

ความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF CO-PILOT OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

ร.ต.จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์

นักศึกษานิเทศศาสตร์โทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ

รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ดร.อมรรัตน์ ภิญโญหนัดพงษ์

รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทคัดย่อ

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

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรได้แก่ นักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) จำนวน 230 คน เป็นตัวแทนของนักบินผู้ช่วยทั้งหมดในบริษัทการบินไทย กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ จำนวน 147 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์เนื้อหา การวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร 2) ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สำคัญได้แก่ ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม ควรมีการถ่ายทอดประสิทธิภาพทางการบินให้กับนักบินที่อาวุโสน้อยกว่าและเพิ่มบทบาทให้มากยิ่งขึ้นและควรลดขั้นตอนและระยะเวลาที่จะได้เข้าสู่กระบวนการคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่งไปสู่การเป็นนักบินผู้บังคับอากาศยานหรือกัปตันให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ นักบินผู้ช่วยบริษัท การบินไทย จำกัด

ABSTRACT

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

This research was a survey research. The population consisted of 230 pilots who operate Boeing 777 aircraft, represent all Co-Pilot of Thai Airways and use the sampling method to collect data from 147

pilots obtained via Taro Yamane's calculation formula. The questionnaire was used as instrument to collect data. The statistics employed to analyze data were percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient of Pearson and content analysis. The results of the research found that 1) the overall level of the organizational commitment of Co-Pilot of Thai Airways International Public Company Limited were at the high level, all of the commitment to the faith, the target recognition, the values of the organization, the willingness and the dedicated efforts to the organizational goals, the commitment in their desire to maintain a membership organization were at the high level; 2) both job characteristic and work experience factors were correlated with organizational commitment at high level but the personal factors did not correlate with organizational commitment; 3) the important suggestions and solutions related to the organizational commitment of Co-Pilot of Thai Airways International Public Company Limited composed of the performance appraisal should be transparent and equitable, the knowledge transfer of aviation experience to the lower seniority pilot and the role of participation should be more supported and the procedure and time to get into the audition process of promotion to be the captain should be reduced.

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

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการก่อตั้งนั่นคือ การสร้างรายได้และผลประโยชน์อย่างมหาศาล (วารสาร DO ฉบับที่ 89 มีนาคม พ.ศ. 2554) ให้กับรัฐบาลและประชาชนชาวไทย ตลอดระยะเวลากว่า 50 ปีของการประกอบกิจการ อาจจะมีบ้างบางช่วงเวลาที่บริษัทต้องประสบกับปัญหาต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ

โดยปัญหาประการหนึ่งของบริษัท การบินไทย ก็คือ ปัญหาทางการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะในส่วนของนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) (ประกาศสายปฏิบัติการบินที่ 002/2554 ฝ่ายปฏิบัติการบิน พ.ศ. 2554) โดยปัจจุบันนี้แม้จะยังไม่เกิดผลกระทบอันเนื่องมาจากการลาออกของนักบินผู้ช่วยต่อบริษัท การบินไทย ก็ตาม แต่ในอนาคตนั้น ไม่อาจวางใจได้เลยว่าจะไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันมีนักบินผู้ช่วยของบริษัท การบินไทย โดยเฉพาะนักบินจากฝูงบิน Boeing 777 ได้ทยอยลาออกเพื่อไปทำการบินกับสายการบินต่างชาติ (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจฉบับที่ 2,646 23-25 มิถุนายน พ.ศ. 2554) เฉพาะอย่างยิ่งสายการบินในแถบตะวันออกกลางเป็นจำนวนมาก

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จึงมีความเกี่ยวข้องและเห็นสภาพการ

ทำงานของบุคลากรภายในองค์กรนี้ ทำให้เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติหน้าที่นักบินผู้ช่วยเป็นอย่างดี ทั้งนี้ นักบินก็เป็นผู้ที่มีความต้องการพื้นฐานเช่นเดียวกับผู้ที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพอื่นๆ นั่นคือมีความคาดหวังในชีวิตต้องการประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ ซึ่งถ้าหากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนอง ก็จะส่งผลให้นักบินสามารถปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น มีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในวิชาชีพและหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กร ในทางตรงกันข้าม หากบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยทั่วไปไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเอาไว้ มีความรู้สึกว่าผลตอบแทนในเรื่องของค่าจ้างหรือรายได้ไม่เพียงพอหรือไม่เป็นธรรม บรรยากาศในการทำงานไม่อบอุ่น ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อกันในระดับต่ำ ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายการบริหารงานไม่ชัดเจน การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและการมอบหมายงานไม่มีความเป็นธรรม เหล่านี้ อาจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้นักบินเกิดทัศนคติที่ไม่ดี ทั้งต่อองค์กร ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และต่อเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ อาจทำให้นักบินเกิดความท้อแท้เบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน อันจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เกิดการขาดงาน หนึ่งงาน ละทิ้งหน้าที่ และนำไปสู่การลาออกจากการงานในที่สุด ซึ่งถ้าหากว่านักบินลาออกภาย

