป็นประสบการณ์และลักษณะทิศทางของงาน ตัวอย่างเช่น การเลือกทำงานของบุคคลจะต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่จึงเลือกการทำงานนั้น

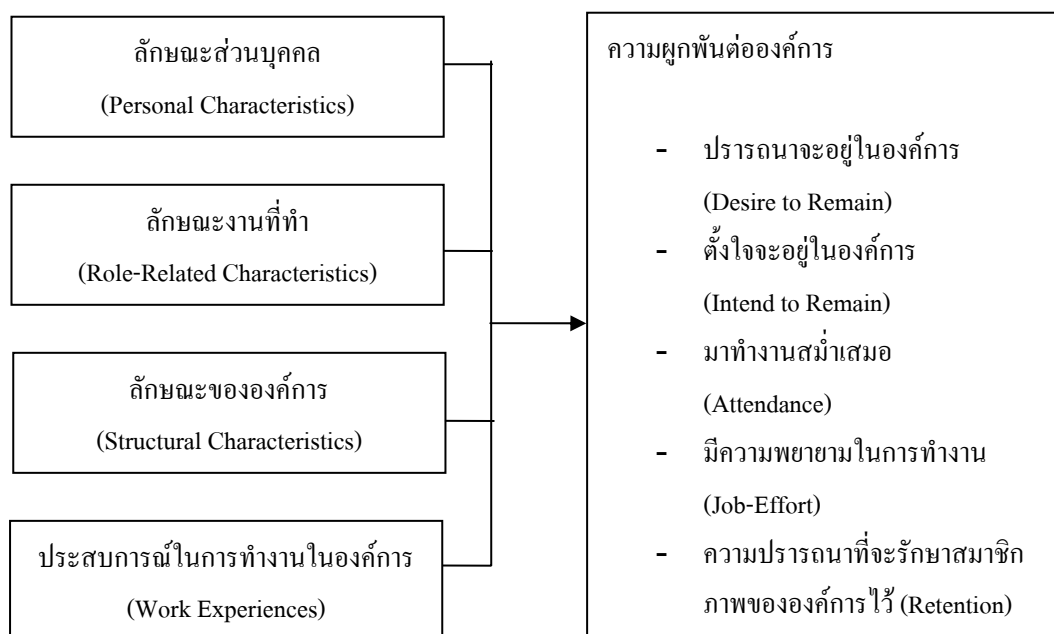
Mowday *et al.* (1982: 27) ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter *et al.* (1974) มีใจความว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์อย่างแรงกล้าในการเป็นสมาชิก และการมีส่วนร่วมในองค์กร โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

Mowday *et al.* (1982: 28–35) เสนอว่า ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์การสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วนคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) หรือลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่า และมีค่านิยมในงานมากกว่า จะผูกพันต่อองค์การมากกว่า นอกจากนี้ ในกลุ่มพนักงานผู้หญิงก็มีแนวโน้มจะผูกพันมากกว่า พนักงานผู้ชาย ส่วนระดับการศึกษา มีผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาดำจะผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง
2. ลักษณะของบทบาทและงานที่เกี่ยวข้อง (Role-Related Characteristics) ได้แก่ งานที่มีความสำคัญ งานที่มีบทบาทเด่นชัด และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ พนักงานที่ทำงานที่มีความสำคัญ มีความขัดแย้งในบทบาท และความไม่แน่ชัดในบทบาทที่เกี่ยวข้องต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง
3. ลักษณะด้านโครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristics) ได้แก่ ระบบขององค์การที่มีแบบแผน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการมีส่วนร่วมเจ้าขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ องค์การที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการกระจายอำนาจพนักงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง
4. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) ได้แก่ ทักษะที่มีต่อผู้ร่วมงานในองค์การ การพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกที่งานมีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ที่ประทับใจในงาน เช่น ทักษะของกลุ่มด้านบวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน การรู้สึกว่าองค์การได้พบกับความคาดหวังของพนักงาน การรู้สึกว่าองค์การสามารถไว้วางใจได้ ความรู้สึกว่าตนเองสำคัญต่อองค์การ พนักงานก็จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง

โดยได้เสนอ โครงสร้างแสดงความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้



ภาพที่ 5 ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร

ที่มา: Mowday *et al* (1982: 30)

Allen and Meyer (1990) ได้เสนอรูปแบบของความผูกพันต่อองค์กรว่ามี 3 มิติที่แตกต่างกันตามรูปแบบความคิด ที่ก่อให้เกิดความผูกพัน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน เพิ่มเติมจากแนวคิดของเมวส์เคย์และคณะ ซึ่งจากงานวิจัยของเมเยอร์และแอลแลน แสดงให้เห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันด้านเจตคติของเมวส์เคย์และคณะเป็นส่วนหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านการคงอยู่เท่านั้น นอกจากนี้ แอลแลนและเมเยอร์ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยต่อมาว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงเพราะพวกเขามีความปรารถนา ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่สูงเพราะพวกเขามีความจำเป็น และสำหรับพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงเพราะพวกเขารู้สึกว่าควรจะทำเช่นนั้น โดยได้อธิบายความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านไว้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร

2. ความผูกพันต่อการดำรงความคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงผลประโยชน์ที่เสียไปถ้าเขาออกไปจากองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกที่จะอยู่ในองค์การต่อไป

3. ความผูกพันต่อการดำรงบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง จิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ เป็นความรู้สึกว่าการอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่เหมาะสมควรกระทำ

Schultz and Schultz (1998: 268–269) กล่าวว่า ความผูกพันต่อการดำรงจะสัมพันธ์กับปัจจัย 2 ด้านคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน และการทำงานต่างถิ่น

2. ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย การเพิ่มคุณค่าในงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน โอกาสในการใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถในงาน ลักษณะความหลากหลายของพนักงาน

Kanter (1968 อ้างในวิไลวรรณ แพรกสงฆ์, 2542: 10) จำแนกความผูกพันออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. มีการดำรงอยู่อย่างต่อเนื่องของสมาชิก (Retention of Members) เป็นความคาดหวังของบุคคลที่จะอยู่ในระบบเพื่อการสนับสนุนกลุ่มอย่างต่อเนื่อง

2. มีการยึดมั่นต่อกันในกลุ่ม (Group Cohesiveness) เป็นความสามัคคีของสมาชิก ซึ่งมีความผูกพันต่อกันอย่างแน่นแฟ้น เพื่อต่อต้านการคุกคามที่มีต่อการดำรงอยู่ของกลุ่ม

3. มีการควบคุมทางสังคม (Social Control) เป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะเชื่อฟังและปฏิบัติตามความต้องการของระบบและคุณค่าของกลุ่มอย่างจริงจัง ซึ่งบุคคลอาจยึดถือและแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งก็ได้

Cherrington (1989 อ้างในวิไลวรรณ, 2542) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หรือเรียกว่า Calculative Commitment คือความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่เฉพาะในองค์การนั้น เพราะรางวัลทางด้าน เศรษฐศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ เช่น พนักงานเชื่อว่าองค์การนั้นให้เงินสูงกว่า สถานภาพ สูงกว่า เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรมากกว่า และน่าสนใจมากกว่า

2. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หรือเรียกว่า Moral Commitment เป็นการยอมรับของบุคคลในด้านค่านิยม และเป้าหมายขององค์การ เช่น พนักงาน รู้สึกผูกพันด้านจริยธรรมกับองค์การและจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อลักษณะเฉพาะของบุคคลและความรู้สึก มีคุณค่าในตนเองของเขาสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

สุวรรณนิ คณานุวัฒน์ (2536: 25) ได้ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การในรูปของ ทักษะคิดว่า เป็นสิ่งที่แสดงออกถึงการที่พนักงานหรือสมาชิกในองค์การมีความเต็มใจที่จะเสียสละ ความสุขบางอย่างของตน เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะ รักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้

กานดา จันทรย์เยี่ยม (2538: 19-20) ความผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่ง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าคนยังมีความผูกพันต่อองค์การมากเท่าไร แนวโน้มที่จะ ลาออกหรือทิ้งองค์การไปก็ลดน้อยลงเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม แนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อ องค์การจะมีสามแนวทาง แนวความคิดแรกมองคนที่ทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหนเป็น เพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ แนวความคิดที่สองมองว่าตนต้องอยู่กับองค์การ เพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ ไม่เช่นนั้นเขาจะสูญเสียผลได้หลายอย่างที่เขาควรจะได้จากการลงทุนของ เขา แนวความคิดที่สามมองว่า คนผูกพันต่อองค์การ เพราะเขาคิดว่าเขาควรจะต้องอยู่หรือทำสิ่งที่ควร จะทำ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม

กฤษกร ดวงสว่าง (2540: 29) สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่บุคคลเต็มใจที่จะ พยายามกระทำในสิ่งต่างๆที่ดีให้กับองค์การ เพื่อผลประโยชน์ขององค์การและของบุคคล ได้รับใน สิ่งที่ต้องการเหมือนกัน และเชื่อว่าบุคคลจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เมื่อความต้องการ

หรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์กร หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำก็
มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2545: 20) สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติหรือ
ความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์กรในลักษณะที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมของ
องค์กร เป็นความเต็มใจที่บุคลากรจะทุ่มเททำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่เขาเป็น
สมาชิกอยู่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องการคาดหวังที่จะได้รับจากสมาชิกขององค์กร และในการที่จะ
ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนี้ องค์กรจะต้องดำเนินการตอบสนองต่อความต้องการ ความ
คาดหวัง และสร้างเสริมแรงจูงใจให้เกิดขึ้นแก่สมาชิกเพื่อทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจและเต็ม
ใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ด้วยความมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลคืนกลับสู่องค์กร

จากที่ผู้วิจัยศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ผู้วิจัย
เลือกศึกษาแนวคิดของ Mowday, Porter and Steers (1982: 27) เนื่องจากแนวคิดและทฤษฎีเหมาะ
กับองค์กรที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาโดยผู้วิจัยจะศึกษาภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงาน โดยศึกษาตามแนวคิดดังนี้คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์กร
หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในสายการบิน ภูมิใจและยอมรับในวัฒนธรรมองค์กร กฎ
ระเบียบต่างๆของสายการบิน
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ของ
องค์กร หมายถึง การใช้ความพยายามในการทำงาน การทุ่มเทและเสียสละเพื่อความสำเร็จของสาย
การบิน
3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป หมายถึง ความต้องการ
เป็นพนักงานของสายการบิน ไม่ละทิ้งจากสายการบินไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญต่อประสิทธิผลและความคงอยู่ขององค์กร
องค์กรจะต้องจัดการ และรักษาไว้ของทรัพยากรบุคคลให้ได้ เพื่อให้บุคลากรทุ่มเทและมีทัศนคติ

จงรักภักดี มีความผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานได้ดีขึ้น รู้ลึกถึงความ เป็นเจ้าของร่วมกัน ทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังช่วย ลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและผูกพันต่อ องค์กร ต้องการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรไว้

ความสำคัญของความผูกพันที่สมาชิกมีต่อองค์กร สามารถนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมี ประสิทธิภาพขององค์กร (กรณี มหามานนท์, 2529: 97) คือ

1. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วน ร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง
2. บุคคลซึ่งมีความผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับ องค์กรต่อไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใส
3. โดยเหตุผลที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายของ องค์กร บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการ ทำงานให้กับองค์กร

แง่มุมมองพื้นฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

(Organizational commitment : it's basic dimensions)

เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่ยุ้งยากซับซ้อน นักวิชาการได้พยายามเสนอ แง่มุมมองเรื่องนี้เพื่อให้เข้าใจยิ่งขึ้น โดยแบ่งแง่มุมมองพื้นฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อ องค์กร ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ จุดเน้นของความผูกพัน (Foci of commitment) กับฐาน ที่มาของความผูกพัน (Bases of commitment) ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. จุดเน้นของความผูกพัน (Foci of commitment) เป็นแง่มุมมองพื้นฐานที่ว่า ทุกคนจะต้องมีจุดเน้นของความผูกพันกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งขององค์การที่แตกต่างกัน เช่น อาจมีจุดเน้นที่ผูกพันเป็นเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า สหภาพแรงงาน หรือผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ในประเด็นนี้ Becker (1960) ได้แบ่งจุดเน้นของความผูกพันของพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ จุดเน้นของความผูกพันต่อระดับล่างขององค์การ เช่น เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันและหัวหน้างานเบื้องต้น (Work group and supervisor) กับจุดเน้นของความผูกพันต่อระดับสูง เช่น ผู้บริหารสูงสุดและองค์การที่เป็นภาพรวม Becker ได้สร้างตารางขึ้นจากการผสมระหว่างจุดเน้นทั้งสองระดับดังกล่าว ทำให้ได้พนักงานตามระดับความผูกพันขึ้น ได้แก่ แบบแรกเรียกว่า ขาดความผูกพัน (Uncommitted) เป็นพนักงานที่ไม่มีจุดเน้นของความผูกพันทั้งระดับล่างคือเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าชั้นต้นของตนและกับระดับบน คือ ผู้บริหารระดับสูงหรือองค์การแต่อย่างใด แบบที่สองเรียกว่า แบบผูกพันมาก (Committed) เป็นพนักงานที่มีความรู้สึกเน้นความผูกพันติดต่อกับคนในระดับล่างและระดับบนหรือองค์การ ส่วน อีก 2 แบบที่เหลือซึ่งอยู่ระหว่างกลางของทั้งสองแบบที่กล่าวแล้วคือ แบบที่สามเรียกว่า แบบผูกพันใกล้ชิด (Locally committed) ซึ่งมีลักษณะผูกพันกับบุคคลระดับล่างใกล้ชิดแต่จะไม่ผูกพันต่อบุคคลระดับบริหารสูงสุด หรือองค์การ และสุดท้ายแบบที่สี่ เป็นแบบผูกพันไกลตัว (Globally committed) พนักงานแบบนี้จะผูกพันกับหัวหน้าสูงสุดหรือองค์การ แต่จะไม่ผูกพันกับบุคคลระดับล่างใกล้ชิด

2. จากฐานที่มาของความผูกพัน (Bases of commitment) เป็นมุมมองจากที่มาจากแรงจูงใจทำให้เกิดความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์การ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แรงจูงใจที่มุ่งประโยชน์ส่วนตน (Side – bets orientation) และแรงจูงใจที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ (Goal -congruence orientation)

2.1 แรงจูงใจที่มุ่งประโยชน์ส่วนตน (Side – bets orientation) เป็นความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากพนักงานมองเห็นว่า การที่ตนอยู่ทำงานเป็นระยะเวลานานก็ให้เกิดสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ตนได้รับจากองค์การมากมาย เช่น ระดับเงินเดือนสูง จำนวนเงินโบนัสตอบแทนมาก ค่าเบี้ยเลี้ยงได้อัตรารสูงกว่าผู้เข้ามาทำงานใหม่ เป็นต้น ด้วยสิทธิประโยชน์ดังกล่าว จึงทำให้รู้สึกเสียสละถ้าจะลาออกจากองค์การ โดยยังอยู่จนเท่าไรยิ่งออกยากมากเพียงนั้น เช่นอ้างว่าไม่อยากจะลาออกเพราะไม่อยากให้คน トラหน้าว่าเป็นนักแสวงโชคล่างาน (Job hoppers) หรือถ้าลาออกจะกระทบต่อชื่อเสียงเกียรติยศที่ติดมากับตำแหน่งงานนั้น จึงขอยู่กับองค์การต่อไป

2.2 แรงจูงใจที่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ (Goal – congruence orientation) เป็นความผูกพันต่อองค์การด้วยเหตุผลที่ว่าเป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ จึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยสรุปความผูกพันต่อองค์การเกิดมาจาก องค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) ให้การยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) เต็มใจที่จะช่วยให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายและ 3) มีความปรารถนาอยู่กับองค์การต่อไป

นอกจากแง่มุมมองพื้นฐานเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การทั้งสองประเภทดังกล่าวมาแล้ว ซึ่งนักวิจัยได้อาศัยเป็นฐานของการขยายความคิดในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การต่อมาเกิดเป็นมุมมองที่สามขึ้น ซึ่งเห็นว่าการที่คนผูกพันต่อองค์การมีเหตุสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance commitment) ผูกพันเพราะใจรัก (Affective commitment) ผูกพันเพราะจำเป็นต้องอยู่ต่อ (Normative commitment)

ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance commitment) มีความเกี่ยวข้องกับเหตุผลของแรงจูงใจที่มุ่งประโยชน์ส่วนตน (Side – bets orientation) ดังกล่าวแล้วซึ่งหมายถึง การที่บุคคลอยู่ทำงานกับองค์การต่อไปเพราะไม่สามารถหางานอื่นได้

ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective commitment) เป็นประเด็นที่เกิดจาก ความสอดคล้องกับเป้าหมาย เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์การต่อไปเพราะเห็นด้วยกับเป้าหมาย และต้องการทำเช่นนี้ด้วยเช่นกัน

ความผูกพันเพราะจำเป็นต้องอยู่ต่อ (Normative commitment) ความผูกพันแบบนี้เกิดจากความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์การเพราะแรงกดดันบังคับ เช่น ไม่ชอบอาชีพพยาบาล แต่พ่อแม่ชอบจึงบังคับหรือกดดันให้เรียนพยาบาลและมีอาชีพเป็นพยาบาล เป็นต้น

ผลของความผูกพันต่อองค์การ

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537 : 23) สรุปผลของความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมในองค์การ ดังนี้

1. ความผูกพันต่องาน

March and Simon (1958 cited in จารุณี วงศ์คำแน่น) เห็นว่าพนักงานที่มีความรู้สึกรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในงานและมีความผูกพันต่องานสูง เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

2. ความคงอยู่ของสมาชิกภาพ

จากทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และจากผลงานวิจัยของ Koch and Steers (1976 อ้างในจารุณี วงศ์คำแน่น, 2537: 23) และผลงานวิจัยของ Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974 อ้างในจารุณี วงศ์คำแน่น, 2537: 23) ปรากฏว่า พนักงานที่มีความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสและศรัทธา และไม่มีความต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น

3. ความทุ่มเทที่ให้กับงาน

เราอาจคาดหวังได้ว่า คนที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะเต็มใจในการใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร อันทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

ธีระ วีระธรรมสาริต (2532: 32) สรุปผลของความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมในองค์กร ดังนี้

1. ความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร (Retention) คือบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มีแนวโน้มความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ หรือเขามีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยลง
2. ความทุ่มเทในงาน (Effort on the Job) คือถ้าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความตั้งใจและเสียสละในการทุ่มเทให้กับงานมากกว่าคนที่ผูกพันต่อองค์กรน้อย
3. อัตราการขาดงาน (Absenteeism) คือถ้าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงเขาจะมีแนวโน้มในการขาดงานต่ำ

ผลที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กรต่ำ

(Consequences of low organizational commitment)

ความผูกพันต่อองค์กรมีผลกระทบที่สำคัญหลายประการต่อพฤติกรรมการทำงานในประเด็นต่อไปนี้

ประการแรกโดยทั่วไปผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ มักมีแนวโน้มที่จะขาดงานและสมัครใจลาออกจากงานสูง ส่วนผู้ที่มีความผูกพันสูงมักจะเปลี่ยนแปลงงานใหม่น้อยกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ โดยผู้ที่มีความโน้มเอียงที่จะผูกพันตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน มักจะอยู่กับองค์กรค่อนข้างถาวร

ประการที่สอง ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำมักจะไม่ได้ตั้งใจที่จะเสียสละหรือมีส่วนร่วมรับผิดชอบใด ๆ ต่อส่วนรวม จะอยู่ในลักษณะค่อนข้างเห็นแก่ตัว พยายามทำงานน้อยหรือหลบเลี่ยงงานเท่าที่จะทำได้

ประการสุดท้าย คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำมักจะมีชีวิตส่วนตัวค่อนข้างไปทางลบ จากการสำรวจเจตคติการทำงานของพนักงานภาคราชการพบว่า ผู้ที่มีความรู้สึกไม่ผูกพันต่อองค์กรจึงมักจะพอใจต่อชีวิตส่วนตัวของตนด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ทำให้ผู้วิจัยสนใจและต้องการศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบิน เพราะเล็งเห็นว่ามีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างยิ่ง โดยศึกษาตามแนวคิดของ Mowday, Porter and Steers (1982:27) เพื่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารมาจากคำภาษาอังกฤษว่า Communication หรือ Communication Arts หมายถึง ศาสตร์แห่งการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ โดยที่คำว่า Communication นั้นมาจากภาษาละตินว่า Communis ซึ่งหมายถึง Common หรือ Commonness ที่หมายถึงความร่วมกันหรือเหมือนกัน มีความหมายโดยรวมถึง การร่วมกันของบุคคลในเรื่องข้อมูล ข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด การกระทำ หรือความคิดเห็น ในลักษณะของกระบวนการของการส่งผ่านข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันทั้ง

