

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน)
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ปริญญานิพนธ์
ของ
สุนันท์ ชาลากุลพฤติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2551

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน)
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ปริญญานิพนธ์
ของ
สุรินทร์ ชาลากุลพฤฒิ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน)
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
สุรินทร์ ชาลากุลพฤติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2551

สุรินทร์ ซาลากุลพฤต. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด*. ปริญญาโท กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์, รองศาสตราจารย์เวรณี กรีทอง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด โดยจำแนกปัจจัยที่ศึกษาเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น ความภาคภูมิใจในตนเอง และอัตมโนทัศน์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า :

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8 ปัจจัย ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตนเอง(x_4) อัตมโนทัศน์(x_5) ลักษณะงานในการทำงาน(x_6) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน(x_7) สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน(x_8) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา(x_9) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน(x_{10}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร(x_{11})

2. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น (x_2) และรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น (x_3)

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา(x_9) ความภาคภูมิใจในตนเอง(x_4) สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน(x_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน(x_{10}) ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยนี้ สามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ได้ร้อยละ 43

4. สมการพยากรณ์ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด มีดังนี้

4.1 สมการพยากรณ์ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = .448 + .320X_9 + .313X_4 + .229X_8 + .213X_{10}$$

4.2 สมการพยากรณ์ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .359X_9 + .242X_4 + .204X_8 + .182X_{10}$$

FACTORS AFFECTING ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF FLIGHT
ATTENDANTS (WOMEN ONLY) IN NOK AIRLINE CO.,LTD.

AN ABSTRACT
BY
SURIN CHALAKULPRUTTI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2008

Surin Chalakuprutti. (2008). *Factors Affecting on Organizational Commitment of Flight Attendants (Women Only) in Nok Airline Co.Ltd.*, Master thesis, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assist. Prof. Dr. Pasana Chularut, Assoc. Prof. Waythanee Greethong.

The purposes of this research were to study the factors affecting on organizational commitment of the flight attendants (women only) in Nok Airline Co.Ltd.,. The factors were divided into 2 dimensions, first of them was personal factors : earning, self – esteem, self – concept, second of them was environmental factors : nature of work satisfaction, job advancement and job stability, fringe benefits and working security, interpersonal relationship between flight attendants and their supervisors, interpersonal relationship between flight attendants and their peer groups, interpersonal relationship between flight attendants and their passengers.

The samples of 191 were flight attendants (women only) in Nok Airline Co.Ltd.,. The instrument was questionnaires of affecting on organizational commitment for the flight attendants (women only) in Nok Airline Co.Ltd.,. The data was analyzed by using the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows :

1. There were significantly positive correlation between self – esteem(x_4), self – concept(x_5), nature of work satisfaction(x_6), job advancement and job stability(x_7), fringe benefits and working security(x_8), relationship between flight attendants and their supervisors (x_9), interpersonal relationship between flight attendants and their peer groups(x_{10}), interpersonal relationship between flight attendants and their passengers(x_{11}) and organizational commitment at .01 level.

2. There were no significantly relationship between earning compared with the other airlines : equal the other airlines (x_2), earning compared with the other airlines : less than the other airlines (x_3) and organizational commitment at .01 level.

3. There were significantly 4 factors affecting on organizational commitment for the flight attendants (women only) in Nok Airline Co.Ltd., at .01 level, ranking from the most

affecter to the least affecter, these were interpersonal relationship between flight attendants and their supervisors (x_9), self – esteem (x_4), fringe benefits and working security (x_8) and interpersonal relationship between flight attendants and their peer groups (x_{10}). These 4 factors could predict organizational commitment of Nok Airline Co.,Ltd. about percentage of 43.

4. The significantly predicted equations of organizational commitment for the flight attendants (women only) in Nok Airline Co.Ltd., level were as follow :

4.1 In term of raw scores were :

$$\hat{Y} = .448 + .320X_9 + .313X_4 + .229X_8 + .213X_{10}$$

4.2 In term of standard scores were :

$$Z = .359X_9 + .242X_4 + .204X_8 + .182X_{10}$$

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน)
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ของ
สุรินทร์ ซาลากุลพฤติ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุรัตน์)

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสงคำเครือ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุรัตน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เวชณี กรีทอง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาอย่างสูง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พาสนา จุรัตน์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวชณี กรีทอง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาตรวจสอบและแก้ไขให้แก่ผู้วิจัยได้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ และ รองศาสตราจารย์ ดร.อารี พันธุ์มณี กรรมการที่ได้รับแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาให้คำปรึกษา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ทั้งเฉพาะกรณีปริญญานิพนธ์นี้ และที่อาจารย์คอยดูแล ช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

การหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอย เลื่อมแสง แห่งภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ

ขอขอบคุณ คุณ พาที สารสิน กรรมการผู้จัดการ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการวิจัย และขอขอบคุณพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนที่กรุณาสละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ สถาบัน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆมากมาย การได้เข้ามาใช้อาคารเรียน อุปกรณ์การเรียนและอื่นๆในการเรียน เล่น อาศัย ทำให้ผู้วิจัยได้เป็นนิสิตหรือมหาบัณฑิตอันทรงเกียรติแห่งนี้

ขอขอบคุณ บุคลากรทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือผู้วิจัยในเรื่องต่างๆมากมาย ในการหาข้อมูล ติดต่อประสานงาน การยืมอุปกรณ์การเรียน การลงวารสารมหาวิทยาลัย และทางฝ่ายบัณฑิตวิทยาลัยได้ช่วยให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามระเบียบวิชาการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยไมตรียั้ง

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อบ้านเทิง คุณแม่สุพร ชาลากุลพฤติ ที่ให้ผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้โดยไม่ได้ขัดขวางทางทุนทรัพย์และเวลาศึกษาอย่างอิสระ ทั้งยังมีพรหมวิหารธรรมต่อผู้วิจัยอย่างสูงสุด ขอขอบคุณพี่ๆ ที่ให้การสนับสนุนตลอดจนให้กำลังใจเสมอมา ท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณคุณนราภรณ์ ไชยมงคล ที่คอยช่วยเหลือ และเป็นพลังใจอันยิ่งใหญ่ให้กับผู้วิจัยตลอดมา

สุรินทร์ ชาลากุลพฤติ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	8
สมมติฐานการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร	24
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด	
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การหาคุณภาพเครื่องมือ	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	71
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	79
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	79
สมมติฐานการวิจัย.....	79
วิธีดำเนินการวิจัย.....	79
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	79
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
อภิปรายผลการวิจัย.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	92
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก: แบบสอบถาม.....	103
ภาคผนวก ข: คุณภาพเครื่องมือ.....	117
ภาคผนวก ค: หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	127
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	131

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น.....	74
2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	75
3	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.....	76
4	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด.....	77
5	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด.....	78
6	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง.....	118
7	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามอัตมโนทัศน์.....	119
8	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน.....	120
9	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน.....	121
10	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสวัสดิการ และความปลอดภัยในงาน.....	122
11	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพ ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา.....	123
12	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพ ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน.....	124
13	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพ ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร.....	125
14	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร.....	126

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันประเทศไทยมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ทั้งทางระบบโทรคมนาคม ระบบเศรษฐกิจ และระบบการคมนาคม ซึ่งระบบคมนาคมในปัจจุบัน ได้แบ่งออกเป็น ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ต่างก็มีความสำคัญและความจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการเดินทางทางอากาศ เพราะได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากบรรดานักท่องเที่ยว และนักธุรกิจ เนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลา ทางรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในจุดนี้ จึงได้วางโครงสร้างให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ จึงเริ่มมีการก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิขึ้น ในเดือนมกราคม ปีพ.ศ. 2545 เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจด้านสายการบิน ซึ่งทางภาครัฐได้ให้การสนับสนุนให้เอกชนได้เข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการลงทุนใช้เส้นทางบิน ส่งผลให้ปัจจุบัน การประกอบกิจการคมนาคมทางอากาศ เกิดการแข่งขันอย่างมาก มีสายการบินที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ได้แก่ บริษัทการบินไทย บางกอกแอร์เวย์ โอเรียลไทยแอร์ไลน์(วัน-ทู-โก) ไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ สายการบินบางสายมุ่งเน้นความเป็นสายการบินราคาประหยัด (Low Cost Airline) เพื่อรองรับการแข่งขันทางด้านราคา

ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) มีมานานแล้วในสหรัฐอเมริกา และยุโรป อาทิเช่น สายการบิน British Airway และ KLM ต่างก็ได้ตั้งบริษัทลูกที่เป็น สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ขึ้นมา ได้แก่ สายการบิน GO และ BUZZ ตามลำดับ (ภาสกร จันทรพยอม. 2546:47) ซึ่งกระแสการตื่นตัวต่อสายการบินต้นทุนต่ำ กำลังแพร่หลายไปทั่วโลก การกำเนิดของสายการบินต้นทุนต่ำของโลก ได้ถือกำเนิดมาตั้งแต่ปีค.ศ. 1971 โดยสายการบิน เซาท์เวสต์ แอร์ไลน์ (Southwest Airline) ได้เปิดบริการเที่ยวบินภายในประเทศสหรัฐอเมริกา หลังจากนั้นในปีค.ศ. 1991 ในประเทศแถบยุโรปได้เปิดตัวสายการบินต้นทุนต่ำไรอันแอร์ (Ryanair) ของไอร์แลนด์ ตามด้วย อีซี เจต (Easy Jet) ของอังกฤษในเวลาต่อมา สำหรับเอเชีย – แปซิฟิก สายการบินต้นทุนต่ำได้เริ่มเปิดให้บริการจากสายการบิน เวอร์จิน บลู (Vergin Blue) ของออสเตรเลีย และในปีค.ศ. 2000 ก็ถือกำเนิดสายการบิน แอร์เอเชีย (Air Asia) ของมาเลเซีย (ชนรัฐษา เมฆศิลป์.2549)

ในปัจจุบันประเทศไทย ได้มี สายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มมากขึ้นหลายบริษัท และดูเหมือนว่าจะได้รับความนิยมจากคนหลายๆกลุ่มที่ต้องเดินทางบ่อยๆ ในระยะทางไม่ไกลนัก และเป็นผู้ที่ไม่มีเวลามาก การเดินทางโดยเครื่องบินในลักษณะนี้ จึงสะดวกและราคาไม่แพง การมีสายการบินลักษณะนี้ ช่วยให้คนระดับล่างและระดับกลางมีโอกาสได้ใช้บริการมากขึ้น สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยเกิดขึ้นตั้งแต่ปีพ.ศ. 2545 โดยสายการบินต้นทุนต่ำรายแรกคือ สายการบิน ไทยแอร์

เอเชีย อันถัดต่อมา คือ สายการบินโอเรียลไทยแอร์ไลน์ เป็นผู้เปิดให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในรูปแบบของ One – Two – Go ตั้งแต่วันที่ 3 ธันวาคม 2546 เป็นต้นมา สายการบินต้นทุนต่ำรายล่าสุด คือ สายการบินนกแอร์ เริ่มบินในวันที่ 1 มิถุนายน 2547 โดยมี นายพาที สารสิน เป็นประธานกรรมการบริหาร ซึ่งเป็นผู้บริหารงานภายใต้นโยบายการทำธุรกิจ คือ การลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพื่อให้คนไทยสามารถบินได้

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งในธุรกิจสายการบินเปรียบเสมือนเป็นหน้าเป็นตาให้กับบริษัท ในการทำหน้าที่โดยการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ให้เกิดความประทับใจ และยังต้องใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นบนเครื่องบินเนื่องจากผู้โดยสารมีมากมายหลายประเภท ซึ่งต้องแก้ปัญหาให้ถูกวิธี ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป เพราะถ้าหากเครื่องบินเปรียบเสมือนบ้าน พนักงานต้อนรับจึงเป็นคนแรกที่ออกมาต้อนรับแขกที่มาเยือน ดังนั้นเราควรที่จะทำอย่างไร ให้พวกเขารู้สึกอบอุ่น และอยากที่กลับมาเยี่ยมเราอีก เช่นเดียวกันกับงานด้านสายการบิน ที่จะบริการผู้โดยสารอย่างไร ให้เขารู้สึกประทับใจ และอยากที่มาใช้บริการสายการบินเราอีก อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ถ้าหากดูโดยผิวเผิน ก็คงจะไม่แตกต่างจากงานบริการอื่นๆ แต่ในความเป็นจริงแล้ว นอกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องคอยให้บริการ และคอยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆให้กับผู้โดยสารแล้ว ยังมีอย่างหนึ่งที่สำคัญและแตกต่างไปจากงานบริการด้านอื่นๆ นั่นก็คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยังต้องดูแลในด้านความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารด้วย

เนื่องด้วยผู้วิจัยมีเพื่อนที่ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด และเคยปรารถนาให้ผู้วิจัยฟังถึงปัญหาต่างๆในการทำงานเช่น เรื่องรายได้ เรื่องความมั่นคงและความผูกพันกับองค์กร โดยบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด มีนโยบายว่า เราเป็นสังคม ต้องอยู่กันอย่างรักใคร่ปรองดอง ช่วยกันทำงานให้บริษัทเติบโตอย่างมั่นคง ไม่ใช่เหมือนคนตัวโตแต่ขาลีบ ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงเปรียบเสมือนดังฐานที่แข็งแรงของบริษัท เป็นกำลังสำคัญที่ช่วยพยุงไม่ให้บริษัทล้ม ตอนนี้เรายังเป็นนกตัวน้อย ก็ขอให้ทำรังกันแต่พอตัว จากนโยบายข้างต้นจะเห็นว่า บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด นั้น จะให้ความสำคัญกับบุคลากรของบริษัทมาก เพราะไม่ว่าจะมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าขนาดไหน มนุษย์ก็ยังเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด เพราะการที่องค์กรจะเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้นั้น บุคลากรในองค์กรต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน การที่คนจะทำงานได้ดี ก็ต้องมีความพึงพอใจ มีความศรัทธาต่องานและองค์กร จึงจะทำให้มีความสุขต่อการทำงาน ให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้น การมอบสิ่งจูงใจต่างๆให้แก่พนักงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้เขาใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน เช่น ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร การมีกิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ซึ่งถ้าหากองค์กรสามารถทำให้บุคคลก้าวไปตามเป้าหมายที่เขาต้องการได้ บุคคลนั้นก็จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป มีความจงรักภักดี และมีความผูกพันต่อองค์กรนั้น

เนื่องจาก บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งให้บริการเป็นเวลา 2 ปี ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดสอบถามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 30 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้วิจัยใช้คำถาม 2 ข้อ ดังนี้คือ

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า “ขณะนี้ท่านคิดว่าท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง” คำตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากที่สุด คือ รายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) อื่นๆ ก่อนขำ่งต่ำ มีผู้ตอบจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ปัญหาการประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกิดความผิดพลาด ได้แก่ ที่นั่งของผู้โดยสารซ้ำกันในเที่ยวบินเดียวกัน การรับผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (Over Booking) และจัดให้ผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้นั่งตรงประตูทางออกฉุกเฉิน เป็นต้น มีผู้ตอบจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และอันดับสุดท้ายคือ ปัญหาด้านสวัสดิการ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง (perdiem) อาหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขณะปฏิบัติหน้าที่ไม่หลากหลาย มีผู้ตอบจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านอื่นๆ เช่น เส้นทางการบินไม่หลากหลาย มีผู้ตอบจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10

คำถามข้อที่ 2 ถามว่า “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร” คำตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมากที่สุด คือ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น ควรปรับอัตราเงินเดือนใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น มีผู้ตอบจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการ ควรปรับเบี้ยเลี้ยงเพิ่มขึ้น ส่วนเรื่องอาหาร ควรแจ้งให้ผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบเกี่ยวกับอาหารของพนักงานต้อนรับได้รับทราบถึงปัญหาเพื่อที่จะได้หาแนวทางการแก้ไขต่อไป มีผู้ตอบจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และอันดับสุดท้าย คือ การประสานงานในองค์กรของทุกๆฝ่าย ต้องรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ นอกจากนี้ ต้องรีบเขียนรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้นำมาพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขต่อไป มีผู้ตอบจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้น ผู้วิจัยคิดว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด น่าจะมีปัญหาเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร ดังที่ (Steers.1977 :121) ได้กล่าวไว้ว่า หากบุคคลได้ทำงานที่เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลย่อมทำให้มีความสุข มีความสำเร็จในการทำงาน และมีความต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป นอกจากนี้บุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ฝึกทักษะ และใช้ความสามารถ รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงทัศนคติ ค่านิยม และบทบาทของเขา มีโอกาสแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ได้รับการยอมรับการยกย่องและเห็นคุณค่าจากบุคคลอื่นๆ ที่อยู่แวดล้อม ปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลให้บุคคลปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปนานๆ และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารองค์กรทุกองค์กร ต้องให้ความสนใจ เพราะความผูกพันต่อ

องค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการลาออกจากงาน เปลี่ยนงาน ขาดงาน และการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งในการศึกษาคครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับพนักงานที่ปฏิบัติงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นส่วนงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้โดยสาร ทั้งประเทศไทยและต่างประเทศโดยตรง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด เพราะถ้าพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย และส่งผลถึงคุณภาพการให้บริการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาควิจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับให้ผู้บริหารของบริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด ใช้ประกอบการวางแผนนโยบายเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อบริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท สายการบินบินนกแอร์ จำกัด โดยมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 191 คน และใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานหญิง 141 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว

- 1.1.1 รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น
- 1.1.2 ความภาคภูมิใจในตนเอง
- 1.1.3 อัตมโนทัศน์

1.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

- 1.2.1 ลักษณะงานในการทำงาน
- 1.2.2 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 1.2.3 สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน
- 1.2.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับ
ผู้บังคับบัญชา
- 1.2.5 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน
- 1.2.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความผูกพันกับองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความผูกพันกับองค์กร หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความเชื่อ ให้การยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร แสดงความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1 รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น หมายถึง อัตราเงินเดือนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เทียบอัตราเงินเดือนกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำอื่นๆได้แก่ สายการบินโอเรียลไทยแอร์ไลน์ และสายการบินไทยแอร์เอเชีย

2.1.2 ความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อตนเอง โดยการประเมินตนเองจากการตรวจสอบการกระทำและความเชื่อที่พนักงานมีความสามารถ ความสำเร็จ ความมีคุณค่า ได้รับการยอมรับจากครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้โดยสาร

2.1.3 อัตมโนทัศน์ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ที่มีต่อตนเองด้านรูปร่าง หน้าตา การแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานและการมองคุณค่าของตนเอง และรับรู้ความรู้สึกนึกคิด ที่มีต่อตนเองในทุกๆด้านซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ที่ตนได้มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

2.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ลักษณะงานในการทำงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายในการทำงานจากองค์กร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ งานมีความท้าทาย ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความหลากหลายในงาน และความมีอิสระในงาน

2.2.2 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่องค์กร หรือผู้บังคับบัญชา มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ปรับเงินเดือนตามความสามารถของพนักงาน และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับพนักงานมากยิ่งขึ้น

2.2.3 สวัสดิการและความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ได้รับนอกเหนือไปจากเงินเดือนรวมถึงบริการ หรือกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด มีความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจ ได้แก่ เงินเบี้ยเลี้ยง (perdiem) การรักษาพยาบาล ประกันชีวิต เงินปันผล เงินช่วยเหลือเมื่อแต่งงาน อาหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขณะปฏิบัติหน้าที่ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

2.2.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อกันเพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

1) พฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา แสดงพฤติกรรมโดยเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรึกษาปัญหางานได้ แนะนำแนวทางในการปฏิบัติงาน เสียสละ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ ยอมรับฟังความคิดเห็น ให้ความเอาใจใส่ห่วงใย กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้ความยกย่อง ให้การสนับสนุน มีความเป็นกันเอง ปกครองด้วยความยุติธรรม ไม่เบียดบังผลประโยชน์ หรือความดีความชอบ และสั่งงานอย่างชัดเจน

2) พฤติกรรมที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความมั่นใจและไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา และแสดงความยอมรับนับถือ

2.2.5 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกัน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ ความปรารถนาดีต่อกัน มีความเอาใจใส่ แสดงความห่วงใย ให้ความไว้วางใจ ให้เกียรติยกย่องนับถือ ยอมรับความสามารถของผู้ร่วมงาน มีความเป็นกันเอง มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างเต็มที่ มีความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน มีการประสานงานที่ดี และร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา

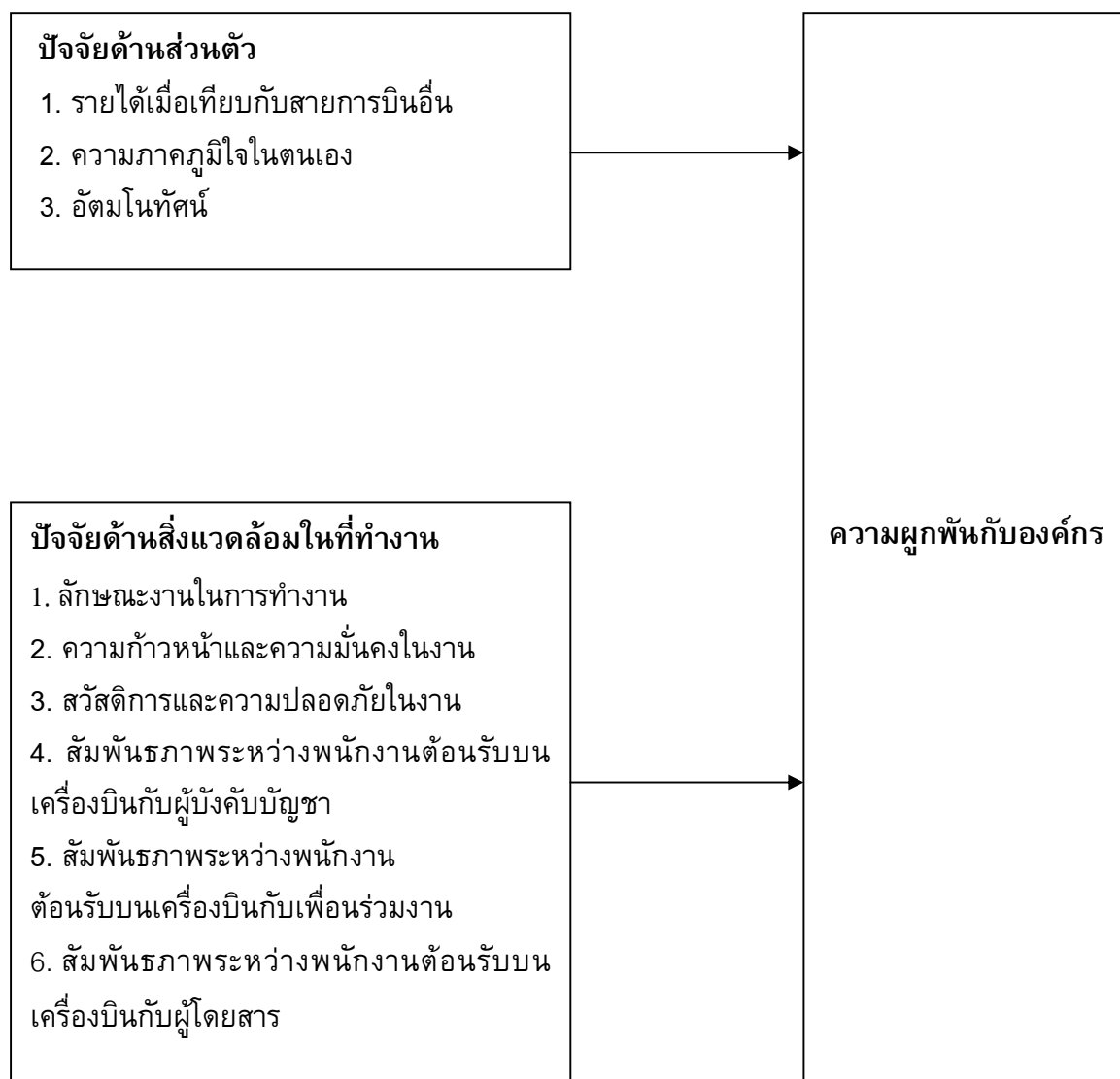
2.2.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารที่ปฏิบัติต่อกัน เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดูแลผู้โดยสารในเรื่องต่างๆ เช่น ในด้านความปลอดภัย การให้ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ ส่วนผู้โดยสาร ก็ต้องปฏิบัติตามกฎและระเบียบของสายการบินอย่างเคร่งครัด

3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานผู้หญิงล้วนที่ทำงานอยู่บนเครื่องบิน ทำหน้าที่ให้ความปลอดภัย และบริการแก่ผู้โดยสารของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ปัจจัย 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น ทัศนคติภูมิใจในตนเอง และอัตมโนทัศน์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร น่าจะส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนตัว
 - 2.1.1 ความภาคภูมิใจในตนเอง
 - 2.1.2 อัตมโนทัศน์
 - 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน
 - 2.2.1 ลักษณะงานในการทำงาน
 - 2.2.2 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
 - 2.2.3 สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน
 - 2.2.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา
 - 2.2.5 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน
 - 2.2.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร

1.1.1 ความหมายของความผูกพันกับองค์กร

เชลดอน (Sheldon. 1971 : 43) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก และบุคคลในองค์กรมีความตั้งใจที่จะทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยจุดมุ่งหมายของบุคคลในองค์กร และจุดมุ่งหมายขององค์กรเป็นจุดมุ่งหมายเดียวกัน

พอร์ตเตอร์ และคณะ (Potrtter ;& others. 1974 : 604) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความเชื่อ ยอมรับในคุณค่า และเป้าหมายขององค์กร มี

ความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร มีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

มาร์ช และมานนารี (Marsh ;& Mannari. 1977 : 57) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นระดับของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีต่อหน่วยงานที่ตนทำอยู่ รวมทั้งต้องการมีการประเมินผลในทางบวกต่อองค์กร และยอมรับเป้าหมายขององค์กรด้วย

บัญชา นิมประเสริฐ (2542 : 13) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกนึกคิด และความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกในองค์กร มีความเชื่อมั่นในความสำคัญ คุณค่าของงาน ชื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

1.1.2 การวัดความผูกพันกับองค์กร

มาตรวัดที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ จากนิยามของความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเต็มความสามารถทำงานเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะรักษาสถานการณ์เป็นสมาชิกในองค์กรไว้ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ 15 ข้อความ ที่มีทั้งข้อความเชิงบวก และข้อความเชิงลบ (สุมนา ศิริบรรเกียรติ. 2542 : 13-14) ดังนี้

ข้อความเชิงบวก ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทำงาน และจะใช้ความพยายามให้มากกว่าปกติเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. ข้าพเจ้ามักจะพูดกับเพื่อนของข้าพเจ้าว่าองค์กรที่ข้าพเจ้าทำงานนั้นเป็นองค์กรที่ดีมาก

3. ข้าพเจ้าจะรับงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายทั้งหมด ถ้าเป็นการทำงานเพื่อองค์กร

4. ข้าพเจ้าพบว่าค่านิยมขององค์กรและข้าพเจ้ามีความคล้ายคลึงกัน

5. ข้าพเจ้าภาคภูมิใจที่คนอื่นว่าข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6. องค์กรนี้ทำให้ข้าพเจ้าได้แสดงศักยภาพของข้าพเจ้าอย่างเต็มที่

7. ข้าพเจ้าดีใจมากที่ได้รับเลือกมาทำงานในองค์กรนี้มากกว่าที่จะเลือกองค์กรอื่นตั้งแต่

เริ่มต้น

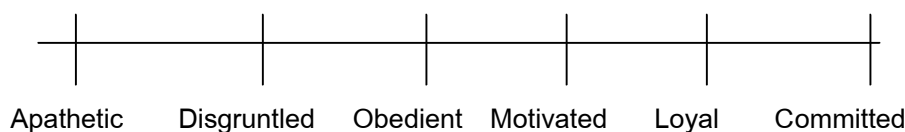
8. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ข้าพเจ้าเป็นห่วงอนาคตขององค์กรนี้จริงๆ

9. องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ข้าพเจ้าจะทำงานด้วย

ข้อความเชิงลบ ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรเพียงเล็กน้อย
2. ข้าพเจ้าสามารถทำงานกับองค์กรอื่นได้เช่นกัน ถ้าลักษณะของกาสรทำงานมีความคล้ายคลึงกัน
3. หากมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย จะเป็นสาเหตุให้ข้าพเจ้าออกจากองค์กร
4. ไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรต่อไปอีกนานเท่าไร ข้าพเจ้าก็ไม่คิดว่าข้าพเจ้าจะได้อะไรไปมากกว่านี้
5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ในหลายๆโอกาสเป็นการยากที่ข้าพเจ้าจะเห็นด้วยกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขององค์กรนี้
6. ข้าพเจ้าตัดสินใจผิดพลาดที่เข้ามาทำงานในองค์กรนี้

ซอนเนนเบิร์ก (Sonnenberg. 1993 : 16-17) ได้แบ่งชั้นของระดับความผูกพันต่อองค์กร ตั้งแต่ระดับต่ำสุดจนถึงระดับสูงสุด ออกมาเป็นสเกล ซึ่งแสดงรายละเอียดดังรูป



Apathetic เป็นระดับของความผูกพันระดับต่ำสุด ซึ่งพนักงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะการขาดความเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่สนใจต่อการมาทำงาน หรือทำงานโดยไม่ตั้งใจ ไม่แนะนำหรือเข้าร่วมกิจกรรมใดๆขององค์กร

Disgruntled เป็นระดับของความไม่พอใจต่อองค์กรรองลงมาจากขั้น Apathetic เกิดจากการที่พนักงานไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ความหวัง ความปรารถนา และความคาดหวัง โดยแสดงออกด้วยการบ่นรำคาญ มาพอใจ เมื่อต้องการทำงานหรือได้รับมอบหมายงานให้กระทำ

Obedient เป็นระดับความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานเชื่อฟังต่อคำสั่ง เนื่องจากพนักงานเกิดความเกรงกลัว หรือพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งด้านบุคลการ แต่ไม่ได้มีความตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงาน เพียงแต่รับคำสั่งจากหัวหน้า โดยมีความสนใจเพียงเล็กน้อยที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Motivated เป็นระดับความผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานได้รับการจูงใจแล้ว โดยองค์กรมุ่งจัดการให้พนักงานมีความสุข พอใจในสถานการณ์ปัจจุบันแต่ก็ยังเป็นความรู้สึกเพียงชั่วคราวอยู่ ที่ระดับนี้จะมุ่งเน้นไปที่การสนใจต่อความสำเร็จด้านบุคลากรมากกว่าความสำเร็จขององค์กร

Loyal เป็นระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ซึ่งพนักงานจะรู้สึกมีความสุขต่อการทำงาน และเชื่อว่าที่เขานำมาซึ่งมีความหมายและสนับสนุนต่อองค์กร รวมถึงเชื่อว่าจะได้รับการยอมรับ และได้รางวัลอย่างยุติธรรม แต่อย่างไรก็ตามความผูกพันในระดับนี้ไม่ได้รวมถึง การคิดสร้างสรรค์ ความคิดอิสระ ความรู้สึกมีส่วนร่วม และความเป็นผู้ริเริ่ม

Committed เป็นระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง โดยมีความรู้สึกผูกพันในระดับลึกต่อองค์กร เข้าใจถึงคุณค่าและเหตุผลอย่างมั่นคงขององค์กรเพื่อการพัฒนาและเติบโต ซึ่งในระดับนี้จะรวมถึงความท้าทาย หลงใหล และความรู้สึกเป็นเจ้าของต่อองค์กร

1.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

แนวความคิดนี้เป็นของมาสโลว์ (Maslow. 1954 : 158) ที่ได้อธิบายถึงลำดับความต้องการของมนุษย์ โดยที่ความต้องการจะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่ความต้องการนั้น ดังนั้นถ้าเข้าใจความต้องการของมนุษย์ก็สามารถ อธิบายถึงเรื่องแรงจูงใจของมนุษย์ได้เช่นเดียวกัน

มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) เป็นนักจิตวิทยากลุ่มมนุษย์นิยมทฤษฎีของเขาได้ชื่อว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการ โดยอธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งพบว่าบุคคลมักดิ้นรนตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรกๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมามาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความ ต้องการ ดังต่อไปนี้



ภาพปิรามิดแสดงลำดับชั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาสโลว์ 7 ลำดับชั้น ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น หรือระดับขาดแคลน ลำดับที่ 5-7 เป็นความต้องการระดับสูงหรือระดับสร้างความสมบูรณ์แบบให้ชีวิต

จากภาพ อธิบายลำดับชั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้ดังนี้

ลำดับชั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physical Needs) คือความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับชั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับชั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and Love Needs) คือความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ชั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับชั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to Know and Understand) คือความอยากรู้ อยากรู้อยากเข้าใจ อยากรู้ความสามารถ อยากรู้ประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (Aesthetic Needs) ได้แก่ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self Actualization Needs) ขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับ ประสบการณ์สูงสุด คือ ได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ตราบใดที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือตนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวนี้ พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรนเพื่อใฝ่หาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5,6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกาย ได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom Expectancy Theory)

วรูม (Vroom. 1990 : 125) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มพุทธินิยม (Cognitive Psychology) ที่ศึกษาวิจัยการทำงานของคนในโรงงานอุตสาหกรรม และได้สร้างทฤษฎีความคาดหวังไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1964 แม้คำอธิบายในทฤษฎีของวรูมอาจจะยังไม่สมบูรณ์ แต่ก็พบว่าเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ทำให้มีการวิจัยต่อเนื่องมาอีกมากในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม นักจิตวิทยาในกลุ่มพุทธินิยมนี้เชื่อในเรื่องของความคิดของบุคคลว่าเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดแรงจูงใจต่อพฤติกรรม หรือการกระทำ แม้จะมีเรื่องของผลรางวัลหรือสิ่งเร้าภายนอกตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจคือความคิดของบุคคล นักจิตวิทยาบางคนในกลุ่มนี้ศึกษาเรื่องการวางแผน บางคนศึกษาเรื่องการตั้งเป้าหมาย แต่สำหรับวรูมจะเน้นศึกษาเรื่องความคาดหวัง

คำอธิบายของวรูมเน้นใน 2 เรื่องด้วยกัน คือเรื่องค่านิยมในงานว่าทำงานแล้วคาดหวังว่าจะได้อะไร เช่น ทำงานให้ดี เพื่อหวังจะได้รับเงินเดือนเพิ่ม หรือบางคนหวังได้รับค่ายกย่อง ในที่นี้เงิน

และค่ายกย่องเป็นค่านิยม และอีกเรื่องที่เน้นคือแรงจูงใจซึ่งกำหนดทิศทางการกระทำเพื่อให้ได้ตามค่านิยมของตน คือคาดหวังว่าจะได้ตามค่านิยม เป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามกระทำให้สำเร็จ และความสำเร็จของงานเกิดจากความพยายามบวกกับความสามารถของตน จากคำอธิบายดังกล่าวนี้หลายคนเห็นว่าวูมเน้นที่สิ่งจูงใจจากภายนอก คือความคาดหวังที่จะได้รับรางวัล ได้รับการยกย่อง ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ฯลฯ แต่ถ้ามองทัศนะของกลุ่มพุทธินิยม กลุ่มนี้จะกล่าวว่า ความคาดหวังซึ่งเป็นการคิดของบุคคล เป็นจุดสำคัญของแรงจูงใจ ทั้งนี้ Vroom ได้เสนอหลักการนี้ในรูปแบบของสมการคือ

$$M = E \times I \times V$$

M = Motivation = แรงจูงใจ

E = Expectancy = ความคาดหวัง

I = Instrumentality = ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

V = Valance = การรับรู้คุณค่า

จากหลักการของทฤษฎีความคาดหวัง การกระทำเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับระดับแรงจูงใจที่ได้จากการหาค่าตามสมการข้างต้น

การทำให้คนคาดหวังสูงสุด

ทำให้คนรู้สึกว่ามีความสามารถในการทำงานจนถึงระดับที่ต้องการได้



เลือกพนักงานที่มีความสามารถ

ฝึกให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่

สนับสนุนความพยายามในการทำงาน

ระบุเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน

การทำให้ผลรางวัลสูงสุด

ทำให้คนมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานประสบผลสำเร็จแล้ว

ทำให้เกิดผลสัญญาทางใจ



ทำให้พนักงานเห็นถึงความเป็นไปได้ในการให้รางวัล

ทำให้เห็นว่ารางวัลที่ให้สำหรับการทำงานมีลักษณะอย่างไร

การทำให้คุณค่าของรางวัลสูงสุด
 ทำให้คนเข้าใจถึงคุณค่าของรางวัลต่างๆที่ได้รับ



ระบุความต้องการเฉพาะบุคคลให้ได้
 จัดสรรรางวัลให้ตรงกับความต้องการ

ซึ่งแนวคิดของวูม จะไม่เหมือนกับแนวความคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์คนอื่นๆ โดยมี
 แนวความคิดว่า **ทำงานให้ถูกต้อง และความพอใจจะมาเอง**

การศึกษาของวูมนับว่าเป็นประโยชน์และเป็นจุดเริ่มต้นให้มีการศึกษาค้นคว้าเรื่อง
 แรงจูงใจในการทำงานอีกมาก ตัวอย่างการศึกษาที่น่าสนใจ เช่น ในปี ค.ศ.1976 กาลเบรธ และคัมมิงส์
 ได้นำวิธีการของเขาไปศึกษาการทำงานของคณงานคุมเครื่องจักรในโรงงานการผลิตเครื่องจักร พบว่า
 การที่คณงานทำงานสำเร็จได้ด้วยดีนั้น มีทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก

แรงจูงใจภายนอกก็คือรางวัลหรือค่าตอบแทนเพิ่ม

ส่วนแรงจูงใจภายในคือความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับความสำเร็จ

และในปีเดียวกันนักวิจัยชื่อ ลอร์เลอร์และพอร์ตเตอร์ ได้นำวิธีการของวูมไปศึกษากลุ่ม
 ตัวอย่างซึ่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคลในองค์กร ได้พบปัจจัยที่ส่งผลสู่ความสำเร็จของงานเพิ่มเติมจาก
 ที่วูมได้ทำการศึกษาไว้ โดยวูมได้กล่าวถึงปัจจัย 2 ตัว คือ ความพยายามกับความสามารถที่เมื่อ
 ผสมกันเข้าก็ทำให้งานสำเร็จ แต่ลอร์เลอร์และพอร์ตเตอร์ได้พบจากการศึกษาวิจัยของเขาว่า ปัจจัยที่
 ส่งผลให้คณงานทำงานสำเร็จ ประกอบด้วย ความพยายาม ความสามารถ และการรับรู้บทบาท คือการที่
 บุคคลรับรู้บทบาท ซึ่งได้แก่การเข้าใจงานในหน้าที่ของตน จะเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้ทำงาน
 สำเร็จ นอกจากนั้นลอร์เลอร์และพอร์ตเตอร์ ยังเสนอแนะไว้ในการศึกษาของเขาว่า ในการให้รางวัลแก่ผู้
 ปฏิบัติ ควรเป็นไปโดยสัมพันธ์สอดคล้องกับความพยายามที่ผู้ปฏิบัติงานได้ลงทุนลงแรงในงานนั้นๆ

แนวคิดในทฤษฎีของวูม สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิด
 ของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำ
 ให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้น
 สำหรับบุคคล

นอกจากนั้น ผลการศึกษาต่อเนื่องจากวูมก็ช่วยสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว และยังได้
 ขอสรุบเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลได้เข้าใจบทบาทการทำงานของตนเป็นอย่างดี จึงเห็นได้ว่า แนวทางใน
 การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน คือการสร้างความคาดหวัง การให้ตระหนักในค่านิยมต่องาน การใช้
 ความพยายามการเสริมสร้างความสามารถในงาน และการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนในงาน
 นั้นๆ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย

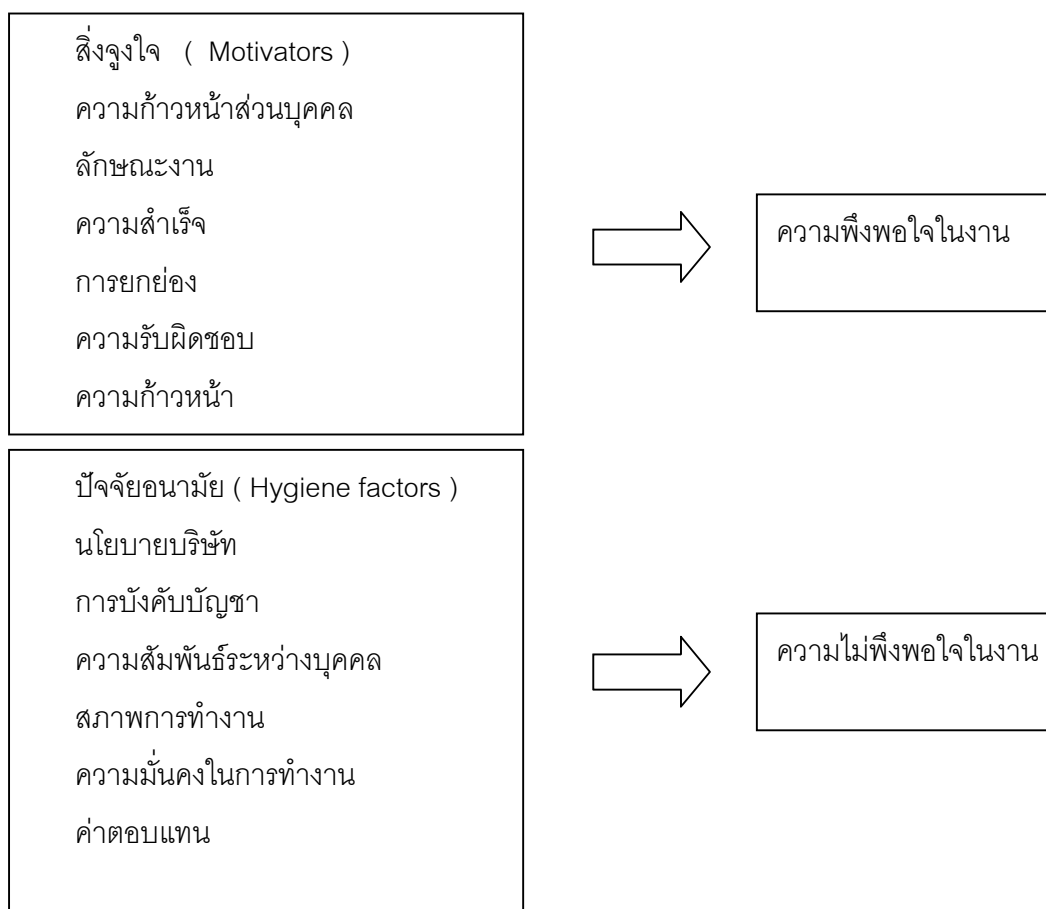
ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎี 2 ปัจจัยคิดค้นโดยเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1959 : 45 – 49) กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจให้กับพนักงาน รายละเอียดทฤษฎี 2 ปัจจัย มีดังนี้

1. ปัจจัยรักษา หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ และมีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานหากขาดปัจจัยนี้ ได้แก่ นโยบายของบริษัท โอกาสได้รับการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคง การจ้างเงิน ซึ่งปัจจัยนี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตรายมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดผลผลิตลดลง

2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivators)

เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ถือว่าเป็ปัจจัยภายในหรือเรียกว่า ปัจจัยป้องกันความไม่พอใจ แสดงความต้องการในระดับสูง ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จ การจดจำ ความรับผิดชอบ และโอกาสการก้าวหน้าในงาน



ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X & Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1979) เป็นศาสตราจารย์วิชาการบริหาร ณ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกา เขาทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎี X

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ได้เป็น 3 ประการ คือ เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงนั้น มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยง เห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ช่มชู้ สั่งการ และลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ และพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่คอยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออย่างอื่นคือ ความมั่นคงปลอดภัย

จากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุม บังคับบัญชาเพราะเห็นว่าถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชาหรือไม่มีใครมาชี้แนะสั่งการ งานก็มักไม่เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้ คือ การว่ากล่าวและลงโทษ เหตุที่ต้องทำดังนี้ โดยมีเหตุผลว่าพื้นฐานของคนมักเกียจคร้านและขาดความรับผิดชอบ คือทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