หลังจากที่บริษัท ได้พัฒนาระดับความสามารถและให้ปฏิบัติหน้าที่มาได้ชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วนั้น การลาออกจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายมากกว่าจะได้รับผลงานเป็นการตอบแทนจากนักบินผู้นั้น สำหรับเรื่องของความสูญเสียและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการลาออกของนักบินผู้ช่วยนั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรสามารถสัมผัสความสูญเสียที่เกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น และสามารถวัดผลกระทบที่เกิดจากการสูญเสียบุคลากรได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในแง่ของงบประมาณด้านการผลิตและในแง่ภาพลักษณ์ของบริษัท ในทางตรงกันข้ามหากนักบินมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรหรือบริษัทได้เป็นระยะเวลานานและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ก็จะเป็นตัวชี้วัดว่านักบินมีพฤติกรรมที่ผูกพันต่อองค์กร

มนุษย์กับองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงพึ่งพากันมานานแล้ว ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสมาชิกรวมทั้งเรื่องหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจทั้งจากผู้บริหารและนักวิชาการโดยทั่วไปก็คือ การแสวงหาวิถีทางที่นำไปสู่ประสิทธิผลหรือความสำเร็จขององค์กร นักทฤษฎีองค์กรต่างนำเสนอผลการวิจัย แนวคิด วิธีการวิเคราะห์ ตลอดจนต้นแบบที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลขององค์กร หลากหลายแนวทาง กล่าวคือ อาจศึกษาในรูปแบบของตัวชี้วัดด้านผลผลิต ด้านผลกำไร ด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน หรือในมิติอื่น ๆ ที่เป็นคุณประโยชน์ต่อองค์กร เรื่องหนึ่งที่มีความสนใจมากจากทั้งผู้บริหารและนักวิชาการ ก็คือเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กร” (Organizational Commitment) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารประสงค์จะให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะตระหนักดีว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นจะเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกรวมทั้งการได้รับการยืนยันทั้งในงานวิจัยและในการนำไปปฏิบัติ องค์กรที่มีผลิตภาพ (Productivity) สูงมักจะเป็นองค์กรที่หมั่นใส่ใจในความจงรักภักดีของพนักงานของตน และผลิตภาพที่พนักงานทำได้มากขึ้นนี้ ย่อมจะนำไปสู่ผลประโยชน์โดยรวมขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น

กล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดี ให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ (Kanter, 1968 : 499) และยังเป็นพฤติกรรม

ของบุคคลที่แสดงออกมาโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำกว่า (Kiesler, 1970) นอกจากนี้ Porter และ Smith (1974) ยังได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้อย่างน่าสนใจว่าเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของ

- 1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป
- 2) ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานให้องค์กร
- 3) ความเชื่อมั่นและการยอมรับคำนิยามและเป้าหมายขององค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางทั้งในหมู่นักวิจัยด้านองค์กรและการบริหารมาช้านานแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อองค์กรในหลายๆ ด้าน อาทิเช่น การขาดงานของสมาชิกในองค์กร (Gellatly : 1995) อัตราการเข้าออกงานและความคิดที่จะลาออกจากงาน (Allen & Meyer : 1996, Mathieu & Zajac : 1990, Whitener & Walz : 1993) ความพึงพอใจในงาน (Hackett, Bycio and Hausdorf : 1994) ความเป็นสมาชิกขององค์กร (Meyer & Allen : 1991) และผลการปฏิบัติงาน (Bycio, Hackett & Allen : 1995) Mowday และคณะ (1982) ได้อธิบายสาเหตุหลักที่ทำให้การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในความสนใจของนักวิชาการด้านองค์กรและการบริหารมาอย่างยาวนานต่อเนื่องไว้ดังนี้“อาจเป็นไปได้ว่า สาเหตุหลักที่ทำให้หัวข้อนี้เป็นที่สนใจของนักวิชาการด้านองค์กร และการบริหารอย่างต่อเนื่องก็คือ การศึกษาในเรื่องดังกล่าวครอบคลุมทั้งในแนวคิดรวบยอด (Conceptual) และในเชิงประจักษ์ (Empirical) ในระดับแนวคิด การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรทำให้เราสามารถสร้างต้นแบบที่ใช้อธิบายกระบวนการที่นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรได้ ในเชิงประจักษ์ ผลการศึกษาในหัวข้อนี้สามารถพิสูจน์ให้เห็นอย่างเห็นเป็นรูปธรรมว่า มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของพนักงานในองค์กรได้จริง จึงนับได้ว่าเป็นหัวข้อที่มีความสนใจอยู่ในตัวเอง เพราะมีนัยยะต่อความเจริญเติบโตขององค์กรโดยตรง”

ความผูกพันต่อองค์กรในทัศนะทางการบริหารร่วมสมัย ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นการทำงานในหน้าที่บริหารหรือหน้าที่ปฏิบัติการครอบคลุมถึงองค์กรทุกประเภท กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกจากราชการ (Turnover Rate) ของสมาชิกองค์กรได้ดี บุคคลที่มีความผูกพันสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ส่งผลให้อัตราการย้ายงานและการขาดงานลดลง

2) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มี ความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมกันในองค์กรและต่างมีส่วนในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรของตน งานวิจัยของ Mowday และคณะ (1974) ชี้ให้เห็นว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ

3) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายของสมาชิกองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร โดยที่บุคคลที่ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรจะมีแนวโน้มที่จะให้ความร่วมมือปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร

4) ความผูกพันต่อองค์กรช่วยลดการควบคุมจากภายนอก บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร

5) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดหลักที่อธิบายความมีประสิทธิภาพขององค์กร (Steers, 1975)

จะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมบุคคล ซึ่งสะท้อนประสิทธิผลขององค์กรในแง่ลบ ก่อให้เกิดพฤติกรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การละเลยเพิกเฉยต่อการปฏิบัติหน้าที่ การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การขาดงาน และการโยกย้ายเปลี่ยนงาน ตลอดจนการลาออกจากองค์กรในที่สุด (Whitney and Cooper, 1989 : 521-539)(อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529 : 38-39) ผลที่ติดตามมาคือความสูญเสียขององค์กรในรูปแบบต่างๆ ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขวัญกำลังใจพนักงาน ค่าตอบแทน การลดลงของผลผลิต ตลอดจนการสิ้นเปลืองทรัพยากรบุคคลที่องค์กรได้ลงทุนลงแรงไปกับการสรรหา การคัดเลือก การฝึกฝนอบรมและพัฒนาบุคลากรใหม่ (Angle and Perry, 1981 : 1) และถ้า

หากจะมีการลาออกจากงานพร้อมกันทีเดียวหลายๆ คน หรือยกทีมลาออกจะสร้างปัญหาในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมาก เพราะการที่จะจัดคนที่เหมาะสมกับงานให้ได้ตามหลักการนั้น จะมีเรื่องของต้นทุนในการดำเนินการขององค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ

ผู้บริหารและนักวิจัยทางด้านบริหารมักจะพบเห็นอาการเริ่มต้นของปัญหาในการทำงานที่มีต้นตอมาจากการที่พนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กร อาทิเช่น การถดถอยอย่างต่อเนื่องด้านจิตใจและลดความอยากมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งสะท้อนออกมาในลักษณะที่พนักงานขาดความกระตือรือร้น เอาตัวเองออกห่างจากงาน ไม่ชอบใช้ความคิดริเริ่ม ไม่กล้าตัดสินใจคิดจะทำอะไรใหม่ๆ ซึ่งสำนวนแบบไทยๆ จะเรียกว่า การทำงานแบบ “เข้าขามเย็นขาม” หรือ การ “ใส่เกียร์ว่าง” สภาพการณ์ที่เกิดความเชื่องช้าในการทำงานระดับพนักงานนี้ เป็นผลเสียต่อความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรโดยรวมรวม นอกจากนี้แล้ว พฤติกรรมที่เบี่ยงเบนออกจากบรรทัดฐานต่างๆ ขององค์กร อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ จะเป็นตัวขัดขวางวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ไม่ให้ก้าวข้ามหรือแทรกผ่านสายงานและระดับชั้นการบังคับบัญชาในองค์กรได้ (Senge, 1990)

สำหรับการวิจัยปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในฐานะตัวแปรทั้งตามและต้นนั้น ได้มีงานวิจัยทางการบริหารอีกมากที่ทดสอบอิทธิพลของระดับความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในแง่มุมต่างๆ ซึ่งปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานนี้ มักจะวัดออกมาในรูปของการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการผลิต ความพึงพอใจในงาน การเข้า-ออกงาน การขาดงาน ตลอดจนการเติบโตและการพัฒนาองค์กร (Sayeed, 2004 : 18) ผลการศึกษาของ Schein (1970) และ Steers (1975) แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญตัวหนึ่ง และยังเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) นอกจากนี้ งานวิจัยของ Porter พบว่า การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้น สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากราชการ (Turnover Rate) ของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงาน เนื่องจากในบางครั้งบุคคลอาจไม่พอใจเงินเดือนที่เขาได้รับ หรือไม่พอใจผู้บังคับบัญชา นั่นคือเขา

มีความไม่พอใจในงานที่เกิดขึ้น แต่การมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงอาจจะทำให้สามารถขมความไม่พอใจนั้นเอาไว้ ทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

สรุป การธำรงรักษาพนักงานที่มีทักษะและความสามารถสูงถือเป็นความท้าทายหลัก ประการหนึ่งขององค์การในยุคปัจจุบัน (Dunn : 1999, Miller : 2003) การรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ชีวิตความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จากการที่ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพมีจำกัด องค์การจึงต้องมุ่งรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณค่า และปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรและทำงานเพื่อประสิทธิผลขององค์การ คือความจงรักภักดีที่บุคคลมีให้กับองค์กร ด้วยเหตุนี้องค์การจึงต้องเรียนรู้ปัจจัยต่างๆ ที่สร้างให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นหัวข้อที่ถูกนำไปทำวิจัยอย่างกว้างขวางในหลายสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น จิตวิทยาอุตสาหกรรม พฤติกรรมองค์กร การจัดการ หรือแม้แต่ในสาขารัฐประศาสนศาสตร์เอง ซึ่งการศึกษาในเรื่องนี้ได้รับความสนใจจากนักวิจัยด้านการบริหารในวงกว้างต่อเนื่องมายาวนานหลายทศวรรษ จากเหตุผลหลายประการที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ การทำความเข้าใจแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ รวมทั้ง เหตุปัจจัยที่นำไปสู่ตลอดจนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จะยังประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและในเชิงการบริหารเป็นอย่างมาก