ที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความคิด ทักษะ และอารมณ์ระหว่างบุคคลสองฝ่าย ได้แก่ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

ความหมายของการสื่อสาร

Rogers & Schomaker (1971: 11) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร

Schramm (1974: 13) กล่าวว่า “การสื่อสารคือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อสัญลักษณ์ ข่าวสาร”

Wood (1997: 14) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า คือ กระบวนการที่มีระบบในการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยผ่านสัญลักษณ์เพื่อที่จะสร้างหรือแปลความหมาย

Steward (cited in แวเวิร์ตน์, 2543: 25) กล่าวถึงการสื่อสารว่า โดยทั่วไปเราจะให้ความหมายว่าการสื่อสารเกี่ยวข้องกับการใช้สัญลักษณ์ที่สลับซับซ้อนเพื่อบรรลุถึงจุดหมายอย่างใดอย่างหนึ่งคือ การแสดงออกซึ่งความหมายที่แจ่มชัดในใจของบุคคลหนึ่งคือ ผู้ส่งสารพยายามใช้สัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อส่งความรู้สึก ความคิด ข้อมูล ข่าวสาร ที่มีความหมายจำเพาะเจาะจงให้เกิดเป็นความคิดในใจของผู้รับสาร

Sapir (อ้างในชิตาภา 2548: 12) กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ การตีความหมายโดยสัญชาตญาณต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์โดยไม่รู้ตัว ต่อความคิดและต่อพฤติกรรมของวัฒนธรรมของบุคคล”

Berlo (1960 อ้างในชิตาภา 2548: 2) ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารคือ การก่อให้เกิดความร่วมกันหรือเหมือนกัน

ประมะ สตะเวทิน (2533: 30) การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (channel)

พัชนี และคณะ (2534: 4) การสื่อสาร เป็นการสื่อความหมายในทางใดทางหนึ่งที่มีลักษณะของการส่งและรับสาร (ไม่ว่าจะเป็นภายในตัวเอง ระหว่างผู้หนึ่งกับผู้หนึ่ง หรือระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม) ภายในบริบท หรือสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ การสื่อสารจึงตั้งอยู่บนหลักแห่งความสัมพันธ์นี้เสมอ

มณฑล ไบบัว (2536: 1) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การสร้างความเหมือนกันหรือความคล้ายคลึงกันในบางสิ่งบางอย่างกับผู้อื่น

กริช สืบสนธิ์ (2538: 64) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้และได้ตอบการถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะนำไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

เสนาะ ดิยาว (2541: 22-23) ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ 4 ประการคือ การรับส่งข่าวสาร ข่าว กระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความหมายกัน วิธีการหรือเทคนิคอย่างหนึ่ง ซึ่งหากไม่รู้ไม่เข้าใจก็ไม่อาจสื่อสารได้ การจะนำเอาความหมายของการสื่อสารไปใช้จะต้องพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และแนวคิดที่เกี่ยวกับการสื่อสารนั้น

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร คือ กระบวนการของการส่งผ่านข้อความ ความรู้สึกนึกคิด ความเห็น ทศนคติ อารมณ์หรือการกระทำโดยการใช้อย่างภาษา หรือสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายจำเพาะที่จะบรรลุมติวัตถุประสงค์ให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างบุคคลสองฝ่าย ได้แก่ ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร

ความสำคัญของการสื่อสาร

จากการที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม เพราะจะทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ การที่มนุษย์จะอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข มนุษย์ต้องเรียนรู้ที่จะแสดงบทบาทของตนเองได้อย่างเหมาะสม ต้องรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ และฐานะของตนเองในสังคมนั้น เพื่อจะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและได้รับการยอมรับจากสมาชิกอื่นจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกรับรู้ปลอดภัยในการดำรงชีวิตอยู่ ซึ่งกระบวนการในการเรียนรู้และปรับตัวของมนุษย์นี้ต้องอาศัย

กระบวนการสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดในรูปแบบต่างๆที่พ่อแม่และบุคคลรอบข้างจะช่วยกันสร้าง
ลักษณะที่พึงประสงค์แก่สมาชิกเพื่อให้สังคมยอมรับ

ปัจจัยสี่คือปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่การได้มาต้องอาศัยการสื่อสารเป็น
เครื่องมือเพื่อให้เกิดการตอบสนองตามที่ต้องการ เป็นสะพานเชื่อมโยงไปสู่ทุกสิ่งที่มีมนุษย์
ปรารถนา

การสื่อสารมีบทบาทที่จะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ป้องกันและแก้ไขข้อ
ขัดแย้งต่างๆ ยอมรับในกฎเกณฑ์ของสังคม สร้างสรรค์วัฒนธรรมประเพณี และสืบต่อให้คงอยู่
กล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นสายใยของสังคมที่ช่วยประสานหน่วยย่อยต่างๆเข้าไว้ด้วยกัน

การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 5 ประการคือ (ปรมะ สตะเวทิน, 2546: 8)

1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม
2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน
3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ
4. ความสำคัญต่อการปกครอง
5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารของมนุษย์แต่ละครั้งมีวัตถุประสงค์ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้ส่งสาร หรือผู้รับ
สาร วัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้รับและผู้ส่งสารอาจตรงหรือไม่ตรงกันก็ได้ ถ้าวัตถุประสงค์
ของทั้ง 2 ฝ่ายสอดคล้องกัน โอกาสที่จะเกิดความเข้าใจกันก็มีมาก

ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ “ที่แสดงความต้องการ” ในการสื่อสาร ดังนี้
(Schramm, 1963 อ้างในปรเม สตะเวทิน, 2546: 16-17)

1. วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร วัตถุประสงค์หลักๆของผู้ส่งสารในการทำการสื่อสารได้แก่

1.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform) เป็นการบอกกล่าวให้ผู้รับสารรับทราบข้อมูลข่าวสารทั่วไป เพื่อให้เกิดการรับรู้หรือตระหนักว่าเกิดอะไรขึ้น ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร อาจเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียนก็ได้

1.2 เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (teach or educate) เป็นการสื่อสารที่มุ่งให้เกิดความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร เข้าใจกระบวนการ ขั้นตอน มีเนื้อหาสาระในการนำเสนอมากขึ้นหากผู้รับสารต้องการศึกษาหาความรู้ก็จะได้รับความรู้ต่างๆ

1.3 เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (please or entertain) มุ่งเน้นให้เกิดความผ่อนคลาย สนุกสนาน ไม่เน้นเนื้อหาสาระที่ซับซ้อนให้คิดมาก

1.4 เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (propose or persuade) เป็นวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้เกิดความคิดเห็นในทางคล้อยตามเห็นด้วย หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เปลี่ยนความคิด เปลี่ยนทัศนคติ ไปจนถึงการกระทำ การตัดสินใจ

2. วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร วัตถุประสงค์หลักๆของผู้รับสารในการทำการสื่อสารได้แก่

2.1 เพื่อทราบ (understand) ซึ่งหมายความว่า ในการเข้าร่วมกิจกรรมทางการสื่อสารนั้น ผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราวข่าวสาร เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดที่มีผู้แจ้งหรือรายงานหรือชี้แจง

2.2 เพื่อเรียนรู้ (learn) หมายความว่า การแสวงหาความรู้ของผู้รับสารจากการสื่อสารลักษณะของสารในกรณีนี้ มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้และวิชาการ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติม และเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาสาระในการสอนของผู้ส่งสาร

2.3 เพื่อหาความพอใจ (enjoy) โดยปกติคนเรานั้นนอกจากต้องการจะทราบข่าวคราว เหตุการณ์ และศึกษาหาความรู้แล้ว เรายังต้องการความบันเทิง ต้องการการพักผ่อนหย่อนใจด้วย

ดังนั้นในบางโอกาสในบางสถานการณ์ คนเราในฐานะผู้รับสารจึงมีความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความขบขัน บันเทิงและความสบายใจให้แก่ตนเองด้วย

2.4 เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (dispose or decide) ในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรานั้น สิ่งหนึ่งที่เราต้องกระทำอยู่เสมอ คือการตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในการตัดสินใจของเรานั้น มักจะได้รับการเสนอแนะหรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทางเลือกในการตัดสินใจของเราขึ้นอยู่กับว่า ข้อเสนอแนะนั้นๆมีความน่าเชื่อถือและเป็นไปได้เพียงใด รวมทั้งอาศัยจากข่าวสาร ข้อมูลความรู้ และความเชื่อที่เราสั่งสมมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของเรา

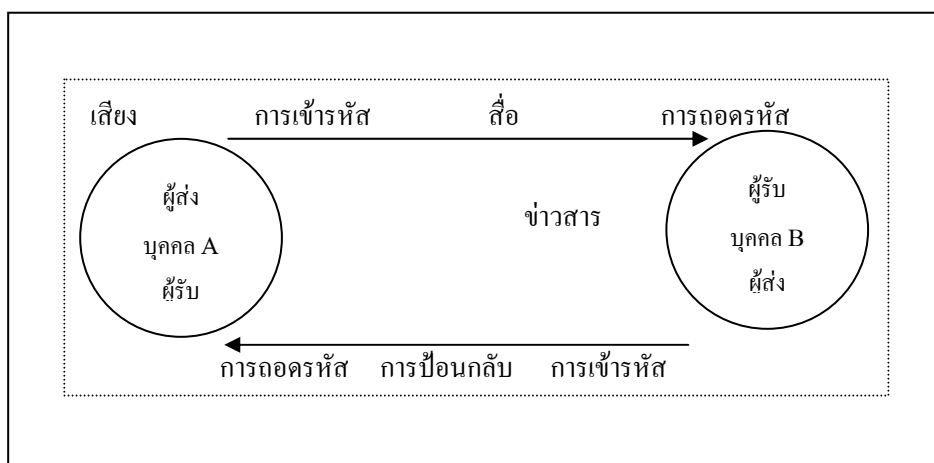
องค์ประกอบของการสื่อสาร

ในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ตามทฤษฎีต่างๆ มีองค์ประกอบหลักๆร่วมกันอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ (จิตวิทยา สุขพลา, 2548: 8)

1. ผู้ส่งสารหรือผู้สื่อสาร (sender or source)
2. ข่าวสารหรือเนื้อหาสาระเรื่องราว (message)
3. ช่องทางหรือสื่อ (channel)
4. ผู้รับสาร (receiver)

กระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสาร หมายถึงขั้นตอนต่างๆระหว่างแหล่งข้อมูลข่าวสาร กับผู้รับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีผลทำให้เกิดการส่งผ่านหรือการถ่ายทอดและเกิดความเข้าใจความหมายของข้อมูลนั้นๆ กระบวนการสื่อสารสามารถจำลองระบบได้ดังนี้



ภาพที่ 6 องค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ที่มา: สมยศ นาวิการ (2527: 448)

ตามมุมมองทางการบริหารถือว่าการติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการของการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยวิถีทางที่บรรลุความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่าเกี่ยวกับเรื่องงาน โดยมองที่กระบวนการของการเรียงลำดับของคำถามว่า “ใคร” (ผู้ส่ง) “พูดอะไร” (ข่าวสาร) “ด้วยวิธีการอะไร” (ช่องทาง) “แก่ใคร” (ผู้รับ) “ด้วยผลลัพธ์อะไร” (ความหมายที่ถูกตีความ) การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (effective communication) จะเกิดขึ้นเมื่อข่าวสารที่มุ่งหมายไว้ของผู้ส่งและการแปลความหมายข่าวสารของผู้รับเป็นอย่างเดียวกัน (สมยศ นาวิการ, 2527)

1. แหล่งสื่อสารหรือผู้ส่งสารคือ ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งความคิดหรือข้อมูลข่าวสารอันเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสื่อสารและเป็นจุดรวบรวมความคิดและข้อความที่ต้องการสื่อสาร ไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง อาจจะใช้คำพูด กิริยาท่าทาง สายตาหรือการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อให้คู่สื่อสารเกิดความเข้าใจในสารที่ตนต้องการจะสื่อออกไป

2. การใส่รหัส คือการแปลงข้อความที่ต้องการสื่อสารให้เป็นรหัสหรือสัญลักษณ์ในรูปแบบต่างๆ การใส่รหัสจะประสบผลสำเร็จเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน

2.1 ทักษะ

2.2 ทักษะ

2.3 ความรู้

2.4 ระบบวัฒนธรรมทางสังคม

3. ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อความหมายคือสิ่งที่เป็นรูปธรรมซึ่งจะนำมาใช้สำหรับการใส่รหัส เพื่อส่งผ่านไปยังผู้รับ สิ่งเหล่านี้เรียกว่า ข้อมูลข่าวสาร ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารจึงหมายถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย เช่น เมื่อเราพูด คำพูดคือข้อมูลข่าวสาร เมื่อเราเขียน ข้อความที่เขียนคือข้อมูลข่าวสาร เมื่อเราวาดรูป ภาพวาดคือ ข้อมูลข่าวสาร เมื่อเราแสดงกิริยา ท่าทาง กิริยา ท่าทางคือข้อมูลข่าวสาร

4. ช่องทางสำหรับส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร คือสื่อกลางสำหรับการใช้ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสาร ผู้ส่งจะเป็นผู้เลือกช่องทางสำหรับส่งซึ่งอาจจะเป็นทางการแล้วแต่ความเหมาะสม ในองค์การข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมมักถูกส่งไปยังบุคลากรระดับต่างๆ โดยช่องทางที่เป็นทางการซึ่งเป็นเส้นทางเดียวกันกับสายการบังคับบัญชา ส่วนการสื่อสารข้อมูลข่าวสารอื่นๆ เช่น เรื่องส่วนตัว เรื่องสังคมมักถูกส่งไปในช่องทางที่ไม่เป็นทางการ

5. การถอดรหัสหรือการตีความหมายของข้อมูลข่าวสารที่ถูกส่งมายังผู้รับ ก่อนที่จะมีการรับข้อมูลข่าวสารจะต้องมีการแปลงสัญญาณหรือสัญลักษณ์ในรูปแบบต่างๆ ให้เป็นรูปแบบที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ง่าย ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้เรียกว่าการถอดรหัส

6. ผู้รับคือเป้าหมายสำคัญของกระบวนการสื่อสาร ในการใส่รหัส ผู้ที่ทำหน้าที่ใส่รหัสจะต้องมีทักษะด้านต่างๆ มีทัศนคติ มีความรู้และระบบวัฒนธรรมทางสังคมเพื่อใช้ในการเขียน การพูด ในทำนองเดียวกัน ผู้รับก็ต้องมีทักษะในการอ่านหรือการฟังด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพราะว่าระดับของความรู้ ความสามารถ ทักษะมีผลกระทบต่อ การรับและการส่งข้อมูลข่าวสาร ความสำเร็จในการสื่อสารจะเพิ่มหรือลดระดับลงตามปัจจัยดังกล่าว

7. ผลสะท้อนกลับหรือการป้อนกลับอันเป็นผลจากการตีความข้อมูลข่าวสารที่ส่งมาคือ ขั้นตอนที่จะตรวจสอบว่าการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจากแหล่งหรือผู้ส่งไปยังผู้รับนั้นประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด และยังชี้ให้เห็นอีกว่า ผู้รับมีความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารตามที่ผู้ส่งต้องการหรือไม่ เพราะผลสะท้อนกลับของข้อมูลข่าวสารที่กลับเข้ามาสู่ระบบเป็นตัวบอกระดับประสิทธิภาพของกระบวนการสื่อสาร

ประเภทของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

การจำแนกการสื่อสารโดยใช้ภาษาเป็นเกณฑ์ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ (ประมะ สตะเวทิน, 2546: 31-33)

1. การสื่อสารเชิงวจินะ (verbal communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ทำการสื่อสาร (ผู้ส่งสารและ/หรือผู้รับสาร) ใช้ภาษาพูดและ/หรือภาษา เป็นสัญลักษณ์ในการสื่อสาร หัวใจสำคัญของการสื่อสารประเภทนี้จึงอยู่ที่การใช้ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในการสื่อสาร
2. การสื่อสารเชิงอวจินะ (nonverbal communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ทำการสื่อสาร (ผู้ส่งสารและ/หรือผู้รับสาร) ใช้รหัสหรือสัญลักษณ์อย่างอื่นซึ่งไม่ใช่ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในการสื่อสาร

การใช้ภาษาในการสื่อสาร โดยทั่วไปนั้นต้องใช้ทั้งภาษาแบบใช้ถ้อยคำ และภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำประกอบกันเสมอ เช่น ในขณะที่พูดแม้จะใช้ภาษาถ้อยคำแต่ก็ใช้ท่าทาง สายตา น้ำเสียง ประกอบในขณะที่เขียนแม้เป็นลายลักษณ์อักษรแต่ลายมือ การเลือกกระดาษ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเขียนล้วนเป็นการสื่อถึงตัวตนของผู้ส่งสารทั้งสิ้น

หลักสำคัญ 7 ประการในการสื่อสาร

หลักสำคัญ 7 ประการของการสื่อสาร ได้แก่ (ขวัญเรือน กิตติวัฒน์และ ภัสวดี นิติเกษตร สุนทร, 2544: 37-38)

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ในการสื่อสารนั้นข่าวสารและวิธีการสื่อจะต้องดำเนินไปอย่างถูกต้องและเป็นที่น่าเชื่อถือ กล่าวคือ เนื้อหาสาระของสารจะต้องไม่มีการบิดเบือนหรือเจือปนด้วยอคติ และที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือ ผู้ส่งสารจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้รับสารยอมรับด้วยความเชื่อใจไว้วางใจ

2. ความชัดเจน(Clarity) ผู้ส่งสารควรเลือกใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย และสามารถตีความสารนั้นในลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้ส่งสาร ควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคหรือศัพท์เฉพาะวิชาการที่ยากแก่การเข้าใจ ควรใช้รูปภาพประกอบเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ความสามารถ (Capability) อุปสรรคในด้านการสื่อสารอาจจะน้อยลง หรือไม่เกิดขึ้นเลย หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทั้งความรู้ความสามารถในเรื่องราวที่ทำการสื่อสารกัน ตลอดจนมีทักษะในกระบวนการสื่อสารควบคู่ไปด้วย

4. เนื้อหาสาระ (Content) ผู้ส่งสารควรรู้จักเลือกเนื้อหาสาระที่เหมาะสม สอดคล้องกับความคิดและค่านิยมของผู้รับสารให้มากที่สุด นอกจากนี้ เนื้อหาสารระดังกล่าวควรจะเสนอแง่คิดทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อผู้รับสารจะได้นำไปพิจารณาตัดสินใจว่าจะยอมรับและปฏิบัติตามเนื้อหาสาระที่เสนอมาในลักษณะอย่างไรต่อไป

5. บริบทของการสื่อสาร (Context) คือสภาพการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้น ควรจะมีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างบรรยากาศในการสื่อสาร เช่น ความสงบเงียบ อากาศไม่ร้อนอบอ้าว แสงสว่างที่เพียงพอ

6. ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร กล่าวคือ สื่อต่างๆสามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่าย โดยที่ผู้รับสารไม่เกิดความลำบาก หรือจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเปิดรับสื่อหรือสาร

7. ความต่อเนื่องหรือการกล่าวซ้ำ (Continuity and Consistency) พฤติกรรมการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการณรงค์ หรือการโน้มน้าวชักจูงใจจะประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยอาศัยเทคนิคการเสนอสารต่อเนื่องอยู่เสมอ และมีการกล่าวซ้ำบ่อยๆครั้ง เพื่อเป็นการย้ำและเตือนความจำของผู้รับสาร

อุปสรรคในการสื่อสาร

การสื่อสารจะมีประสิทธิผลได้ ความจริงไม่ใช่เรื่องง่าย ความสำเร็จในการสื่อสารนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ตัวบุคคลผู้ที่จะทำการสื่อสารกัน เพราะแต่

ละคน ไม่มีใครเหมือนกันเลย จึงมีสิทธิที่จะคิด รู้สึกและแสดงออกต่อสิ่งต่างๆ ไม่เหมือนกัน ทำให้มีโอกาสเกิดความผิดพลาดทางการสื่อสาร (Miscommunication) หรือประสบความล้มเหลวในการสื่อสาร (Communication breakdown) ได้ตลอดเวลา (จิตาภา สุขพล้ำ, 2548: 301)

สาเหตุที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารได้แก่ (ปรมะ สตะเวทิน, 2533 อ้างในจิตาภา สุขพล้ำ, 2548: 301-302)