2. ทฤษฎี Y

ทฤษฎีนี้มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี แนวคิดของทฤษฎีนี้ สรุปสาระสำคัญได้ ดังต่อไปนี้

โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจและร่างกาย ความพยายามมีคู่กับความเป็นมนุษย์เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการแสวงหาความเพลิดเพลิน มนุษย์มีได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน และเห็นว่าบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างาน หรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุมและบังคับ การให้อิสระคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม เป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังตัวอย่างที่บางประเทศ หรือบางท้องถิ่นนิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” ในสมัยโบราณ มนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิด

ความรู้สึกพอใจ สมใจ เกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยส่วนรวม มนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับในความรับผิดชอบของตน และพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยอย่างเดียวน่าจะไม่ใช้ลักษณะที่แท้จริงของการกระทำนั้นๆ น่าจะเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งผลักดันบางอย่าง บุคคลในองค์กรแต่ละคน มักมีคุณลักษณะในตัวด้วยกันทั้งนั้นในด้านความสามารถทางการคิด ความฉลาด การสร้างจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์

จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ของมนุษย์ในแง่ดี จากแนวคิดที่มองมนุษย์ในแง่ดีดังกล่าว ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก่อให้เกิดที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความเชื่อที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบสังคมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

นอกจากนี้ทฤษฎี Y นี้ ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดี และรู้ขีดความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อพนักงาน และควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กร และทฤษฎีนี้ยังมีความคิดต่อระบบงานอุตสาหกรรมและงานธุรกิจในปัจจุบันด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสด้านความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งในองค์กรแต่ละแห่งควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมากขึ้นในการได้แสดงความสามารถของตนให้มากที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสด้านความสามารถได้เต็มที่ จะส่งผลต่องานขององค์กรอีกหลายประการ ทั้งในแง่ผลงานและความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

ทฤษฎีและการศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1953)

(McClelland's Need Achievement Theory)

นักจิตวิทยาที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่สำคัญมี 2 คน คือ เดวิด แมคเคลแลนด์ และจอห์น แอทคินสัน ซึ่งเน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มีได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการทำงานที่ดี ทำงานนั้นให้ดีที่สุด และทำได้สำเร็จเมื่อทำได้สำเร็จแล้วจะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นให้สำเร็จต่อไป ซึ่งจากที่กล่าวนี้จะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์กรนั้น ถ้ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับใด มักจะก้าวหน้าได้รวดเร็ว ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีจากการศึกษาค้นคว้าของแมคเคลแลนด์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและกล่าวถึงกันโดยทั่วไป

จากผลการศึกษาวิจัย แมคเคลแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงว่าประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้ คือ

มีความต้องการรับผิดชอบมาก ไม่เกียจงาน และเมื่อเผชิญอุปสรรคก็มักค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ได้ ไม่ยอมแพ้ปัญหา ในองค์การที่มีพนักงานลักษณะนี้มักเป็นพนักงานที่ทำงานคนเดียว หรือถ้าจะเลือกผู้ร่วมงานเขามักเลือกผู้มีความสามารถ ไม่เลือกโดยคำนึงถึงความเป็นพรรคพวกเดียวกัน ไม่เล่นพวก มีความต้องการผลสำเร็จสูง พนักงานลักษณะนี้มักตั้งเป้าหมายให้สูงเข้าไว้และพอใจกับการทำงานท้าทายความสามารถเพื่อให้ถึงเป้าหมายนั้นให้ได้ ไม่กลัวเหนื่อย ไม่คิดว่าตนทำงานมากกว่าคนอื่น มีความต้องการรับทราบผลการกระทำของตน พนักงานลักษณะนี้จะกระหายใคร่รู้ความคิดของคนอื่นมาก เขาอยากรู้ว่าคนอื่นคิดอย่างไรหรือรู้สึกอย่างไรกับผลงานของเขาและอยากรู้ว่าสิ่งที่เขาทำส่งผลต่องานของส่วนรวมหรือผู้อื่นอย่างไร ถ้าไม่ได้รับทราบจะกังวลใจ ถ้าทราบจะให้ผลดีจะพึงพอใจและเป็นแรงกระตุ้นให้กระทำอย่างอื่นต่อไปด้วยคุณลักษณะของผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง 3 ประการดังกล่าว

เมื่อแมคเคลแลนด์ทำการศึกษา พนักงานในองค์การที่มีลักษณะที่ว่ากันว่าพนักงานเหล่านี้เมื่อทำงานสำเร็จแล้ว เขาต้องการผลตอบแทนอย่างไร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานไม่ต้องการแรงจูงใจอื่นใดอีกเพราะเขามีของเขายู่แล้ว แต่สิ่งที่ต้องการให้องค์การจัดกระทำ คือ สภาพการทำงานที่เหมาะสมที่เอื้อให้เขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งจากการศึกษาของแมคเคลแลนด์และคนอื่น ๆ ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจในเรื่องความต้องการของพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง คือ พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการงานที่มีลักษณะ 3 ประการด้วยกัน ดังนี้คือ

ประการที่ 1 พนักงานต้องการที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเป็นส่วนเฉพาะของเขา เขามีอิสระที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเขาเอง

ประการที่ 2 พนักงานต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายเกินไป หรือยากเกินไป กว่าความสามารถของเขา เขาเห็นว่า ถ้าง่ายเกินไปก็ประสบความสำเร็จระดับต่ำ ถ้ายากเกินไปก็อาจทำไม่สำเร็จ

ประการที่ 3 พนักงานต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องของการได้รับทราบผลงานและความก้าวหน้าของเขา คือ ต้องการให้มีการสนับสนุนงานนั้นๆ ให้ดำเนินไปได้ตลอดต้องการการยอมรับในระดับที่พอดีในภาพรวมของผลงาน และโดยต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อให้เขาได้มีโอกาสแสดงผลงานได้เรื่อยๆ เพื่อให้เห็นความก้าวหน้าและพิสูจน์ตนเอง

จากการศึกษาของแมคเคลแลนด์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับการทำงานของพนักงานในองค์การเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการทำงานของพนักงานช่วยให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนหรือรางวัลเป็นสิ่งของอาจไม่สามารถดึงดูดใจเขาได้พอ สิ่งที่เขาต้องการคือลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้เขาประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีการจูงใจที่เนื่องมาจากสิ่งเร้าของกลุ่มพฤติกรรมนิยม

(Stimulus-Response Theory)

ทฤษฎีการจูงใจที่เนื่องมาจากสิ่งเร้าส่วนใหญ่เป็นของนักจิตวิทยาในกลุ่มพฤติกรรมนิยม ผู้นำสำคัญในเรื่องนี้คือสกินเนอร์ (Skinner. 1994) ซึ่งเชื่อว่าสิ่งเร้าเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม นอกจากจะให้ความสำคัญกับสิ่งเร้าแล้ว ยังเน้นความสำคัญของการใช้ตัวเสริมแรงหรือแรงเสริม โดยเห็นว่าทำให้เกิดพฤติกรรมที่มีความคงทนถาวร คำว่า “ตัวเสริมแรง” หรือ “แรงเสริม” เป็นสิ่งที่บุคคลชอบและต้องการ ซึ่งบุคคลได้รับภายหลังจากที่มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เมื่อได้รับแรงเสริมจากพฤติกรรมดังกล่าว บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมแบบเดิมอีกในเวลาต่อไป

ตัวอย่างเช่น พนักงานในองค์กรที่ทำยอดขายปริมาณงานได้สูงและมีคุณภาพแล้วได้รับรางวัล เขามีแนวโน้มจะทำงานให้ได้อีกในเวลาต่อไป ดังนั้นเทคนิคการจูงใจตามทฤษฎีนี้ คือ ต้องใช้สิ่งเร้าภายนอกที่เหมาะสมทำให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นคำชักชวน เป็นงานท้าทายที่มอบให้ทำ ฯลฯ และเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาแล้วก็ให้แรงเสริมกับพฤติกรรมนั้น เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ดีนั้นๆ อีกในเวลาต่อไป คำว่าแรงเสริมนั้นอาจจะเป็นอะไรก็ได้ที่บุคคลต้องการซึ่งไม่สามารถระบุแน่นอนได้ ทั้งนี้โดยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลอาจเป็นคำชม เป็นการแสดงความสนใจ ยอมรับ การยกย่อง การให้เกียรติ หรืออาจเป็นการให้รางวัลเป็นสิ่งของ เงินค่าตอบแทน หรือตำแหน่งงาน

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร

งานวิจัยในต่างประเทศ

โฟแมน (Foeman. 1988:2977-A) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงออกของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

มาร์ช และมันนารี (Marsh ;& Manari. 1977 : 57 – 75) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ สถานภาพขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

แองเจิล และเพอร์รี่ (Angle ;& Perry. 1981 : 1 – 14) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพขององค์กร พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศชาย

ออสติน (Austin. 1984 : 432 – A) ได้ศึกษา ผู้บริหารระดับกลางในมหาวิทยาลัยโดยการสำรวจ และการสัมภาษณ์ ใน 3 ด้าน คือ ความผูกพันกับตำแหน่ง ความผูกพันกับหน่วยงาน และความผูกพันกับอาชีพที่เป็นอาจารย์ ผลการศึกษา พบว่า ร้อยละ 50 มีความผูกพันกับตำแหน่ง

และองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มี 4 ประการ ได้แก่ ความต้องการมีชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ และการได้มีโอกาสร่วมงานกับบุคคลที่น่าสนใจ

งานวิจัยในประเทศ

ชฎาภา ประเสริฐทรง (2541 : 77) ได้ศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน อายุ สอดคล้องสมรส ตำแหน่งระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร เงินเดือน ส่วนระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ เพศ สถานที่ทำงาน ระยะทาง จากที่พักมายังสถานที่ทำงาน สอดคล้องชีพคู่ และพันธสัญญาใช้ทุน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 139) ได้ศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านกลุ่ม ได้แก่ ความเชื่อระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

วรนุช ทองไพบูลย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงาน และบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

อังคณา โกลิยส์สวัสดิ์ (2534 : 86) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กรที่กล่าวไว้ในตอนต้น สรุปได้ว่า มีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลความผูกพันกับองค์กร ซึ่งความผูกพันกับองค์กรนั้น มีส่วนสำคัญต่อองค์กรมากในการคงอยู่ พัฒนา ให้องค์กรดำเนินงานต่อไปและที่ขาดไม่ได้เลยคือกลไกในการขับเคลื่อนนั้น เป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ได้ นอกจากบุคลากรที่เข้ามาทำงานในองค์กร ความผูกพันกับองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรจะขาดไม่ได้เพราะความผูกพันเปรียบเสมือนระบบการทำงานขององค์กรถ้าขาดหน้าที่ใดไปย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานภายในองค์กร ถ้าองค์กรใดไม่มีความผูกพันก็เปรียบเสมือนองค์กรนั้นป่วยอยู่นั่นเอง

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนตัว

2.1.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเอง

2.1.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเอง

ไอน์ (เพยาร์ ผลภาค. 2539 : 15 ; อ้างอิงจาก Ayn. 1975) กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นการผสมผสานกันระหว่าง ความมั่นใจในตนเองกับการยอมรับนับถือตนเอง ทำให้มีความมั่นใจว่าสามารถมีชีวิตอยู่อย่างมีค่า

คูเปอร์สมิธ (Coopersmith. 1984 : 5) ได้ให้ความหมายของความภาคภูมิใจในตนเองว่าเป็นการประเมินคุณค่าของตนเอง และทัศนคติที่มีต่อตนเองในด้านการยอมรับหรือไม่ยอมรับเกี่ยวกับตนเอง ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีความสามารถ ความสำคัญ ประสบความสำเร็จ และมีคุณค่า สังเกตได้จากคำพูด และพฤติกรรมที่แสดงออก

บราวเฟน (นุชจรี ฌายีเนตร. 2538 : 20 ; อ้างอิงจาก Brownfain. 1952) กล่าวถึงความภาคภูมิใจในตนเองว่าหมายถึงระดับการยอมรับตนเองของบุคคลว่ามีระดับการยอมรับตนเองมากน้อยแค่ไหน

คอตเทิล (นุชจรี ฌายีเนตร. 2538 : 20 ; อ้างอิงจาก Cottle. 1965) กล่าวถึงความภาคภูมิใจในตนเองว่าเป็นการตัดสินของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกของตนเองในทางที่ดีและทางที่ไม่ดี

ไวท์ (มะลิ อุดมภาพ. 2538 : 9 ; อ้างอิงจาก White. 1972) กล่าวว่าความภาคภูมิใจในตนเอง คือคุณค่าของบุคคลที่ได้รับจากบุคคลที่มีความหมายต่อเรา แต่ที่สำคัญคือคุณค่าที่บุคคลนั้นพิจารณาตัดสินเอง

กูต (มะลิ อุดมภาพ. 2538 : 9 ; อ้างอิงจาก Good. 1973) กล่าวว่าความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง การตัดสินใจและทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเอง

คาเพนนิโต (สิรินทร์ ศาสตรานุรักษ์. 2538 : 17 ; อ้างอิงจาก Capenito. 1983) กล่าวว่าความภาคภูมิใจในตนเองเป็นบุคลิกอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะตัดสินความมีคุณค่าของตนเอง จากผลการประเมินตนเองในเรื่องความสามารถและการยอมรับของสังคม

เกียร์ติววรรณ อมาตยกุล (2527 : 14 – 15) ได้กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในตนเองหมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีค่า มีความสามารถ มีความเชื่อมั่น และพร้อมที่จะนำสิ่งเหล่านี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และผู้อื่นได้ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการมองเห็นความแตกต่างไปจากความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสามารถเหนือกว่าผู้อื่น เก่งกว่าคนอื่น เราเป็นยอดเหนือใคร ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ยึดตนเองเป็นหลัก ไม่ใช่คุณลักษณะของผู้อื่นที่มีความภาคภูมิใจในตนเองอย่างแท้จริง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความภาคภูมิใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อตนเองในด้านดี โดยการพิจารณาตัดสินและประเมินคุณค่าจากการกระทำของตนเอง ด้วยความเชื่อมั่นที่มีต่อความสามารถ ความสำเร็จ ความมีคุณค่า และมีประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งของตนเอง และบุคคลรอบข้าง

2.1.1.2 ความสำคัญของความภาคภูมิใจในตนเอง

ความภาคภูมิใจในตนเองนับว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นพื้นฐานของการมองชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะสามารถทำให้มนุษย์มีการพัฒนาหรือดำรงอยู่อย่างมีคุณค่า (Branden quoted in Walz. 1993 : 16) และส่วนหนึ่งของการประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในชีวิตก็ขึ้นอยู่กับความภาคภูมิใจในตนเอง (นุชจรี ฌาปีเนตร. 2538 : 23 ; อ้างอิงจาก Weinhold ;& Judy. 1983) ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกในชีวิตประจำวันนั้นขึ้นอยู่กับความภาคภูมิใจในตนเองทั้งสิ้น (เกียรติวรรณ อมาตยกุล. 2533 : 47) บุคคลที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงจะสามารถเผชิญกับอุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิต สามารถยอมรับสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองรู้สึกผิดหวังและท้อแท้ใจ ด้วยความเชื่อมั่นในตนเอง ด้วยความหวังและความกล้าหาญ จึงเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จ มีความสุข สามารถดำเนินชีวิตตามที่ตนปรารถนาได้เป็นอย่างดี (จันทร์ฉาย พัทธศิริกุล. 2532 : 3 ; อ้างอิงจาก Qubein. 1983) นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงจะมีพลังในการหลีกเลี่ยงปัญหา รุนแรงในอนาคตได้เป็นอย่างดี (Pope and others : 5 ; citing American Psychiatric Association. 1987)

นิวแมน (สมพิศ ไชยกิจ. 2536 : 13 ; อ้างอิงจาก Newman. 1986) กล่าวว่าบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีคนรัก ได้รับการยกย่องหรือประสบความสำเร็จ มักจะประเมินตนเองในด้านดี เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง แต่หากบุคคลใดมีความรู้สึกที่ไม่มีใครสนใจ ไม่ได้รับการยอมรับ ถูกเหยียดหยาม หรือไม่ประสบความสำเร็จ จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้จะทำให้บุคคลนั้นขาดความเชื่อมั่นและไม่ภาคภูมิใจในตนเอง ฉะนั้น ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่แตกต่างกัน จึงมีผลต่อความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเอง เป็นการชื่นชมหรือให้คุณค่าแก่ตนเอง ซึ่งเป็นส่วนที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นตัวเขา เป็นการผสมผสานกันระหว่างลักษณะทางกายภาพ จิตใจ ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ความสามารถทางปัญญา รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (จันทร์ฉาย พัทธศิริกุล. 2532 : 2 ; อ้างอิงจาก Rogers. 1959 ; Jersild. 1963) นอกจากนี้ความภาคภูมิใจในตนเองยังมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพของบุคคล มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและเป็นพลังด้านจิตใจที่ช่วยให้บุคคลสามารถมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศศิกันต์ ธนโสธร. 2529 : 14 – 15)

จะเห็นได้ว่า บุคคลที่มีความภาคภูมิใจในตนเอง จะรับรู้ค่าของตนตามความเป็นจริง ตระหนักถึงศักยภาพที่แท้จริงของตน มีความสามารถในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ มีจิตใจที่เปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งสามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ส่วนบุคคลที่ไม่มีความภาคภูมิใจในตนเองจะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มองตนในแง่ลบ มีความเครียดและวิตกกังวลสูง ไม่มีความพยายามทำงานที่ยากลำบาก มักเป็นผู้ตามมากกว่าการเสนอความคิดเห็น มีแนวโน้มโทษผู้อื่นและไม่สามารถยอมรับการวิจารณ์จากบุคคลอื่นได้ ดังนั้นความภาคภูมิใจในตนเองจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จตามที่บุคคลปรารถนาด้วยดี

2.1.1.3 องค์ประกอบของความภาคภูมิใจในตนเอง

คูเปอร์สมิธ (เพয়ার์ ผลภาค. 2539 : 21 ; อ้างอิงจาก Coopersmith. 1965) กล่าวว่า ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นการประเมินทัศนคติของบุคคลในการตัดสินตนเองในด้านคุณค่า ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความรู้สึกของการมีความสำคัญ (Feeling of Significance)
2. ความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถ (Feeling of Competence)
3. ความรู้สึกของการมีอำนาจ (Feeling of Power)
4. ความรู้สึกของการมีคุณธรรม (Feeling of Virtue)

เมคเคย์และกอร์ (เพয়ার์ ผลภาค. 2539 : 22 ; อ้างอิงจาก Taylor. 1982 : 120 ; citing Makay ;& Gaw) ได้แบ่งองค์ประกอบของความภาคภูมิใจในตนเองออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การยอมรับนับถือตนเอง เป็นความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับจากการมีความเชื่อมั่นในตนเองและทำให้เชื่อว่าตนมีความสามารถ เพราะฉะนั้นชีวิตจึงเป็นสิ่งที่มีความหมาย
2. ความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นผลจากการประเมินของแต่ละบุคคลที่สามารถเผชิญและปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้

บรูโน (จินดาพร แสงแก้ว. 2541 : 22 ; อ้างอิงจาก Bruno. 1983 : 363) กล่าวถึง วิธีการสร้างความภาคภูมิใจในตนเองไว้ 4 ประการ คือ

1. ใช้การเสนอแนะหรือให้ข้อคิดเห็นโดยตรง (Direct Suggestion) อาจจะเป็นการให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะโดยผู้อื่นหรือโดยตนเอง (Autosuggestion) ก็ได้ วิธีการนี้เป็นการให้ข้อมูล (Input) ที่จะมีผลกระทบให้เกิดกำลังใจและสร้างความภาคภูมิใจได้ แต่จะต้องได้รับการเสริมแรง โดยเหตุการณ์ทางบวกที่ต่อเนื่องกันด้วย คือ จะต้องดำเนินการในข้อต่อไปด้วย
2. สร้างผลสำเร็จให้กับตนเองมากขึ้น

3. ลดความคาดหวังลง เป็นการลดความอยากได้หรือความคาดหวังต่าง ๆ ลง ซึ่งเป็นวิธีการลดความทุกข์ที่ตรงกับหลักการและปรัชญาของชาวตะวันออก ซึ่งเป็นวิถีทางของชาวพุทธ

4. การยุติการประมาณค่าตนเอง ซึ่งอธิบายได้โดยใช้หลักทฤษฎีว่าด้วยเหตุผลและอารมณ์ (Rational – Emotive Therapy) ของอัลเบิร์ต เอลลิส (Albert Ellis) ที่เห็นว่ามนุษย์เรานั้นเพียงแต่มีชีวิตอยู่ก็มีคุณค่าแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องประมาณค่าของตนเองอีกต่อไป ด้วยความคิดนี้จึงเชื่อว่าความภาคภูมิใจในตนเองของบุคคลจะเพิ่มขึ้นได้ ถ้าบุคคลนั้นเลิกพิจารณาตัดสินค่าของตนเอง

เจอร์ดาโนและอีเวอร์รี่ (จินดาพร แสงแก้ว. 2541 : 22-23 ; อ้างอิงจาก Girdano and Everly. 1979 : 146 – 149) เสนอกลวิธี 3 อย่างที่สามารถพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเองอย่างได้ผลคือ

1. การใช้ภาษาทางบวก (Positive Verbalization) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลให้แรงเสริมภาพเกี่ยวกับตน (Self – Image) โดยชี้ให้เห็นถึงลักษณะทางบวกของตน ด้วยการใช้ภาษาเป็นสื่อ เช่น การใช้กระดาษแข็งเขียนถึงลักษณะ บุคลิกภาพในทางบวกหรือสิ่งที่ตนเองภูมิใจเขียนทุกวัน เมื่อหมดวันก็เปลี่ยนข้อความใหม่ ทำเช่นนี้ติดต่อกันเป็นสัปดาห์ โดยอาจจะติดกระดาษนี้ไว้ในที่ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ผ่านตามากที่สุดหรือทำพกใส่กระเป๋าเสื้อ กระเป๋าสตางค์ ฯลฯ