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การลาออกของนักบิน ส่งผลกระทบต่อบริษัท การบินไทย กล่าวคือ ผลกระทบด้านการต้นทุนการผลิตและฝึกฝนบุคลากรทดแทนนักบินที่ลาออก ทั้งนี้เพราะนักบินที่ลาออกไปนั้นล้วนแล้วแต่เป็นนักบินที่มีทักษะและประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วเป็นเวลานานพอสมควร ฉะนั้นการจะจัดหาบุคลากรทดแทนนักบินเหล่านี้ได้นั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยงบประมาณและในการฝึกฝนอบรมนั้นอาจจำเป็นต้องใช้เวลานานพอสมควร ส่วนผลกระทบในด้านต่อมาก็คือการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีประสบการณ์ไปให้กับสายการบินอื่น ซึ่งเปรียบเสมือนคู่แข่งทางธุรกิจ เนื่องจากดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดียวกัน และท้ายสุดคือผลกระทบโดยตรงต่อบริษัทการบินไทย ในด้านโอกาสทางธุรกิจ อันเนื่องมาจากไม่สามารถเปิดเส้นทางการบินใหม่ๆ ได้ เพราะมีนักบินไม่เพียงพอกับจำนวนเครื่องบิน ซึ่งถือเป็นการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจที่ไม่สามารถประเมินค่าออกมาเป็นตัวเลขได้ ไม่นับรวมถึง

ผลกระทบด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลาว่าห้าสิบปีที่ไม่เคยเกิดปัญหาในลักษณะนี้มาก่อน ดังนั้น การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย ในครั้งนี้ จึงคาดหวังว่า ผลการศึกษาที่ได้รับนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท การบินไทย ทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้ ทั้งนี้ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้บริษัท การบินไทย สามารถนำไปประยุกต์และปรับปรุง ส่งเสริม การวางแผนทางนโยบายการบริหารที่สอดคล้องกับการเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์การให้แก่ นักบินผู้ช่วย เพื่อลดปัญหาการลาออกจากบริษัท การบินไทย ให้น้อยลง หรือไม่มีปัญหานี้อีกต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) ศึกษาระดับความความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย
- 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย
- 3) ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นเรื่องของการวิเคราะห์ และศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นจึงสามารถสรุปผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

- 1) ทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทราบระดับความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย ซึ่งจะส่งผลให้บริษัท การบินไทย สามารถดำรงขีดความสามารถทางด้านบุคลากรผู้ควบคุมอากาศยานให้มีความพร้อมปฏิบัติภารกิจตลอดเวลา
- 2) ทำให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของนักบินผู้ช่วย ซึ่งจะมีประโยชน์ในด้านการส่งเสริมปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้มีแนวโน้มไปในทางสร้างความผูกพันต่อองค์การให้กับนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย
- 3) เป็นแนวทางที่จะลดการสูญเสียนักบินพาณิชย์ที่มีประสบการณ์สูงของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อันเนื่องมาจากการลาออกเพื่อไปปฏิบัติการบินกับสายการบินต่างชาติ อันจะส่งผลให้ลดงบประมาณในการฝึกนักบิน

ทดแทน ตลอดจนแก้ปัญหาการขาดแคลนนักบินผู้ช่วย และทราบถึงวิธีการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับนักบินผู้ช่วย เพื่อส่งเสริมให้นักบินผู้ช่วยตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ให้กับบริษัท การบินไทย ต่อไป

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) จำนวนทั้งสิ้น 230 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) จำนวน 139 คนและกลุ่มนักบินผู้ช่วยอาวุโส (Senior Co-Pilot) จำนวน 91 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, 1967) จากการคำนวณตามสูตรของยามาเน่ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนได้เป็น กลุ่มตัวอย่างจากนักบินผู้ช่วย จำนวน 89 คน และจากนักบินผู้ช่วยอาวุโส จำนวน 58 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ รายได้ ตำแหน่งปัจจุบัน (Senior or Junior Co-Pilot) สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ในด้านลักษณะงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความมีเอกลักษณ์ของงาน 2) ความมีอิสระของงาน 3) ความท้าทายของงาน 4) การได้รับการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน และ 5) การมีโอกาสนในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในด้านประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ทศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กร 2) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร 3) ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึงพิงได้ 4) ความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงาน และ 5) การมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถโดยเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับระดับของความผูกพันต่อองค์กรซึ่งสอบถามเกี่ยวกับ 1) ความเชื่อ การยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรโดยเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 5 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ทั้งนี้ ในการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถในแขนงวิชาจำนวน 2 ท่าน และจากผู้ที่มิใช่ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการบิน อีก 1 ท่าน ซึ่งในที่นี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือไปยังหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในตำแหน่ง AIR PURSER ซึ่งมีคุณวุฒิทางวิชาการในด้านการบริหารจัดการในระดับมหาบัณฑิต ซึ่งจะประกอบด้วยขั้นตอน 2 ขั้นตอน ได้แก่

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

2. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Pilot-Test) เพื่อแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คนแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่า Cronbach Alpha แสดงค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก สาขาวิชาวิทยาการจัดการ เพื่อขออนุญาตผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยใช้การส่งแบบสอบถามใส่กล่องรับเอกสารส่วนตัว (Personnel Box) ซึ่งนักบินทุกคนจะมีกล่องรับเอกสารนี้เป็นของตนเองทุกคน และในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งก็คือนักบินผู้ช่วยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะในส่วนของนักบินจากฝูงบิน Boeing 777 นั้นก็ใช้วิธีการขอความร่วมมือให้กลุ่มตัวอย่างนำส่งแบบสอบถามที่ได้กรอกรายละเอียดเรียบร้อยแล้วกลับมายังกล่องรับเอกสารส่วนตัวของผู้วิจัยเช่นเดียวกัน