1. การเลือกในการสื่อสาร (Selectivity in Communication) มี 4 ลักษณะ คือ
 - 1.1 การเลือกรับหรือเลือกใช้ (Selective Exposure)
 - 1.2 การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention)
 - 1.3 การเลือกรับรู้และการเลือกตีความ (Selective Perception and Interpretation)
 - 1.4 การเลือกจดจำ (Selective Retention)
2. การมีความหมายไม่ตรงกัน (Bypassing) อันเกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ
 - 2.1 ความหมายเปลี่ยนไปตามเวลา (Etymological Shifts)
 - 2.2 ความหมายเปลี่ยนไปตามท้องถิ่น (Regional Variations)
 - 2.3 มีความแตกต่างระหว่างความหมายทั่วไปกับความหมายทางเทคนิค (Technical Usage)
3. ความสับสนระหว่างความรู้สึกกับความจริง (The Inference Observation Confusion)
4. การไม่เปลี่ยนแปลงความเห็น (Frozen Evaluation)

5. การมองไม่เห็นความแตกต่าง (Indiscrimination)

6. การมีความคิดแบบสุดโต่ง (Polarization)

7. การมีความคิดว่ารู้หมด (Allness) มาจากสาเหตุ 2 ประการคือ

กระบวนการในการย่อหรือสรุป (The Process of Abstracting)

การต้องการความแน่นอน (Craving for Certainty)

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญที่ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจตรงกัน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการสื่อสารจะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณภาพ และคุณลักษณะของ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านสาร ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อม ถ้าต้องการให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ จำเป็นจะต้องทำให้องค์ประกอบในการสื่อสารทุกองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสมบูรณ์ในตัวของมันเอง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารในองค์การเกี่ยวข้องกับแนวคิด 2 ประการคือ องค์การ (organization) และการสื่อสาร (communication) องค์การหมายถึงแหล่งรวมกลุ่มคนที่มีกิจกรรมเกี่ยวข้องกันเพื่อที่จะได้ บรรลุเป้าประสงค์ทั้งของตนเองและขององค์การร่วมกัน ดังนั้น องค์การจะมีโครงสร้างเพื่อช่วยให้ สมาชิกในองค์การดำเนินกิจกรรมและมีปฏิสัมพันธ์กันได้ตามที่มุ่งหมายภายใต้ภาวะแวดล้อมของ องค์การนั้นๆ

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าได้มีปฏิสัมพันธ์กัน โดยมี “สัญลักษณ์” ร่วมกัน เช่น ภาษา วัฒนธรรม เป็นต้น (Miller, 1999) หรืออาจกล่าวว่า การสื่อสารเป็น กิจกรรมเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Activity) ของมนุษย์ซึ่งทำให้มนุษย์สามารถแปลความหมายและ มีความสำคัญในสังคม มนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อรวบรวมวัตถุดิบจากสังคมรอบข้าง จากนั้น กลั่นกรองให้เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความหมาย โดยผลที่ได้จะทำให้เขาเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคม และยังทำให้เขาสามารถคาดการณ์การเกิดปรากฏการณ์เหล่านั้นได้ นอกจากนั้น

มนุษย์ยังใช้การสื่อสารเพื่อสร้าง แลกเปลี่ยน และตอบสนองต่อข่าวสารด้วยการสร้างความหมาย (Meaning)

ความหมายของการสื่อสารในองค์การ

Bass & Riterland (1979: 149) กล่าวว่า เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์การที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ

Miller (1999) ให้ความหมายเรื่องการสื่อสารในองค์การว่าหมายถึงความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้

1. บริบท (Contexts) ขององค์การที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการการสื่อสาร
2. รูปแบบของการสื่อสารในองค์การ
3. บทบาทของข่าวสารที่มีต่อกิจกรรมของสมาชิกในองค์การ

สมยศ นาวิการ(2527: 4) ให้ความหมายการสื่อสารในองค์การว่า เป็นการแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่างๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์การ

กรีซ สืบสนธิ์ (2537: 64) ให้ความหมายว่า คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

รชงพร โกมลเสวิน (2548: 70) การสื่อสารในองค์การ หมายถึง ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทขององค์การที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารในองค์การ และบทบาทของข่าวสารที่มีต่อกิจกรรมของสมาชิกในองค์การ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการสื่อสารใน

องค์การ ช่วยลดระดับความไม่แน่ใจของสมาชิกในองค์กร ช่วยให้สมาชิกตระหนักถึงแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร

กล่าวโดยสรุปความหมายของการสื่อสารในองค์กรคือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงานในองค์กร เพื่อให้กิจกรรมต่างๆสามารถดำเนินไปได้ โดยอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึกและทัศนคติ

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์กร เพราะเป็นเครื่องมือสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน การสื่อสารในองค์กรทำให้พนักงานในองค์กรตระหนักถึงสถานะการณ์ต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไปทันทั่วถึง และสามารถพัฒนากลยุทธ์และวางแผนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังทำให้สมาชิกในองค์กรพัฒนาความร่วมมือกันและความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกอันประกอบขึ้นเป็นสถานะแวดล้อมขององค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ (รศชงพร โกมลเสวิน, 2548: 133)

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาได้ 3 ลักษณะด้วยกันคือ (เสนาะ ดิยาว์, 2541:3-4)

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย
2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้
3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันมีอยู่ 2 ลักษณะคือรูปแบบของการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารที่ใช้คำพูดและการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดและสภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร

มนุษย์ทุกคนต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรต่างๆ โดยในแต่ละองค์กรมีความหลากหลายในเรื่องของเป้าประสงค์ กฎระเบียบ ความรับผิดชอบ ตลอดจนเครือข่ายการสื่อสารที่เชื่อมโยงสมาชิกขององค์กรเข้าด้วยกัน ดังนั้นสมาชิกในองค์กรจึงถูกคาดหวังให้มีบทบาทที่ต่างกันไป

เพื่อที่จะได้บรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรต้องการ ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการสื่อสารในองค์กรจึงมีประโยชน์ดังนี้ (รชงพร โกมลเสวิน, 2548: 70)

1. ช่วยลดระดับความไม่แน่ใจที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในการเลือกแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
2. ช่วยให้สมาชิกตระหนักถึงแนวทางที่มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี
3. ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น โดยมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน

การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งขององค์กร การสื่อสารสามารถทำหน้าที่เสริมสร้างความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรได้เท่ากับเป็นอุปสรรคต่อองค์กร

บทบาทของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรมีบทบาทต่อสมาชิกในองค์กร 2 ประการคือ (Kreps, 1996 อ้างใน รชงพร โกมลเสวิน, 2548: 71)

1. บทบาทในการปรับตัว (Adaptive Mechanism) สมาชิกใช้ข้อมูลข่าวสารที่ได้จากการสื่อสารในองค์กรในการตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งทางบวกและทางลบในองค์กร เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้ทันทั่วทั้งและมีประสิทธิภาพ
2. บทบาทในการร่วมมือ (Cooperative Mechanism) สมาชิกในองค์กรสามารถใช้การสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือจากบุคคล และ/หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติลุล่วงไปด้วยดี

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในองค์กร (รศชพร โกมลเสวิน, 2548: 72)

1. ช่วยให้สมาชิกในองค์กรสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับองค์กรและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร
2. ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์และพัฒนาข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เข้าใจกิจกรรมที่ซับซ้อนขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้
3. ช่วยให้สมาชิกขององค์กรบรรลุถึงเป้าหมายประสงค์ของตนเองและขององค์กร โดยทำให้สมาชิกเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเชื่อมโยงความต้องการของตนเข้ากับความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานในองค์กร
4. รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับสมาชิกในองค์กร
5. ช่วยในการกำหนดทิศทางความเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยผ่านทางกิจกรรมที่สมาชิกในองค์กรต้องกระทำร่วมกัน

กระบวนการสื่อสารในองค์กร

1. ลักษณะกระบวนการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรหมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารในบริบทขององค์กร กระบวนการสื่อสารในองค์กรมีลักษณะดังต่อไปนี้ (Lewis, 1987 อ้างในรศชพร, 2548: 73-74)

1.1 การสื่อสารในองค์กรเกิดขึ้นในรูปแบบของระบบเปิดที่ซับซ้อน (Complex Open System) องค์กรแต่ละแห่งถือว่าเป็นระบบ ซึ่งการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายในองค์กรมีความเกี่ยวข้องกัน และส่งผลต่อการคงอยู่หรือล่มสลายขององค์กรในที่สุด เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสานกันได้อย่างราบรื่น องค์กรจำเป็นต้องมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถส่งผ่านข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร นอกจากนั้น ระบบขององค์กรยังถือเป็น

ระบบเปิด เพราะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับภายนอกอยู่เสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และรับ-ส่งวัตถุดิบ ในการนี้ การสื่อสารองค์การจะทำให้ผู้บริหารสามารถส่งผ่านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากภายนอกองค์การ ไปยังสมาชิกอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สอดคล้องกับ สภาพการณ์ภายนอกองค์การ

1.2 การสื่อสารในองค์การเกี่ยวข้องกับการไหลของข่าวสาร ตลอดจนรูปแบบและช่องทางของข่าวสาร

1.3 การสื่อสารในองค์การมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการ กระบวนการเปลี่ยนแปลง นวัตกรรม และการเติบโต

1.4 การสื่อสารในองค์การเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความรู้สึก ความสัมพันธ์ และทักษะของพนักงานในองค์การ

กระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การจะมีลักษณะดังนี้

1. สมาชิกสามารถเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารได้พร้อมกัน
2. การสื่อสารในองค์การเกิดขึ้นได้ทุกรูปแบบทั้งจากล่างสู่บน จากบนลงล่าง และในแนวระนาบ
2. ผู้สื่อสารมีกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) ของตนเองซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการศึกษา ครอบครัว เพื่อน และสภาวะแวดล้อม ซึ่งกรอบโครงสร้างอ้างอิงเหล่านี้ประกอบด้วยภูมิหลัง ทัศนคติ ความรู้ที่มีอยู่แล้วและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในการนี้ ผู้สื่อสารจะจัดระบบความหมายของข่าวสารที่ได้รับ และจะตอบสนองข่าวสารนั้นตามความหมายที่ตนสร้างขึ้น
3. มีการป้อนกลับ (Feedback) ซึ่งอาจเกิดได้ทั้งในรูปแบบวัจนะหรืออวัจนภาษา ได้แก่ บันทึกภายใน หรือปฏิกิริยาจากผู้สื่อสาร

4. สิ่งรบกวนทางการสื่อสาร (Noise) เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสารซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารลดลง เช่น ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจไม่ถูกต้องตรงกัน ข่าวสารไม่ชัดเจน ช่องทางการสื่อสารไม่เพียงพอ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความเข้าใจข่าวสารของสมาชิกในองค์การ

ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้สื่อสารเข้าใจข่าวสารได้มากขึ้นหรือน้อยลงขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้คือ

2.1 เครือข่ายการสร้างความหมาย (Semantic Net) ของผู้สื่อสารแต่ละบุคคล หมายถึง กระบวนการแปลความหมายสารที่ได้รับ ซึ่งก่อตัวมาจากกรอบโครงแห่งการอ้างอิงของบุคคลนั้น เช่น ประสบการณ์ที่ผ่านมา การบอกเล่าของบุคคลอื่น เครือข่ายการสร้างความหมายนี้จะช่วยให้ผู้สื่อสารแปลความหมายและเชื่อมโยงข่าวสารเข้ากับรูปแบบการสื่อสารโดยรวม

2.2 ทักษะทางการสื่อสาร (Communication Skills) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการอ่าน การเขียน การพูด และการฟัง

2.3 สิ่งเร้าอื่น ๆ อันหมายถึง องค์ประกอบอื่น ๆ ด้านพฤติกรรมทั้งแบบวังนະและอวังนภาษา

2.4 บริบทต่างๆ ในการสื่อสารซึ่งสามารถกระตุ้นให้ผู้สื่อสารได้ตอบหรือมีพฤติกรรมบางอย่างได้

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์การ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร ความแตกต่างด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รวมถึงความรู้สึก ทศนคติ และอารมณ์ที่เกิดขึ้นก่อนหรือหลังหรือแม้แต่ในขณะที่กำลังสื่อสาร ระดับของการสนับสนุนที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ประเภทหรือรูปแบบของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารในองค์การ จำแนกได้หลายประเภทหรือหลายรูปแบบ ดังนี้ (อรรถาธิบาย วงศ์
ชนะมาศ, 2540: 42-43)

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One Way Communication) คือการสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสารต่างๆ ไปยังผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชาแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อสงสัยหรือแสดงความคิดเห็น จึงไม่มีปฏิกิริยาย้อนกลับจากผู้รับสาร การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะเป็นเส้นตรง จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยตรง ปราศจากการตอบปฏิกิริยาโต้กลับจากผู้รับสาร ทำให้ปริมาณของข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสารมีน้อยหรือไม่มีเลย หรือผู้ส่งสารไม่ใส่ใจกับปฏิกิริยาสะท้อนกลับนั้น ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้จะออกมาในรูปของนโยบาย แผนงาน คำสั่งต่างๆ ของผู้บริหารระดับสูงลงมาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผ่านทางสื่อชนิดต่างๆ ขององค์การ เช่น เลียงตามสาย เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) คือการสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสารทางหนึ่ง ในขณะที่ผู้รับสารเมื่อได้รับข้อมูลแล้วก็ส่งข้อมูลข่าวสารตอบกลับมายังผู้ส่งสารด้วยอีกทางหนึ่ง จึงเรียกว่า การสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็สามารถรับและส่งข่าวสารซึ่งกันและกัน มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ซักถามข้อข้องใจหรือข้อสงสัยต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีการโต้ตอบกัน ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะตอบสนองต่อกันเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง การสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจปฏิกิริยาโต้กลับ (Feedback) ของผู้รับสาร ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหาร เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารและเป็นการป้องกันการตีความหมายไปคนละทิศละทาง ประการสำคัญ การสื่อสารสองทางนี้สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการทำงานและรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นเจ้าขององค์การ รูปแบบการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานมักออกมาในลักษณะของการประชุม การปรึกษาหารือ การอภิปรายและการสัมมนา เป็นต้น

2. จำแนกตามลักษณะการใช้ แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ (อรรถาธิบาย วงศ์ชนะมาศ, 2540: 45-46)

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนกำหนดไว้โดยชัดเจน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521 อ้างใน อรรถาธิบาย วงศ์ชนะมาศ, 2540: 45) มีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารเป็นสำคัญ ซึ่งอาจเป็นการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ประกาศแจ้งนโยบาย คำสั่งให้ปฏิบัติงาน การรายงานผลความก้าวหน้า บันทึกข้อความ

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication หรือ Grapevine Communication) หมายถึง การสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งหน้าที่และมิได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ แต่การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้เกิดขึ้นจากความสนิทสนมคุ้นเคยและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูด ได้แก่ การพบปะพูดคุยสนทนากัน รวมถึง ข่าวลือ (Rumor) ต่างๆด้วย ซึ่งมีลักษณะเป็น “การสื่อสารแบบเถาวัลย์” (Grapevine Communication) กล่าวคือ มีการบอกต่อกันออกไปจากปากหนึ่งไปสู่อีกปากหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมาก มีลักษณะคล้ายผลเถาวัลย์ที่อยู่ติดๆกัน ทำให้สื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้มีข้อเสียตรงที่ข่าวสารข้อมูลต่างๆ อาจจะผิดไปจากความเป็นจริงได้ง่าย และทิศทางของข่าวสารไม่อาจคาดคะเนได้และยากต่อการควบคุม

3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ (อรรถาธิบาย วงศ์ชนะมาศ, 2540: 47)

การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำหรือแบบวจนภาษา (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่อาศัยการพูด (Words) หรือ ตัวเลข (Number) เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร

การสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำหรือแบบอวจนภาษา (Non-Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารโดยปราศจากคำพูด แต่แสดงออกทางสีหน้า การเคลื่อนไหวส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายตามธรรมชาติของคน

4. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ (อรรถาธิบาย วงศ์ชนะมาศ, 2540: 47)

4.1 การสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical Dimension or Hierarchy Effects) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

4.1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งที่สูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า ซึ่งเป็นการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงาน การสื่อสารแบบนี้มักออกมาในรูปของคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ แผนงาน คำอธิบาย วิธีปฏิบัติ คำเตือน คำขอร้อง คำยืนยัน คำอนุมัติ ข้อเสนอแนะทางกฎหมาย หรือการให้ข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยทั่วไปการสื่อสารจากบนลงล่างมักจะใช้ช่องทางการสื่อสาร ดังนี้

4.1.1.1 การสั่งงานตามลำดับชั้น (Chain of Command)

4.1.1.2 โปสเตอร์และกระดานปิดประกาศ (Posters & Bulletin Board)

4.1.1.3 วารสารของบริษัท (Company Periodicals)

4.1.1.4 จดหมายถึงพนักงานโดยตรง (Letters to Employees)

4.1.1.5 คู่มือพนักงาน (Employee Handbooks)

4.1.1.6 ที่เสียบข่าวสาร (Information Racks)

4.1.1.7 รายงานประจำปี (Annual Reports)

4.1.1.8 ระบบสื่อสารทางเครื่องกระจายเสียง (Loudspeaker System)

4.1.1.9 ข่าวสารที่ใส่ในซองเงินเดือน (Pay Inserts)

4.1.1.10 สหภาพแรงงาน (Labor Union)

4.1.1.11 การประชุมกลุ่ม (Group Meeting)

4.1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่อยู่ในระดับหรือตำแหน่งที่ต่ำกว่า (ผู้ได้บังคับบัญชา) ไปยังบุคคลที่อยู่ในระดับหรือตำแหน่งที่สูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้กลับกันกับแบบแรก คือ ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้รับสาร การสื่อสารแบบนี้โดยมากมักออกมาในรูปของการประชุม ปรีกษาหารือ การสัมมนา รายงานผลการปฏิบัติงาน รายงานปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ข้อซักถามหรือข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น บัตรสนทนัท เป็นต้น

4.2 การสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวราบ (Horizontal Communication) หรือการสื่อสารข้ามสายงาน (Cross Channel Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกัน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทั้งในงานเดียวกันและข้ามหน่วยงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว การสื่อสารในลักษณะนี้ มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูลต่างๆ เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการในลักษณะของการทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารือในการทำงานเป็นทีม เป็นต้น วิธีการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งที่สุด ได้แก่ การประชุมกลุ่ม (Group Meeting) หนังสือเวียนและบันทึกโต้ตอบ (Circular-Notes-Letters-Memo) การประสานงาน (Co-ordination) การสนทนาทางโทรศัพท์ (Telephone) การร่วมมือประกอบกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน (Co-operation) กลุ่มสร้างเสริมคุณภาพ (Quality Circles)

ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีต่อการและสมาชิกในองค์กร

การสื่อสารมีบทบาทในการเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ เป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร และทำให้สมาชิกตระหนักถึงบทบาทของตนและสามารถร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การนำการสื่อสารมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรนั้น ผู้ใช้จำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในกระบวนการสื่อสาร เนื่องจากการจะเกิดความรู้ ความเข้าใจที่ดีได้นั้นต้องเกิดจากความพร้อมทั้งจากผู้ส่งสารที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่จะสื่ออย่างชัดเจน

รู้วิธีการและช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับเนื้อหา รวมทั้งต้องรู้จักธรรมชาติและข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับสาร ตลอดจนสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น ขณะเดียวกันผู้รับสารเองก็ต้องมีความพร้อมในการรับสารด้วย การสื่อสารจึงจะประสบความสำเร็จ

ผลของการสื่อสารต่อองค์การ

การสื่อสารก่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเสริมสร้างความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมขององค์การ หรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจกรรมขององค์การ ลักษณะผลของการสื่อสารต่อองค์การ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. จำแนกตามเส้นทางของการสื่อสาร แบ่งเป็น
 - 1.1 ผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 1.2 ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชา
 - 1.3 บุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน
 - 1.4 บุคคลต่างระดับและต่างหน่วยงานกัน
2. จำแนกตามรูปแบบความเป็นทางการในการสื่อสาร แบ่งเป็น
 - 2.1 การสื่อสารแบบทางการ
 - 2.2 การสื่อสารแบบกึ่งทางการ
 - 2.3 การสื่อสารแบบส่วนตัว

3. จำแนกตามจุดประสงค์ของการสื่อสาร แบ่งเป็น

3.1 เพื่อการปฏิบัติงาน

3.2 เพื่อการทะนุบำรุง

3.3 เพื่อมนุษยสัมพันธ์

3.4 เพื่อนวัตกรรม

4. จำแนกตามแบบของการติดต่อระหว่างบุคคลกับองค์กร แบ่งเป็น

4.1 การควบคุม

4.2 การวางโครงสร้าง

4.3 การเปลี่ยนแปลง

4.4 การขอมตาม

4.5 การถอนตัว

4.6 การให้ความเสมอภาค

การเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กร ที่ทำให้สมาชิกทุกคนร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งปกติเราสามารถประเมินการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ผลลัพธ์เป็นเกณฑ์ แต่การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้เราไม่

สามารถบรรลุผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว ผู้ที่ติดต่อสื่อสารจะมีความสำคัญต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพในการส่งผ่านข้อมูล ซึ่งสามารถปฏิบัติได้ตามแนวทางต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสารต้องทำความเข้าใจกับข้อมูลที่เขาต้องการส่งเสียก่อน โดยทำความเข้าใจในเป้าหมายของการสื่อสารอย่างชัดเจน และกำหนดแผนในการสื่อข้อความอย่างเป็นระบบ
2. ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องเข้ารหัสและถอดรหัส โดยใช้สัญลักษณ์ที่คุ้นเคยระหว่างทั้งสองฝ่าย และพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะหรือการสื่อข้อความที่สร้างความสับสนและไม่เข้าใจระหว่างกัน
3. เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นมีส่วนร่วม ให้คำปรึกษา และสนับสนุนในการวางแผนการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้การสื่อข้อความมีความสมบูรณ์ ลดปัญหาความเบี่ยงเบนและความไม่เข้าใจลง
4. ผู้ส่งสารต้องให้ความสำคัญกับผู้รับสาร โดยศึกษาความพร้อม ความสนใจ ความต้องการ และอารมณ์ของผู้รับสาร
5. เลือกภาษาที่สอดคล้องระหว่างสิ่งที่พูดกับวิธีการพูด ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารมีความเข้าใจที่ชัดเจน และไม่เกิดความสับสนในการรับทราบ และประมวลข้อมูล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ

ความหมายของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ

Noland (อ้างใน กริช สืบสนธิ์, 2533: 31) กล่าวว่า ในการติดต่อสื่อสาร สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการสร้างอารมณ์และความรู้สึกความพึงพอใจให้มีความสุข ข่าวสารที่เกี่ยวข้องและส่งออกไปนั้นก็จะไหลไปอย่างรวดเร็ว ในทางตรงกันข้าม ถ้าความสัมพันธ์ไม่ดี เพราะขาดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารก็จะหยุดชะงักและถูกสะกັດขึ้น

Redding (1990 อ้างใน อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537: 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารหมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์การนั้นๆมีต่อข่าวสารต่างๆที่มีอยู่ใน

สภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยรวม เป็นระดับความพึงพอใจที่พิจารณาข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

Evan (1962 อ้างถึงใน กาญจนา โลหะประเสริฐ, 2540: 21) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารคือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานต่างๆให้สำเร็จลุล่วงไป

สมยศ นาวิการ (2527: 103) ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการความพึงพอใจ ไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการสื่อสาร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปความหมายของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรว่า คือ ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กรที่มีความรู้สึกหรือทัศนคติต่อการสื่อสารในองค์กร ว่าสอดคล้องกับความต้องการตามความรู้สึก ทัศนคติของตนเอง โดยวัดได้จากภาพรวมขององค์กร การบูรณาการขององค์กร บรรยากาศการสื่อสาร คุณภาพของสื่อ ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรในระดับเดียวกัน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร

Wiio (1978), Downs and Hazen (1977), Beckstorm (1980), (อ้างในสมยศ นาวิการ, 2527: 103-104) ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ปัจจัยที่บรรจุความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล ประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และ ตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ประกอบด้วยระดับของความพึงพอใจในข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหาร แผนงานในอนาคต และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจในข่าวสารในองค์การมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

3. ความพึงพอใจในความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ประกอบด้วย การบอกกล่าว ข้อเสนอแนะในการเปลี่ยนแปลง เพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และ กลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ประเภทของการเปลี่ยนแปลง วิธีการดำเนินการ และการได้รับการบอกกล่าวการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์การ

4. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ เช่น บันทึกลงเอกสาร เอกสารลายลักษณ์อักษรต่างๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจในคุณภาพของสื่อ ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีหรือไม่ คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

6. ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนและการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายปัญหาและการได้ข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้แสดงความหมายว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

Down & Hazen (1977 อ้างใน Varona, 1996: 3-4) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร (Communication Satisfaction Questionnaire) เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์กรซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1. ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆทั้งหมดขององค์กร
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัว งานและวิธีที่องค์กรยอมรับในพนักงาน
3. การประสานหล่อหลอมทางองค์กร เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับองค์กรและสิ่งแวดล้อมด้านงานปัจจุบัน
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้บังคับบัญชา
5. บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารในระดับองค์กรและส่วนตัวหรือขีดขั้นที่การติดต่อสื่อสารจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานประทับใจเป้าหมาย
6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน
7. คุณภาพของสื่อ องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงเรื่องที่ว่า พนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด เช่นความพร้อมของการจัดการประชุม บันทึกข้อความ สิ่งตีพิมพ์มีความชัดเจน กระดาษดีหรือไม่ เพียงใด ระดับปริมาณของการติดต่อสื่อสารอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมและรวดเร็วเพียงพอแค่ไหน
8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา โดยเน้นการติดต่อแบบการสื่อสารสองทาง

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction) สามารถสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติที่ผู้บริหารและพนักงานมีต่อข่าวสารในองค์กรว่า

เป็นอย่างไร ระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นอย่างไร ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสำคัญในการให้แนวทางการพิจารณาในเรื่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงในเรื่องของการสื่อสารในสายการบินแห่งนี้ โดยใช้แนวคิดของ คาวน์และฮาเซน ใน การศึกษางานวิจัยนี้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

Wiio (1978), Downs and Hazen (1977), Beckstorm (1980) อ้างในสมยศ นาวิการ (2527: 103-104) ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยดังนี้ 1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล 2. ความพึงพอใจในความพึงพอใจของข่าวสาร 3. ความพึงพอใจในความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล 4. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ 5. ความพึงพอใจในคุณภาพของสื่อ 6. ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน

Roberts, Karlene H., and O'Rielly, Charles A. (1974) ได้ทำการวิจัยพบว่า การที่ผู้ส่งสารไม่ไว้วางใจผู้รับสารจะทำให้ผู้ส่งสารบิดเบือนข่าวสารที่ถ่ายทอดสู่ผู้รับสาร ดังนั้นข่าวสารที่ผู้รับสารได้รับจะมีความถูกต้องน้อยและผู้ส่งสารจะเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารน้อยด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกที่ดึงดูดใจ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในเชิงสนับสนุนกับความถูกต้องของสารและการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสาร

Downs & Hazen (1977) ศึกษามิติความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยใช้ตัวแปร 8 ด้านคือ 1. ภาพรวมขององค์กร 2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว 3. การบูรณาการขององค์กร 4. บรรยากาศการสื่อสาร 5. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา 6. การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา 7. คุณภาพของสื่อ 8. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน พบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยที่พนักงานมี

ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่อยู่ในบทบาทบริหารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานในบทบาทอื่น

Varona (1996) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์กรใน 3 องค์การในกัวเตมาลาพบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

กริช สืบสนธิ์ (2526) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ พบว่า

1. ความเต็มใจในการรับสาร ความสามารถในการฟังการตอบสนองต่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
2. ความฉับไวในการตระหนักถึงความต้องการและความรู้สึกของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
3. ความเต็มใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การบอกกล่าวให้บุคลากรได้รู้ถึงความเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า และการอธิบายเหตุผลต่างๆ เกี่ยวกับนโยบายจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ

พิมพากรณ์ สมเกียรติวิระ (2531) ทำการวิจัยเรื่องปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด พบว่า

พนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมได้รับข่าวสารขององค์การรวมทุกด้านในปริมาณน้อย

พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ฝ่ายงานที่สังกัด และจังหวัดที่ปฏิบัติงาน
ประจำ ได้รับข้อมูลข่าวสารในปริมาณที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ และฝ่ายงานที่สังกัด มีระดับความพึงพอใจใน
การสื่อสารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานอัตรา
เงินเดือน และฝ่ายงานที่สังกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ

ทิวาพร เลิศสมบุญ (2532) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมสื่อสารของ
ผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณี : กรมส่งเสริม
อุตสาหกรรม ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน เป็นข้าราชการระดับ 3 ถึงระดับ 7 ผลการวิจัย
พบว่า เรื่องการสั่งการโดยปกติทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาชอบใช้วิธีการสั่งการแบบเป็น
ลายลักษณ์อักษรเป็นทางการมากที่สุด เพราะเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ มีหลักฐานชัดเจน
ในความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน ในกรณีหัวหน้าสั่งการไม่ชัดเจนและลูกน้องไม่เข้าใจก็จะ
เข้าพบและสอบถามจากหัวหน้าโดยตรง นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมสื่อสารของ
ผู้บังคับบัญชาประกอบด้วยตัวแปรย่อย คือ ความถูกต้องชัดเจนของสาร และการเปิดโอกาสในการ
ติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนข้างมาก เช่นเดียวกับความน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา
ประกอบด้วยตัวแปรย่อย คือ ความรู้สึกไว้วางใจจากลูกน้อง ความสามารถในการปฏิบัติงาน และ
บุคลิกดึงดูดใจเฉพาะตัว สำหรับระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ค่อนข้างมากโดยมีองค์ประกอบย่อย คือ ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในลักษณะ
งานค่อนข้างมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานและความพึงพอใจในการ
เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งค่อนข้างมีน้อย

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2533) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การกรณีศึกษา สหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย ผลการศึกษาปรากฏว่า ตัวแปรที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลมีตัวแปรคือ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน การสื่อสารในองค์การ การรวมอำนาจ รายได้ สวัสดิการในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ

ณัฐวุฒิ นิทรยู (2539) ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานในองค์การด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ผลการวิจัยพบว่า 1. รูปแบบการสื่อสารของ กฟผ. และ กฟภ. ในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน 2. บรรยากาศการสื่อสารในองค์การของ กฟผ. และ กฟภ. ไม่แตกต่างกัน 3. พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความเข้าใจเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจระดับปานกลาง 4. พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การ ที่แตกต่างกันและมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

โชติหทัย นพวงศ์ (2540) ทำวิจัยเรื่องการติดตามข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชนไม่แตกต่างกัน แต่มีการติดตามข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารภายในองค์การและติดตามลักษณะข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

2. การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ประเด็นความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานทั้งสองระดับมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจมากกว่าระดับปฏิบัติการ

4. ปัจจัยบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ (2540) ทำวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า

1. พยาบาลประจำการมีการสื่อสารแนวนอนในระดับสูง มีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง และมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับสูง
2. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001
4. กลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การสื่อสารแบบเป็นทางการ ที่ระดับ.05 ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และการสื่อสารจากบนลงล่าง รวมทั้งสิ้น 9 ตัวแปร โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 46

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Hall *et al.* (1970) ศึกษาระดับความเข้าใจต่อองค์กรและความสำคัญของความเข้าใจต่อองค์กรของพนักงานป่าไม้ของสหรัฐอเมริกา พบว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการทำงานมากจะมี ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Hrebiniak and Aluto (1972) ศึกษาปัจจัยบุคคลกับบทบาทที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การ ของครูในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา และพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล 3 แห่งทาง ตะวันตกของรัฐนิวยอร์ก สหรัฐอเมริกา พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพของบิดา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การที่ แตกต่างกันคือ บุคคลที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากได้สั่งสม ประสบการณ์ เกี่ยวกับคุณค่าของระบบการจ้างงานภายในองค์การไว้มาก หรืออธิบายตามแนวคิด ของ Becker ได้ว่า อายุชี้ให้เห็นถึงระยะเวลาที่บุคคลนั้นปฏิบัติงานในองค์การมาเป็นเวลานาน ทำให้มีการสั่งสมการลงทุนไปกับระบบการจ้างงานขององค์การเป็นจำนวนมาก ผู้สูงอายุจึงมีความ ผูกพันต่อองค์การมากกว่า

Angle and Perry (1981) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความผูกพันต่อองค์การกับ ประสิทธิภาพขององค์การ พบว่า ผู้หญิงมีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย ซึ่ง Mowday และคณะอธิบายว่า เนื่องจากผู้หญิงมีความต้องการจะเอาชนะอุปสรรคทางด้านอาชีพ ที่ เกิดขึ้นจากการไม่ยอมรับของสังคมมากกว่าผู้ชาย ดังนั้นความเป็นสมาชิกในองค์การ จึงมี ความสำคัญต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ทำให้ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย

Buchanan (1974) ศึกษาผู้จัดการจากบริษัทต่างๆจำนวน 279 คน ที่มีระยะเวลาในการทำงาน กับองค์การตั้งแต่น้อยกว่า 1 ปี 2-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป พบว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการทำงาน ไม่ถึง 1 ปีจะมีความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด และสรุปว่าตัวแปรลักษณะ ส่วนบุคคลที่เป็นตัว ทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การที่ดีที่สุดคือ ความอาวุโส (Seniority) หรือระยะเวลาที่ทำงาน กับองค์การนั่นเอง

Mowday *et al.* (1982) ศึกษาพบว่า คนที่มีครอบครัวจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่า คนที่ไม่มีครอบครัว เพราะคนที่มีครอบครัวต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่า จึงมีความผูกพัน ต่อองค์การมากกว่า

Baron (1986) สรุปงานวิจัยที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์การจากพนักงานในองค์การที่ แตกต่างกันพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

Putti *et al.* (1989) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีชาวเอเชีย” (Work Values and Organizational commitment : A study in the Asian

context) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานของอุตสาหกรรมไฟฟ้าในสิงคโปร์จำนวน 175 คน ใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment Questionnaire : OCQ) วัดความผูกพันต่อองค์กร และใช้แบบสำรวจค่านิยมในการทำงาน (The Survey of Work Values : SWV) วัดค่านิยมในการทำงาน ซึ่งค่านิยมในการทำงานจะแบ่งเป็น “ค่านิยมภายใน” และ “ค่านิยมภายนอก” พบว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความผูกพันต่อองค์กร ค่านิยมภายในมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าค่านิยมภายนอก ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลนั้นพบว่า ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร เพศ อายุ อายุการทำงาน รายได้ และระดับงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Aven *et al.* (1993) ศึกษาเรื่อง “เพศและความผูกพันเชิงทัศนคติต่อองค์กร” จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน พบว่าเพศและความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน ชนิดของความผูกพันหรือชนิดของงานไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความผูกพันเชิงทัศนคติ และจากงานวิจัยที่ผ่านมารวบรวมได้ว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่พบว่าตัวแปรเกี่ยวกับงานสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้

Allen & Meyer (1993) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรกับระดับขั้นของอาชีพ” พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นตามอายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรและระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งงาน

Steer (1997) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “แหล่งที่มาและผลของความผูกพันต่อองค์กร” (Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบแบบจำลองของแหล่งที่มาและผลของความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงพยาบาล 382 คน วิศวกรและนักบัญชีรวม 119 คนพบว่า ในทั้งสองกลุ่มตัวอย่างนี้ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความตั้งใจและความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์กร มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการมาทำงานของวิศวกรและนักบัญชี มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการลาออกของพนักงานในโรงพยาบาล และไม่มีความสัมพันธ์กับผลการทำงาน

รัชดาภรณ์ เค้นพงศ์พันธุ์ (2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คืออายุ สถานภาพสมรส กับระยะเวลาทำงาน

ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน โบนัสและค่าตอบแทนอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ระดับการศึกษาและประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรมไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้างและด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

กฤษกร ดวงสว่าง (2540) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ตัวแปรในกลุ่มของ ประสบการณ์จากการทำงานและลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียง ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อตัวแปรในกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก นำไปเป็นแนวทางส่งเสริมต่อกิจกรรมหลายประการที่จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

สุนา ศิริบรรณเกียรติ (2542) ศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์อยู่ในระดับปานกลาง

เกศรี ศิริเสถียร (2543) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษร พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน และประสบการณ์จากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรที่สำคัญคือ ลักษณะงานที่ทำหาย การมีส่วนร่วมงานการบริหาร ความน่าเชื่อถือขององค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบ ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ชนิน ทิววรรณรักษ์ (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ พบว่า 1. พนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในการทำงานสูง 2. พนักงานเพศชาย พนักงานที่มีอายุครบ 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานครบ 30 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปีแต่ไม่ถึงกับมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. พนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวสมรส จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10 4. ปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ ระดับ

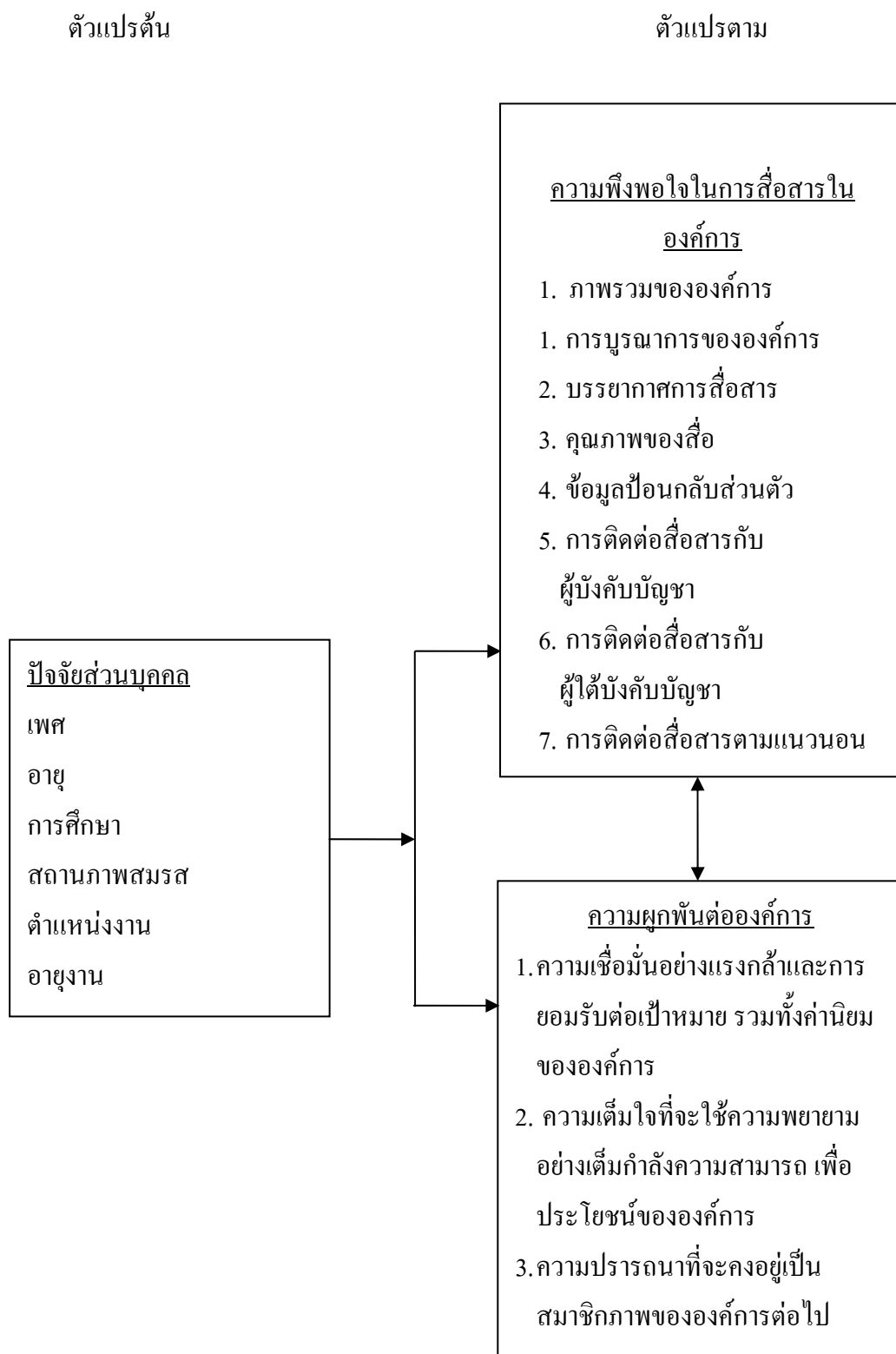
การศึกษา ปัจจัยองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 43.53 5. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .0001 6. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ในระดับค่อนข้างสูง

พรทิพย์ เตชะอรณชัย (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงาน และวุฒิการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 องค์ประกอบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ – เนื้อหา มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องาน ความคาดหวังในงานอาชีพ และการรับรู้ค่านิยมวิชาชีพ กับความผูกพันต่อองค์กรของนักรังสีเทคนิค พบว่า ตัวแปรความคาดหวังในงานอาชีพด้านระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรทัศนคติต่องานด้านเนื้อหา และตัวแปรทัศนคติต่องานด้านกระบวนการทำงาน เป็นองค์ประกอบหลักที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักรังสีเทคนิค คือ หากนักรังสีเทคนิคมีความคาดหวังในงานอาชีพด้านระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงและมีทัศนคติเชิงบวกต่องาน ก็จะมีมีความผูกพันต่อองค์กรสูงด้วย