2. การยอมรับคำยกย่องชมเชย (Accepting Compliments) การเรียนรู้ที่จะยอมรับคำชมเชย เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะเสริมสร้างความภาคภูมิใจในตนเองได้ เมื่อมีใครยกย่องชมเชยเรา เราก็ยอมรับโดยปราศจากท่าทีหรือคำตอบที่ถ่อมตนแต่ใช้ประโยคแสดงความยินดีแทน วิธีนี้จะเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสม อันจะทำให้บุคคลประทับใจและมองตนเองในทางบวกมากขึ้น

3. การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสม (Assertiveness Training) การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออก สามารถเปลี่ยนแปลงความภาคภูมิใจในตนเองได้ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมทางบวก กล้าแสดงออกในทางที่เหมาะสมและมีการรับรู้ที่มีประสิทธิภาพ

2.1.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเอง

งานวิจัยในต่างประเทศ

แมททิวและฟาร์ (Mathieu ;& Farr. 1991 : 127 – 133) ศึกษาพบว่าความรู้สึกว่างานที่ทำมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนทำให้บุคคลเห็นว่างานและองค์การของตนมีคุณค่าทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในงานและองค์การ อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันต่อองค์การ

มุลเลนแคมป์และเซเลส (เพยาร์ ผลิตภ. 2535 : 71 ; อ้างอิงจาก Muhlenkamp ;& Sayles. 1986 : 326) ศึกษาความภาคภูมิใจในตนเองกับการสนับสนุนในสังคม พบว่า เพศชายมีความภาคภูมิใจในการทำงานมากกว่าเพศหญิง และสามารถเผชิญปัญหาในการทำงานได้ดีกว่าเพศหญิง

งานวิจัยในประเทศ

ออสติน (อรัญญา สุวรรณวิ. 2541 : 24-26 ; อ้างอิงจาก Austin. 1984. Dissertation Alestracts International 45(2). P. 423) ได้ศึกษาผู้บริหารระดับกลางในมหาวิทยาลัยโดยการสำรวจและการสัมภาษณ์ใน 3 ด้านคือ ความผูกพันกับตำแหน่ง ความผูกพันกับหน่วยงาน และความผูกพันกับอาชีพที่เป็นอาจารย์ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 50 มีความผูกพันกับตำแหน่งเป็นอันดับแรก และองค์ประกอบที่ส่งผลมี 4 ประการคือ ความต้องการอิสระ ความต้องการมีชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ และการที่ได้มีโอกาสร่วมงานกับบุคคลที่น่าสนใจ

กาญจนา สุทธิเนียม (2542 : 69) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันของพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออก ความวิตกกังวล และความภาคภูมิใจในตนเอง พบว่าความวิตกกังวลมีสหสัมพันธ์ทางลบกับความภาคภูมิใจในตนเองทั้งชายและหญิง

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเองที่กล่าวไว้ในตอนต้น สรุปได้ว่า มนุษย์สามารถประเมินตนเองและเกิดความรู้สึกเห็นค่าในตนเองจากการประเมินความสำเร็จในงานได้ ด้วยเหตุนี้การส่งเสริมให้บุคคลได้รับผลสำเร็จในงาน มีอาชีพที่เหมาะสมจึงเป็นวิธีพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเองได้ และเมื่อบุคคลเกิดความภาคภูมิใจในงานและองค์กร จึงทำให้บุคคลนั้นต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น ความภาคภูมิใจในตนเองจึงเป็นปัจจัยหนึ่งของความผูกพันกับองค์กร

2.1.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตมโนทัศน์

2.1.2.1 ความหมายของอัตมโนทัศน์

ทิตนา แชมณี (2526 : 26) ได้ให้ความหมายของอัตมโนทัศน์ ว่าหมายถึงความรู้สึกหรือความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง อันเป็นผลมาจากการรับรู้ของคนที่มีความรู้เกี่ยวกับตนเอง เป็นคนอย่างไร มีความสามารถ มีปัญหา หรือปมด้อยอะไร เป็นต้น ความรู้สึกหรือความเชื่อหรือความคิดเห็นต่างๆ ที่รวมเข้ากันนี้จะเป็นเครื่องบ่งชี้หรือกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้น

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2527 : 208 -209) ได้สรุปแนวคิดของนักจิตวิทยาเกี่ยวกับ อัตมโนทัศน์ว่า อัตมโนทัศน์ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่เกี่ยวกับตนเอง ทั้งทางสุขภาพร่างกาย และจิตใจ ได้แก่ บุคลิกลักษณะ รูปร่างหน้าตา อารมณ์ ความรู้สึก ผู้ที่มีอัตมโนทัศน์ทางบวก จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกล้าที่จะแสดงความสามารถของตน แต่ถ้ามีมากเกินไป มักจะเป็นคนคอยโม้โอ้อวด มักกล่าวยกย่องตนเอง มักถูกความสามารถของผู้อื่นว่าด้อยกว่าตน ส่วนผู้ที่มีอัตมโนทัศน์ทางลบ มักไม่เชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าแสดงความสามารถเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้อื่น ถ้าบุคคลมีอัตมโนทัศน์ในทางลบมากเกินไป มักจะเป็นคนดูถูกตนเอง คิดว่าตนเองมีปมด้อย ถ่อมตัวและเกรงกลัวหรือยอมทำตามผู้อื่น โดยเฉพาะผู้ที่มีลักษณะเก่งกว่าเขา

ชูชัย สมทิธิไกร (2539 : 6) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อตนเองในด้านต่างๆ ได้แก่ ความนึกคิดเกี่ยวกับนิสัยใจคอ ความสามารถและคุณค่าของตน

จากความหมายของอัตมโนทัศน์ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า อัตมโนทัศน์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยมของบุคคล ที่มีต่อตนเองในทุกๆด้าน ซึ่งอาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ การรับรู้ของบุคคลนั้น

2.1.2.2 องค์ประกอบของอัตมโนทัศน์

แบบวัดที่สร้างขึ้นจากแนวพื้นฐานทางจิตวิทยา โดยให้บุคคลประเมินอัตมโนทัศน์ ของตนดังนี้ (Roid ;& Fitts. 1988 : 1 – 5)

1. พิจารณาโดยใช้ตนเองเป็นเกณฑ์ ประกอบด้วย

1.1 อัตมโนทัศน์ด้านความเป็นเอกลักษณ์ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับตนเองว่าเป็นอย่างไร เป็นการพิจารณาอัตมโนทัศน์ด้านที่เกี่ยวกับคำถามที่ว่า “ฉันเป็นอะไร”

1.2 อัตมโนทัศน์ด้านความพึงพอใจในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการยอมรับตนเอง เป็นการพิจารณาอัตมโนทัศน์ด้านที่เกี่ยวกับคำถามที่ว่า “ฉันมีความรู้สึกเกี่ยวกับตัวฉันอย่างไร”

1.3 อัตมโนทัศน์ด้านพฤติกรรม หมายถึง การรับรู้ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติในเรื่องต่างๆของตนเอง เป็นการพิจารณาอัตมโนทัศน์ด้านที่เกี่ยวกับคำถามที่ว่า “ฉันประพฤติอย่างไร”

2. พิจารณาโดยใช้ผู้อื่นเป็นเกณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย

2.1 อัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อตนเองเกี่ยวกับรูปร่าง ลักษณะของร่างกาย เพศ สุขภาพ ความสามารถและทักษะ

2.2. อัตมโนทัศน์ด้านคุณธรรม หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อตนเองเกี่ยวกับคุณค่าของศีลธรรม ความสัมพันธ์ที่ดีต่อศาสนา ความรู้สึกเกี่ยวกับการเป็นคนดีหรือคนเลว และความพึงพอใจในศาสนาของตน

2.3 อัตมโนทัศน์ด้านความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของตนเอง ความรู้สึกมั่นใจในตนเอง และการประเมินค่าบุคลิกภาพของตนเองโดยไม่รวมลักษณะทางด้านร่างกายและความสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.4 อัตมโนทัศน์ทางด้านครอบครัว หมายถึง ความรู้สึกในคุณค่าและความพอใจในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกหนึ่งของครอบครัว เป็นการแสดงถึงการรับรู้ตนเองว่าใกล้ชิดหรือเหินห่างจากครอบครัว

2.5 อัตมโนทัศน์ด้านสังคม หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อตนเอง เกี่ยวกับความมั่นใจและความเชื่อมั่นในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.1.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตมโนทัศน์

งานวิจัยในต่างประเทศ

มอรัราน และสตอคตัน (Morran ;& Stockton. 1980 : 260 – 267) ได้ศึกษาการให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวกและทางลบที่มีต่ออัตมโนทัศน์ของบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครจำนวน 30 คน อายุระหว่าง 19 – 34 ปี กลุ่มตัวอย่างทุกคนผ่านการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาแล้ว สมาชิกในกลุ่มจะพบกันสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็นเวลา 6 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามอัตมโนทัศน์ของเทนเนสซี (Tennessee Self – Concept Scale : TSCT) ผลการทดลอง พบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับทางบวก มีผลต่อการพัฒนาอัตมโนทัศน์มากกว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับทางลบ

งานวิจัยในประเทศ

รัตน ไกรสีหนาท (2534) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบอัตมโนทัศน์ สุขภาพจิต และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กับพยาบาลเทคนิค ผลปรากฏว่า ในพยาบาลวิชาชีพ พบว่า อัตมโนทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิต และอัตมโนทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงาน ส่วนในพยาบาลเทคนิค พบว่า อัตมโนทัศน์ สุขภาพจิต และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันทางบวก

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอัตมโนทัศน์ที่กล่าวไว้ในตอนต้น สรุปได้ว่า อัตมโนทัศน์ ความรู้สึกที่มีต่อตนเองในด้านต่างๆ ที่มีต่อตนเองด้านรูปร่าง หน้าตา การแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานและการมองคุณค่าของตนเอง ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ความสำเร็จในงาน ได้ ด้วยเหตุนี้การส่งเสริมให้บุคคลได้รับผลสำเร็จในงาน มีอาชีพที่เหมาะสมจึงเป็นวิธีพัฒนาอัตมโนทัศน์ได้ และเมื่อบุคคลเกิดอัตมโนทัศน์ในงานและองค์กร จึงทำให้บุคคลนั้นต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น อัตมโนทัศน์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งของความผูกพันกับองค์กร

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

2.2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานในการทำงาน

2.2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานในการทำงาน

ลักษณะงานในการทำงาน เป็นงานที่รับผิดชอบในการทำงานที่จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความ ต้องการทุ่มเททำงานหนัก หรือพยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเสริมคุณค่าของงานโดยตรง อันจะทำให้บุคลากรได้รับความพึงพอใจ ดังนี้ คือ

1. ความหมาย และความสำคัญของงานที่ได้ทำ (Meaningfulness) คือขนาดของความสำคัญ ความมีคุณค่า และความคุ้มค่า ที่จะได้จากการลงแรงทำงานดังกล่าวนั้น
2. การได้รับผิตชอบในงานที่ได้ทำ คือ ความรู้สึกของคน ที่ได้มีโอกาสรับผิตชอบ และเป็นเจ้าของเรื่องนั้น ที่ตัวเขาเป็นผู้ทำด้วยตนเอง จนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จ
3. การมีโอกาสรู้ถึงผลงานที่ตนได้ทำไป คือ โอกาสที่บุคคลนั้นจะสามารถเข้าใจ หรือรู้ได้ตามกระบวนการที่มีอยู่ตามปกติว่า งานที่ทำไปแต่ละครั้งนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด หรือเป็นผลที่น่าพอใจแค่ไหน
4. ความหลากหลายของทักษะ คือ ขนาดของความมากมายของกิจกรรมต่างๆหลายอย่างที่แตกต่างกัน ทำจำเป็นต้องนำมาใช้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จ และเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ทำงานต้องมีการใช้ทักษะ และความสามารถหลายๆอย่างประกอบกันด้วย
5. ความเด่นชัดของงาน คือ ขนาดความมากมายของงานที่จำเป็นต้องทำให้เสร็จ โดยสามารถมองเห็นผลงานที่ทำเสร็จ
6. ความเป็นเอกเทศของงาน งานที่เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีเสรีภาพ อิสระในการใช้ดุลยพินิจ และเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานกำหนดเวลาทำงาน และกำหนดระเบียบวิธีที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จลงได้ด้วยตนเอง
7. ข้อมูลย้อนกลับ คือ เมื่อทำงานทำงานจนเสร็จสิ้นแล้ว สามารถได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และชัดเจนเกี่ยวกับประสิทธิภาพของผลงานที่ผู้ทำงานได้กระทำไป

2.2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานในการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

พอร์เตอร์ (Porter. 1973 : 7) ศึกษาพบว่า ถ้าบุคคลถูกลดบทบาทความรับผิดชอบลง หรือได้ทำงานที่ไม่ค่อยมีความสำคัญ ความผูกพันต่อองค์กรก็จะลดลงด้วย

สเตียร์ (Steers. 1981 : 330) ศึกษาพบว่า ขอบข่ายของงานในความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคงอยู่ในองค์กร

พอร์เตอร์ และสเตียร์ (Porter ;& Steer. 1983 : 274) ศึกษาพบว่า ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกไม่อิสระ และการไม่รับผิดชอบจะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงาน และการหยุดงาน

งานวิจัยในประเทศ

ธีระ วีระธรรมสาริต (2532 : 147) ศึกษาพบว่า ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สมาชิกที่ได้รับผิตชอบงานที่มีขอบข่ายงานกว้างขวางชัดเจนและมีความหมายต่อองค์กร จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

พุ่มชาย กิตติมาภิกรม (2537) ศึกษาวิจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำนวนพนักงาน 108 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่ทำให้พนักงานอยากย้าย หรือออกจากงานคือ ปัญหาเรื่องงานซ้ำซากจำเจ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานในการทำงานที่กล่าวไว้ในตอนต้น สรุปได้ว่า ลักษณะงานในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากงานที่ทำอยู่นั้น น่าสนใจมีความหลากหลายในงาน งานมีความท้าทาย ความมีอิสระในงาน ความรับผิดชอบในงาน สิ่งเหล่านี้เป็นตัวกำหนดความผูกพันกับองค์กรได้ เพราะลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรโดยตรงในการตัดสินใจคงอยู่กับองค์กรต่อไปหรือที่เรียกว่าความผูกพัน

2.2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

2.2.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

อารี เพชรผุด (2530 : 29) ได้กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับความสำเร็จในการทำงาน หรือได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็จะมีความสุขจากการทำงาน

เสนาะ ดิเยาว์ (2534 : 35) ได้กล่าวว่า โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในงานเป็นสิ่งที่มีมองเห็นได้ยากกว่าเรื่องอัตราค่าจ้าง แต่ก็เป็นความปรารถนาของพนักงานทุกคนที่อยากมีตำแหน่งที่สูงขึ้น รับผิดชอบมากขึ้น ดังนั้นสถานะและตำแหน่งในอนาคต ก็เป็นสิ่งจูงใจอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานปรับปรุง และพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

2.2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

เชลดอน (Sheldon. 1971 : 149) ศึกษาพบว่า การเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ไม่มีผลต่อการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

บุชานัน (Buchanan II. 1974 : 553 – 543) ผลการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

สตรีมเมล (Stremmel. 1991 : 285 – 289) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับโอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งงาน

งานวิจัยในประเทศ

อังคณา โกลิยัสวัสดิ์ (2534 : 86) ได้ศึกษาความผูกพันกับสถาบัน และความพอใจในงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นคง และความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จิระ หงส์ลดารมภ์ (2536 : 31 – 32) ได้ศึกษาเรื่อง การสูญเสียกำลังคนในระบบราชการ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาหนึ่งคือ ปัญหาความก้าวหน้าในที่ทำงาน

อวยพร ประพทธิธรรม (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กลุ่มตัวอย่าง 212 คน ผลการศึกษาพบว่า งานที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานที่กล่าวไว้ในตอนต้นสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่บุคคลมีความต้องการเนื่องจากเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในความมั่นคงในหน้าที่การงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเพื่อได้รับการยกย่องนับถือในสังคม ซึ่งถ้าทางองค์กรได้ให้ความเชื่อมั่นนี้แก่พนักงานย่อมส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ที่พนักงานจะคงทำงานให้ทางองค์กรอย่างเต็มกำลัง

2.2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน

2.2.3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน

สวัสดิการในการบริหารงานบุคคล อาจเรียกว่าผลประโยชน์เกื้อกูล หรือผลประโยชน์พิเศษ ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกันคือ เป็นภาวะของการมีความสุขมีสุขภาพดี มีความเจริญรุ่งเรืองถ้าเกี่ยวกับด้านแรงงาน หมายถึง สิ่ง หรือ ภาวะ หรือนายจ้างจัดให้ เพื่อความสะดวกสบาย หรือเพื่อความกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง (ประวิณ ณ นคร. 2527 : 13) ดังนั้น หากบุคลากรได้รับสวัสดิการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุข สะดวกสบายแล้ว ย่อมส่งผลให้บุคลากรอยู่ทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลานานดังที่ เสนาะห์ ดิเยาว์ (2534 : 264) กล่าวไว้ว่า โครงการสวัสดิการมีบทบาทสำคัญในการดึงดูดและรักษาคณงานให้อยู่ในองค์กรตลอดไป เพราะผู้ปฏิบัติงานไม่อาจอาศัยค่าจ้างและเงินเดือนอย่างเดียวในการครองชีพ และดำเนินชีวิตอย่างราบรื่น

ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 112) ให้ความหมายไว้ว่า สวัสดิการเป็นบริการหรือกิจกรรมใดๆที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อให้คณงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน ซึ่งจะทำให้คณงานมีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันแน่นอนในการดำรงชีวิต หรือให้ได้รับประโยชน์อื่นนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจ ให้คณงานมีขวัญ และกำลังใจดี มีความพอใจในงาน มีความรักงาน และเต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพดี

พรพรรณ คงประเสริฐ (2542 : 7) ให้ความหมายไว้ว่า สวัสดิการ และผลประโยชน์ก็คือ หมายความว่า หมายถึง สิ่งที่ได้รับในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการด้านต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย การจักรรถรับส่ง และจัดให้มีสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

ปรียาพร วงศ์อนุโรจน์ (2535:243-245) ค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานจ่ายให้พนักงาน เพื่องานที่พนักงานได้ทำ โดยทั่วไปเป็นรูปของเงิน ความจริงอาจเป็นค่าตอบแทนในรูปอื่น เช่นสวัสดิการและหน่วยงานที่จัดให้ อย่างไรก็ตาม เงินเป็นปัจจัยที่เห็นได้ชัดเจนถึงปริมาณมากหรือน้อย พนักงานจึงมีความรู้สึกโดยตรงต่อจำนวนมากน้อยของการจ่ายที่แต่ละคนได้รับ และเปรียบเทียบกับงานที่ตนเองทำ นอกจากนี้ ก็ยังเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานในลักษณะที่ทำงานชนิดเดียวกัน ความรู้ในระดับเดียวกันประสบการณ์พอกันด้วย เป็นที่แน่นอนว่าพนักงานทุกคนในหน่วยงาน ต้องการค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมสำหรับทุกคน และให้มีคุณค่าเหมาะสมกับงานที่ทำให้กับองค์กรมีค่าศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนคือ

1.ค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง การจ่ายเงินให้กับพนักงานเป็นค่าตอบแทน รวมทั้งสิ่งอื่นที่มีใช้ตัวเงิน เป็นคำที่มีความหมายกว้างที่สุด

2.ค่าจ้าง (wages) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเฉพาะที่เป็นตัวเงิน ค่าจ้างคำนวณจากฐานของเวลา เช่นจ่ายเป็นรายวัน รายชั่วโมง

3.เงินเดือน (salaries) เป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นตัวเงินเหมือนค่าจ้าง แต่จ่ายเฉพาะให้เป็นเงินรายเดือนหรือรายปี

4.อัตราค่าจ้าง (pay rate) เป็นอัตราค่าตอบแทนที่คิดจากหน่วยเวลาที่ทำงานหรือหน่วยงานของผลผลิตที่ทำให้ได้ ถ้าคิดเป็นวันต่อวันและต่อชั่วโมงที่ทำงานก็เป็นค่าจ้าง ถ้าเป็นต่อเดือนก็เป็นเงินเดือน ถ้าเป็นผลงานเรียกว่า piece rate การจ่ายค่าจ้างตามผลงาน มักรู้จักกันว่าเป็นค่าจ่ายค่าจ้างแบบจูงใจ (incentive plans) คือถ้าทำได้มากกว่ามาตรฐานก็จะทำได้ค่าจ้างต่อชิ้นที่ผลิตได้เพิ่มขึ้น

5.ค่านายหน้า (commission) มักใช้ในการตอบแทนให้กับพนักงานขายคล้ายกันมากกับการจ่ายค่าจ้างตามผลงาน (piece rate) เพียงแต่ค่านายหน้ามักคิดจากยอดเงินไม่คิดจากผลผลิต

6.โบนัส (bonus) เป็นค่าตอบแทนพิเศษมี 2 แบบ คือ โบนัสที่ใช้ในการปฏิบัติงานดี (production bonus) นับเป็นจ่ายค่าจ้างแบบจูงใจ (Incentive plans) รูปหนึ่งอีกแบบหนึ่งเป็นโบนัสที่ให้ในโอกาสพิเศษ โดยไม่มีข้อผูกพันกับผลการปฏิบัติงานแต่อย่างใด เช่นจ่ายเงินเดือนให้ในโอกาสขึ้นปีใหม่

7.รายรับ (earning) เป็นจำนวนเงินทั้งหมดที่พนักงานได้รับ รวมทั้งค่าล่วงเวลา เงินค่านายหน้า ค่าโบนัสและอื่นๆ เพราะฉะนั้นรายรับ จึงอาจมากกว่าค่าจ้างหรือเงินเดือน

8.ค่าจ้างที่แท้จริง (real wages) หมายถึงอำนาจซื้อ (purchasing power) เป็นการกล่าวถึงค่าจ้างเพื่อเปรียบเทียบกับค่าครองชีพ (cost of living) มักใช้คำนี้เสมอในการเจรจาต่อรองขอค่าเพิ่ม

9.การปรับค่าจ้าง (escalator) เกี่ยวเนื่องคำกับคำว่าค่าจ้างที่แท้จริงคือการปรับค่าจ้างโดยปรับปรุงตาม