3) หลังจากได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังนักบินผู้ช่วยทั้งหมด 147 นาย ผู้วิจัยก็ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 147 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (Percentage)

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

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

4.4 ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.5 สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนั้นจะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อความที่ผู้เขียนตอบอธิบายมาแล้วนำประเด็นเนื้อหาที่มีความคล้ายคลึงกันมาจัดกลุ่ม

เดียวกัน เพื่อนำมากำหนดค่าความถี่ให้กับข้อความหรือหัวข้อที่ได้ตั้งข้อซักถามไว้

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

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 76.2 มีสถานภาพสมรส จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ส่วนใหญ่เป็น Co-Pilot จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 มีรายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) ระหว่าง 130,001 – 160,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ฟังพอใจสวัสดิการเกี่ยวกับสิทธิการใช้ตัวเดินทางในราคาพิเศษสำหรับตนเองและบุคคลในครอบครัวมากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$) โดย ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$)

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้รวมทั้งสิ้นต่อเดือน และสวัสดิการที่พึงพอใจมากที่สุด ของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระของงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน ด้านการมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันโดยพบว่าด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กรด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันโดยพบว่าด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดย ด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและ ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

ในการวิจัยปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรนั้น ได้มีงานวิจัยทางการบริหารที่ทดสอบอิทธิพลของระดับความ

ผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานนี้ มักจะวัดออกมาในรูปของการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการผลิต ความพึงพอใจในงาน การเข้า-ออกงาน การขาดงาน ตลอดจนการเติบโตและการพัฒนาองค์กร (Sayeed, 2004 : 18) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Schein (1970) และ Steers (1975) ซึ่งพบว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญตัวหนึ่ง ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Porter ที่พบว่า การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนั้น สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงาน (Turnover Rate) ของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่า การศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงาน เนื่องจากในบางครั้งบุคคลอาจไม่พอใจเงินเดือนที่เขาได้รับ หรือไม่พอใจผู้บังคับบัญชา นั่นคือเขามีความไม่พอใจในงานที่เกิดขึ้น แต่การมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงอาจจะทำให้สามารถข่มความไม่พอใจนั้นเอาไว้ ทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปทั้งยังสอดคล้องกับ อาร์ยี่ เพ็ชรรัตน์ (2541 : 49) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลและพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อองค์กรที่ตนอยู่ โดยยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป

ผลการวิจัยที่พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากนั้น สาเหตุอาจเนื่องมาจากความพึงพอใจต่อแนวทางการบริหารจัดการหรือนโยบายในการบริหารงานของทางบริษัท การบินไทย หรืออาจจะเป็นเพราะตำแหน่งหน้าที่ที่นักบินผู้ช่วยนี้สามารถตอบสนองความต้องการของชีวิตให้แก่กันได้ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์แบบดีแล้ว นักบินรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตเพราะเชื่อว่าตนเองปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรที่มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ นโยบายจากทางผู้บังคับบัญชาที่พยายามสร้างสังคมนักบินให้เป็นเสมือนครอบครัวเดียวกันก็อาจเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ส่งเสริมให้นักบินผู้ช่วยมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในระดับมาก อีกทั้งหากวิเคราะห์ในรายละเอียดของจุดเริ่มต้นในการทำงานแล้ว จะพบว่า นักบินส่วนใหญ่เริ่มต้นชีวิตการเป็นนักบินกับบริษัท การบินไทย โดยที่บริษัทเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการฝึกอบรมให้แก่นักบินตั้งแต่เริ่มต้น

จนกระทั่งจบหลักสูตรนักบินพาณิชย์ตรี และรับบรรจุ นักบินเข้าปฏิบัติงานกับบริษัท การบินไทย ทันที ซึ่งสิ่งนี้ ก็อาจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กร การให้กับนักบิน โดยสอดคล้องกับค่านิยมของสังคมไทยใน เรื่องของความกตัญญูและการให้ความสำคัญกับระบบ ครอบครัว

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัยที่ได้รับ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วยซึ่งผลการวิจัยนี้พบว่าไม่ แตกต่างกับการวิจัย วารัตตา เหลืองรังสี (2549) ศึกษา ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยส่วน หนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงานและสถานภาพ สมรสต่างกันไม่พบว่ามีผลผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัย Hrebiniak และ Alutto(1972) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของครูและ พยาบาลในรัฐนิวยอร์ก ตะวันตกจำนวน 713 คน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น จะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมาก นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับการวิจัย Steers and Porter (1983) ได้ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลซึ่งเป็นคุณลักษณะ ความแตกต่างของแต่ละบุคคลในองค์กรที่พบว่า มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาได้จาก เพศ อายุของ บุคลากรในองค์กร สถานภาพการสมรสหรือสถานภาพ การครองตนของบุคลากรในองค์กร ระดับการศึกษาหรือ วุฒิการศึกษาที่บุคลากรในองค์กรได้รับสูงสุด ระดับ เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่บุคลากรภายในองค์กรได้รับ ณ เวลาปัจจุบัน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่บุคลากรใน องค์กรปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานโดยนับตั้งแต่เริ่มเข้า ทำงานในองค์กรจนถึงปัจจุบัน