ศุภมิตร บัวเสนาะ (2546) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับคือ ความหลากหลายของงาน ผลป้อนกลับของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับคือ ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.1 พนักงานสายการบินที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.2 พนักงานสายการบินที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.3 พนักงานสายการบินที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.4 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.5 พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
 - 1.6 พนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน
2. พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
 - 2.1 พนักงานสายการบินที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
 - 2.2 พนักงานสายการบินที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
 - 2.3 พนักงานสายการบินที่มีการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.4 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.5 พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2.6 พนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินแห่งนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน ประกอบด้วยพนักงานในตำแหน่งผู้จัดการ/หัวหน้างาน และกลุ่มระดับพนักงานปฏิบัติการ ทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan ซึ่งเป็นสูตรที่เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่มีขนาดจำกัด (ยูทธ, 2545: 104–105) ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 196 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยให้พนักงานในบริษัทเป็นผู้แจกแบบสอบถามจำนวน 215 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 203 ฉบับ ซึ่งได้ทำการตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น 196 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) ประกอบด้วยข้อคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะของการวัด คือ เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (check list) โดยให้ผู้ตอบคำถามทำเครื่องหมายลงในช่องตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินแห่งหนึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อคำถาม 40 ข้อ แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านภาพรวมขององค์กร จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ และเชิงลบ 1 ข้อ
2. ด้านการบูรณาการขององค์กร จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 2 ข้อ และเชิงลบ 3 ข้อ
3. ด้านบรรยากาศการสื่อสาร จำนวน 3 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 3 ข้อ ไม่มีข้อคำถามเชิงลบ
4. ด้านคุณภาพของสื่อ จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 6 ข้อ และไม่มีข้อคำถามเชิงลบ
5. ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ และเชิงลบ 1 ข้อ
6. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 5 ข้อ และเชิงลบ 1 ข้อ
7. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ และเชิงลบ 2 ข้อ
8. ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน จำนวน 4 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 3 ข้อ และเชิงลบ 1 ข้อ

แบบสอบถามเหล่านี้สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบ Likert ซึ่งมีข้อความทั้งทางบวก (positive) และทางลบ (negative) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการนำคะแนนไปใช้เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ผลต่างระหว่างคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดมาจัดระดับ (บุญชม, 2546) โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของข้อมูลแต่ละระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{4} = 1.33\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งระดับภาวะผู้นำได้ดังนี้

คะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในระดับสูง

คะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในระดับปานกลาง

คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยสร้างตามแนวคิดของ Mowday, Porter and Steers (1982: 27) และจากการศึกษาคำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการดัดแปลงจากข้อคำถามบางข้อจากผู้วิจัยท่านอื่นที่เคยศึกษามาแล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถามซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 24 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่

ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กรจำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 6 ข้อ และเชิงลบ 1 ข้อ

ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กรจำนวน 10 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 7 ข้อ และเชิงลบ 3 ข้อ

ความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรจำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 4 ข้อ และเชิงลบ 3

แบบสอบถามเหล่านี้สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบ Likert ซึ่งมีข้อความทั้งทางบวก (positive) และทางลบ (negative) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนข้อคำถามเชิงบวก	คะแนนข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ผลต่างระหว่างคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดมาจัดระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของข้อมูลแต่ละระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{4} = 1.33\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ดังนี้

คะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

คะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

คะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

การทดสอบเครื่องมือวัด

การทดสอบความเที่ยงตรง

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมและพัฒนาแบบสอบถามสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

การทดสอบความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานซึ่งมีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่ศึกษาของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) รายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร

ข้อคำถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสาร ดังนี้

1. ด้านภาพรวมขององค์กร	เท่ากับ	.780
2. ด้านการบูรณาการขององค์กร	เท่ากับ	.816
3. ด้านบรรยากาศการสื่อสาร	เท่ากับ	.917
4. ด้านคุณภาพของสื่อ	เท่ากับ	.878
5. ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว	เท่ากับ	.848
6. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	เท่ากับ	.913
7. ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา	เท่ากับ	.911
8. ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน	เท่ากับ	.784

2. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อคำถามความผูกพันต่อองค์กรรวม 24 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร เท่ากับ .828
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร เท่ากับ .871
3. ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร เท่ากับ .886

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริหารของสายการบินแห่งหนึ่ง เพื่อขออนุมัติเข้าเก็บข้อมูลจากพนักงานของสายการบิน
2. จัดส่งแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่สายการบินเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงาน และเป็นผู้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา
3. นำแบบสอบถามที่รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ให้คะแนนแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานและ ตำแหน่ง
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. ค่า t-test ทดสอบของค่าเฉลี่ยของตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และค่า F-test ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานและตำแหน่ง
5. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ โดยใช้วิธีของ LSD
6. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน

การกำหนดสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง
S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	=	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ p-value (ความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากตัวอย่าง)
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-test
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-test
df	=	ขั้นของความอิสระ (degree of freedom)
SS	=	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	=	ผลต่างของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
S.E.	=	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
*	=	การทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ($p < .05$)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของสายการบินแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ และเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและอายุงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและอายุงาน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและอายุงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	66	33.7
หญิง	130	66.3
รวม	196	100.0
<u>อายุ</u>		
น้อยกว่า 34 ปี	158	80.6
34 – 42 ปี	27	13.8
42 ปีขึ้นไป	11	5.6
รวม	196	100.0
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.6
ปริญญาตรี	166	84.7
สูงกว่าปริญญาตรี	21	10.7
รวม	196	100.0
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	164	83.7
สมรส	18	9.2
หย่า/ม่าย/แยกกันอยู่	14	7.1
รวม	196	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>ตำแหน่งงาน</u>		
พนักงานปฏิบัติการ	179	91.3
หัวหน้างาน	7	3.6
ผู้จัดการ	10	5.1
รวม	196	100.0
<u>อายุงาน</u>		
น้อยกว่า 3 ปี	113	57.7
4 – 6 ปี	74	37.8
6 ปีขึ้นไป	9	4.6
รวม	196	100.0

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 196 คน จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและอายุงาน ได้ดังนี้

เพศ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 เพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

อายุ พบว่าพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 34 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมาคือ 34 – 42 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และช่วงอายุ 42 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 10.7 และสำเร็จการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานซึ่งมีสถานภาพโสด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 83.7 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และสถานภาพหย่า/ม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตำแหน่งงาน จากพนักงานสายการบินที่ทำการศึกษพบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3 ระดับผู้จัดการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และระดับหัวหน้างาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6

อายุงานในองค์กร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานในองค์กรอยู่ในช่วงระหว่าง น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 ถัดมามีอายุงานในองค์กรช่วงระหว่าง 4 – 6 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และอายุงานในองค์กร มากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของสายการบิน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร	3.09	.42	ปานกลาง
ด้านภาพรวมขององค์กร	2.61	.64	ปานกลาง
ด้านการบูรณาการขององค์กร	3.25	.53	ปานกลาง
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร	3.36	.70	ปานกลาง
ด้านคุณภาพของสื่อ	2.61	.75	ปานกลาง
ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว	3.14	.54	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	3.11	.69	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.43	.55	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน	3.32	.49	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความผูกพันต่อองค์กร	3.48	.55	ปานกลาง
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร	3.29	.68	ปานกลาง
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร	3.60	.57	ปานกลาง
ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร	2.98	.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานสายการบินที่ทำการศึกษามีค่าเฉลี่ยของตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในภาพรวมเท่ากับ 3.09 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ด้านการบูรณาการขององค์กร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านภาพรวมขององค์กร และด้านคุณภาพของสื่อ อยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43, 3.36, 3.32, 3.25, 3.14, 3.11, 2.61 และ 2.61 ตามลำดับ

สำหรับตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรพบว่าพนักงานสายการบินที่ทำการศึกษามีค่าเฉลี่ยของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมเท่ากับ 3.48 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กรและด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60, 3.29 และ 2.98 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานสายการบินที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	T	P
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรโดยรวม					
ชาย	66	123.62	12.90	-1.87	.852
หญิง	130	123.20	18.29		
ด้านภาพรวมองค์กร					
ชาย	66	12.61	2.47	1.686	.094
หญิง	130	13.33	3.46		
ด้านการบูรณาการ					
ชาย	66	16.38	2.27	-.522	.602
หญิง	130	16.18	2.79		
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร					
ชาย	66	10.03	1.48	.337	.736
หญิง	130	10.12	2.36		
ด้านคุณภาพของสื่อ					
ชาย	66	14.92	4.36	1.688	.094
หญิง	130	16.05	4.56		

ตารางที่ 3 (ต่อ)

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	T	P
ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว					
ชาย	66	15.35	2.48	1.446	.150
หญิง	130	15.92	2.80		
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้บังคับบัญชา					
ชาย	66	18.77	3.43	-.328	.744
หญิง	130	18.58	4.44		
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้ใต้บังคับบัญชา					
ชาย	66	21.68	3.25	-3.411*	.001
หญิง	130	20.02	3.19		
ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน					
ชาย	66	13.88	2.19	-2.857*	.005
หญิง	130	12.99	1.74		

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของพนักงานสายการ
 บินระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่พบว่าพนักงานสายการบินเพศชายและเพศหญิงมีความพึง
 พอใจในการสื่อสารในองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความ
 แตกต่างในแต่ละด้านพบว่าพนักงานสายการบินเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการ
 สื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านการสื่อสารตามแนวนอน
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของ
 พนักงานสายการบินเพศชายและเพศหญิง ด้านภาพรวมองค์การ ด้านบูรณาการ ด้านบรรยากาศการ
 สื่อสาร ด้านคุณภาพสื่อด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว และด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ไม่
 พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร					
ในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	36.615	18.307	.066	.937
ภายในกลุ่ม	193	53943.482	279.500		
รวม	195	53980.097			
ด้านภาพรวมองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	.403	.202	.020	.980
ภายในกลุ่ม	193	1963.122	10.172		
รวม	195	1963.526			
ด้านการบูรณาการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	7.005	3.503	.506	.604
ภายในกลุ่ม	193	1335.745	6.921		
รวม	195	1342.750			
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.713	1.857	.419	.658
ภายในกลุ่ม	193	854.634	4.428		
รวม	195	858.347			
ด้านคุณภาพของสื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	2	26.007	13.004	.636	.530
ภายในกลุ่ม	193	3945.095	20.441		
รวม	195	3971.102			

ตารางที่ 4 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว					
ระหว่างกลุ่ม	2	17.458	8.729	1.197	.304
ภายในกลุ่ม	193	1407.664	7.294		
รวม	195	1425.122			
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	10.975	5.487	.321	.726
ภายในกลุ่ม	193	3299.735	17.097		
รวม	195	3310.709			
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้ใต้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	70.100	35.050	3.297*	.039
ภายในกลุ่ม	193	2051.752	10.631		
รวม	195	2121.852			
ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน					
ระหว่างกลุ่ม	2	23.366	11.683	3.153*	.045
ภายในกลุ่ม	193	715.058	3.705		
รวม	195	738.423			

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการ
 บินที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการ
 สื่อสารโดยรวมในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความ
 แตกต่างในแต่ละด้านพบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสาร
 ในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของ
 พนักงานสายการบินที่มีอายุในช่วงแตกต่างกัน ด้านภาพรวมการสื่อสารในองค์กร ด้านบูรณาการ

ขององค์กร ด้านบรรยากาศการสื่อสาร ด้านคุณภาพสื่อ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว และด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนกับอายุพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 5 และตารางที่ 6

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีอายุในช่วงต่างกัน

อายุ	$\bar{X}$	34-42 ปี	มากกว่า 42 ปี	ต่ำกว่า 34 ปี
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา				
34 – 42 ปี	21.96	-	.555	.015*
มากกว่า 42 ปี	21.27		-	.336
ต่ำกว่า 34 ปี	20.29			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุ 34 – 42 ปีกับอายุต่ำกว่า 34 ปีมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินอายุ 34 – 42 ปีกับมากกว่า 42 ปีและพนักงานที่อายุมากกว่า 42 ปีกับต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	1639.823	819.911	3.023	.051
ภายในกลุ่ม	193	52340.274	271.193		
รวม	195	53980.097			
ด้านภาพรวมองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	141.414	70.707	7.489**	.001
ภายในกลุ่ม	193	1822.112	9.441		
รวม	195	1963.526			
ด้านการบูรณาการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	17.013	8.506	1.238	.292
ภายในกลุ่ม	193	1325.737	6.869		
รวม	195	1342.750			
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.997	.998	.225	.799
ภายในกลุ่ม	193	856.350	4.437		
รวม	195	858.347			
ด้านคุณภาพของสื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	2	187.839	93.919	4.791**	.009
ภายในกลุ่ม	193	3783.263	19.602		
รวม	195	3971.102			

ตารางที่ 6 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านข้อมูลย้อนกลับส่วนตัว					
ระหว่างกลุ่ม	2	.036	.018	.002	.998
ภายในกลุ่ม	193	1425.087	7.384		
รวม	195	1425.122			
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	31.410	15.705	.924	.399
ภายในกลุ่ม	193	3279.299	16.991		
รวม	195	3310.709			
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้ใต้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	20.288	10.144	.932	.396
ภายในกลุ่ม	193	2101.564	10.889		
รวม	195	2121.852			
ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน					
ระหว่างกลุ่ม	2	18.435	9.217	2.471	.087
ภายในกลุ่ม	193	719.989	3.731		
รวม	195	738.423			

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละด้านพบว่าพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านภาพรวมองค์กร และด้านคุณภาพของสื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาในช่วงแตกต่างกัน ด้านบูรณาการขององค์กร ด้านบรรยากาศการ

สื่อสาร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของด้านภาพรวมองค์การ และด้านคุณภาพของสื่อกับระดับการศึกษาของพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 7 และตารางที่ 8

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ ด้านภาพรวมองค์การของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	สูงกว่า ปริญญาตรี	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญตรี
ด้านภาพรวมองค์การ				
สูงกว่าปริญญาตรี	15.48	-	.141	.000*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13.67		-	.386
ปริญญาตรี	12.75			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านภาพรวมองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับต่ำกว่าปริญญาตรีและพนักงานที่มีระดับการศึกษากับต่ำกว่า 34 ปีกับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านภาพรวมองค์การ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านคุณภาพของสื่อของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	สูงกว่า ปริญญาตรี	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญตรี
ด้านคุณภาพของสื่อ				
สูงกว่าปริญญาตรี	18.43	-	.236	.003*
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16.33		-	.492
ปริญญาตรี	15.29			-

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านคุณภาพของสื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับต่ำกว่าปริญญาตรีและพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	1052.921	526.461	1.920	.149
ภายในกลุ่ม	193	52927.176	274.234		
รวม	195	53980.097			

ตารางที่ 9 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านภาพรวมองค์การ					
ระหว่างกลุ่ม	2	85.897	42.948	4.415*	.013
ภายในกลุ่ม	193	1877.629	9.729		
รวม	195	1963.526			
ด้านการบูรณาการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	8.538	4.269	.618	.540
ภายในกลุ่ม	193	1334.212	6.913		
รวม	195	1342.750			
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	2	19.072	9.536	2.193	.114
ภายในกลุ่ม	193	839.275	4.349		
รวม	195	858.347			
ด้านคุณภาพของสื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	2	35.587	17.793	.873	.420
ภายในกลุ่ม	193	3935.515	20.391		
รวม	195	3971.102			
ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.192	.596	.081	.922
ภายในกลุ่ม	193	1423.930	7.378		
รวม	195	1425.122			
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	150.222	75.111	4.587*	.011
ภายในกลุ่ม	193	3160.487	16.376		
รวม	195	3310.709			

ตารางที่ 9 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ได้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	37.624	18.812	1.742	.178
ภายในกลุ่ม	193	2084.228	10.799		
รวม	195	2121.852			
ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน					
ระหว่างกลุ่ม	2	18.831	9.415	2.525	.083
ภายในกลุ่ม	193	719.593	3.728		
รวม	195	738.423			

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละด้านพบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านภาพรวมองค์กร และการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสในช่วงแตกต่างกัน ด้านบูรณาการขององค์กร ด้านบรรยากาศการสื่อสาร ด้านคุณภาพสื่อ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา และด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของด้านภาพรวม และด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา กับสถานภาพสมรสพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 10 และ 11

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านภาพรวม
องค์กรของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มี
สถานภาพสมรสต่างกัน

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	หย่าร้าง/ม่าย/ แยกกันอยู่	โสด	สมรส
ด้านภาพรวมองค์กร				
หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่	15.29	-	.034*	.018*
โสด	13.01		-	.514
สมรส	12.11			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่กับโสด มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านภาพรวมองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่กับสมรส มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านภาพรวมองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพโสดกับสมรส มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านภาพรวมองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านการ
ติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่ม
พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	หย่าร้าง/ม่าย/ แยกกันอยู่	โสด	สมรส
ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา				
หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่	21.57	-	.028*	.016*
โสด	18.54		-	.522
สมรส	17.39			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่กับโสด มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่กับสมรส มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพโสดกับสมรส มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	716.123	358.062	1.297	.276
ภายในกลุ่ม	193	53263.974	275.979		
รวม	195	53980.097			
ด้านภาพรวมองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	27.555	13.777	1.373	.256
ภายในกลุ่ม	193	1935.971	10.031		
รวม	195	1936.526			
ด้านการบูรณาการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	16.703	8.351	1.216	.299
ภายในกลุ่ม	193	1326.047	6.871		
รวม	195	1342.750			

ตารางที่ 12 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	2	34.130	17.065	3.996*	.020
ภายในกลุ่ม	193	824.217	4.271		
รวม	195	858.347			
ด้านคุณภาพของสื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	2	140.592	70.296	3.542*	.031
ภายในกลุ่ม	193	3830.510	19.847		
รวม	195	3971.103			
ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว					
ระหว่างกลุ่ม	2	47.167	23.583	3.303*	.039
ภายในกลุ่ม	193	1377.956	7.140		
รวม	195	1425.123			
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.550	1.275	.074	.928
ภายในกลุ่ม	193	3308.159	17.141		
รวม	195	3310.709			
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้ใต้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	81.856	40.928	3.872*	.022
ภายในกลุ่ม	193	2039.996	10.570		
รวม	195	2121.852			
ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน					
ระหว่างกลุ่ม	2	10.986	5.493	1.457	.235
ภายในกลุ่ม	193	727.438	3.769		
รวม	195	738.423			

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละด้านพบว่าพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านบรรยากาศการสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว และด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุในช่วงแตกต่างกัน ด้านภาพรวมการสื่อสารในองค์กร ด้านบูรณาการขององค์กร ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของด้านบรรยากาศการสื่อสาร คุณภาพของสื่อ ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว และด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา กับตำแหน่งงาน ดังแสดงในตารางที่ 13 ตารางที่ 14 ตารางที่ 15 และตารางที่ 16

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านบรรยากาศการสื่อสารของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ปฏิบัติการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร				
ปฏิบัติการ	10.22	-	.071	.026*
ผู้จัดการ	9.00		-	.575
หัวหน้างาน	8.43			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งปฏิบัติการกับหัวหน้างาน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านบรรยากาศการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งปฏิบัติการกับผู้จัดการและพนักงานสายการ

บินที่มีตำแหน่งผู้จัดการกับหัวหน้างาน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านบรรยากาศการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ปฏิบัติการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน
ด้านคุณภาพของสื่อ				
ปฏิบัติการ	15.93	-	.061	.052
ผู้จัดการ	13.20		-	.775
หัวหน้างาน	12.57			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 14 ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งปฏิบัติการกับหัวหน้างาน พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งปฏิบัติการกับผู้จัดการและพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งผู้จัดการกับหัวหน้างาน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ปฏิบัติการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน
ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว				
ปฏิบัติการ	15.85	-	.456	.014*
ผู้จัดการ	15.20		-	.148
หัวหน้างาน	13.29			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งปฏิบัติการกับหัวหน้างาน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งปฏิบัติการกับผู้จัดการและพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งผู้จัดการกับหัวหน้างาน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	ปฏิบัติการ
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ ผู้ได้บังคับบัญชา				
ผู้จัดการ	23.30	-	.180	.007*
หัวหน้างาน	21.14		-	.555
ปฏิบัติการ	20.40			-

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งปฏิบัติการกับผู้จัดการมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งผู้จัดการกับหัวหน้างาน และพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานกับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	1024.060	512.030	1.866	.158
ภายในกลุ่ม	193	52956.037	274.384		
รวม	195	53980.097			
ด้านภาพรวมองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	16.524	8.263	.819	.442
ภายในกลุ่ม	193	1947.002	10.088		
รวม	195	1963.526			
ด้านการบูรณาการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	87.770	43.885	6.749*	.001
ภายในกลุ่ม	193	1254.980	6.502		
รวม	195	1342.750			
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	2	29.427	14.713	3.426*	.035
ภายในกลุ่ม	193	828.920	4.295		
รวม	195	858.347			
ด้านคุณภาพของสื่อ					
ระหว่างกลุ่ม	2	152.440	76.220	3.852*	.023
ภายในกลุ่ม	193	3818.662	19.786		
รวม	195	3971.102			