10.ประโยชน์และบริการ (benefits and services) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเติมให้ นอกจากค่าจ้างและเงินเดือนประโยชน์และบริการอาจจะให้เป็นรูปตัวเงินหรือบริการที่ไม่ใช่วงเงินก็หลักประกันความมั่นคงของพนักงาน

2.2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

บุชานัน (Buchanan II. 1974 : 533 – 534) ศึกษาพบว่า รายได้ ประโยชน์ ผลประโยชน์ ความสะดวกสบายในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

งานวิจัยในประเทศ

ระพีพร เบญจาทิกุล (2540 : 64) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานสายงานบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กล่าวว่า พนักงานเมื่อทำงานอยู่จนมีอายุมากสวัสดิการก็จะได้มากขึ้นด้วย ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นด้วย

ชฎาภา ประเสริฐทรง (2541 : 820) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษา พบว่า ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินเดือนประจำ อัตราการขึ้นเงินเดือน สวัสดิการต่างๆมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและความปลอดภัยในงานที่กล่าวไว้ในตอนต้น สรุปได้ว่า สวัสดิการและความปลอดภัยในงานเปรียบเสมือนสิ่งตอบแทนจากทางองค์กรต่อพนักงานในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าการองค์กรได้ให้ความสำคัญแก่พนักงาน ในการให้สวัสดิการเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน และความปลอดภัยในงานให้พนักงานมีความเชื่อมั่นต่องานที่ทำแม้ว่าจะเกิดอุบัติเหตุทางองค์กรจะยื่นมือเข้ามาช่วย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ทำให้องค์กรได้ให้ความเชื่อถือแก่พนักงาน ย่อมส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร

2.2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

2.2.4.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

ฮัทซ์ (Hazt. 1976 : 4 – 7) ได้ให้ความเห็นว่าผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

1. การยกย่อง สรรเสริญ และให้ความเชื่อถือ
2. ปกป้องบุคลากร ในกรณีมีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก
3. เอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ทั่วไป
4. แสดงภูมิรู้และความเข้าใจในการบริหารและสามารถใช้กลยุทธ์ในการปฏิบัติภารกิจ

ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงาน หากผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับการให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานก็จะเป็นไปด้วยดีในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็ย่อมไม่ได้รับความร่วมมือด้วยดี (Fiedler ;& Garcia. 1987 : 52)

เดสสเลอร์ (Dessler. 1993 : 204) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย รูปแบบการบังคับบัญชา เทคนิควิธีการบังคับบัญชา ทักษะในการบริหาร และมนุษยสัมพันธ์

สุพัฒนา เตชาติวงศ์ ณ อยุธยา (2539 : 30 -32) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถจัดการเกี่ยวกับบุคคลและมีความสามารถ ในการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้แก่ เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อการทำงานที่ดี เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย ควรให้บุคคลมีส่วนร่วม มีการนำข้อมูลจากสภาพจริงมา กำหนดนโยบายการมอบหมายงานมีความชัดเจนและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เมื่อมอบหมายงานแล้วควรต้องติดตามดูแลให้ความช่วยเหลือ ยกย่องชมเชยเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ ในส่วนของ ผู้บังคับบัญชาควรต้องพัฒนาตนเองให้มีความทันสมัยสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเองให้เป็นคนทันสมัยได้โดยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม

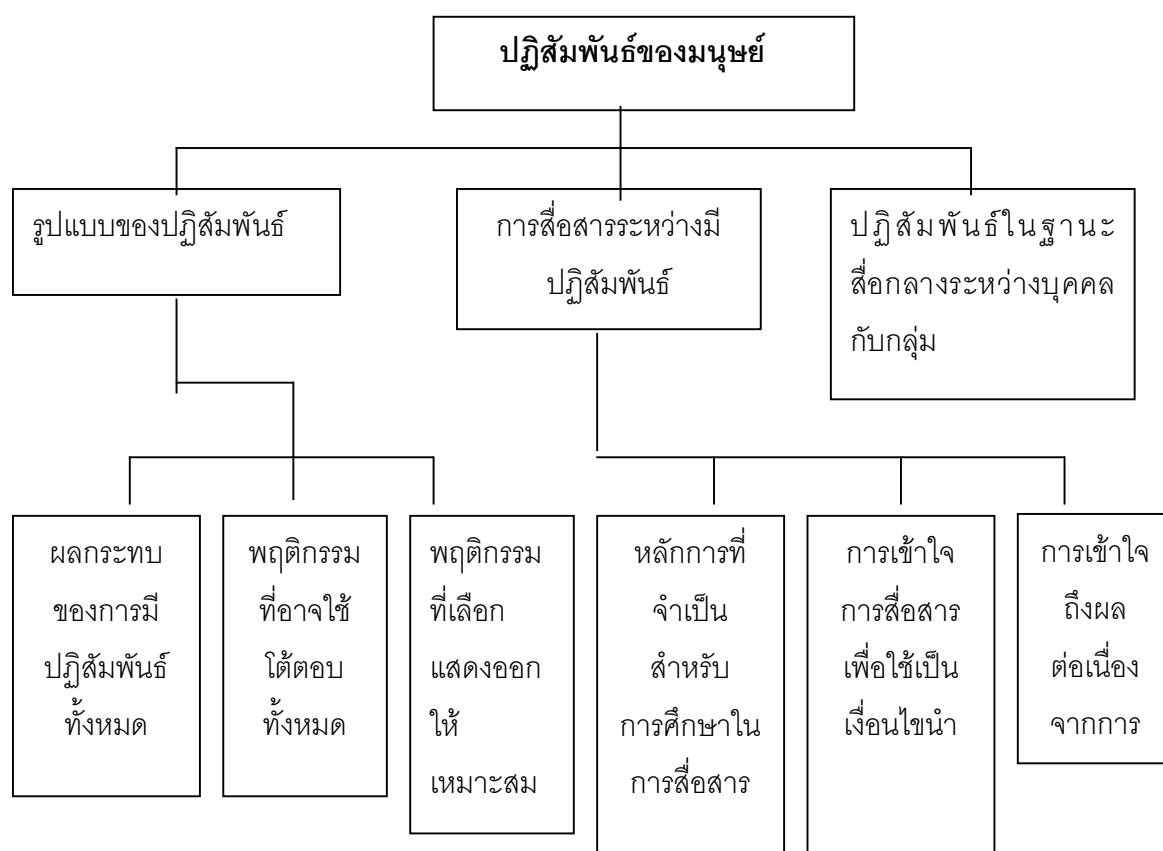
สุพล พยอมแย้ม (2548 : 20 – 21) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Psychology of interpersonal relation) กับคำว่ามนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) มีความแตกต่างกัน คือมีความแตกต่างกันบ้างตรงที่เป้าหมายการทำพฤติกรรมและจุดเริ่มต้นในการเกี่ยวข้องกันของบุคคลคู่ นั้นเราจะบอกว่าเกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแล้วในทันทีที่มี ปฏิสัมพันธ์ ที่ทำให้มีความรู้สึกหรือ

อารมณ์เกิดขึ้นโดยไม่จำกัดว่าจะเป็นความรู้สึกที่ดีระหว่างกันหรือไม่ก็ตามเพราะเป้าหมายของการมีปฏิสัมพันธ์มุ่งที่ความสำเร็จตามจุดประสงค์ที่ต้องการเป็นหลัก แต่หากเป็นมนุษย์สัมพันธ์ จะหมายถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่มุ่งให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความรักและพอใจและมีมิตรต่อกัน โดยที่ทั้งสองฝ่ายหวังที่จะให้ความสัมพันธ์ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและอย่างมีความสุข

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าจิตวิทยาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล(Psychology of interpersonal relation) เป็นการศึกษาวงจรกรรม ระหว่างมนุษย์ที่มีขอบเขตกว้างกว่ามนุษย์สัมพันธ์(Human Relation)ตรงจุดที่สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเป็นการสร้างพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ของทั้งสองฝ่ายที่ถึงแม้ว่าความรู้สึกพึงพอใจยังไม่เกิดขึ้นก็ตามและเมื่อบรรลุตามจุดประสงค์ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายแล้ว สัมพันธภาพหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันนั้นก็อาจยุติลงโดยไม่ต้องมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องไปอีก มีน้ำจืดระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์กันต่างฝ่ายอาจรู้สึกไม่พอใจซึ่งกันและกันก็ได้ แต่ด้วยความจำเป็นจากเหตุต่างๆทำให้ต้องเกี่ยวข้องกันต่อไปจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมายของตน ตัวอย่างของพ่อค้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะและให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดีก็ได้หมายความว่าเขารู้สึกดีกับลูกค้าหรือต้องการเป็นมิตรอีกต่อไป ในขณะที่เขาอาจรู้สึกเบื่อหน่ายที่จะพูดด้วยซ้ำไป แต่ด้วยมีเป้าหมายอยู่ที่การขายสินค้า เขาจึงต้องทำพฤติกรรมสัมพันธ์ภาพเช่นนั้น

การเกิดสัมพันธ์ภาพ

สุรพล พยอมแย้ม (2548 : 20 – 29) สัมพันธภาพเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และเมื่อมีปฏิสัมพันธ์แล้ว ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนจะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของอีกฝ่ายทันที การรับรู้อิทธิพลของกลุ่มสัมพันธ์นั้นจะเป็นไปใน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกเป็นการรับรู้ผลกระทบหรืออิทธิพลที่ส่งมาทั้งหมด และเกิดปฏิกิริยากับทุกมิติของข้อมูลที่ได้รับ ปฏิกิริยานี้ยังเป็นเพียงความคิดและท่าทีที่ยังมิได้โต้ตอบไปจริง จนมาถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งเป็นขั้นตอนการแสดงออกที่ผ่านกระบวนการคิดและเลือกสรรรูปแบบของพฤติกรรมที่ได้ปรับแก้หรือคิดว่าเหมาะสมที่สุดแล้ว แผนภูมิต่อไปนี้เป็นการแสดงขั้นตอนของปฏิสัมพันธ์ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น



ที่มา : Feldman, Kenneth A. ;& O'Connor, John R.(1995) *Social Psychology*, p.6

สัมพันธภาพเกิดขึ้นเมื่อใด

ความต้องการมีสัมพันธภาพระหว่างกันมาจากหลายสาเหตุ อาจเริ่มจากความต้องการของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก่อนหรืออาจเป็นความต้องการที่ตรงกันทั้งสองฝ่ายก็ได้ ความต้องการเหล่านั้นอาจสรุปเป็นข้อๆดังต่อไปนี้

1. ต้องการได้รับความช่วยเหลือ

เมื่อใดก็ตามที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ จะนึกถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์มาก่อน หากไม่มีบุคคลดังกล่าว ก็จะต้องสร้างสัมพันธภาพกับผู้หนึ่งผู้ใดให้เกิดขึ้นก่อนที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้นั้น

2. ต้องการได้รับการกระตุ้น

เมื่อมีผู้อื่นอยู่ด้วยมักจะคิดหากิจกรรมทำได้ มากกว่าอยู่คนเดียว การแลกเปลี่ยนความคิดหรือประสบการณ์ระหว่างกัน และการมีความรู้สึกต้องการที่อาจเหมือนหรือแตกต่างกันล้วน

เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้กันและกันเกิดความคิดหรือทำสิ่งใหม่ๆ ดังนั้นจึงมักจะมองหาเพื่อนเพื่อให้มาร่วมกันคิดร่วมกันทำได้มากขึ้น

3. ต้องการลดความวิตกกังวลหรือความกลัว

การอยู่ร่วมกันจำนวนมากทำให้รู้สึกมั่นใจกับสิ่งที่ต้องการกระทำ หรือสิ่งที่เกิดขึ้นมากกว่าอยู่อย่างโดดเดี่ยว คนเรามักทำสิ่งที่ทำให้ต้องวิตกกังวลหรือกลัวอยู่เสมอ แต่ถ้ามีเพื่อนหรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์อันดีอยู่ใกล้ๆ ก็จะทำให้รู้สึกอบอุ่นใจและลดความวิตกกังวลลงได้ และจะสบายใจขึ้นอีกหากผู้ที่มีศักยภาพสูงพอที่จะป้องกันหรือคุ้มครองช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่ยังกังวลอยู่ ดังนั้นบุคคลจึงต้องการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

4. ต้องการได้รับข้อมูลเพิ่มเติม

บุคคลต้องการได้รับข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ต้องการรู้เรื่องโน้นเรื่องนี้ได้มากที่สุด และมักบอกกับตนเองว่าไม่ควรรู้่น้อยกว่าคนอื่น แหล่งข้อมูลที่ดีโดยเฉพาะข้อมูลด้านสังคม คือ บรรดาผู้คนต่างๆ การได้รู้จักคนมากย่อมมีโอกาสได้รับข้อมูลมากและข้อมูลจะมีความหลากหลายด้วย ซึ่งความหลากหลายนี้ทำให้มีโอกาสเปรียบเทียบหรือตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้ดีขึ้น ดังนั้นหากมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นมาก แหล่งข้อมูลย่อมมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

5. ต้องการประเมินตนเอง

บุคคลมักอยากรู้ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วเราเป็นอย่างไร ดีกว่า มากกว่า หรือแย่กว่า น้อยกว่า และต้องการรู้ว่าควรเปลี่ยนแปลงปรับปรุงตนเองอย่างไรหรือไม่ หลายๆ เรื่องเรารู้ได้จากการบอกเล่าของผู้อื่น ดังนั้นการรู้จักคนมากโอกาสการประเมินตนเองย่อมมากขึ้นด้วย การสร้างสัมพันธภาพเพื่อให้เขาารู้เรา จึงเป็นเรื่องจูงใจประการหนึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์

ความต้องการพื้นฐานทั้ง 5 ประการนั้น ไม่ได้หมายความว่า จะเกิดสัมพันธภาพระหว่างกันได้ทันที เพราะถึงแม้จะมีความต้องการเหล่านี้อยู่ในตัวแล้ว หากยังไม่มีความรู้สึกและความคิดทำนองนี้เกิดขึ้นก็ยังไม่มีการทำพฤติกรรมสัมพันธภาพระหว่างกัน

1. รู้สึกต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ถ้ารู้สึกว่าไม่ต้องการให้ใครมายุ่งหรือไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับใคร แสดงว่ายังไม่ต้องการทำอะไรที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นนั่นเอง

2. รู้สึกชอบบางสิ่งบางอย่างที่เป็นตัวเขา

แต่ละวันต้องพบผู้คนหน้าใหม่มากมาย หากยังไม่ประทับใจหรือยังไม่ชอบลักษณะของบุคคลเหล่านั้นเลย ก็ไม่ต้องการทำอะไรที่เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน

ปัจจัยที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิดขึ้นและเป็นไปตามบทบาทและหน้าที่ตามโครงสร้างทางสังคมที่แต่ละคนสังกัดอยู่ นอกเหนือจากปัจจัยอันเป็นนามธรรมอันได้แก่ ค่านิยมและทัศนคติต่างๆ ข่าวสาร ข้อมูลความรู้ ความรู้สึก ส่วนสำคัญในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลยังได้รับอิทธิพลโดยตรงจากคุณสมบัติของตัวบุคคลอีกด้วย คุณสมบัติที่สำคัญ ได้แก่

1. สรีระวิทยา

หมายถึง พื้นฐานทางชีวภาพที่กำหนดความต้องการทางร่างกาย เช่น ความกระหาย ความหิว ความง่วงนอน ความต้องการขับถ่าย เป็นต้น นอกจากนี้ระบบประสาทต่างๆ และระบบสมอง ล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทั้งหลายด้วยเช่นกัน

2. บุคลิกภาพ

หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลอันได้จากการเรียนรู้และพันธุกรรม ระบบบุคลิกภาพมีความสลับซับซ้อนเป็นอย่างมาก แม้จะมีหลักการและทฤษฎีอธิบายเรื่องบุคลิกภาพไว้มากมาย แต่ยังไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน และครอบคลุมทุกกรณี การแสดงออกที่ได้รับอิทธิพลจากบุคลิกภาพจะแตกต่างกันไปโดยมีระดับของแรงจูงใจเป็นตัวกำหนดอีกประการหนึ่ง ดังนั้นการทำความเข้าใจด้านบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพ จึงมีข้อจำกัดอยู่มาก

3. สังคมและวัฒนธรรม

จากโครงสร้างทางสังคมทำให้แต่ละคนมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันไปตามสถานภาพในโครงสร้างนั้นๆ และรูปแบบในการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ก็จะแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมของสังคมนั้น ความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมทำให้พฤติกรรมสัมพันธภาพแตกต่างกันด้วยเช่นกัน บางส่วนอาจสนับสนุนให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี แต่ในอีกส่วนหรือในอีกสถานการณ์อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งมากกว่าก่อให้เกิดสัมพันธภาพ การที่พ่อแม่คนไทยโอบอุ้มลูกโดยไม่ยอมให้ลูกเดินเอง อาจดูดีในสายตาของคนไทยด้วยกัน แต่ในสายตาของคนตะวันตกอาจมองว่าคนไทยเลี้ยงลูกไม่ดีก็ได้ ยิ่งไปอุ้มลูกของเขาโดยคิดว่าเป็นการกระทำที่ดีด้วยแล้ว ผลที่เกิดขึ้นอาจตรงกันข้ามกับที่ตนคิด

เมื่อเข้าใจถึงความสำคัญของปัจจัยทั้งสามแล้ว หากต้องการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ก็ควรนำไปใช้วิเคราะห์พฤติกรรมที่กระทำต่อกันด้วย ซึ่งจะช่วยให้เราตัดสินใจได้เหมาะสมยิ่งกว่า

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน รู้ที่จะบังคับบัญชา บริหารงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ และจะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร

2.2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

งานวิจัยในต่างประเทศ

สาราสันและคนอื่นๆ (Sarason, Iwin G. and others. 1987) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการดูแลสุขภาพต่อการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมที่พบเห็นอยู่เป็นประจำ ซึ่งได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน

ฟิดเลอร์ เชเมอร์ และมอร์ธาร์ (Fiedler, Chemer and Morthar. 1976 : 36) ได้วิจัยพบว่า ผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงานการบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดี และช่วยให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

งานวิจัยในประเทศ

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534 : 110 – 115) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์ โดยศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูงสุด มั่นคง ปานกลาง และมั่นคงที่สุด พบว่าปัจจัยด้านองค์กรที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท การบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง ส่วนปริมาณงาน สภาพการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการณ์

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา ที่กล่าวไว้ในตอนต้น สรุปได้ว่า สัมพันธภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความสามัคคีในการทำงาน และที่สำคัญคือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีผลต่อความผูกพันกับองค์กร จากการทำงานพนักงานต้องการความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาต้องการความนับถือจากพนักงาน ถ้าทั้งสองมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันย่อมส่งผลให้ไม่เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรและทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นถ้าผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมหน้าที่การงาน เป็นกันเองจะช่วยให้พนักงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

2.2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

2.2.5.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

การปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านการงานของบุคลากรแล้ว ยังมาจากผลของความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย เพราะจะทำให้เกิดความร่วมมือเกิดพลังกลุ่ม พลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นอกจากนี้ยังเป็น ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงาน ความรักความผูกพันกับงานและอบอุ่นเมื่ออยู่ในที่ทำงาน นอกจากนั้นเพื่อนร่วมงานยังเป็นกำลังใจสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) กล่าวถึง บทบาทของผู้ร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงาน ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานฉันทันทีพี่น้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้น การปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำ ช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ใฝ่ถามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พุดจาด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จด้วยดี

วิจิตร อวาทกุล (2528 : 182 – 187) ได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าเราทำงานอยู่กับคนหลายคน ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งกัน ไม่เข้าใจกันและการสร้างสรรค์ความสัมพันธ์กับเพื่อนนั้นควรปฏิบัติดังนี้

1. เปิดฉากทักทายติดต่อก่อนหรือเข้าหาเพื่อนก่อน เป็นการให้ความสำคัญยกย่องแก่เพื่อน ทำให้คนอื่นเห็นว่ามีค่าสำคัญ
2. ความจริงใจต่อเพื่อน ความสุจริตต่อบุคคลอื่นทำให้เราเป็นที่รักใคร่นับถือ
3. หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน ผู้อื่นจะมองเราเป็นคนไม่ดี
4. อย่าขัดทอดความผิดให้เพื่อน การขัดทอดเป็นการยกตนเหนือผู้อื่นเพื่อนฝูงไม่ยอมรับร่วมงานด้วย ทำให้ขาดความร่วมมือ
5. ยกย่องชมเชยเพื่อนในสิ่งที่ควร เป็นการให้กำลังใจสนับสนุน ให้การยืนยันในความดีนั้นทุกคนชอบยกย่องชมเชย เพราะเป็นอาหารทางใจ
6. ให้ความร่วมมือในกิจการของเพื่อนด้วยความเต็มใจเสมอการช่วยเหลือเกื้อกูลเป็นคุณธรรมและเครื่องหมายยึดเหนี่ยวน้ำใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีตามหลัก สังคหวัตถุคือ อตถจริยา ทำตนให้เป็นประโยชน์
7. ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เรารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง แสดงความปรารถนาดีต่อเพื่อน เพื่อนจะเห็นใจเราเกิดความซาบซึ้งในน้ำใจไมตรีของเราและเป็นมิตรที่ดีของเราสืบไป

8. ฟังความเห็นของเพื่อนๆบ้างเป็นการให้เกียรติกัน คอยฟังเขาแสดงความคิดเห็นบ้าง ในหมู่เพื่อนต้องให้ความเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนๆ ที่เสนอแนะและการให้คำแนะนำ

9. หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน ต้องใช้มุกตลกความพลอยยินดีเข้ามาเป็นสิ่งที่แก้หรือขจัดออกไป

10. ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาความแตกต่างของตำแหน่ง หน้าที่ การงานยศศักดิ์ ฐานะ มาเป็นเรื่องทำให้เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เพื่อมีความสบายใจ พอใจ และเกิดความเลื่อมใสศรัทธา

11. ใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนฝูง มีน้ำใจ ไม่เอาเปรียบ ไม่คอยแต่จะเอาของผู้อื่นฝ่ายเดียว เป็นการเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบผู้อื่น