2.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความมี เอกลักษณะของงาน ด้านความมีอิสระของงาน ด้านความ ทำทายของงาน ด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน และด้านการมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน มีผล กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ Kartz และ Kahn (1966) พบว่า การที่บุคคลได้ปฏิบัติงาน ที่มีความสำคัญ จะทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่า ตนเองมี ความสำคัญต่อองค์กร และเกิดความรู้สึกว่า เขาได้รับการ ยอมรับจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน จากการที่เขาทุ่มเท แรงกายแรงใจให้กับองค์กรทำให้เขารู้สึกว่า เขาสามารถ ทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้และรู้สึกว่า การปฏิบัติงาน ของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า เขาจะมีความรู้สึก ผูกพันกับองค์กรที่เขาทำงานอยู่ เนื่องจากองค์กร สามารถตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Franken(1982) โดยพบว่าสมาชิกในองค์กรสามารถ ประสบกับความรู้สึกที่มีคุณค่าจากความรู้สึกว่า พวกเขา กำลังทำงานที่มีความสำคัญเพื่อเขาจะได้รับการยอมรับ ซึ่ง นำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับ Mottaz (1988) ซึ่งพบว่า การที่สมาชิกขององค์กรมี โอกาสได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายของงานกว้างขวาง และมีความหมาย ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรมาก ก็ จะมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ส่วนด้านความท้าทายของ งานนั้นสอดคล้องกับ Mitchell (1987) ที่พบว่างานที่ทำ ทายความสามารถมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความผูกพันกับ งานมากขึ้น เนื่องจากการได้ใช้ความพยายามหรือความคิด สร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือ การได้ใช้ความชำนาญเฉพาะเพื่อทำงานให้สำเร็จประสบ ผล จะนำมาซึ่งความพอใจในงาน คนทำงานมักพอใจเมื่อ รู้สึกว่างานนั้นเรียกร้องบางสิ่งบางอย่างจากเขา ทำให้เขา ต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก และนำไปสู่ความ ผูกพันกับงาน มีส่วนร่วมกับการทำงานมากขึ้น สอดคล้อง กับ เทพพนม เมืองแมน (2529: 47-59) กล่าวว่า เนื่องจาก คนทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการทำบางสิ่ง บางอย่างด้วยตนเอง การที่จะกำหนดทุกอย่างว่าควรทำ อย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ และ ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ยิ่งกว่านั้นการใช้ การควบคุมอย่างใกล้ชิด โดยการกำหนดกฎเกณฑ์ใน ลักษณะที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันน้อยที่สุด จะสร้าง ความรู้สึกกดดันให้กับคน ซึ่งหากคนอยู่ภายใต้ภาวะความ กดดันมากๆเข้า จะทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาโต้ตอบโดยการ ลาออกจากงานและสอดคล้องกับ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค

(2533) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรในสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย พบว่า การได้มีส่วนร่วมในการบริหารในการทำงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะในเชิงบวก นั่นคือบุคคลที่มีส่วนร่วมในการบริหารมาก มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงเช่นเดียวกับโสภ ทรัพย์มาก อุดม (2533) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในทางบวกเช่นเดียวกัน

2.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กรด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันซึ่งจากผลการวิจัยที่ได้รับพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย ทั้งนี้หากวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานนั้น จะพบว่าระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านจะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Buchanan (1974) และ Steers (1997) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานนี้มีอิทธิพลต่อระดับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ประสบการณ์เหล่านี้ ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกถึงความคาดหวังของตนเองได้รับการตอบสนองจากองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ และความน่าเชื่อถือ มั่นคงและพึ่งพาได้ขององค์กร สอดคล้องกับLincoln และ Kalleberg (1990) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานของคณูกับคนอเมริกันพบว่า คุณภาพความสัมพันธ์ที่ตระหว่งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับทางผูกพันต่อองค์กรในทั้ง 2 ประเทศ กล่าวคือ คนงานที่รับรู้ได้รับการช่วยเหลือเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง และสอดคล้องกับผลการวิจัย ราณี อธิชัยกุล (2535 : 205-207)

บุคคลจะเปรียบเทียบรางวัลตอบแทนที่ได้รับ กับความพยายามที่ตนได้ลงแรงไปในงาน และจะเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับรู้ว่า อัตราส่วนของรางวัลที่ได้รับและกำลังที่ลงไปเท่าเทียมกับอัตราส่วนของผู้อื่น ซึ่งจากการเปรียบเทียบหากพบว่า การให้รางวัลตอบแทนไม่เสมอภาคกับความพยายามที่บุคคลกระทำลงไป บุคคลอาจจะเกิดความรู้สึกดั่งเครียดและกดดัน ดังนั้น เพื่อลดความตึงเครียด บุคคลอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1) อาจลดการทำงานโดยการขาดงาน หรืออาจเพิ่มการทำงาน โดยกระตือรือร้นและขยันขันแข็งมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเสมอภาค
- 2) อาจขอเพิ่มเงินเดือน หรือประโยชน์บริการต่างๆ เพิ่มขึ้น
- 3) ปรับเปลี่ยนการรับรู้ หมายถึง กระบวนการประเมินการเปรียบเทียบอีกครั้ง เช่น บางคนอาจเปลี่ยนค่านิยมเดิมที่มีต่อรางวัลตอบแทน หรือคิดว่าตัดสินใจผิดในการประเมินอัตราส่วนของบุคคลอื่น
- 4) เปลี่ยนตัวบุคคลที่เปรียบเทียบ เช่น เนื่องจากบุคคลเดิมเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถพิเศษ
- 5) ลาออกหรือย้ายที่ทำงาน ซึ่งเป็นวิธีการสุดท้าย หากวิธีอื่นไม่ได้ผล