ตารางที่ 17 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว					
ระหว่างกลุ่ม	2	24.335	12.168	1.676	.190
ภายในกลุ่ม	193	1400.787	7.258		
รวม	195	1425.123			
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	21.350	10.676	.626	.536
ภายในกลุ่ม	193	3289.357	17.043		
รวม	195	3310.709			
ด้านการติดต่อสื่อสารกับ					
ผู้ใต้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	2	26.475	13.237	1.219	.298
ภายในกลุ่ม	193	2095.377	10.857		
รวม	195	2121.852			
ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน					
ระหว่างกลุ่ม	2	12.851	6.426	1.709	.184
ภายในกลุ่ม	193	725.572	3.759		
รวม	195	738.423			

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของพนักงานสายการ
 บินที่มีอายุงานแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจใน
 การสื่อสารในองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
 ในแต่ละด้านพบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารใน
 องค์การด้านบูรณาการ ด้านบรรยากาศการสื่อสาร และด้านคุณภาพของสื่อ แตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของพนักงานสายการ
 บินที่มีอายุงานต่างกัน ด้านภาพรวมการสื่อสารในองค์การ ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว ด้านการ

ติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของด้านการบูรณาการ ด้านบรรยากาศการสื่อสาร และด้านคุณภาพของสื่อกับอายุงานของพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 18 ตารางที่ 19 และตารางที่ 20

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านบูรณาการของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีอายุงานในช่วงต่างกัน

อายุงาน	$\bar{X}$	6 ปีขึ้นไป	4 – 6 ปี	ต่ำกว่า 4 ปี
ด้านบูรณาการ				
6 ปีขึ้นไป	19.22	-	.001*	.000*
4 – 6 ปี	16.30		-	.410
ต่ำกว่า 4 ปี	15.98			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 18 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงาน 4-6 ปี และ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านบูรณาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่ำกว่า 4 ปี และ 6 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านบูรณาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินอายุ 34 – 42 ปีกับมากกว่า 42 ปีและพนักงานที่อายุมากกว่า 42 ปีกับต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้าน
บรรยากาศการสื่อสารของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงาน
สายการบินที่มีอายุงานในช่วงต่างกัน

อายุงาน	$\bar{X}$	4 – 6 ปี	6 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 4 ปี
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร				
4-6 ปี	10.58	-	.521	.010*
6 ปีขึ้นไป	10.11		-	.635
ต่ำกว่า 4 ปี	9.77			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่ำกว่า 4 ปี และ 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านบรรยากาศการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินอายุ 34 – 42 ปีกับมากกว่า 42 ปีและพนักงานที่อายุมากกว่า 42 ปีกับต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ด้านคุณภาพ
ของสื่อของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีอายุงาน
ในช่วงต่างกัน

อายุงาน	$\bar{X}$	4 – 6 ปี	ต่ำกว่า 4 ปี	6 ปีขึ้นไป
ด้านคุณภาพของสื่อ				
4-6 ปี	16.78	-	.010*	.104
ต่ำกว่า 4 ปี	15.06		-	.586
6 ปีขึ้นไป	14.22			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 20 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่ำกว่า 4 ปี และ 4 – 6 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านคุณภาพของสื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินอายุ 34 – 42 ปีกับมากกว่า 42 ปีและพนักงานที่อายุมากกว่า 42 ปีกับต่ำกว่า 34 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานสายการบินที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม					
ชาย	66	83.55	12.00	.048	.961
หญิง	130	83.64	13.96		
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนิยามต่อองค์การ					
ชาย	66	22.56	5.05	.903	.368
หญิง	130	23.23	4.62		
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ					
ชาย	66	35.95	4.92	.220	.826
หญิง	130	36.13	6.01		
ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป					
ชาย	66	21.05	4.60	-.303	.762
หญิง	130	20.82	5.78		

จากตารางที่ 21 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินโดยรวม ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่พบว่าพนักงานสายการบินเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละด้านก็ไม่พบว่าพนักงานสายการบินเพศชายและเพศหญิง มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์การ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์การ และ ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	189.704	94.852	.534	.587
ภายในกลุ่ม	193	34309.05	177.767		
รวม	195	34498.75			
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์การ					
ระหว่างกลุ่ม	2	65.796	32.898	1.454	.236
ภายในกลุ่ม	193	4367.199	32.898		
รวม	195	4432.995	22.628		
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ					
ระหว่างกลุ่ม	2	7.433	3.717	.115	.891
ภายในกลุ่ม	193	6225.567	32.257		
รวม	195	6233.000			

ตารางที่ 22 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิก ภาพขององค์กรต่อไป					
ระหว่างกลุ่ม	2	122.556	61.278	2.126	.122
ภายในกลุ่ม	193	5562.194	28.820		
รวม	195	5684.750			

จากตารางที่ 22 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละด้านก็ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	122.752	61.376	.345	.709
ภายในกลุ่ม	193	34376.00	178.114		
รวม	195	34498.75			

ตารางที่ 23 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและ ยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนึงต่อ องค์การ					
ระหว่างกลุ่ม	2	56.432	28.216	1.244	.290
ภายในกลุ่ม	193	4376.563	22.676		
รวม	195	4432.995			
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อ ประโยชน์ขององค์การ					
ระหว่างกลุ่ม	2	136.580	68.290	2.162	.118
ภายในกลุ่ม	193	6096.420	31.588		
รวม	195	6233.000			
ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็น สมาชิกภาพขององค์การต่อไป					
ระหว่างกลุ่ม	2	64.693	32.346	1.111	.331
ภายในกลุ่ม	193	5620.057	29.119		
รวม	195	5684.750			

จากตารางที่ 23 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละด้านก็ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อ
องค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรส
แตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	3271.338	1635.669	10.109*	.000
ภายในกลุ่ม	193	31227.41	161.806		
รวม	195	34498.75			
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและ ยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อ องค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	27.512	13.756	.603	.548
ภายในกลุ่ม	193	4405.482	22.826		
รวม	195	4432.995			
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความ พยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	201.771	100.885	3.228*	.042
ภายในกลุ่ม	193	6031.229	31.250		
รวม	195	6233.000			
ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็น สมาชิกภาพขององค์กรต่อไป					
ระหว่างกลุ่ม	2	900.279	450.140	18.158*	.000
ภายในกลุ่ม	193	4784.471	24.790		
รวม	195	5684.750			

* คำนวณด้วยสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 24 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละด้านพบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์กร ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรของพนักงานสายการบิน เป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	หย่าร้าง/ ม่าย/แยกกัน อยู่	โสด	สมรส
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม อย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อ ประโยชน์ขององค์กร				
หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่	39.71	-	.013*	.036*
โสด	35.82		-	.816
สมรส	35.50			-

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 25 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพโสด และ สถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรส และ สถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสและโสดมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การในด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไปของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	หย่าร้าง/ ม่าย/แยกกัน อยู่	สมรส	โสด
ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป				
หย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่	28.57	-	.000*	.000*
สมรส	21.06		-	.500
โสด	20.22			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 26 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรส และ สถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพโสด และ สถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่ มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสและ โสดมีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไปไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	391.571	195.786	1.108	.332
ภายในกลุ่ม	193	34107.18	176.721		
รวม	195	34498.75			
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	75.976	37.988	1.683	.189
ภายในกลุ่ม	193	4357.019	22.575		
รวม	195	4432.995			
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	10.134	5.067	.157	.855
ภายในกลุ่ม	193	6222.866	32.243		
รวม	195	6233.000			
ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป					
ระหว่างกลุ่ม	2	137.838	68.919	2.398	.094
ภายในกลุ่ม	193	5546.912	28.740		
รวม	195	5684.750			

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 27 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละด้านก็ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	1569.744	784.872	4.600*	.011
ภายในกลุ่ม	193	32929.01	170.617		
รวม	195	34498.75			
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	233.554	116.777	5.367*	.005
ภายในกลุ่ม	193	4199.441	21.759		
รวม	195	4432.995			
ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
ระหว่างกลุ่ม	2	66.535	33.268	1.041	.355
ภายในกลุ่ม	193	6166.465	31.951		
รวม	195	6233.000			

ตารางที่ 28 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป					
ระหว่างกลุ่ม	2	214.166	107.083	3.778*	.025
ภายในกลุ่ม	193	5470.584	28.345		
รวม	195	5684.750			

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 28 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในแต่ละด้านพบว่า พนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์กรและด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กรของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน

อายุงาน	$\bar{X}$	6 ปีขึ้นไป	4-6 ปี	ต่ำกว่า 4 ปี
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร				
6 ปีขึ้นไป	19.22	-	.991	.448
4-6 ปี	16.30		-	.034*
ต่ำกว่า 4 ปี	15.98			-

* คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 29 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่ำกว่า 4 ปี และ 4 - 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินอายุงาน 4-6 ปีกับ 6 ปีขึ้นไปและพนักงานที่อายุงานต่ำกว่า 4 ปีกับ 6 ปีขึ้นไป กับ มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การในด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไปของพนักงานสายการบินเป็นรายคู่ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกัน

อายุงาน	$\bar{X}$	4-6 ปี	6 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 4 ปี
ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป				
4-6 ปี	10.58	-	.891	.010*
6 ปีขึ้นไป	10.11		-	.205
ต่ำกว่า 4 ปี	9.77			-

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 30 พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่ำกว่า 4 ปี และ 4 - 6 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นคือพนักงานสายการบินที่มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไปกับ 4-6 ปี และพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 4 ปีกับ 6 ปีขึ้นไป ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไปไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของสายการบิน

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบิน

ความพึงพอใจ ในการสื่อสารในองค์กร	ความผูกพันต่อ องค์กร	ความผูกพันต่อ องค์กรโดยรวม	ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรง กล้าและยอมรับต่อ เป้าหมาย รวมทั้งค่านิยม ขององค์กร	ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความ พยายามอย่างเต็มกำลัง ความสามารถเพื่อประโยชน์ ขององค์กร	ด้านความปรารถนาที่จะ คงอยู่เป็นสมาชิกภาพ ขององค์กรต่อไป
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร					
โดยรวม		.486**	.499**	.558**	.357 **
ด้านภาพรวมองค์กร		.558**	.581**	.602**	.456 **
ด้านการบูรณาการ		.136	.059	.071	.201 **
ด้านบรรยากาศการสื่อสาร		.409**	.345**	.534**	.211 **
ด้านคุณภาพของสื่อ		.440**	.577**	.548**	.383 **
ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว		.279**	.370**	.334**	.198 **
ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา		.321**	.265**	.357**	.245 **
ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา		.267**	.215**	.307**	.100
ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน		.079	.090	.109	-.037

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 31 พบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรโดยรวมของพนักงานสายการบินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .489 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนึงต่อด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .499 .558 และ .357 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านภาพรวมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .558 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านภาพรวมองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนึงต่อ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .581 .602 และ .456 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านบุคลากรไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .136 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านบุคลากรไม่พบว่ามีสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนึงต่อและด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .059 และ .071 ตามลำดับ แต่พบว่ามีสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .201

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านบรรยากาศการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .409 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านบรรยากาศการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนึงต่อ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .345 .534 และ .211 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .440 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนึงต่อ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .577 .548 และ .383 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .279 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนึงต่อ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .370 .334 และ .198 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .321 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการbinในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนิยามต่อ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .265 .357 และ .245 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .267 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการbinในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนิยามต่อ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ ด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .215 .307 และ .100 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .079 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านบูรณาการ ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการbinในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งคำนิยามต่อและด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .090 และ .109 ตามลำดับ แต่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์การต่อไป โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.037

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของสายการบินแห่งหนึ่ง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 196 คน เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายร้อยละ 33.7 คน และเพศหญิงร้อยละ 66.3 คน โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือ 34 – 42 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.8 และช่วงอายุ 43 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.6 ทั้งนี้ มีสถานภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 83.7 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 9.2 และ สถานภาพหย่า/ม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.1 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.7 รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.7 และสำเร็จการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.6 โดยมีอายุงานในองค์กรอยู่ในช่วงระหว่าง น้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.7 ถัดมาคืออายุงานในองค์กรช่วงระหว่าง 4 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.8 และอายุงานในองค์กร มากกว่า 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.6 ส่วนตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 91.3 ระดับผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 5.1 และระดับหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 3.6

ผลการวิจัยสำหรับตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรพบว่าพนักงานสายการบินที่ทำการศึกษามีค่าเฉลี่ยของตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารในภาพรวมเท่ากับ 3.09 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ด้านการบูรณาการขององค์กร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านภาพรวมขององค์กร และด้านคุณภาพของสื่อ อยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 3.36 3.32 3.25 3.14 3.11 2.61 และ 2.61 ตามลำดับ

สำหรับตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรพบว่าพนักงานสายการบินที่ทำการศึกษามีค่าเฉลี่ยของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมเท่ากับ 3.48 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 3.29 และ 2.98 ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อพิจารณาผลการวิจัยในการพิสูจน์สมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้ ปรากฏผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินโดยรวมระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่พบว่าพนักงานสายการบินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้อาจเนื่องจาก กระบวนการและวิธีการสื่อสาร รวมถึงการรับข่าวสารไม่ได้แยกแยะเพศพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิ์ในการรับข่าวสารได้เท่าเทียมกัน ข้อมูลที่ได้รับจากสายการบินก็จะส่งผ่านช่องทางการสื่อสารของสายการบินในรูปแบบเดียวกัน เช่น พนักงานจะติดตามข่าวสารได้จาก notice board ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งถูกส่งออกจากส่วนกลางเหมือนกัน สอดคล้องกับแนวคิดของเสนาะ ตีเขาว์(2541: 72-73) ที่ได้ให้ความหมายว่า สถานภาพหรือบทบาทของผู้ที่ติดต่อสื่อสารกันอาจเท่าเทียมกันหรือไม่เท่าเทียมก็ได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกขณะที่ทำการสื่อสาร หากการสื่อสารมีลักษณะเท่าเทียมกันจะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความรู้สึกในด้านดีและก่อให้เกิดความนับถือและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่เกิดความรู้สึกว่าถูกบังคับ ต่างฝ่ายต่างมีอิสระไม่ต้องอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน และความสัมพันธ์อยู่ในสถานะที่เท่าเทียมกัน ส่วนลักษณะการสื่อสารที่ไม่เท่าเทียมกันนั้นฝ่ายหนึ่งจะอยู่ในสถานภาพสูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่งทั้งสองฝ่ายจะอยู่โดยอิสระไม่ได้จะต้องอาศัยซึ่งกันและกัน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างมารดากับบุตร ส่วนลักษณะความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันก็ได้แก่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้สภาพทางสังคมก็ยังก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันอีกด้วย เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างหมอกับคนไข้ ครูกับนักเรียน และเพศชายกับเพศหญิง เป็นต้น ลักษณะการสื่อสารในองค์กรที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยนั้นเป็นไปในลักษณะเท่าเทียมกันในด้านของความแตกต่างทางเพศ หมายถึง ไม่มีการแบ่งแยกการสื่อสารโดยการจำกัดในเรื่องของเพศ ในขณะเดียวกัน ถ้าพิจารณาความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินระหว่างเพศชายและเพศหญิงในด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบิน โดยรวมในช่วงอายุต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์กรได้โดยไม่ได้จำกัดอายุ การทำงานส่วนใหญ่ของพนักงานสายการบินต้องใช้การสื่อสารที่เป็นศัพท์เฉพาะเป็นส่วนใหญ่ บริษัทต้องจัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานโดยไม่ได้จำกัดอายุ ในการสื่อสารที่ผู้บริหารส่งผ่านให้พนักงานนั้น ไม่เลือกอายุเป็นข้อจำกัด จึงทำให้พนักงานสามารถรับข้อมูลได้ในช่องทางเดียวกันไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในช่วงอายุใดก็ตาม นอกจากนี้ พนักงานในทุกช่วงอายุยังสื่อสารด้วยตนเองเมื่อได้รับข่าวสารต่างๆจากบริษัท ไม่มีช่องว่างทางการสื่อสารในปัจจุบันเรื่องอายุ จึงทำให้พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันได้รับความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลที่บริษัทสื่อสารให้ในปริมาณที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการวิจัยที่ศึกษาในตัวแปรที่ใกล้เคียงกันของนรพรรณ อุณหะนันท์ (2546) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเชื่อถือได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่าอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบิน โดยรวมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำให้ระดับความรู้ไม่แตกต่างกันมาก การรับรู้ข่าวสารต่างๆในบริษัทจึงมีความใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ บริษัทยังเน้นในเรื่องการฝึกอบรมในเรื่องของการสื่อสาร เนื่องจากธุรกิจการบิน เรื่องของการสื่อสารเป็นสิ่งที่พนักงานรับรู้อยู่แล้วว่าเป็นสิ่งที่ยังสำคัญยิ่ง อันสามารถส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆในด้านความปลอดภัยของตนเอง ผู้โดยสารและหน่วยงานภายในและภายนอก ดังนั้นไม่ว่า

พนักงานในระดับการศึกษาใดก็ตาม หากเข้าสู่ระบบการทำงานในสายการบินต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของการสื่อสารทั้งสิ้น พนักงานทุกคนจะได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่ต้องใช้ในการทำงานตามหน้าที่ของตน เช่น ความรู้เรื่องการบิน ความรู้เรื่องตัว ความรู้เรื่องความปลอดภัยบนเครื่อง ความรู้ในเรื่องเครื่องบิน ความรู้ในเรื่องการขับเครื่องบิน กฎหมายการบินระหว่างประเทศ ฯลฯ โดยแต่ละหลักสูตรที่พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมจะไม่มีแบ่งระดับการศึกษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม นอกจากนี้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในแต่ละแผนกก็ต้องส่งต่อกันให้ทั่วถึงโดยไม่จำกัดในเรื่องของระดับการศึกษา อีกทั้งพนักงานของสายการบินมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงระดับการศึกษา ดังนั้น จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน จากผล การวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับข้อเขียนของเสนาะ ดิยาวัว (2541) ที่ว่าการสื่อสารในแนวนอนจะเป็นสิ่งแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะพื้นฐานของการสื่อสารนี้ขึ้นอยู่กับบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของแต่ละคนโดยไม่ต้องมีสิ่งจูงใจ

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินโดยรวมที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพสมรส เพราะถึงแม้ว่าพนักงานจะมีสถานภาพสมรสใดก็ได้ก็ได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารจากช่องทางและรูปแบบที่เหมือนกัน พนักงานจะได้รับข่าวสารไม่แตกต่างกัน ดังที่ John E. W. Evan (1962) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารคือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ดังที่ W. Charles Redding (1990) กล่าวว่าความพึงพอใจในการสื่อสารหมายถึง ระดับความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์กรนั้นมีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวม เป็นระดับความพึงพอใจที่พิจารณาข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่า เนื่องจากพนักงานไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพสมรสใดก็ได้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบินโดยรวมที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า สายการบินไม่มีรูปแบบช่องทางการสื่อสารที่แน่นอน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของสายการบินไม่มีการจัดระบบการสื่อสารกับพนักงานอย่างชัดเจนถึงนโยบายขององค์กร ทิศทางองค์กร ไม่มีการกำหนดการแน่นอนในการประชุมผู้บริหารและไม่มีผลสรุปในหัวข้อการประชุมแต่ละครั้ง ผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถสื่อสารถึงทิศทางองค์กรอย่างชัดเจนให้ผู้บริหารแต่ละฝ่ายทราบได้ ทำให้ผู้บริหารแต่ละฝ่ายไม่สามารถสื่อสารให้พนักงานทราบได้ ส่งผลให้มีข้อถกเถียงกันมากมายในหมู่พนักงานด้วยกัน แต่เนื่องจากพนักงานของสายการบินมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงตำแหน่งงาน บรรยากาศการสื่อสารในหมู่พนักงานจึงเป็นไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ในระบบสายการบินจะมีสายการบินบังคับบัญชาชัดเจนในหน่วยงานที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการ เช่น ฝ่ายปฏิบัติการบิน ฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้น ฝ่ายช่าง ซึ่งเป็นหน่วยงานใหญ่ ผู้บริหารแต่ละฝ่ายในหน่วยงานเหล่านี้มีการสื่อสารกับพนักงานในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ทำให้การประสานงานดำเนินไปด้วยดี อย่างไรก็ตาม การจัดการการสื่อสารในองค์กรเพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้รับรู้ถึงข้อมูลต่างๆจะเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน แม้ว่าตำแหน่งงานจะแตกต่างกัน แต่พนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ได้รับการปฏิบัติจากองค์กรในลักษณะเดียวกัน ดังนั้น จึงทำให้พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของเสนะ ดิยาว (2541: 17) ที่ว่าความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรจะเกิดขึ้นจากคามมีประสิทธิภาพและความไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล และการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพเพียงใดจะต้องอาศัยระบบการสื่อสารที่ดี ซึ่งวิธีการที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ส่งข่าวและแปลความหมายข่าวสารจะกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยตรง

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานสายการบิน โดยรวมที่มีอายุงานต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่ากระบวนการสื่อสารในการปฏิบัติงานนั้น สายการบินจะถูกบังคับด้วยระบบการสื่อสารของกรมการขนส่งทางอากาศอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้บริหารแต่ละฝ่ายจึงกำหนดและวางรูปแบบการสื่อสารเฉพาะเพื่อให้ปฏิบัติงานได้โดยในการปฏิบัติเช่นนี้ ไม่ได้เกี่ยวข้องกับอายุงานของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ John W. Evans (1962) ที่กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการวางแผน ปฏิบัติงานต่างๆให้สำเร็จลุล่วงไปได้ โดยพนักงานที่มีอายุงานมากหรือน้อยไม่ได้เป็นข้อจำกัดในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กรนี้ พนักงานไม่ว่าอายุงานมากหรือน้อยได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน การได้รับปริมาณของข่าวสาร เนื้อหาข้อมูลข่าวสาร แม้กระทั่งบรรยากาศการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน อยู่ภายใต้เงื่อนไขและสิ่งแวดล้อมที่ไม่ต่างกัน ดังนั้น พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินโดยรวมระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่พบว่าพนักงานสายการบินเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจพิจารณาได้ว่า องค์การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนในลักษณะเดียวกัน โดยไม่แยกปฏิบัติระหว่างเพศชายและเพศหญิง และไม่มีการแยกหรือจำกัดว่าตำแหน่งสำคัญต้องเป็นเพศใดเพศหนึ่งโดยเฉพาะ ทำให้พนักงานเพศหญิงและเพศชายไม่รู้สึกรู้สึกว่าตนเองถูกเลือกปฏิบัติทางเพศในการจำกัดความก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่ อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความระดับความผูกพันต่อองค์การไม่ต่างกัน ทั้งนี้ในงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า เพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน ดังงานวิจัยของ Angle and Perry (1981), and Hrebiniak and Alutto (1972) อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมนา ศิริบรรเทียรติ (2542) ศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่างกัน ไม่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Baron (1986) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรจากพนักงานในองค์กรที่แตกต่างกันพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Putti *et al.* (1989) ศึกษาวิจัยเรื่อง ค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีชาวเอเชีย พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบินโดยรวมที่มีอายุต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจพิจารณาได้จาก สายการบินเป็นสายการบินใหม่ ดังนั้น พนักงานทุกคนโดยไม่จำกัดอายุ มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ และประเมินองค์กรไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เพราะต่างก็เป็นพนักงานที่ช่วยกันก่อตั้งบริษัททั้งสิ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพงศ์ อินทวดี (2541) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานอม กิตติสุขฤทธิธรรม (2537) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะ กรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้า ด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างในอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้าย และเส้นใยประดิษฐ์ ที่มีอายุต่างกัน ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา แสงอรุณ (2543) ศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ กรณีศึกษาฐานทัพเรือพังงา พบว่าอายุไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเทพ เทียนสี (2541) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด พบว่า อายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเนื่องจากบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด เป็นสายการบินที่ก่อตั้งมานาน ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อสายการบินจึงมีปัจจัยที่ต่างกันและไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอมรรัตน์ อ่อนนุช(2546) เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง พบว่า อายุต่างกันมีความผูกพันต่อการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อการแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อการของพนักงานสายการบินโดยรวมที่มีระดับการศึกษา ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานในสายการบินส่วนใหญ่เป็นงานเฉพาะทาง แม้ว่าจะจบการศึกษาระดับใด เมื่อเข้าเป็นพนักงานก็ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรวิชาชีพต่างๆ เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพได้ตามกฎหมาย นอกจากนี้ระบบการทำงาน และการพิจารณาปรับเงินเดือน ปรับตำแหน่งของสายการบินนั้น วัดจากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยไม่เกี่ยวกับระดับการศึกษา ระดับการศึกษาใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานเท่านั้น ดังนั้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง ไม่ได้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะดี ซึ่งจะเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาปรับเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง ถ้าพนักงานมีผลการปฏิบัติดี ผู้บริหารและองค์กรเห็นคุณค่า พนักงานได้รับสิ่งตอบแทนที่ดี ความรู้ที่มิต้องการและผู้บริหารก็จะดี อันอาจจะนำไปสู่ความผูกพันต่อการ ทั้งนี้ จึงเป็นไปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันพนักงานจะมีความผูกพันต่อการต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกมิตร บัวเสนาะ (2546) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของบุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538) พบว่าตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อการ

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อการแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อการของพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรส มีความผูกพันต่อการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า เงื่อนไขในการทำงานของพนักงานนั้นถูกจำกัดด้วยเรื่องของเวลา ดังนั้นพนักงานที่เป็นโสดจึงทุ่มเทความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ เมื่อพนักงานได้ทำงานเต็มที่ ก็มีโอกาสประสบความสำเร็จ ทำให้มีความภาคภูมิใจในงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้มากกว่า นอกจากนี้ คนโสดและคนที่มีความสถานภาพสมรส จะมีความคาดหวัง ความรับผิดชอบต่อครอบครัวต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้

ได้ว่าสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ กรกฎ พลพานิช (2540) พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับMathieu and Zajac (1990) พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนภาเพ็ญ โหมาศวิน (2533) พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ไม่พบว่าพนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า การอยู่ในตำแหน่งงานที่ต่างกัน จะมีความรับผิดชอบในงานที่แตกต่างกันดังนั้นรายได้ และค่าตอบแทนรวมถึงสวัสดิการต่างๆก็ควรจะได้รับต่างกันไปด้วย ดังนั้นตำแหน่งงานที่สูงกว่าน่าจะได้รับค่าตอบแทนสูงกว่า เนื่องจาก ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งงานที่สูงกว่าต้องการได้รับผลตอบแทนจากการทุ่มเทสติปัญญาในการทำงานให้กับองค์การซึ่งองค์การก็ได้ให้ผลตอบแทนจากการลงทุนทางการใช้สติปัญญาของผู้ที่อยู่ในตำแหน่งงานที่สูงกว่าในรูปแบบต่างๆ เช่น โบนัสหรือสวัสดิการ เป็นต้น ทำให้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งงานที่สูงกว่ารู้สึกว่าการทำงานที่องค์การนี้ได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าต่อการลงทุน การลาออกไปอยู่องค์การอื่น ผลตอบแทนที่ได้รับอาจจะไม่คุ้มค่าเท่ากับความรับผิดชอบที่ต้องมีในตำแหน่งงานที่สูงกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพทินนา และคณะ (2547) พบว่า ค่านิยมในการทำงานของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในตำแหน่งที่ต่างกันไม่ได้เป็นแรงจูงใจในการทำให้พนักงานในตำแหน่งที่ต่างกันรู้สึกต่างกัน เพราะพนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับเงินเดือนเมื่อถึงกำหนดการจ่ายเงินเดือน อันเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอยู่หรือเป็นปัจจัยพื้นฐานแรกๆในการทำงานของคนเรา ทำให้พนักงานไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งงานใดก็อยู่ภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน คือไม่ได้เงินเดือนเมื่อถึงเวลาสิ้นเดือน ทำให้พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินโดยรวมที่มีอายุงานต่างกันพบว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานที่มีอายุนานกว่าอาจมีความเข้าใจถึงเป้าหมาย นโยบาย และค่านิยมขององค์กร เนื่องจากเป็นสายการบิน ซึ่งตั้งมาไม่นาน เป็นสายการบินใหม่ ทำให้พนักงานต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจถึงเป้าหมาย นโยบายและค่านิยมขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางและนโยบายการบริหารงานใหม่ๆ ทำให้พนักงานที่มีอายุนานกว่าเรียนรู้และเข้าใจองค์การมากกว่า อีกทั้งอาจเป็นเพราะงานในสายการบินส่วนใหญ่เป็นงานเฉพาะทาง ต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานเรียนรู้เทคนิคต่างๆเฉพาะด้าน ทำให้พนักงานที่มีอายุนานกว่า มีประสบการณ์มากกว่า เชี่ยวชาญกว่าซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดีกว่า ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและได้รับการประเมินผลงานที่ดี ได้รับการเสนอชื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ทำให้รายได้ที่ได้รับต่างกัน ซึ่งการที่บุคคลมีรายได้น้อยจะมีระดับความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่าบุคคลที่มีรายได้มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเอนก สุวรรณบัณฑิต (2545) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องาน ความคาดหวังในงานอาชีพ และการรับรู้ค่านิยมวิชาชีพกับความผูกพันต่อองค์การของนักรังสีเทคนิค พบว่า นักรังสีเทคนิคที่มีรายได้ต่ำกว่าจะมีระดับความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่านักรังสีเทคนิคที่มีระดับรายได้มากกว่า และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Matheiu and Zajac (1990) ที่พบว่ารายได้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับการศึกษาของนงเยาว์ แก้วมรกต (2542) พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบิน

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินในทุกๆ ด้าน หมายความว่า ถ้าพนักงานสายการบินมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การสูง แต่ถ้าพนักงานสายการบินมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การต่ำจะมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือ ซึ่งพนักงานใช้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดกิจกรรมต่างๆในองค์การ ดังนั้น ถ้าพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารชัดเจน ทราบนโยบายและเป้าหมายขององค์กรในทิศทางเดียวกัน ย่อมทำให้พนักงานสามารถร่วมมือร่วมใจ ท่วมเททำงานให้กับองค์กรได้ตรงตามเป้าหมาย บรรลุเป้าหมายของงาน เมื่อพนักงานสามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี พนักงานย่อมภูมิใจในตนเอง และเมื่อหัวหน้าชื่นชมผลงานที่ทำสำเร็จ ย่อมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ อีกทั้งบรรยากาศในการ

ทำงานอันเกิดจากการสื่อสารเป็นไปด้วยดี สัมพันธภาพในหมู่เพื่อนร่วมงาน ก็จะดีไปด้วย ทำให้เกิดความสมานฉันท์ในหมู่เพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Huselid & Day (1991) พบว่าองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน การรับรู้ความยุติธรรมของการได้รับรายได้และการประเมินผล ความสมานฉันท์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสความก้าวหน้า ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรเป็น 8 องค์ประกอบคือ ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านภาพรวม ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านบุคลากร ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านบรรยากาศการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อ ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน พบว่าพนักงานสายการบินมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร โดยรวมและแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้นความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านบุคลากรและความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า พนักงานไม่ได้รับข่าวสารข้อมูลในเรื่องทิศทางองค์กรที่ชัดเจน ไม่ทราบแผนการ เป้าหมายของฝ่ายอย่างชัดเจนแน่นอน แต่พนักงานทราบถึงวิธีปฏิบัติงานของตนซึ่งเป็นงานประจำที่เคยทำ อีกทั้งพนักงานรักในวิชาชีพของตน จึงยังคงอยู่ในองค์กร ปฏิบัติงานต่อไปได้ แต่ต้องอาศัยลักษณะการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนมาช่วย และส่งเสริมการปฏิบัติงาน เนื่องจากลักษณะการบริหารงานในสายการบินไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานต้องอาศัยความสัมพันธ์ในหมู่เพื่อนพนักงานในสายการบินให้ช่วยกัน มีบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในกลุ่มเพื่อนพนักงานด้วยกัน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ดังนั้นความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบุคลากรและความพึงพอใจในการสื่อสารตามแนวนอนของพนักงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของสายการบิน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับ ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานของสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งหมด 400 คน ทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 คน ซึ่งได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ของสายการบินเป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่ง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยคิดขึ้นเอง มีข้อคำถามรวม 40 ข้อ แบ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านภาพรวมขององค์กรจำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านการบูรณาการขององค์กรจำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้าน

บรรยากาการสื่อสารจำนวน 3 ข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อ จำนวน 6 ข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านข้อมูล ป้อนกลับส่วนตัว จำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาจำนวน 6 ข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวน 6 ข้อ และแบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การด้านการสื่อสารตามแนวนอน จำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรส่วนประเมิน มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์การซึ่งผู้วิจัยสร้างตามแนวคิดของ Mowday, Porter and Steers (1982: 27) ประกอบด้วยข้อคำถามรวม 24 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรส่วนประเมิน มีให้เลือกตอบ 5 ระดับ

สำหรับแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้น ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ จนสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสายการบินเป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานสายการบินโดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 196 คน และรับแบบสอบถามกลับคืนมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.30 มีอายุน้อยกว่า 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.60 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.70 มีสถานภาพ

เป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 83.70 เป็นพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 91.30 และมีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.70

2. พนักงานสายการบินที่ทำการศึกษามีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กร ในระดับกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และ 3.48 ตามลำดับ

3. พนักงานสายการบินที่ทำการศึกษามีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศการสื่อสาร ด้านการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ด้านการบูรณาการขององค์กร ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านภาพรวมขององค์กร และด้านคุณภาพของสื่อ อยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43, 3.36, 3.32, 3.25, 3.14, 3.11, 2.61 และ 2.61 ตามลำดับ

4. พนักงานสายการบินที่ทำการศึกษามีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางในทุกองค์ประกอบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 3.29 และ 2.98 ตามลำดับ

5. จากสมมติฐานที่ 1 พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

พนักงานสายการบินที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. จากสมมติฐานที่ 2 พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

6.1 พนักงานสายการบินที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.2 พนักงานสายการบินที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.3 พนักงานสายการบินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.4 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.5 พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.6 พนักงานสายการบินที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. จากสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานของสายการบิน พบว่าความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การโดยรวมของพนักงานสายการบินมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .489

ตารางที่ 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
1. พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานสายการบินที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน		✓
1.2 พนักงานสายการบินที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน		✓
1.3 พนักงานสายการบินที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน		✓
1.4 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน		✓
1.5 พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน		✓
1.6 พนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน		✓
2. พนักงานสายการบินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		
2.1 พนักงานสายการบินที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		✓
2.2 พนักงานสายการบินที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน		✓

ตารางที่ 33 (ต่อ)

สมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
2.3 พนักงานสายการบินที่มีการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		✓
2.4 พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	✓	
2.5 พนักงานสายการบินที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน		✓
2.6 พนักงานสายการบินที่มีอายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน	✓	
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร	✓	

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ภูมิศึกษา พนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า

1. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง ผู้บังคับบัญชาในฝ่ายต่างๆ ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรร่วมมือกันคิดหาวิธีการที่จะปรับปรุงในเรื่องการสื่อสารในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรมากขึ้น โดยให้

ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้น ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรด้านภาพรวมองค์กร ด้านคุณภาพสื่อ ด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น องค์กรจึงควรเน้นปรับปรุงในด้านเหล่านี้โดยผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล น่าจะมีการประชุมพนักงานเพื่อแจ้งให้พนักงานทราบถึงนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์กร เนื่องจากองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการบริหารค่อนข้างบ่อย ในด้านคุณภาพสื่อ นั้นอาจจะเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้พนักงานรับทราบข้อมูลมากขึ้น แจ้งข่าวสารให้พนักงานได้รับรู้ได้รวดเร็วและทันเวลามากขึ้น เนื่องจากพนักงานสายการบินที่อยู่ฝ่ายปฏิบัติการบินจะไม่ได้เข้าทำงานในบริษัทโดยตรง และบางวันก็ไม่ได้เข้าบริษัทเหมือนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ดังนั้น ฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรหาวิธีการในการสื่อสารกับพนักงานกลุ่มนี้ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงข้อมูลบิดเบือนและข่าวลือ อันจะส่งผลไม่ดีต่อองค์กร เช่นอาจจัดตั้งระบบการติดต่อสื่อสารโดยใช้คอมพิวเตอร์ออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ถ้าเป็นไปได้ ผู้บังคับบัญชาควรเปิดให้พนักงานมีโอกาสได้เข้าพบพูดคุย ปรึกษา รับรู้ถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและช่วยพนักงานแก้ไข หรือปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น หรือมีการเรียกประชุมในหน่วยงานเป็นระยะ เพราะพนักงานจะได้ติดต่อสื่อสารกับพนักงานของตนเฉพาะเวลาที่พนักงานทำผิด แล้วเรียกมาตักเตือนลงโทษ หรือเวลาประเมินผลเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้พนักงานมีระยะห่างกับผู้บังคับบัญชา สำหรับด้านข้อมูลป้อนกลับนั้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรร่วมมือกับผู้ดำเนินการฝ่ายสร้างระบบประเมินผลที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน ไม่ใช่การประเมินจากความรู้สึกของหัวหน้า นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลครึ่งปี โดยสามารถชี้ให้พนักงานเห็นถึงข้อที่ควรปรับปรุง เพื่อให้พนักงานทราบและมีโอกาสแก้ไขผลการปฏิบัติงานของตน

2. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าดูจากผลการวิจัย จะเห็นว่าในด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น อาจเนื่องมาจากพนักงานไม่มีความรู้สึกมั่นคงว่าสายการบินจะอยู่รอดหรือไม่ เพราะในแต่ละเดือนพนักงานได้เงินเดือนไม่ตรงตามกำหนด ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการทำงาน ดังนั้น องค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรร่วมมือกันคิดหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น โดยใช้กิจกรรมต่างๆเข้าช่วย และให้ความสำคัญกับการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ทุกระดับ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมและการฝึกอบรมในเรื่องการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ และความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ให้ความสำคัญ ให้รางวัล และ

สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานมากขึ้น มีการทบทวนรายได้ นอกจากนี้เนื่องจากสายการบินเป็นสายการบินใหม่ องค์กรควรมีวิธีการทำให้พนักงานรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมในการทำ องค์กรเจริญเติบโต มีส่วนเป็นผู้ร่วมก่อตั้งและพัฒนาองค์กร

จากผลการวิจัยจะสังเกตได้ว่าพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่มีความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กรและด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปสูงกว่าสถานภาพสมรสและสถานภาพโสด อาจเนื่องจากพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพหย่าร้าง/ม่าย/แยกกันอยู่นั้นเป็นผู้ที่เขาอาจจะมีความตั้งใจในการทุ่มเททำงานเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เนื่องจากเขาอาจไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว จึงหันมาทุ่มเทให้กับงานจึงมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ในขณะที่พนักงานสายการบินที่มีสถานภาพสมรสอาจมีความคิดว่าพวกเขาอยากอยู่ในองค์กรที่มีความมั่นคง มีเป้าหมายชัดเจนเพราะต้องการความมั่นคงในชีวิต ส่วนพนักงานสายการบินที่มีสถานภาพโสดนั้น อาจต้องการที่จะไปค้นหาองค์กรที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียงหรือองค์กรที่ให้สวัสดิการมากขึ้นถ้าเขามีโอกาส ฝ่ายทรัพยากรบุคคลน่าที่จะใช้ประเด็นนี้พิจารณาในการสรรหา หรือจัดกิจกรรมเพื่อสร้างให้พนักงานกลุ่มสถานภาพโสดและสมรส มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น หรือมอบงานที่มีความท้าทายให้พนักงานกลุ่มนี้มากขึ้นเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นแก่พนักงานกลุ่มนี้มากขึ้น

สำหรับพนักงานสายการบินที่มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กรสูงกว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงาน 4-6 ปีและต่ำกว่า 4 ปี ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าอาจเนื่องจากพนักงานสายการบินที่มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไปนั้นคือพนักงานสายการบินที่อยู่กับสายการบินมาตั้งแต่แรกเริ่มตั้งสายการบิน พวกเขาถือกลุ่มคนที่เป็นผู้หนึ่งในการร่วมสร้างเป้าหมายและค่านิยมองค์กร จึงรับรู้และมีความเข้าใจในเป้าหมายรวมทั้งค่านิยมขององค์กรมาตั้งแต่แรก ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมขององค์กรสูงกว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงานกลุ่มอื่น ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรใช้พนักงานกลุ่มนี้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร คือให้พนักงานกลุ่มนี้เป็นตัวแทนขององค์กรในการเป็นผู้นำในการทำกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรเช่น เป็นหนึ่งในคณะกรรมการที่เป็นตัวแทนพนักงานในการประชุมหรือเข้าพบผู้บริหารในการพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เป้าหมายขององค์กร

ฯลฯ และนำกลับไปประชุม บอกต่อพนักงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจในผู้บริหารและองค์กรมากขึ้น และจากผลการวิจัย พนักงานสายการบินที่มีอายุงาน 4-6 ปีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป สูงกว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไปและต่ำกว่า 4 ปี ผู้วิจัยสังเกตว่า กลุ่มที่อายุงานต่ำจะมีความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไปต่ำ เนื่องจากว่าเขาเข้ามาอยู่กับองค์กรไม่นาน และอาจไม่ทราบทิศทางของสายการบินไปในทางไหน จึงควรมีการทำให้พนักงานกลุ่มนี้ทราบเป้าหมายขององค์กรชัดเจนมากขึ้นและควรทำให้เขาเห็นถึงประโยชน์ในการอยู่กับองค์กร เช่น เรื่องของการเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างองค์กร ผลประโยชน์และสวัสดิการที่เขาจะได้รับ ฯลฯ เพื่อให้พนักงานกลุ่มนี้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ผู้บริหารควรส่งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีวิสัยทัศน์องค์กรชัดเจน มีเป้าหมายที่ชัดเจน และมีระบบที่ชัดเจนและแน่นอนในการสื่อสารกับพนักงานทุกฝ่ายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ผู้บริหารระดับสูงต้องมีทัศนคติที่ว่าพนักงานคือทรัพย์สินที่มีค่าต่อองค์กร เป็นผู้มีส่วนร่วมในการสร้างให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีการรางวัล และสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรร่วมมือกับผู้บริหารระดับสูง และผู้บังคับบัญชาในการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมในเรื่องของการสื่อสารให้มากขึ้น มีการพบปะกับพนักงานในทุกฝ่ายมากขึ้น มีการจัดกิจกรรมที่ต้องร่วมมือกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

ในการประชุมควรหาข้อสรุปให้ได้และมีการติดบอร์ดหรือสื่อสารด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อส่งข่าวสารให้พนักงานทราบโดยตรง ไม่ใช่การฟังจากข่าวลือ

ผู้บริหารต้องตระหนักว่าการสื่อสารมีความสำคัญและมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ในการพิจารณาสรรหา คัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน หรือการคัดสรรผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานที่สำคัญ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการสื่อสารด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพนักงานสายการบินอื่น เช่น สายการบินที่อยู่มานานแล้ว สายการบินเปิดใหม่ทั้งในและต่างประเทศ
2. ขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพนักงานในธุรกิจอื่น เช่น โรงแรม โรงงานอุตสาหกรรม
3. ศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มธุรกิจที่ต่างกัน เช่น สายการบินกับโรงแรม
4. ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่น ๆ ด้วย เช่น การใช้ข้อคำถามปลายเปิด การสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสาร และสิ่งอ้างอิง

กฤษกร ดวงสว่าง. 2540. ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในธุรกิจปิโตรเลียม. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กริช สืบสนธิ์. 2526. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กริช สืบสนธิ์. 2537. วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรกฎ พลพานิช. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชา และ
พนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กานดา จันทร์แย้ม. 2538. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ
องค์การกับการไม่มาทำงานของพนักงานในสถานีวิจัยโทรทัศน์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ. 2540. รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจใน
งานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

เกศรี คีรีเสถียร. 2543. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษร.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. 2533. ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ กรณีศึกษา
สหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัย
สาขาวิชามานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ขวัญเรือน กิติวัฒน์ และคณะ. 2544. พฤติกรรมการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:
ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จารุณี วงศ์คำแน่น. 2537. ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานสนับสนุน
การปฏิบัติงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชนิน ทิววรรณรักษ์. 2543. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงาน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตาภา สุขพลำ. 2548. การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.