12. ออกไปพบปะสังสรรค์บ้างตามสมควร การวิสาสะทำให้เกิดความเป็นมิตรอย่างยิ่ง การทำงานกับเพื่อนหลายคนก็ย่อมมีโอกาสที่จะกระทบกระทั่งขัดแย้งไม่เข้าใจกันบ้างเป็นเรื่องธรรมดา แต่ในการทำงานร่วมกันเราต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันเพื่อให้การทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข

หลักในการปฏิบัติและฝึกหัดตนให้เข้ากับผู้อื่นได้ และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุข (วิจิตร อาวะกุล .2528: 297 - 298) ได้เสนอแนะ ดังนี้

1. สร้างความรักในงานอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่ ให้เป็นผู้มีจิตใจรักการงาน สนใจเอาจริง เอาจัง

2. ศึกษาเข้าใจ ตั้งใจและยอมรับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน อย่าฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยงหัดเป็นผู้มีระเบียบวินัยและปฏิบัติงามอย่างสม่ำเสมอ

3. รู้จักเป็นผู้นำที่ดี และผู้ตามที่ดี

4. เป็นคนตรงต่อเวลา ทั้งการนัดหมายและการทำงาน มีความพร้อมเพรียงในการทำงานต่างๆ ไม่เอาเรื่องเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน

5. พยายามเป็นผู้มีเหตุผล ใจกว้าง รู้จักเคารพและฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องอื่นมาเกี่ยวข้องกับงาน มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานเสียบ้าง

6. ไม่เคร่งเครียด เคร่งครัด ในการทำงานมากเกินไป ควรมีการยืดหยุ่น แต่ไม่ควรหย่อนยานในเรื่องระเบียบและหลักเกณฑ์เกินจนไม่มีเหตุผล

7. สามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรม ไม่ให้มีลักษณะฉุนเฉียว โกรธง่าย ห้วนใจต่ออารมณ์ เหตุการณ์ หนักแน่น อดทน รู้จักรักษาสภาพร่างกายและจิตใจสมบูรณ์แข็งแรง

8. พยายามเข้าใจ ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ ไม่ยกตนข่มท่าน เคารพสิทธิ์และให้เกียรติ ยกย่องนับถือ ชมเชยผู้อื่นเสียบ้าง

9. มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน สร้างบรรยากาศในการสนทนาให้เป็นไปในทางที่ดี รู้จักประมาณตน มีอหิยาตย์ไม่เย่อหยิ่งถือตัวถือยศถือศักดิ์จนเกินไป ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีไม่ขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรม

10. มีความร่าเริงแจ่มใส อารมณ์ขัน อารมณ์ดีในการทำงาน

11. มีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานเป็นผู้รักการประนีประนอมกับผู้อื่น

12. มีความมานะบากบั่น ความพยายามในการทำงานไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหมั่นหาความรู้เพิ่มเติม รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้ารับผิดชอบในการทำงาน

13. หลีกเลี่ยงการนินทาการพูดไร้ประโยชน์ หลีกเลี่ยงการก่อศัตรูกับเพื่อนร่วมงาน

14. พุดจาปราศรัยให้สุภาพเรียบร้อย

พื้นฐานของการมีสัมพันธภาพระหว่างผู้ทำงาน

ความจำเป็นหรือจุดเริ่มต้นที่ทำให้ผู้ทำงานต้องมีความสัมพันธ์กันนั้นมาจากหลายเหตุผล และอาจมีความซับซ้อนที่ยากจะแยกออกเป็นข้อๆได้ แต่เมื่อนำมาสรุปอธิบายได้ดังนี้ (สุรพล พยอมแย้ม. 2548 : 218 – 221)

1. เป็นเพราะขนาดหรือลักษณะของงาน

มีงานจำนวนมากที่ขนาดและปริมาณของงานใหญ่เกินกว่าจะทำเพียงคนเดียวได้ บางงานมีความซับซ้อนที่จำเป็นต้องใช้ความสามารถหลายๆด้านจึงจะทำงานได้บรรลุผล และอาจมาจากข้อจำกัดในการทำงานด้านอื่นๆ เช่น เวลาในการทำงาน ความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ข้อตกลงหรือสัญญาการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการร่วมมือกันทำงาน

2. เป็นเพราะลักษณะนิสัยส่วนบุคคล

หลายๆคนมีนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น และจะรู้สึกเป็นสุขเมื่อมีส่วนช่วยบ้างไม่ว่าจะมากหรือน้อยก็ตาม ซึ่งการเข้าไปช่วยเหลือนั้นย่อมเป็นการสร้างสัมพันธภาพไปด้วยเช่นกัน ในอีกทางหนึ่งบางคนมักขอร้องหรือขอให้อื่นเข้ามาช่วยเหลือ หรือเข้ามาเกี่ยวข้องในงานที่ตนทำ เพราะถ้าไม่มีคนอื่นร่วมงานด้วยจะไม่รู้สึกสนุกกับการทำงานนั้นๆ ซึ่งแน่นอนว่าการทำงานด้วยกันย่อมมีการติดต่อสัมพันธ์กันด้วยนั่นเอง

3. เป็นเพราะต้องการลดความขัดแย้งระหว่างกัน

มีอยู่บ่อยๆกรณีที่มีความขัดแย้งหรือมีการแข่งขันระหว่างกันต่างมีความรู้สึกว่ายังคงขัดแย้งหรือแข่งขันกันต่อไปจะไม่เป็นผลดีกับฝ่ายใด และเห็นว่าหากร่วมมือกันทำงานหรือลดความขัดแย้งให้น้อยลง ทั้งสองฝ่ายก็จะมีสุขและได้รับผลสำเร็จในงานไปพร้อมๆกัน ดังนั้นการร่วมมือกันทำงานด้วยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีจึงเป็นขั้นตอนแรกที่ต้องทำ

4. เป็นเพราะอำนาจควบคุม

การทำงานในองค์กรย่อมมีระบบและมีโครงสร้างของตำแหน่งหน้าที่อันทำให้เกิดการควบคุมหรือรับผิดชอบงานเป็นส่วนๆ การบังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่เพื่อให้เกิดผลงานตามที่ได้กำหนดอาจมีการสั่งการให้บุคคลทำงานร่วมกัน ซึ่งผู้ที่อยู่ภายใต้อำนาจควบคุมและต้องทำงานร่วมกันย่อมต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะขณะที่ทำงานด้วยกันเป็นอย่างน้อย

ประเภทของสัมพันธภาพระหว่างผู้ทำงาน

จากโครงสร้างของระบบการทำงานในหน่วยงานแต่ละหน่วย ทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความแตกต่างกันในหลายรูปแบบ และแต่ละรูปแบบจะมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นจุดเริ่มต้นของการแสดงออกตามมิติของสัมพันธภาพตามความคิดและความรู้สึกของผู้ทำงานแต่ละคน เกณฑ์กาตัดสินเหล่านี้อาจสรุปได้เป็น 4 ประเภท (Dentsch. 1972 : 245 – 319) คือ

1. เริ่มสัมพันธภาพด้วยความเชื่อถือไว้วางใจ

เมื่อต้องทำงานในหน่วยเดียวกันหรือทำงานร่วมกัน หากคิดว่าเพื่อนร่วมงานเป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความรู้สึกหวาดระแวงสงสัยในการกระทำของเพื่อนร่วมงานก็จะมีน้อยหรือไม่มีเลย ไม่มีการคิดว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจ้องที่จะเอาเปรียบหรือหาผลประโยชน์ส่วนตัว ทำให้การร่วมมือกันทำงานหรือร่วมมือทำกิจกรรมอื่นๆ มีมากขึ้น สัมพันธภาพที่เริ่มต้นเช่นนี้มักจะมีอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนนาน

2. เริ่มสัมพันธภาพด้วยความหวาดระแวง

การเริ่มต้นสัมพันธภาพด้วยความรู้สึกที่ตนเองจะเสียเปรียบ หรือคิดว่าผู้อื่นจะขาดความจริงใจและจ้องที่จะหาประโยชน์จากความสัมพันธ์กับเรา บุคคลผู้นั้นก็จะมีพฤติกรรมที่มุ่งพิทักษ์ปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่นย่อมมากไปด้วยเงื่อนไข และเป็นไปเพื่อรักษาผลประโยชน์มากกว่าการคิดช่วยเหลือหรือแบ่งปันความรู้ความสามารถให้กันและกัน สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นจะไม่ราบรื่นและไม่พัฒนาอย่างที่ควร

3. เริ่มสัมพันธภาพด้วยการร่วมมือกันทำงาน

ผู้ที่เริ่มสัมพันธภาพประเภทนี้จะเริ่มด้วยความรู้สึกที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานล้วนเป็นผู้มีคุณค่าและให้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น และคิดว่าหากการทำงานนั้นขาดฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไปงานก็จะมีอุปสรรคและไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้นทั้งสองฝ่ายต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อย่างน้อยก็ต้องมีอยู่จนกว่างานจะสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้ที่มีแนวคิดเช่นนี้มักจะเป็นฝ่ายที่เริ่มต้นสร้างสัมพันธภาพก่อนและจะกระทำทุกอย่างเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไว้

4. เริ่มสัมพันธภาพด้วยการแข่งขันกัน

สัมพันธภาพในรูปแบบนี้ดูแปลกหรือน่าจะเป็นเรื่องของความขัดแย้งมากกว่าการมีความสัมพันธ์ เหตุผลที่เป็นความสัมพันธ์เพราะแต่ละคนหรือแต่ละฝ่ายต้องกระทำกิจกรรมร่วมกันตาม

ลักษณะของงาน แต่ต่างฝ่ายต่างมีเป้าหมายที่จะเป็นผู้ชนะในขั้นสุดท้าย ทั้งนี้หากไม่มีความสัมพันธ์ต่อกันเลย การเป็นผู้ชนะหรือได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายของตนจะไม่เกิดขึ้นเลย

อารี เพชรผุด (2530 : 11) กล่าวถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานว่า ไม่ว่าบุคคลจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าปราศจากความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน การทำงานก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นกำลังสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจ การเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็น หากเพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถ เข้าใจเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเรา เกิดกำลังใจอยากทำงานให้กับหน่วยงานก้าวหน้าต่อไป แต่ในทางกลับกัน หากเรากับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกันจะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายไม่อยากทำงาน

2.2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

โรส เชลดอน (Rose Sheldon D. 1994 : 286) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรของกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ระดับปริญญาเอก พบว่า การเกี่ยวข้องทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

พอร์เตอร์ และสตีลส์ (Porter ;& Steers. 1973 : 151 – 176) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ ได้แก่ พนักงานป่าไม้ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขายของ จากการสำรวจพบว่า ความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อการลาออกและการเปลี่ยนงาน

งานวิจัยในประเทศ

อรุณ รักธรรม (2522 : 102 – 103) กล่าวว่า การที่บุคคลในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน จะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจสูงแก่บุคคลทั่วทั้งองค์กร การสร้าง ความนึกคิด ความร่วมมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก็จะกระทำได้ง่าย ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรจึงมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) เน้นถึงบทบาทของเพื่อนร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานควรจะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานอันดี มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยกระตุ้น การปฏิบัติงานของกลุ่มแนะนำช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาเฝ้าถามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พุดจากกันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จด้วยดี

อารมณ จินดาพันธ์ (2536 : 120) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู พบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีตัวหนึ่งของความตั้งใจที่จะ

เปลี่ยนงาน หมายความว่าถ้าเพื่อนร่วมงานดี การเปลี่ยนงานจะลดลง แต่ถ้าเพื่อนร่วมงานไม่ดีการเปลี่ยนงานจะสูงขึ้น ดังนั้นเพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตการทำงานของบุคคลเป็นแหล่งที่ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและคำปลอบโยนได้ หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานย่อมเกิดความสุขในการทำงาน ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือ ทำให้งานขาดคุณภาพได้ในที่สุด

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน ที่กล่าวไว้ในตอนต้น สรุปได้ว่า สัมพันธภาพเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความสามัคคีในการทำงาน และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกันภายในองค์กรเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายต้องเข้าใจกัน จากการที่แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันทำให้เกิดปัญหาภายในองค์กรได้ ย่อมมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร

2.2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

2.2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

งานวิจัยในประเทศ

วันดี เศวตมัล (หทัยรัตน์ จิรนนทิพัทธ์. 2539 : 66 ; อ้างอิงจาก วันดี เศวตมัล. 2535) ได้ศึกษารูปแบบการให้บริการพยาบาลที่เน้นการให้ข้อมูลข่าวสาร และพบว่าผู้ป่วยมีความพอใจในพยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกด้วยการพูดไพเราะอ่อนหวาน ทางตรงกันข้ามการพูดคุยกัณของพยาบาลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยที่สื่อความหมายโดยตรงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความทรมานใจและทำให้ลดความเชื่อถือในระหว่างการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร ที่กล่าวไว้ในตอนต้น สรุปได้ว่า การทำงานของพนักงานด้านบริการที่มีต่อผู้รับบริการ มีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งเกิดผลดีกับองค์กรที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อองค์กร และเมื่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับเกียรติและความไว้วางใจในการบริการ ทำให้ผู้ให้บริการทำงานได้อย่างเต็มที่ และทางองค์กรตอบแทนพนักงานด้วยสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กร

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด

ข้อมูลบริษัท

มุ่งมั่นเพื่อให้บริการที่ดีเยี่ยม และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารที่เป็นลูกค้าของเรา
นกแอร์ คือ สายการบินราคาประหยัด บริหารงานโดย บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ซึ่งมี
บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ร่วมกับผู้ถือหุ้นอื่นๆ “ นกแอร์ ” เป็นชื่อง่ายๆ สั้นๆ
ง่ายต่อการจดจำ เป็นชื่อที่สื่อถึงความเป็นมิตร และเป็นสัญลักษณ์แห่งอิสรภาพการเดินทาง โดยเฉพาะ
อย่างยิ่งเป็นชื่อที่ย้ำความเป็นไทยอย่างแท้จริง

ชื่อ นกแอร์ จึงเป็นการสื่อตัวตนที่แท้จริงขององค์กรของเรา

ประการแรก : ความเป็นมิตร

สิ่งที่นกแอร์เน้นให้ความสำคัญที่สุดอีกอย่างหนึ่ง คือ เราไม่เคยลืมว่าเราทำธุรกิจบริการ เราจึง
มุ่งมั่นเพื่อให้บริการที่ดีเยี่ยม และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้โดยสารที่เป็นลูกค้าของเรา

ประการที่สอง : อิสรภาพแห่งการเดินทาง

นกแอร์มุ่งมั่นที่จะเป็นกลไกสำคัญในการทำให้การเดินทางทางเครื่องบิน ไม่เป็นสิ่งที่หวัหวั
ราคาแพงสำหรับคนไทยอีกต่อไป ประชาชนคนไทยจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีทัดเทียมนานาชาติ
และมีความอบอุ่นในครอบครัวมากขึ้น เพราะไปมาหาสู่กันได้ง่ายและประหยัด เราจะมีโอกาสอันดีที่จะ
ได้ค้นพบประเทศไทยอันสวยงามของเรา โดยปราศจากข้อจำกัดด้านการเดินทางทางเครื่องบิน ในราคา
ที่สูงเกินกว่าจะใช้บริการได้

อย่างไรก็ตาม นกแอร์ถือว่าเรื่องความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญที่สุด การที่นกแอร์ได้รับการ
สนับสนุนอย่างยิ่งจากการบินไทยที่เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ในด้านตัวเครื่องบิน กัปตัน และนักบิน รวมทั้ง
การซ่อมบำรุง ซึ่งทั้งหมดเป็นมาตรฐานระดับโลกของการบินไทย ผู้โดยสารของเราจึงมั่นใจได้อย่างเต็ม
เปี่ยมตลอดเส้นทางการเดินทางกับนกแอร์

นกแอร์เปิดให้บริการการบินภายในประเทศ 8 จังหวัดหลัก ได้แก่ เชียงใหม่ หาดใหญ่ อุดรธานี
เลย กระบี่ ภูเก็ต ตรัง นครศรีธรรมราช และเที่ยวบินระหว่างจังหวัด เชียงใหม่ – อุดรธานี, เชียงใหม่ –
แม่ฮ่องสอน, หาดใหญ่ - ภูเก็ต อีกทั้งยังได้ร่วมมือกับสายการบินเอส จี เอ เพื่อเปิดเส้นทางบินใหม่ดังนี้
เชียงใหม่ – เชียงราย, เชียงใหม่ – ปาย, กรุงเทพฯ – หัวหิน นอกจากนี้ นกแอร์ได้เปิดเส้นทางบิน
ระหว่างประเทศเป็นเส้นทางแรกคือ กรุงเทพฯ – บังกลอร์(อินเดีย)

บริษัทดำเนินการ	บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด
ข้อมูลทางธุรกิจ	สายการบินราคาประหยัดที่เป็นสายการบินโดยตรงของคนไทย เพื่อโอกาสและทางเลือกใหม่ของคนไทย พร้อมนำเสนอความสะดวกสบายในการจองที่นั่งและชำระเงิน ภายใต้มาตรฐานปฏิบัติการบินระดับสากล ซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกับการบินไทย
ก่อตั้ง	ปี 2547
สำนักงานใหญ่	เลขที่ 183 อาคารรัชนาการ ชั้น 17 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ผู้บริหารสูงสุด	1. นายพาที สารสิน (ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) 2. นายปิยะ ยอดมณี (รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสสายงานจัดการธุรกิจ) 3. นางกุลวดี กาญจนโษษย์ (รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายบัญชีและการเงิน) 4. กัปตันสรโรจ บุญมา (รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายปฏิบัติการบิน) 5. นายพิษณุ สามะพุทธิ (รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน) 6. นายสีหพันธุ์ ชุมสาย ณ อยุธยา (รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายการตลาด)
จำนวนพนักงาน	650 คน เดือนมีนาคม 2550
กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	ประชาชนคนไทย และนักเดินทางต่างชาติ ที่ต้องการโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อค้นพบความสวยงามของประเทศไทย และติดต่อธุรกิจ รวมถึงการเดินทางไปมาหาสู่กันระหว่างครอบครัวได้ทุกเวลาที่ต้องการ ในราคาที่เหมาะสม
วิสัยทัศน์	นกแอร์เป็นผู้ให้บริการด้านการเดินทางที่ได้รับการไว้วางใจสูงสุดเสมอในภูมิภาคเอเชีย ด้วยความมุ่งมั่นในด้านการบริการจากบุคลากรที่ดีเลิศ พร้อมประสบการณ์แปลกใหม่ในวิถีแห่งความเป็นไทย

พันธกิจ	1. เพื่อก้าวเป็นสายการบินราคาประหยัดที่มอบบริการคุณภาพสูงให้กับลูกค้าในประเทศไทยและเอเชีย ตลอดจนเป็นที่ยอมรับในหมู่นักเดินทางในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ว่าเป็นสายการบินที่คุ้มค่าและโดดเด่นด้วยความเป็นมิตรและความมีเสน่ห์แบบไทย 2. เพื่อให้บริการการบินระดับภูมิภาคแบบ “บินตรงจากจุดหมายหนึ่งไปสู่อีกจุดหมายหนึ่ง” ที่ปลอดภัย เชื่อถือได้ สะดวก และคุ้มค่า 3. เพื่อมอบผลตอบแทนการลงทุนที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือหุ้น ด้วยการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ 4. เพื่อพัฒนาและจูงใจพนักงานให้เป็นบุคลากรที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีศักยภาพในเชิงผลผลิตระดับสูง
สโลแกน	ทุกเที่ยวบินมีรอยยิ้ม
จุดหมายปลายทาง	<u>ภายในประเทศ</u> กรุงเทพฯ (ดอนเมือง) - เชียงใหม่, เชียงราย, อุดรธานี, อุบลราชธานี, เลย์, หาดใหญ่, ภูเก็ต, นครศรีธรรมราช, ตรัง, กระบี่, เชียงใหม่ - อุดรธานี, เชียงใหม่ - แม่ฮ่องสอน, และเส้นทางการบินใหม่ระหว่าง เชียงใหม่ - เชียงราย, เชียงใหม่ - ปาย, เชียงใหม่ - แพร่, กรุงเทพฯ(สุวรรณภูมิ) - หัวหิน <u>ระหว่างประเทศ</u> กรุงเทพฯ - บังกลอร์, ฮานอย
เครื่องบิน	737 - 400 (150 ที่นั่ง/ 156 ที่นั่ง/ 168 ที่นั่ง) 738 - 800 (189 ที่นั่ง) ATR - 72 (66 ที่นั่ง) เซสนา 208บี แกรนด์ คาราวาน (11 ที่นั่ง)
เบอร์โทรศัพท์ลูกค้าสัมพันธ์	ประเทศไทย โทร.1318 จังหวัดนครศรีธรรมราช กระบี่ ตรัง โทร.075-369324 ประเทศอินเดีย โทร. +91-80-41132900 ประเทศเวียดนาม โทร. +844-768-9000

ช่องทางการจำหน่าย เว็บไซต์ www.nokair.com
 ศูนย์บริการลูกค้าโทร. 1318
 สำนักงานขายประจำสนามบิน

กัปตันและลูกเรือ

นกแอร์คำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติการบินเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจของเรา กัปตันของเราเป็นนักบินฝีมือเยี่ยมจาก บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และมีชั่วโมงบินมากกว่า 10,000 ชั่วโมง อีกทั้งได้รับการฝึกอบรมตามมาตรฐานขั้นสูงอย่างต่อเนื่อง ตามที่การบินไทยให้การสนับสนุน จนได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการจาก FAA ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศที่เป็นที่ยอมรับที่สุดในโลกอีกด้วย นอกจากนี้ กัปตันของเรายังมีความคุ้นเคยกับเส้นทางการบิน สภาพภูมิประเทศ และภูมิอากาศอย่างดีเยี่ยม ทำให้ผู้โดยสารสามารถจะอุ่นใจได้เต็มที่เมื่อเดินทางกับนกแอร์