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะในส่วนของนักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย ขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะงาน อันได้แก่ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความมีอิสระของงาน ด้านความท้าทายของงาน ด้านการประเมินผลหลังการปฏิบัติงาน และด้านการมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ด้านทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีต่อองค์กรด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการมีโอกาสได้รับ

การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรการในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบ แบบสอบถาม

1.1 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านลักษณะงาน

1) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมโดยมีหลักปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

2) อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกวัฒนธรรมที่ไม่ดีบางประการและร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดีขึ้นปฏิบัติการบิน

3) ควรปรับปรุงหรือลดจำนวนเที่ยวบินที่ทำให้เกิดความล่าช้าเนื่องมาจากการปฏิบัติการบิน

4) ควรให้มีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ละเอียดและชัดเจน เช่น ต้นทุนค่าน้ำมัน ค่าใช้จ่ายในแต่ละสถานี เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อช่วยให้สามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านประสบการณ์ในการทำงาน

1) ควรมีการถ่ายทอดประสบการณ์ทางการบินให้กับนักบินที่อาวุโสน้อยกว่าและเปิดโอกาสให้นักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) ได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและมีบทบาทมากยิ่งขึ้น

2) เส้นทางการบินมีความหลากหลายมาก ทำให้ต้องมีการเตรียมตัวทุกครั้ง และมีผลต่อการพิจารณาในการให้ความร่วมมือหรือไม่ในการปฏิบัติการบินหากเกิดกรณีที่ถูกร้องขอให้ทำการบินนอกเหนือจากเที่ยวบินที่ได้รับมอบหมายในแต่ละเดือน ทั้งนี้ ความอ่อนล้าที่ได้รับจากการปฏิบัติการบินไปยังสถานีปลายทางบางแห่ง เทียบกับค่าเบี่ยงเคียงตอบแทนที่ได้รับนั้น สร้างความรู้สึกว่าไม่ยุติธรรมและไม่คุ้มค่าต่อสุขภาพที่ต้องสูญเสียไปอันเนื่องมาจากการต้องอดหลับอดนอนขณะทำการบิน เป็นต้น

3) ประสบการณ์จากการทำงานช่วยให้สามารถปฏิบัติการบินได้อย่างมั่นใจและปลอดภัยมากขึ้นดังนั้นก็กับต้นหรือผู้บังคับอากาศยานจึงควรให้โอกาสนักบินผู้ช่วยในการเก็บเกี่ยวประสบการณ์ มากกว่าจะมาคอยจับผิดการปฏิบัติงานของนักบินผู้ช่วย

1.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

1) ควรปรับปรุงในเรื่องของสวัสดิการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของรายได้และค่าตอบแทนที่เป็นธรรม วันพักผ่อนที่เพียงพอขณะทำการบินไปยังเส้นทางที่ก่อให้เกิดความล่า เช่น เที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ยังควรปรับปรุงกฎระเบียบบางประการให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงเช่นกัน

2) อยากเห็นการบริหารงานที่มีความจริงจังมีคุณธรรมโปร่งใสและตรวจสอบได้และอยากให้ฝ่ายอื่น ๆ มีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาแนวทางในการบริหารที่มีประสิทธิภาพจากบริษัทหรือองค์กรอื่นและลดขนาดองค์กรลง อีกทั้งไม่อยากจะเห็นการแตกแยกแบ่งพรรคแบ่งพวกในสังคมนักบิน

4) ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเลื่อนตำแหน่งไปสู่การเป็นนักบินที่หนึ่งหรือกัปตันให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอในสิ่งที่ควรดำเนินการเพิ่มเติมในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

2.1 ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

ในการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์ปากเปล่า การบันทึกเสียง เป็นต้น ซึ่งอาจจะทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง

2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในด้านนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอหลายประเด็น ดังต่อไปนี้

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

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมจากการวิจัยนี้เพื่อต่อยอดและหาหนทางในการส่งเสริมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

3) ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย เช่น การเพิ่มสวัสดิการด้านอื่นนอกเหนือจากที่มีอยู่เดิม เช่น ค่าเล่าเรียนหรือการรักษาพยาบาลของบุตร หรือการมีส่วนร่วมในการบริหารหรือเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร เป็นต้น

2.3 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน

จากผลการวิจัยที่ได้รับ ซึ่งพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะในส่วนของนักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร กลับพบว่ามีความเห็นว่าการบินไทย ควรเร่งส่งเสริมหรือหาวิธีการใดๆก็ตาม เพื่อให้ให้นักบินผู้ช่วยเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กรให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นแนวทางหนึ่งในการช่วยลดปัญหาการลาออกและการขาดแคลนนักบินผู้ช่วย

บรรณานุกรม

เกษราภรณ์ เรียงวัฒนา. (2551). พันธะผูกพันต่อ

องค์กรของพนักงาน ศูนย์การควบคุม
การบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย
จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ฉัตรชัย ณ บางช้าง. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของ
ข้าราชการผู้บิน 411 กองบิน 41 กองพลบินที่ 3
กองบัญชาการยุทธทางอากาศ. การค้นคว้าแบบ
อิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2553). การประมวลผล ข้อมูลและ
การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยด้วยคอมพิวเตอร์.
ในประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3
(หน่วยที่ 11-15).