โชติหทัย นพวงศ์. 2540. การติดตามข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของ
พนักงานเครือซิเมนต์ไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐวุฒิ นิทรยุ. 2540. รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของ
พนักงานในองค์การด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บดินทร์ วิจารณ์. 2545. “HR กับการกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขันขององค์กร”. วารสารคน.
23 (4): 17.

- บุญยาณี จันทร์เจริญสุข. 2538. การรับรู้คุณภาพชีวิตงาน กับความผูกพันต่อองค์กร. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- ประมะ สตะเวทิน. 2533. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชา
ประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประมะ สตะเวทิน. 2546. หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชา
นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประยงค์ มีใจซื่อ. 2545. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัทมา เอื้ออรรถการ. 2545. วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการทำงานบริการ และความผูกพันต่อองค์กร:
กรณีศึกษา บริษัท ซีพีเซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรานอม กิตติคุชชีธรรม. 2543. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร ศึกษา
เฉพาะกรณี อุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์.
วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาบัณฑิต สาขาวิชามานุษยวิทยา,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. 2547. ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542. ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงาน บุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นภาพีญ โหมาศวิน. 2533. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นรพันธ์ อุณห์นนท์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเชื่อถือได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ กับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระ วีรธรรมสาริต. 2532. ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซิเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาบัณฑิต สาขาวิชามานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทิพทินนา สมุทรานนท์ และคณะ. 2547. “ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ปีที่ 30. ม.ค. – เม.ย. 2547”. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 30(1): 46-62.

ทิชาพร เลิศสมบูรณ์. 2532. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณี: กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พยอม วงศ์สารศรี. 2540. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภา จำกัด

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย. 2543. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พชันี เชยจรรยา และคณะ. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์ภรณ์ สมเกียรติวิระ. 2531. ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึง
พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาใน
ต่างจังหวัด. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภรณ์ มหามนต์. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
โอเดียนสโตร์.

ภัทรา แสงอรุณ. 2543. การรับรู้คุณภาพชีวิตงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์การของ
ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ กรณีศึกษา ฐานทัพเรือพังงา.
วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยามหาบัณฑิต สาขาวิชามานุษยวิทยา,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัสวดี นิติเกษตรสุนทร. 2546. ทฤษฎีและพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มณฑล ไบบัว. 2536. หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรี้นติ้งเฮ้าส์.

ยุทธ ไกยวรรณ. 2545. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

มัลลิกา ต้นสอน. 2546. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด

รชงพร โกมลเสวิน. 2548. พฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รัชดาภรณ์ เค้นพงศ์พันธุ์. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิไลวรรณ แพรกสงฆ์. 2542. การเพิ่มอำนาจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แวรวรัตน์ ชำนาญศักดิ์. 2547. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการสื่อสาร : ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยากรฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. 2527. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2540. จิตวิทยาการจัดการองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บู๊คแบงก์.

สุมนา ศิริবারเกียรติ. 2542. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุวรรณนิ คณานุวัฒน์. 2536. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับลักษณะส่วนบุคคลลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะของประสบการณ์จากการทำงานของผู้บริหาร ในองค์กรเอกชน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุเทพ เทียนสี. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภา ทรัพย์มากอุดม. 2533. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุพินดา คิวานนท์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสนาะ ดิยาวัว. 2541. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพงศ์ อินทวดี. 2541. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัลและความผูกพันต่อองค์กร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภมิตร บัวเสนาะ. 2546. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรรัตน์ อ่อนนุช. 2546. คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

อรรณพ ปิณฑน์โอวาท. 2546. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัมพร พรหมเกิด. 2534. ความยึดมั่นผูกพันและความรู้สึกแยกตัวออกจากองค์การ
อาสาสมัคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ. 2540. การสื่อสารเพื่อการบริหารในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
ศึกษากรณี : การสื่อสารสองทางกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.
วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอนก สุวรรณบัณฑิต. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องาน ความคาดหวังในงานอาชีพ และ
การรับรู้ค่านิยมวิชาชีพกับความผูกพันต่อองค์การของนักรังสีเทคนิค. วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอี่ยม ฉายงามและคณะ. 2548. ทฤษฎีและพฤติกรรมการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 20.
กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

Allen, N.J. and Mayer, J.P. 1990. The Measurement and Antecedents of Affective
Continuance and Normative Commitment to the Organization” Journal of
Occupational Psychology. 63: 1-18

Allen, N. J. and J. P. Meyer. 1993. “Organizational Commitment : Evidence of Career Stage
Effect”. Journal of Business Research 1993 (26): 49–61.

- Angle H. L. and Perry J.L. 1981. **An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness**. Administrative Science Quarterly 26: 1-12.
- Aven, Jr., F. F., B. Parker and G.M. McEvoy. 1993. "Gender and Attitudinal Commitment to Organizations : A Meta-analysis". **Journal of Business Research**. 1993. (26): 63 – 73.
- Baron, R. A. 1986. **Behavior in Organization**. Boston : Allyn and Bacon.
- Bass Barnard M. and Ryterland, Edward C. **Organization Psychology**. 2nd Ed. Massachusetts: Allyn and Bacox, 1979.
- Becker, H.S. 1960. **Notes on the Concept of Commitment**. American Journal of Socilogy, 66 : 32-42.
- Buchanan, B. 1974. **Building Organization Commitment : The Socialization of Managers in Work Organization**. Administrative Science Quarterly. 19: 533 – 546.
- Downs, C.W., and Hazen, M.D. 1977. **A factor analytic study of communication satisfaction**. Journal of Business Communication. 14 (3): 63-74. Cited Varona Federico. 1996.
- Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Commitment in Three Guatemalan Organizations**. The Journal of Business Communication, 33 (2): 111-140.
- Eisenberger R. and others. 1990. **Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation**. Journal of Applied Psychology 75: 51-59
- Evans W. John. 1962. **Alienation and Learning in a Hospital Setting**. American Sociology Review 2 : 6.

Grusky O. 1966. **Career mobility and organizational commitment.** Administrative Science Quarterly 10 : 488 - 490

Hall, D. T., B. Schneider and T. H. Nygren. 1970. "Personal factors in Organizational Identification". **Administrative Science Quarterly.** 1970 (15): 176 – 190.

Hrebiniak, L. and J. Alutto. 1972. "Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment". **Administrative Science Quarterly.** 1972 (17): 555 – 572.

Huselid, M.A. & Day, N.E. (1991). **Organizational commitment, job involvement and turnover: a substantive and methodological analysis.** Journal of Applied Psychology, 18 (June), pp. 124-135.

Iris Varner, Linda Beamer. 2005. "Intercultural Communication the Global Workplace" McGraw-Hill/Irwin. New York.

John Bratton, Keith Grint and Debra L. Nelson. 2005. "Organizational Leadership" Thomson Learning. Ohio

Katherine Miller. 2003. **Organizational Communication.** Third Edition. California: Thomson Learning Academic

Mathieu J. E. and Zajac D.M. 1990. **A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequence of organizational commitment.** Psychologica Bulletin. 108: 171 - 194.

Miller, K. 1999. **Organizational Communication: Approaches and Processes.** 2nd ed. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.

- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steer, R. M. 1979. **The Measurement of Organizational Commitment.** Journal of Vocational Behavior, 14, 224 - 247
- Mowday, R. T., L.W.Porter and R. M. Steers. 1982. **Employee-Organizational Linkage : The Psychology of commitment Absenteeism and Turnover.** New York: Academic Press.
- Porter, Lyman W. and others. 1974. **Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians.** Journal of Applied Psychology 59: 604
- Porter, L. W., W. J. Crampon and F.J. Smith. 1976. **Organizational Behavior and Human Performance.** "Organizational Commitment and managerial turnover : A longitudinal study". 15: 87 – 98.
- Putti, J. M., A. Samuel and T. K. Liang. 1989. **Human Relations.** Work Values and Organizational Commitment : A Study in the Asian". 42: 275 – 288.
- Redding, W. Charles. 1990. **Communication within the Organization.** New York : Industrial Communication Council and Lafayette, Inc.
- Robert Kreitner and Angelo Kinicki. 2006. **Organizational Behavior.** Seventh Edition. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Roberts, Karlene H., and O’Rielly, Charles A. 1974. Measuring Organizational Communication. Journal of Applied Psychology, Vol. 59, No. 3
- Rogers, Everett M. with Shoemaker, W. W. 1971. **Communication of Innovations.** New York: Free Press. Schramm, Wilbur and Donald F. Roberts (eds.) 1974. **The Process and Effects of Mass Communication.** Urbana, III. : University of Illinois Press,

Schultz, D.P. and E.S. Schultz. 1998. **Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Sheldon, Mary E. 1971. **Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization**. Administrative Science Quarterly 16: 143 – 144

Steers, R. M. 1977. **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment**. Administrative Science Quarterly 22: 46 – 56.

Steers, R. M. 1977. **Organizational Effectiveness : A Behavioral View**. California :Goodyear Publishing Company, Inc.

Steers, R. M. 1979. Motivation and Work Behavior. New York : McGraw-Hill.

Terence R. Mitchell and James R. Larson, Jr. 1987 “People in Organizations”. **An Introduction to Organizational Behavior**.

Varona Federico. 1996. **Relationship between Communication Satisfaction and Organizational Commitment in Three Guatemalan Organizations**. The Journal of Business Communication, 33 (2): 111-140.

Varona Federico. 2002. **Conceptualization and Management of Communication Satisfaction And Organizational Commitment in Three Guatemalan Organization**. American Communication Journal. Vol 5, Issue 3. California.

Wood Julia T. 1997. **Communication in Our Lives**. Belmont CA : Wadsworth Publishing Company.

Yukl, G. 1994. **Leadership in Organization**. Engle wood cliffs: N.J. Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนพหลโยธิน จตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

เนื่องด้วยดิฉัน นางวัฒนา พัฒนวงศ์ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประสงค์ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานสายการบิน”

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยขอความกรุณาตอบตามความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของตัวเองท่านเองมากที่สุด แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับไม่มีถูกหรือผิด ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในด้านการศึกษาและพัฒนาองค์กรอุตสาหกรรม ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ต่อการทำงานของท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยสมบูรณ์จากทุกท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางวัฒนา พัฒนวงศ์
นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย(✓)ในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การได้รับข้อมูลข่าวสารทั่วไปขององค์กร					
2.	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กร ท่านรู้สึกพอใจที่ได้รับข่าวสารอย่างรวดเร็ว					
3.	การได้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร					
4.	ท่านไม่แน่ใจในเป้าหมายขององค์กร					
5.	องค์กรมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน					
6.	แผนกไม่ค่อยได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานของแผนก					
7.	แผนงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานในตำแหน่งอย่างชัดเจน					
8.	แผนงานของท่านมีวิธีการชัดเจนในการสื่อสารกับพนักงานในแผนก					
9.	ขั้นตอนในการสื่อสารภายในแผนกงานของท่านซับซ้อน					
10.	ไม่ค่อยมีการประสานงานในการทำงานระหว่างแผนก					
11.	องค์กรมีการสื่อสารภายในที่ชัดเจน					
12.	บรรยากาศในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นกันเอง					
13.	บรรยากาศในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายองค์กร					
14.	องค์กรใช้วิธีการสื่อสารกับพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15.	ข่าวสารที่ได้รับจากองค์กรมีความน่าเชื่อถือ					
16.	เมื่อมีการประชุมพนักงาน ท่านรู้สึกพอใจที่ได้รับการชี้แจงถึงเนื้อหาในการประชุมอย่างชัดเจน					
17.	คำสั่งที่ได้รับจะเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน					
18.	ถ้อยคำที่ใช้ในคำสั่งมีความสั้น กระชับ					
19.	ถ้อยคำที่ใช้ในคำสั่งมีความกระชับแจ้ง เข้าใจง่าย					
20.	หน่วยงานของท่านมีวิธีการประเมินผลการทำงานที่ชัดเจน					
21.	ท่านพอใจในวิธีการประเมินผลการทำงานของท่าน					
22.	ท่านทราบว่าท่านจะต้องทำงานอย่างไรเพื่อให้ได้รับการประเมินผลงานที่ดี					
23.	การประเมินผลงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ					
24.	องค์กรไม่ได้มีการแจ้งว่าท่านถูกประเมินอย่างไร					
25.	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในงานที่ท่านทำอยู่					
26.	หัวหน้าของท่านให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของลูกน้องก่อนที่จะดำเนินการใดๆ					
27.	หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่รับฟังลูกน้อง					
28.	หัวหน้าของท่านไม่ค่อยใส่ใจในลูกน้อง					
29.	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้					
30.	เมื่อท่านมีปัญหา สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้					
31.	ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งของท่าน					
32.	ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความร่วมมือกับท่าน					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
33.	ผู้ได้บังคับบัญชาไม่กล้าที่จะถามท่านหากมีข้อสงสัย					
34.	ผู้ได้บังคับบัญชามีการสอบถามท่านหากเขาไม่เข้าใจในสิ่งที่ท่านสั่งการ					
35.	เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาสามารถเข้าพบท่านได้หากมีปัญหา					
36.	ผู้ได้บังคับบัญชามีอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่อท่าน					
37.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในเรื่องงานกับท่านเป็นระยะๆ					
38.	เพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารของแผนกซึ่งกันและกัน					
39.	ท่านมีโอกาสได้สื่อสารกับพนักงานคนอื่นๆที่อยู่นอกหน่วยงานของท่าน					
40.	ท่านต้องระวังว่าเป็นความผิดพลาดต้องคุยกับเพื่อนร่วมงานถึงข่าวสารขององค์กร					

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย(✓)ในช่องว่างทางขวามือ โดยตอบให้ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	เมื่อมีคนกล่าวถึงสายการบิน ท่านจะมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกในองค์กร					
2	ท่านมีความเชื่อมั่นในนโยบายของสายการบิน					
3	ท่านรู้สึกว่าการพัฒนาของสายการบินเป็นไปในแนวทางเดียวกับท่าน					
4	ท่านชื่นชมในเป้าหมายของสายการบิน					
5	ท่านรู้สึกว่าการคำนึงของสายการบินเป็นสิ่งที่มีความสำคัญควรยึดถือและปฏิบัติตาม					
6	ท่านยอมรับและทำตามกฎระเบียบในการทำงานของสายการบินอย่างเคร่งครัด					
7	ท่านมักทำผิดกฎระเบียบของสายการบิน					
8	ท่านตั้งใจจะใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะช่วยให้สายการบินประสบผลสำเร็จตามนโยบายที่กำหนดไว้					
9	ถ้าสายการบินตกอยู่ในภาวะที่ต้องล้มเลิกบริษัท ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อปกป้องและแก้ไขภาวะที่จะเกิดขึ้น					
10	เมื่อได้รับมอบหมายงานอย่างหนึ่ง ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
11	ท่านพร้อมเสมอที่จะทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้าของสายการบิน					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
12	ท่านทุ่มเทความพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุดทุกๆ ครั้ง แม้ว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่ได้สั่ง					
13	ท่านเต็มใจที่จะทำงานหนัก เพื่อให้การทำงานของ ท่านได้มีส่วนทำให้สายการบินประสบความสำเร็จ ตามนโยบาย					
14	ไม่มีประโยชน์อะไรในการทำงานอย่างทุ่มเทที่สาย การบิน					
15	ท่านทำงานเท่าที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน เท่านั้น					
16	ท่านเบื่อหน่ายต่องานที่ทำอยู่ในขณะนี้					
17	ท่านจะพัฒนางานที่ทำอยู่นี้ให้มีคุณภาพงานที่สูง มากยิ่งขึ้น					
18	ท่านตั้งใจที่จะทำงานที่สายการบินตลอดไป					
19	ถึงแม้ท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ให้ค่าตอบแทนสูง กว่าแต่ท่านยังคงเลือกทำงานกับสายการบินต่อไป					
20	ท่านตั้งใจที่จะลาออกจากสายการบิน เพื่อไปหา ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรอื่น					
21	ท่านรู้สึกว่าย่างท่านทำงานกับสายการบินนานเท่าใด ยิ่ง รู้สึกอยากทำงานกับสายการบินแห่งนี้ต่อไปเรื่อยๆ					
22	ในความ รู้สึกของท่าน ความจงรักภักดีต่อสายการ บินเป็นสิ่งที่ไม่ค่อยมีความสำคัญเลย					
23	หากมีโอกาสดังกล่าว ท่านจะเปลี่ยนที่ทำงานแต่ยังอยู่ใน ตำแหน่งเดิม					
24	ท่าน ไม่เกี่ยงที่จะรับงานในตำแหน่งใดก็ได้ ขอเพียง ให้ได้ทำงานในสายการบินต่อไป					

ภาคผนวก ข
การทดสอบเครื่องมือวัด

ตารางผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ค่า Item - total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability – Alpha) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร

ข้อที่	ค่า Item – total Correlation
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร	
1	.667
2	.406
3	.603
4	.586
5	.618
6	.518
7	.628
8	.389
9	.529
10	.600
11	.535
12	.535
13	.514
14	.648
15	.813
16	.796
17	.712
18	.825
19	.843
20	.607
21	.847
22	.417
23	.518
24	.518

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item – total Correlation
25	.800
26	.862
27	.788
28	.687
29	.700
30	.755
31	.781
32	.763
33	.523
34	.777
35	.890
36	.786
37	.746
38	.803
39	.540
40	.475
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ Alpha = .967	

ตารางผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ค่า Item - total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability – Alpha) ของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อที่	ค่า Item – total Correlation
1	.662
2	.685
3	.501
4	.692
5	.456
6	.630
7	.696
8	.753
9	.647
10	.734
11	.767
12	.658
13	.693
14	.488
15	.396
16	.574
17	.673
18	.643
19	.749
20	.582
21	.666
22	.817
23	.695
24	.613
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ Alpha = .973	