ผู้บริหารสูงสุดฝ่ายปฏิบัติการบิน คือ กัปตันสรโรจ บุญมา (รองประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการบิน) เป็นผู้ควบคุมดูแลคุณภาพของกัปตันและนักบินทุกท่าน โดยกัปตันสรโรจได้โอนย้ายมาเป็นผู้บริหารของสายการบินนกแอร์ จากตำแหน่งหน้าที่เดิมที่บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งทำหน้าที่บริหารฝ่ายดูแลผู้ฝึกสอนและประเมินผลของการบินไทย กัปตันสรโรจยังมีประสบการณ์อันเชี่ยวชาญทั้งเครื่องบินทั้งแบบ Boeing 747-400, AIRBUS A300, และ 737-400 เป็นอย่างดีเยี่ยม ผู้โดยสารจึงมั่นใจได้เต็มที่กับคุณภาพของบุคลากรทางการบินของนกแอร์

ในส่วนของลูกเรือ นกแอร์ได้คัดสรรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างเข้มงวดภายใต้มาตรฐานเดียวกับการบินไทย หลังจากนั้นลูกเรือทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมจากการบินไทย ทำให้สามารถดูแลด้านความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารได้ในระดับมืออาชีพ

ในด้านการบริการ สิ่งที่นกแอร์ให้ความสำคัญที่สุดในการคัดสรรพนักงานต้อนรับ คือ พนักงานต้องเป็นผู้ที่รักงานบริการ มีบุคลิกที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริง มีความขยัน ฉลาดเฉลียว ภาษาอังกฤษคล่องแคล่ว และเป็นมิตรกับทุกคน นกแอร์มุ่งมั่นที่จะมอบประสบการณ์การเดินทางที่มีความสุขแก่ผู้โดยสารของเราทุกคนในทุกเที่ยวบิน นกแอร์เชื่อว่าการเดินทางที่สมบูรณ์แบบมีส่วนสำคัญมาจากผู้ให้บริการที่สามารถสร้างสรรค์ความสุขให้แก่ผู้โดยสารได้เหมาะสม

วัฒนธรรมนกแอร์

สายการบินนกแอร์มี วัฒนธรรมองค์กรที่แสดงออกถึงความเป็นมิตร เป็นหัวใจของการทำธุรกิจของนกแอร์ เราพร้อมที่จะนำเสนอการบริการที่มีรูปแบบอันเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นและความเป็นกันเอง ความสนุกสนานและความเป็นมิตรสะท้อนให้เห็น ถึงความเป็นตัวเองของชาวนกแอร์ในองค์กรทุกคน และ สะท้อนสู่สังคมผ่านกิจกรรมการตลาดต่างๆ ที่จัดขึ้นสำหรับลูกค้าทุกท่านที่ได้เข้ามาสัมผัสกับการเดินทางแบบนกแอร์

การดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสเป็นสิ่งที่นกแอร์ยึดมั่นในการทำงาน และเพราะลูกค้าคือหัวใจของเรา นกแอร์มุ่งบริการท่านด้วยความเป็นมิตรและความเป็นกันเอง หากปราศจากวัฒนธรรม “ นก ” ที่เรายึดมั่นในการทำธุรกิจแล้ว เราจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลย

ความปลอดภัยของนกแอร์

สายการบินนกแอร์คำนึงถึงความปลอดภัยของท่านผู้โดยสารเป็นหลักสำคัญ

เครื่องบิน

สายการบินนกแอร์คำนึงถึงความปลอดภัยของท่านผู้โดยสารเป็นหลักสำคัญ และเพื่อความมั่นใจของท่านผู้โดยสารทุกท่านต่อความปลอดภัยที่ท่านจะได้รับตลอดการเดินทางกับนกแอร์ เราใช้เครื่องบินที่เช่าจากการบินไทยและรวมทั้งใช้บุคลากรบำรุงเครื่องบินเดียวกันกับการบินไทย ซึ่งเป็นระบบที่มีมาตรฐานการซ่อมบำรุงที่เป็นสากล มาตรฐานดังกล่าวยังได้รับความไว้วางใจจากสายการบินต่างชาติที่มีชื่อเสียงอีกหลายราย ทั้งนี้เนื่องมาจากมาตรฐานของการบินไทยนั้นได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมการขนส่งทางอากาศแห่งประเทศไทย (Department of Civil Aviation หรือ DCA) และ องค์การขนส่งทางอากาศของต่างประเทศที่สำคัญ ได้แก่ องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (US Federal Aviation Administration หรือ FAA) และองค์การร่วมบริหารการบินแห่งยุโรป (Europe 's Joint Aviation Authority หรือ JAA) ตลอดจนการรับรองคุณภาพ ISO 9002 ด้านการบริหารจัดการระบบที่มีคุณภาพ และยังได้ ISO 14000 ในการรับรองด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม อีกด้วย

มาตรฐานการฝึกอบรมลูกเรือ

สายการบินนกแอร์คำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลักสำคัญ เราจึงใช้มาตรฐานในการฝึกอบรมแบบเดียวกันกับการบินไทย เสมือนเป็นลูกเรือของการบินไทย ผู้โดยสารทุกท่านจึงมั่นใจได้ว่าจะได้รับมาตรฐานความปลอดภัยที่มีคุณภาพสูงสุดอย่างแน่นอน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 191 คน และใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานหญิง 141 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเนื้อหาออกเป็น 10 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามด้านสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

ตอนที่ 10 แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น/เดือน กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () เพื่อแสดงข้อมูลของท่านและระบุสายการบินตามความเป็นจริง รายได้ของท่านเมื่อเทียบกับสายการบินอื่น/เดือน

- () มากกว่าสายการบิน.....
- () เทียบเท่ากับสายการบิน.....
- () น้อยกว่าสายการบิน.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเองโดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความภาคภูมิใจในตนเอง

2.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับความภาคภูมิใจในตนเองของ ระจิตร์แก้ว เล็กอุทัย (2542 : 130-140)

2.3 สร้างแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และข้อ 2.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามนี้อย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

- | | |
|----------------|---|
| จริงที่สุด | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด |
| จริง | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก |
| จริงบ้าง | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง |
| จริงน้อย | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย |
| จริงน้อยที่สุด | หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด |

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ท่านรู้สึกว่าคุณมีความรู้ความสามารถที่ สอบผ่านการคัดเลือก					
00	ท่านสามารถช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระ ของครอบครัวได้					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
(คะแนน)		(คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) และกำหนด
เกณฑ์การแปลความหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง ความภาคภูมิใจในตนเองอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง ความภาคภูมิใจในตนเองอยู่ในระดับปาน กลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง ความภาคภูมิใจในตนเองอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามอัตมโนทัศน์โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับอัตมโนทัศน์

3.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์ของ รุจิรา สูงใหญ่ (2539 : 87-96)

3.3 สร้างแบบสอบถามอัตมโนทัศน์ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 3.1 และข้อ 3.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามอัตมโนทัศน์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามอัตมโนทัศน์ ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงาน					
00	ท่านมองเห็นคุณค่า ความรู้ ความสามารถในตนเอง					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง อัตมโนทัศน์อยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง อัตมโนทัศน์อยู่ในระดับดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง อัตมโนทัศน์อยู่ในระดับไม่ดี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะงานในการทำงานโดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานในการทำงาน

4.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานในการทำงานของ ธารทิพย์ ภาคสุวรรณ (2540 : 99-115) ดาราพร นิวกะบุตร (2546 : 135-141) และ อรรพรรณ อยู่คง (2546 : 97-101)

4.3 สร้างแบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 4.1 และข้อ 4.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ หลายๆด้านในการแก้ไขปัญหาต่างๆ					
00	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบและวิธีการใน การทำงานของตนเองได้					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
(คะแนน)		(คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) และกำหนด
เกณฑ์การแปลความหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง ลักษณะงานในการทำงานอยู่ในระดับ เหมาะสม
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง ลักษณะงานในการทำงานอยู่ในระดับ เหมาะสมพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง ลักษณะงานในการทำงานอยู่ในระดับไม่ เหมาะสม

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานโดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

5.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

5.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานของ จเร นาคว (2544 : 116-126) ดาราพร นิวกะบุตร (2546 : 135-141) และ อรรวรรณ อยู่คง (2546 : 97-101)

5.3 สร้างแบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1 และ ข้อ 5.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
- จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
- จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
- จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
- จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมี โอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ ของพนักงานแต่ละคน					
00	องค์กรสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในงาน เพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงานโดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

- 6.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน
- 6.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับสวัสดิการและความปลอดภัยในงานของ จเร นาจจุ (2544 : 116-126) ธารทิพย์ ภาคสุวรรณ (2540 : 99-115) และดารารพร นิวาคะบุตร (2546 : 135-141)
- 6.3 สร้างแบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1 และข้อ 6.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

- จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	องค์กรได้จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในบริษัท					
00	สวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร ทำให้ท่าน มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
(คะแนน)		(คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) และกำหนด
 เกณฑ์การแปลความหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง สวัสดิการและความปลอดภัยในงานอยู่ใน
 ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง สวัสดิการและความปลอดภัยในงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง สวัสดิการและความปลอดภัยในงานอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาโดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

7.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

7.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาของ จเร นาคว (2544 : 116-126) และธารทิพย์ ภาคสุวรรณ (2540 : 99-115)

7.3 สร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 7.1 และข้อ 7.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด เพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ท่านได้รับการสนับสนุนหรือคำแนะนำที่ดี จากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
00	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของท่านเสมอ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) และกำหนด
เกณฑ์การแปลความหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับไม่ดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะงานในการทำงานโดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

8.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

8.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานของ จเร นาคจุ (2544 : 116-126) และอรรณณ อยู่คง (2546 : 97-101)

8.3 สร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 8.1 และข้อ 8.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด เพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	เพื่อนร่วมงานยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน					
00	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านจัดว่าเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับไม่ดี

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารโดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

9.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

9.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารของจเร นาคว (2544 : 116-126)

9.3 สร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 9.1 และข้อ 9.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามนี้อย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด เพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
 จริง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
 จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ผู้โดยสารปฏิบัติตามคำแนะนำของท่านเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยเสมอ					
00	ท่านดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารอยู่ในระดับดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารอยู่ในระดับไม่ดี

ตอนที่ 10 แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรโดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

- 10.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร
- 10.2 ศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กรของระจิตร์แก้ว เล็กอุทัย (2542 : 130-140) ดาราพร นิวกะบุตร (2546 : 135-141) และ อรรพรรณ อยู่คง (2546 : 97-101)
- 10.3 สร้างแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กรตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 10.1 และข้อ 10.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert) มี 5 ระดับ ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	ท่านตัดสินใจถูกที่เข้ามาทำงานในองค์กรนี้					
00	ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อบริษัทอย่างสม่ำเสมอตลอดมา					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจสอบและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
(คะแนน)		(คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง ความผูกพันกับองค์กรอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง ความผูกพันกับองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง ความผูกพันกับองค์กรอยู่ในระดับน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตามลำดับต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลี่ยมแสง ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Item Discrimination) โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาเป็นแบบสอบถามการวิจัย ได้ผลดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง จำนวน 17 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.311-6.500

ตอนที่ 3 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์ จำนวน 13 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.386-6.441

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน จำนวน 19 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 1.414-8.002

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำนวน 8 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 5.224-9.610

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน จำนวน 11 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.139-8.100

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 10 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.220-10.436

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.310-11.877

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.369-5.815

ตอนที่ 10 แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร จำนวน 13 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.467-9.867

3. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วตามข้อ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8313

ตอนที่ 3 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8604

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8728

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8745

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยใน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8576

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8716

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8983

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8288

ตอนที่ 10 แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9063

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยื่นต่อกรรมการผู้จัดการ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 1-21 มีนาคม 2551 จำนวน 141 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืนมาครบทั้ง 141 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตอบเสร็จแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คือตอบครบทุกข้อ ผลปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกระทำการประมวลข้อมูลทางสถิติ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. หาค่าร้อยละ ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น/เดือน
2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 - 10

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ ของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1

3.2 วิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา T-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Mean Square)
r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
$\hat{Y}$	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
X_1	แทน	รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : มากกว่าสายการบินอื่น
X_2	แทน	รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น
X_3	แทน	รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น
X_4	แทน	ความภาคภูมิใจในตนเอง
X_5	แทน	อัตมโนทัศน์
X_6	แทน	ลักษณะงานในการทำงาน
X_7	แทน	ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
X_8	แทน	สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน
X_9	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

X_{10}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน
X_{11}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร
Y	แทน	ความผูกพันกับองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS.

(Statistical Package for Social Science) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น ความภาคภูมิใจในตนเอง และอัตโนทัศน์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร และความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตาม รายได้เมื่อเทียบกับสายบินอื่น ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำแนกตามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น

ปัจจัย	ระดับของปัจจัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น	มากกว่าสายการบินอื่น	0	0
	เทียบเท่าสายการบินอื่น	3	2.10
	น้อยกว่าสายการบินอื่น	138	97.90
	รวม	141	100.0

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 141 คน เมื่อจำแนกตามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น พบว่า ส่วนใหญ่ มีรายได้ น้อยกว่าสายการบินอื่น คิดเป็นร้อยละ 97.90 และรายได้เทียบเท่าสายการบินอื่น คิดเป็นร้อยละ 2.10

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตนเอง และอัตมโนทัศน์ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร และความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานและความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน บินนกแอร์ จำกัด

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	การแปลผล
ความภาคภูมิใจในตนเอง	3.86	.34	มาก
อัตมโนทัศน์	3.94	.41	ดี
ลักษณะงานในการทำงาน	3.55	.41	เหมาะสม
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	2.60	.66	ปานกลาง
สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน	2.59	.59	ปานกลาง
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา	3.48	.58	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน	4.30	.41	ดี
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร	4.07	.38	ดี
ความผูกพันกับองค์กร	3.41	.52	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน บินนกแอร์ จำกัด มีความภาคภูมิใจในตนเองมาก มีอัตมโนทัศน์ดี มีลักษณะงานในการทำงานเหมาะสม มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานระดับปานกลาง มีสวัสดิการและความปลอดภัยในงานระดับปานกลาง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาระดับดีพอใช้ มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานระดับดี มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารระดับดี และความผูกพันกับองค์กรระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน บินนกแอร์ จำกัด โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เป็นการวิเคราะห์สมมติฐานข้อ 1 ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	Y
X ₂	1.000	-1.000**	.000	-.044	.093	.209*	.223**	.165	-.188	.026	.152
X ₃		1.000	.000	.044	-.093	-.209*	-.223**	-.165	.188	-.026	-.152
X ₄			1.000	.742	.526**	.034	.037	.208*	.435**	.409**	.366**
X ₅				1.000	.395**	-.102	-.102	.025	.507**	.306**	.227**
X ₆					1.000	.531**	.396**	.596**	.172*	.354**	.502**
X ₇						1.000	.676**	.593**	-.094	.069	.378**
X ₈							1.000	.550**	-.046	.140	.439**
X ₉								1.000	.079	.334**	.549**
X ₁₀									1.000	.371**	.288**
X ₁₁										1.000	.391**
Y											1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8 ปัจจัย ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตนเอง(x_4) อัตมโนทัศน์(x_5) ลักษณะงานในการทำงาน(x_6) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน(x_7) สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน(x_8) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา(x_9) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน(x_{10}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร(x_{11})

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น (x_2) รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น (x_3)

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด กล่าวคือการเสนอผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	16.263	4.066	25.665**
Residual	136	21.544	.158	
total	140	37.807		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า มีปัจจัยจำนวน 4 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ปัจจัย	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₉	.320	.071	.359	.549	.301	59.845**
X ₉ , X ₄	.313	.113	.242	.606	.368	40.096**
X ₉ , X ₄ , X ₈	.229	.069	.204	.635	.403	30.874**
X ₉ , X ₄ , X ₈ , X ₁₀	.213	.090	.182	.656	.430	25.665**
a	=		.448			
R	=		.656			
R ²	=		.430			
SE _{est}	=		.398			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา(x₉) ความภาคภูมิใจในตนเอง (x₄) สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน (x₈) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน(x₁₀) ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ได้ร้อยละ 43 ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = .448 + .320X_9 + .313X_4 + .229X_8 + .213X_{10}$$

สมการพยากรณ์ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .359X_9 + .242X_4 + .204X_8 + .182X_{10}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท สายการบิน บินนกแอร์ จำกัด โดยมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 191 คน และใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานหญิง 141 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเนื้อหาออกเป็น 10 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) มี 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.311-6.500 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8313

ตอนที่ 3 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) มี 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.386-6.441 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8604

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) มี 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 1.414-8.002 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8728

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) มี 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 5.224-9.610 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8745

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) มี 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.139-8.100 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8576

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) มี 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.220-10.436 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8716

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.310-11.877 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8983

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.369-5.815 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8288

ตอนที่ 10 แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) มี 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.467-9.867 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9063

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยื่นต่อกรรมการผู้จัดการ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 1-21 มีนาคม 2551 จำนวน 141 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืนมาครบทั้ง 141 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตอบเสร็จแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คือตอบครบทุกข้อ ผลปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. หาค่าร้อยละ ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นต่อเดือน
2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 - 10
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
4. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8 ปัจจัย ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตนเอง(x_4) อัตมโนทัศน์(x_5) ลักษณะงานในการทำงาน(x_6) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน(x_7) สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน(x_8) สัมพันธภาพ

ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา(x_9) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน(x_{10}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร(x_{11})

2. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น (x_2) รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น (x_3)

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา (x_9) ความภาคภูมิใจในตนเอง (x_4) สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน (x_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน (x_{10}) ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ได้ร้อยละ 43

4. สมการพยากรณ์ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด มีดังนี้

4.1 สมการพยากรณ์ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = .448 + .320X_9 + .313X_4 + .229X_8 + .213X_{10}$$

4.2 สมการพยากรณ์ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .359X_9 + .242X_4 + .204X_8 + .182X_{10}$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8 ปัจจัย ได้แก่ ความภาคภูมิใจในตนเอง(x_4) อัตมโนทัศน์(x_5) ลักษณะงานในการทำงาน(x_6) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน(x_7) สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน(x_8) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา(x_9) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน(x_{10}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร(x_{11}) อภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ความภาคภูมิใจในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความภาคภูมิใจในตนเองมาก มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพที่ผู้หญิงส่วนใหญ่มีความใฝ่ฝันที่อยากจะเป็น ดังนั้นจึงเป็นอาชีพที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งกว่าจะได้ผ่านการคัดเลือกเข้ามาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นมียุติด้วยกันหลายขั้นตอน เพื่อหาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และแต่ละขั้นตอนก็เป็นการทดสอบเพื่อวัดระดับความรู้ความสามารถ ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และความฉลาดทางอารมณ์ หลังจากที่ได้ผ่านการคัดเลือกขั้นพื้นฐานแล้ว ผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจะต้องเข้ารับการตรวจร่างกาย เพราะอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น นอกจากจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถแล้ว จะต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงด้วย ซึ่งเป็นความพร้อมขั้นพื้นฐานในการทำงาน ดังนั้นกว่าที่จะได้มาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ พร้อมทั้งจะให้บริการที่ดีและความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร และยังเป็นอาชีพที่สังคมให้เกียรติและการยอมรับ จุดนี้เองผู้ที่ผ่านการคัดเลือกจึงมีความภาคภูมิใจในตนเองมากที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กรและยอมส่งผลถึงความภาคภูมิใจในองค์กรที่ตนเองได้รับเลือกในการเข้ามาทำงาน เมื่อเกิดความภาคภูมิใจในงานและองค์กร จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น ความภาคภูมิใจในตนเองจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งต่อความผูกพันกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของออสติน (อรัญญา สุวรรณวิ. 2541 : 24-26 ; อ้างอิงจาก Austin. 1984. Dissertation Alestracts International 45(2). P. 423) ได้ศึกษาผู้บริหารระดับกลางในมหาวิทยาลัยโดยการสำรวจและการสัมภาษณ์ใน 3 ด้านคือ ความผูกพันกับตำแหน่ง ความผูกพันกับหน่วยงาน และความผูกพันกับอาชีพที่เป็นอาจารย์ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 50 มีความผูกพันกับตำแหน่งเป็นอันดับแรก และองค์ประกอบที่ส่งผลมี 4 ประการคือ ความต้องการอิสระ ความต้องการมีชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ และการที่ได้มีโอกาสรวมทำงานกับบุคคลที่น่าสนใจ และแมทธิวและฟาร์ (Mathieu ;& Farr. 1991 : 127 – 133) ศึกษาพบว่าความรู้สึกร่วมงานที่ทำมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนทำให้บุคคลเห็นว่างานและองค์การของตนมีคุณค่าทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในงานและองค์การ อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันต่อองค์การ

ดังนั้น ความภาคภูมิใจในตนเองจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

1.2 อัตมโนทัศน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอัตมโนทัศน์ดี มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ได้แก่ ระดับการศึกษา ความสามารถทางด้านภาษา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความฉลาดทางอารมณ์ มีบุคลิกภาพ

และรูปร่างหน้าตาดี เป็นต้น ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายได้เหมาะสม น่าเชื่อถือ หน้าตาสะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี กล้าแสดงความคิดเห็นและมีลักษณะท่าทางที่เป็นมิตร จากลักษณะและคุณสมบัติที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรจึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความรู้สึกที่ดีต่อรูปร่างหน้าตา และความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง มองว่าตนเองมีคุณค่ามากขึ้น และรู้สึกดีที่คนในสังคมให้เกียรติและต้องการการยอมรับ บวกกับองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากเพราะถือว่าเป็นภาพลักษณ์ให้กับทางองค์กรในการให้บริการผู้โดยสาร เพื่อให้ทางผู้โดยสารรู้สึกดีต่อองค์กร เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอัตมโนทัศน์ดีย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทางองค์กรให้ความสำคัญดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมาก จากการตอบแทนขององค์กรในรูปแบบของสวัสดิการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนา ไกรสีหนาท (2534) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบอัตมโนทัศน์ สุขภาพจิต และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กับพยาบาลเทคนิค ผลปรากฏว่า ในพยาบาลวิชาชีพ พบว่า อัตมโนทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิต และอัตมโนทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ส่วนในพยาบาลเทคนิค พบว่า อัตมโนทัศน์ สุขภาพจิต และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ดังนั้น อัตมโนทัศน์จึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