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

บุญญภาส สุวรรณวัฒน์. (2548). ความผูกพันใน
งานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วน
อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). ธุรกิจการบิน AIRLINE
BUSINESS (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร:
ศูนย์หนังสือท่องเที่ยวไทย. ฝ่ายปฏิบัติการบิน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2554). เรื่อง
โครงการให้พนักงานลาหยุดโดยไม่ได้รับเงินเดือน
ค่าจ้าง. ประกาศสายปฏิบัติการบินที่ 002/2554.

ฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด. (มหาชน)
(2554). แนวทางการแก้ไขปัญหาพนักงานลาออก.
วารสาร DO,12/(92), 4.

ฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด. (มหาชน)
(2554). หนังสือแห่งเกียรติภูมิ BOOK OF
PRESTIGE. กรุงเทพมหานคร: ด้านสหภาพการพิมพ์.

พร้อมพรรณ บีหัตถกิจกุล. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อความ
ผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อวิชาชีพของ
พยาบาล โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2551). การวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.
ในประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 1 (หน่วยที่ 1-5).

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วเรศทยา มั่นทิมรัตน์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่าง
คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อ
องค์กร: กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบิน
ไทย กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์

- ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคม
ประยุกต์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
วารัตตา เหลืองรังษี. (2549). *ความพึงพอใจในงานและ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายการบิน
พาณิชย์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศา
ศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชาญ สุวรรณรัตน์. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ
ชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท การบินไทย
จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิโรจน์ สว่างเดือน. (2547). *ความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).*
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุรวุฒิ พงศ์ทัศนธาดา. (2551). *ความผูกพันต่อ
องค์กรของตำรวจตระเวนชายแดน : ศึกษา
เฉพาะกรณีพื้นที่กองบังคับการตำรวจตระเวน
ชายแดนภาค 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุวรรณา พูนพะเนา. (2552). *ความผูกพันต่อ
องค์กรของบุคลากรข้าราชการวิมหิตลอดุสย
เดชกรมอุทการเรือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักข่าวแห่งชาติ กรมประชาสัมพันธ์. *ฟิลิปปินส์ แอร์ไลน์
ต้องยกเลิกหลายเที่ยวบินหลังนักบินลาออก
กะทันหัน*. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2554,
จาก <http://thainews.prd.go.th>
- สำนักข่าวไทย.(2553). *ฟิลิปปินส์ แอร์ไลน์ ขาดแคลน
นักบินจนต้องยกเลิกเที่ยวบิน*. สืบค้นเมื่อ
22 สิงหาคม 2554, จาก
http://www.mcot.net/site/content?id=4ff671880b01dabf3c00aafc#.Va4cf_49LIU
- ต้นสนีย์ เตชสังข์. (2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ความผูกพันองค์กรของเกษตรกรประจำร้านบูทส์.
วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- ศิวพร เล็งไพบูลย์. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้
สภาพแวดล้อมในการทำงานความเครียดในการ
ทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรพนักงานสำรอง
ที่นั่ง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).*
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นักบินการบินไทยจ่อลาออก อีกมุมมองของอาชีพอึด
และสถานการณ์ปัจจุบัน. (2554, 23-25 มิถุนายน).
หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, น. 2.
- อัจฉรา อุณหเลขกะ. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความ
ผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักข่าว
กรองแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อุษณะ อำนาจสกุลฤทธิ์. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาบริหารรัฐกิจ
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Alutto, J. A., Lawrence G. Hrebiniak, L. G., &
Alonso, R. C. (1972). On Operationalizing
the Concept of Commitment. *Socail Force*, 51,
448-454.
- Buchanan, H. B. (1974). Building organization
commitment the socialization of managers in
work organization. *Administrative Science Quarterly*,
19, 533-546. Flight Operations Department.
Salary and Benefits. Retrieved April 4, 2011
from <http://www.etihad.com/en/careers/flight-operations/first-officer-non-rated-b777/>
- Franken, R. E. (1982). *Human Motivation*. California: Brooks.
- Lawrence G. H. & Joseph, A. A. (1972).
Personal and Role-Related Factor in the

- Development of Organization Commitment. Administrative Science Quarterly* 7, 555-567.
- Katz D., Kahn R.L.(1966). The Social Psychology of Organization. New York: Willey.
- Lewis, L.(1967). On Prestige and Loyalty of University Faculty. *Administrative Science Quarterly*. 11 (March), 629-642.
- Lincoln, J., &Kalleberg, A. (1990). *Culture, Control, and Commitment: A Study of Work Organization and Work Attitude in the United States and Japan*. New York: Cambridge University Press.
- Mitchell. T. R., & Larson. James, J. R. (1987). *People in Organization: An introduction to Organization Behavior*. Singapore: McGraw Hill
- Mottaz, C.J. (1988). Determinants of organizational commitment. *Human Relation*, 41, 467-482.
- Porter, L.W. (1961). A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45 (Feb) , 1-10.
- Schein, E.H. (1970). *Organizational Psychology* (2nd ed). NJ: Prentice-Hall Inc.
- Steers, R.M. (1975). Problems in the measurement of organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly* , 20 (December), 546-558.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 3 (March), 131.
- Steers, R.M. & Porter, L.W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. New York: Mc Graw Hill.
- Syed-Ikhsan, S.O.S. & Rowland, F. (2004). Knowledge management in a public organization: a study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer. *Journal of Knowledge Management*, 8(2), 5-111.