1.3 ลักษณะงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะงานในการทำงานเหมาะสม มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พบปะพูดคุยกับผู้โดยสาร การสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน งานที่ทำจัดได้ว่าเป็นงานนอกสถานที่ ไม่ต้องนั่งอยู่กับที่ทำงาน ทำให้งานที่ทำไม่น่าเบื่อ ซึ่งจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน นอกจากจะต้องให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสารแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารด้วย จากข้อนี้เองที่ทำให้อาชีพนี้มีลักษณะงานที่ทำอยู่มีความท้าทาย ต่างจากงานบริการด้านอื่นๆ นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีอิสระในการทำงานที่จะลาหยุด ตลอดจนสามารถที่จะเลือกวัน และเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการวางแผนล่วงหน้าเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิตของพนักงานแต่ละคน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ระหว่าง 2 ชั่วโมงถึง 4 ชั่วโมงต่อวันซึ่งถือว่าไม่มากนักและยังได้ค่าตอบแทนสูงกว่าอาชีพอื่น และทางพนักงานยังสามารถเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับทางองค์กรได้ นั่นทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กรในทางบวก ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีลักษณะงาน

ในการทำงานที่เหมาะสมจึงมีความผูกพันกับองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปราณอม กิตติสุขภูธร (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ จากการศึกษาพบว่า ความสำคัญของลักษณะงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น ลักษณะงานในการทำงานจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมาก มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานเป็นความต้องการของคนทุกคน ดังนั้น ถ้าหน่วยงานสามารถส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะ และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานย่อมส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความต้องการทำงานอยู่ในบริษัทต่อไป ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิภาณันท์ ภาวพัทธ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายโภชนาการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

1.5 สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสวัสดิการและความปลอดภัยในงานมาก มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะสวัสดิการและความปลอดภัยในงานเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งตรงกับทฤษฎีความต้องการขั้นที่ 2 ของมาสโลว์ ทางองค์กรมีสวัสดิการที่น่าสนใจให้กับทางพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ ตัวเครื่องบินบินภายในประเทศ 20 ใบต่อปี จัดกิจกรรมนอกสถานที่ให้พนักงานได้ผ่อนคลาย ออกค่าใช้จ่ายในการทำหนังสือเดินทางให้ เครื่องแบบพนักงานกระเป๋เดินทางไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย นั้นทำให้สวัสดิการที่ได้รับตอบสนองอย่างเพียงพอเมื่อเป็นเช่นนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความผูกพันกับองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชฎาภา ประเสริฐทรง (2541 : 820) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษา พบว่า ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินเดือนประจำ อัตราการขึ้นเงินเดือน

สวัสดิการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จเร นาคว (2544 : 93) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลางพบว่า ความพึงพอใจ การทำงานด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

ดังนั้น สวัสดิการและความปลอดภัยในงานจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

1.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา เป็นพื้นฐานที่จะช่วยให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ดังนั้น หากผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ไม่มีความเป็นกันเอง ปฏิบัติต่อพนักงานไม่เท่าเทียมกันและไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ปรึกษาปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ และพนักงานจะไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงาน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงขององค์กร ดังนั้น การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้องค์กรพัฒนาและก้าวหน้าต่อไป จึงทำให้เห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาถ้าเป็นไปด้วยดีแล้วพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็就会有ความผูกพันกับองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เจอเมียร์ และเบอเคส (วิลเลียม คัมภีร์รักษ์. 2542 : 38 ; อ้างอิงจาก Jermier ;& Berkes. 1979. Administrative Science Quarterly, 24. p. 1 – 19) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 158 นาย พบว่าพฤติกรรมผู้นำแบบให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา และพฤติกรรมผู้นำแบบให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา ในระดับปานกลาง

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

1.7 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานดี มีความ

ผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติตนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ได้แก่ การทักทายเมื่อพบเจอกัน ไหว้และแสดงความเคารพตามลำดับอาวุโส ชมเชย แสดงความยินดีกับเพื่อนเมื่อประสบความสำเร็จ พุดตักเตือนและให้กำลังใจเมื่อทำผิดพลาด ช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกันในด้านการทำงาน มีความเป็นกันเองต่อกันไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อเพื่อนมีปัญหาสามารถเป็นที่ปรึกษาได้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความสำเร็จด้านการงาน และร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา จากความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเช่นนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความผูกพันกับองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อังคณา โกสีย์สวัสดิ์ (2534 : 86) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันสถาบัน

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

1.8 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารดี มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นกันเองจึงสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร นอกจากนี้ พนักงานยังคอยช่วยเหลือในเวลาที่ผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือ และที่สำคัญพนักงานให้เกียรติผู้โดยสารเช่นเดียวกับที่ผู้โดยสารให้เกียรติพนักงาน จึงทำให้เกิดความร่วมมือกันกับทั้งสองฝ่าย สร้างความเป็นกันเองกับผู้โดยสารทั้งทางด้านวาจาและกิริยาและส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น นั้นเพื่อภาพลักษณ์ขององค์กรและความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการใช้บริการหรือความภักดีของผู้โดยสารในการใช้บริการครั้งต่อไป ทำให้องค์กรคงอยู่และเติบโตต่อไป ดังนั้นจากความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเช่นนี้ จึงเป็นประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารและองค์กร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงเกิดความผูกพันกับองค์กรมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันดี เสวตมามล และคณะ (หทัยรัตน์ จิรนนทิพัทธ์. 2539 : 66 ; อ้างอิงจาก วันดี เสวตมามล. 2535) ได้ศึกษารูปแบบการให้บริการพยาบาลที่เน้นการให้ข้อมูลข่าวสาร และพบว่าผู้ป่วยมีความพอใจในพยาบาลที่มีพฤติกรรมแสดงออกด้วยการพูดไพเราะอ่อนหวาน ทางตรงกันข้ามการพูดคุยกันของพยาบาลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยที่สื่อความหมายโดยตรงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความทรมานใจและทำให้ลดความเชื่อถือในระหว่างการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน บินนกแอร์ จำกัด

2. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน บินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น (x_2) รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น (x_3) อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน บินนกแอร์ จำกัด แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนที่มีรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ รายได้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็ถือว่าอยู่ในระดับสูงอยู่เมื่อเทียบกับรายได้ของผู้ที่มีอาชีพบริการด้านอื่นๆ เช่น พนักงานธนาคาร พนักงานต้อนรับบนรถโดยสาร และพนักงานโรงแรม เป็นต้น และลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินน่าสนใจ มีอิสระ ตลอดจนสามารถที่จะเลือกวัน และเวลาในการปฏิบัติงาน ได้ตามความต้องการ และที่สำคัญเป็นที่ยอมรับกันว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่มีเกียรติ

ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนที่มีรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น จึงมีความผูกพันกับองค์กรมาก

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนที่มีรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น มีความผูกพันกับองค์กรน้อย ทั้งนี้เพราะ ถึงแม้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินนกแอร์จะมีรายได้เทียบเท่ากับสายการบินอื่นๆ แต่ก็ยังเป็นสายการบินที่มีเส้นทางการบินเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น เลยทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่มีโอกาสได้ฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ

ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนที่มีรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น จึงมีความผูกพันกับองค์กรน้อย

2.2 รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน บินนกแอร์ จำกัด แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนที่มีรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะรายได้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แม้ว่าจะได้รับเงินน้อยกว่าสายการบินอื่นแต่เมื่อเทียบกับสายงานอาชีพอื่นนั้น ถือว่ามากกว่ามากเมื่อเทียบกับเวลาในการปฏิบัติงานดังที่กล่าวไว้ข้างต้น และงานที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ทำอยู่นั้นเป็นลักษณะงานที่น่าสนใจและมีเกียรติเป็นที่ยอมรับทางสังคม เปรียบเสมือนการได้ทำงานข้าราชการแม้เงินเดือนน้อยแต่ได้รับเกียรติและการยอมรับ

ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนที่มีรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น :
น้อยกว่าสายการบินอื่น จึงมีความผูกพันกับองค์กรมาก

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนที่มีรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น มีความผูกพันกับองค์กรน้อย ทั้งนี้เพราะ รายได้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแม้จะสูงแต่เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นนั้นน้อยกว่า จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการย้ายงานไปปฏิบัติงานให้กับองค์กรอื่นที่ให้รายได้สูงกว่าและต้องการความท้าทายในการบินกับองค์กรต่างประเทศซึ่งการบินต่างประเทศนั้นจะได้รับผลตอบแทนสูงกว่าการบินภายในประเทศ

ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบางคนที่มีรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น :
น้อยกว่าสายการบินอื่น จึงมีความผูกพันกับองค์กรน้อย

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรทั้ง 2 ปัจจัยข้างต้นนี้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ วิภาณันท์ ภวพัทธ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายโภชนาการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น และรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา (x_9) ความภาคภูมิใจในตนเอง (x_4) สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน (x_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน (x_{10}) ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยนี้ สามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ได้ร้อยละ 43
อภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับแรกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาดี ทำให้มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ เมื่อผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับพนักงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ และเกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน จึงส่งผลให้พนักงานเข้าไปปรึกษาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา ทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ในจุดนี้เองเมื่อผู้บังคับบัญชาสนิทกับพนักงานทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกัน เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก็เปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชามาก

ขึ้น ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาดี จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความผูกพันกับองค์กรมากเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ โฟแมน(Foeman. 1988:2977-A) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงออกของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาจึงส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

3.2 ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับที่สองต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความภาคภูมิใจในตนเองมาก ทำให้มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะความภาคภูมิใจในตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อตนเอง โดยการประเมินตนเองจากการตรวจสอบการกระทำและความเชื่อที่พนักงานมีต่อความสามารถ ความสำเร็จ ความมีคุณค่า ได้รับการยอมรับจากครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้โดยสาร เมื่อได้เข้ามาทำงานในบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ซึ่งต้องผ่านการคัดเลือกหลายขั้นตอน และเมื่อได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ที่ได้รับเกียรติการยอมรับทางสังคม จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น ทั้งกับตนเองและมีความภาคภูมิใจในองค์กรและเมื่อเกิดความภาคภูมิใจในงานและองค์กร จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้น ความภาคภูมิใจในตนเองจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ออสติน (อรัญญา สุวรรณวิ. 2541 : 24-26 ; อ้างอิงจาก Austin. 1984. Dissertation Alestracts International 45(2). P. 423) ได้ศึกษาผู้บริหารระดับกลางในมหาวิทยาลัยโดยการสำรวจและการสัมภาษณ์ใน 3 ด้านคือ ความผูกพันกับตำแหน่ง ความผูกพันกับหน่วยงาน และความผูกพันกับอาชีพที่เป็นอาจารย์ผลการศึกษาพบว่าร้อยละ 50 มีความผูกพันกับตำแหน่งเป็นอันดับแรก และองค์ประกอบที่ส่งผลมี 4 ประการคือ ความต้องการอิสระ ความต้องการมีชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ และการที่ได้มีโอกาสร่วมทำงานกับบุคคลที่น่าสนใจ

ดังนั้น ความภาคภูมิใจในตนเองจึงส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

3.3 สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับที่สามต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสวัสดิการและความปลอดภัยในงานมาก ทำให้มีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะสวัสดิการและความปลอดภัยในงานเป็นสิ่งจำเป็นหรือองค์ประกอบที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน หากไม่ได้

รับการตอบสนองที่เพียงพอ จะทำให้พนักงานไม่เกิดความผูกพันกับองค์กร สวัสดิการนั้นทำให้พนักงานมีกำลังใจความพึงพอใจในการทำงาน และความปลอดภัยในงานทำให้พนักงานมีความมั่นใจและป้องกันการเกิดอันตรายจากการทำงาน ในจุดนี้ทำให้พนักงานเห็นว่าถ้าทางองค์กรได้ให้การตอบสนองอย่างเต็มที่หรือให้ความสำคัญกับพนักงานในการทำงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมาก ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของบุชานัน (Buchanan II. 1974 : 533 – 534) ศึกษาพบว่า รายได้ ประโยชน์ ผลประโยชน์ ความสะดวกสบายในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น สวัสดิการและความปลอดภัยในงานจึงส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

3.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับสุดท้ายต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานดี ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะในการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรสิ่งสำคัญไม่แพ้กันคือเพื่อนร่วมงาน การดำเนินงานทุกครั้งเพื่อนร่วมงานมีส่วนสำคัญในการทำงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีสัมพันธภาพไม่ดีต่อกันย่อมส่งผลต่อการทำงานและส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร องค์กรควรสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานให้รู้จักกัน มีความเป็นกันเองต่อกัน เพื่อแนะนำให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานแก่เพื่อนเมื่อเพื่อนไม่เข้าใจ ช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน เมื่อเพื่อนมีปัญหาสามารถเป็นที่ปรึกษาได้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความเป็นกันเอง ดังนั้นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน จะก่อให้เกิดความสามัคคี มีการประสานงานที่ดี ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเช่นนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความผูกพันกับองค์กรมาก สเตียร์ (Steers ;& others. 1987) ศึกษาพบว่า ความเกี่ยวพันทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การมีโอกาสนี้เข้าสังคมพบปะพูดคุยกับเพื่อนฝูงในที่ทำงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชา จะเป็นปัจจัยกำหนดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและพบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อโครงสร้างของระบบสังคม และทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมในสังคม การที่บุคคลมองเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรมีลักษณะของความร่วมมือ เป็นมิตร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ Pretholdt (1998) ซึ่งศึกษาถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ที่ทำงานพยาบาลที่มีต่อหน่วยงาน ซึ่งพบว่าเหตุที่พยาบาลยังคงอยู่ในหน่วยงานนั้น เพราะมีความร่วมมือ และสัมพันธภาพที่ดีของผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานจึงส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการศึกษครั้งนี้ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการทำงาน โดยพิจารณาและส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา ความภาคภูมิใจในตนเอง สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังต่อไปนี้

1.1 ส่งเสริมให้มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา โดยให้พนักงานและผู้บังคับบัญชาได้มีกิจกรรมร่วมกัน ได้แก่ การรดน้ำดำหัวขอพรผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ การจัดเลี้ยงในงานเทศกาลต่างๆ จัดกิจกรรมนันทนาการหรือกิจกรรมทำงานเป็นหมู่คณะ

1.2 ส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง โดยการจัดกิจกรรมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้มีโอกาสฝึกฝนและพัฒนาบุคลิกภาพ จัดให้มีการมอบรางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือนเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานต่อไป

1.3 ควรจัดสวัสดิการ ค่าเบี้ยเลี้ยง ประเภทของอาหาร ความสะดวกในการเบิกจ่ายค่าพยาบาล ค่าประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และควรปรับสัญญาจ้างให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม

1.4 เสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน โดยจัดกิจกรรมสัมพันธ์ให้พนักงานได้รู้จักกัน ได้แก่ การจัดเลี้ยงในวันสำคัญและการจัดกิจกรรมนันทนาการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความผูกพันกับองค์กรโดยใช้กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หรือพนักงานที่ประจำอยู่ต่างจังหวัด เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์กร เช่น ภูมิลาเนา ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติ การมีผู้ที่มีชื่อเสียงอยู่ภายในองค์กร เป็นต้น

2.3 ควรนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร เช่น ความภาคภูมิใจในตนเอง อัตมโนทัศน์ ลักษณะงานในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพ

ระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร ไปพัฒนาเป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น ใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยา กลุ่มสัมพันธ์ บทบาทสมมติ เทคนิคแม่แบบ กรณีตัวอย่าง เป็นต้น เพื่อพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2527). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กันยา สุวรรณแสง. (2532). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : บำรุงสาสน์
- กาญจนา สุทธิเนียม. (2542). ผลของการฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสมในการแสดงออกที่มีต่อพฤติกรรมแสดงออกในการเผชิญความขัดแย้งระหว่างบุคคลของผู้ป่วยจิตเภทโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กุลเชษฐ์ เล็กอนุสรณ์. (2545). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับเจตคติต่อการบริการของพนักงานธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. (2527, ตุลาคม - ธันวาคม). ศึกษาและวิเคราะห์แนวคิดของมาสโลว์. วารสารครุศาสตร์ : 23.
- ชนัญชา เมฆศิลป์. (2549). การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการกรณีศึกษาสายการบินนกแอร์และสายการบินไทยแอร์เอเชียศึกษาเฉพาะเส้นทางบินในประเทศ. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จเร นาคจุ. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จันทร์ฉาย พิทักษ์ศิริกุล. (2532). ผลของการจัดโปรแกรมการฝึกความกล้าแสดงออก ต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่3. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จินดาพร แสงแก้ว. (2541). การเปรียบเทียบผลของการใช้กลุ่มสัมพันธ์กับกลุ่มสัมพันธ์แบบมาราธอน เพื่อพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเองของเด็กบ้านอุปถัมภ์ มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก กรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- จิราภา เต็งไตรรัตน์; และคนอื่นๆ. (2543). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิระ หงส์ดารมภ์. (2535,กุมภาพันธ์). การลงทุนด้านเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. *ภาครัฐบาล. สสท. ฉบับเทคโนโลยี*. 18(101): 100-101.
- ฉลอง ภิรมย์รัตน์. (2521). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ประจักษ์การพิมพ์.
- ชฎาภา ประเสริฐทรง. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมบัติไกร. (2539). *สรุปคำบรรยายวิชาการฝึกงานด้านการให้คำปรึกษา*. เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ณรงค์ เสียงประชา. (2538). *มนุษย์กับสังคม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ดาราพร นิวกะบุตร. (2546). *ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีเฉพาะ : พนักงานสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ทิศนา แคมณี. (2526). *กลุ่มสัมพันธ์ ทฤษฎี และแนวปฏิบัติเล่มที่ 1*. กรุงเทพฯ : บุรพาติลปการพิมพ์
- ธารทิพย์ ภาควรรณ. (2540). *ขวัญและประสิทธิผลในการทำงาน ของข้าราชการสาย ค สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ธีระ วีระธรรมสาธิต. (2532). *ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย*. สารนิพนธ์ ร.ม. (การเมืองและการปกครอง) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นกแอร์. (2550). ประวัติบริษัท สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2550, จาก <http://www.nokair.com>
- นภาพร อยู่ถาวร. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุชจรี ฉายีเนตร. (2538). *ผลการฝึกทักษะการดำเนินชีวิตที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของคนพิการ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาให้คำปรึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- บัญชา นิ่มประเสริฐ. (2542). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- บุษยาณี จันทรเจริญสุข. (2538). การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2528). การบริหารงานบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ประวีณ ณ นคร. (2546, กันยายน - ธันวาคม). เทคนิคการบริหาร. วารสารการบริหารและธุรกิจ. 3(9) : 1-17.
- ปรานอม กิตติดุขฐิธรรม. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์. วิทยานิพนธ์ สส.ม.(สังคมสงเคราะห์)กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ คงประเสริฐ. (2542). บรรยาการการทำงานตามทัศนะของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิชาการมหาวิทยาลัยมหิดล. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พุมิชาย กิตติมาภิกรม. (2537). ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการพัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เพียว ผลภาค. (2539). บทบาทของบิดาบทบาบาทของมารดา การปรับตัวกับเพื่อนกับความมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่น. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภาสกร จันทรพยอม. (2546, เมษายน - มิถุนายน). การจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) และเชียงใหม่ในฐานะศูนย์กลางการบิน. วารสารธุรกิจการบิน. 15(59): 46 – 64.
- มนูญ ตนะวัฒนา. (2537). การบริหารและพัฒนาบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ธีรพงษ์การพิมพ์
- มะลิ อุดมภาพ. (2538). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่3. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- ระจิตรแก้ว เล็กอุทัย. (2542). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเองของนิสิตคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ระพีพร เบญจาทิกุล. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์การศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายบริการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา ไกรสีหนาท. (2534). การศึกษาเปรียบเทียบอัตมโนทัศน์สุขภาพจิตและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กับพยาบาลเทคนิค. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- รุจิรา สูงใหญ่. (2539). อัตมโนทัศน์ ทศนคติต่อผู้ป่วย และการยอมรับเชิงจิต กับคุณภาพชีวิตและคุณภาพการทำงาน ของพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณช ทองไพบูลย์. (2543). บรรยากาตองค์การและความผูกพันต่อองค์การ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อาวะกุล. (2528). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์การพิมพ์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสาร การวิจัยศึกษา. 18 (3): 8-11.
- ศิริวรรณ ทรัพย์ประเสริฐ. (2547). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของพนักงานรักษาความปลอดภัยบริษัท ซีเอ็ม อินเตอร์เนชั่นแนล การ์ด จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพิศ ไชยกิจ. (2536). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่3 โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนราธิวาส. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สอาด วงศ์อนันต์นนท์. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปรินูญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. (การบริหารการพยาบาล) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สารานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน เล่ม 10. (2524). กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์.

- สิทธิโชค วรรณสันติ. (2539). จิตวิทยาการจัดการองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บูดแบงก์.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2543). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัฒนา เดชาตวงศ์ ณ อยุธยา. (2539, พฤศจิกายน). ผู้บังคับบัญชาประเภทเสริมสุขภาพจิต. การประปาส่วนภูมิภาค. 18 (259) : 29.
- สมนา ศิริบรรณเกียรติ. (2542). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ สม.ม. (สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา) กรุงเทพฯ : คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2548). จิตวิทยาสัมพันธภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สหภาพพัฒนาการพิมพ์.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4 : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2548). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 6 : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2527). มนุษยสัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2534). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภา ชูพิชัยกุล. (2529). ความรู้เบื้องต้นทางจิตวิทยา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศ.ส.
- หทัยรัตน์ จิรนนทิพัทธ์. (2539). สัมพันธภาพของพยาบาลวิชาชีพและผู้ป่วยกับสภาวะสูญเสียพลังอำนาจของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยผู้ป่วยหนัก. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- อรรณณ อยู่คง. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อวยพร ประพฤทธิธรรม. (2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (สังคมสงเคราะห์)กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อังคณา โกลีย์สวัสดิ์. (2534). ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารมณ จินดาพันธ์. (2536). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครูสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

- อรัญญา สุวรรณวิภ. (2541). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยุคอม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- Angle, H. L. ;& Perry, J. L. (1981, 26 March). An Assessment of Organizational Commitment and Organization Effectiveness, *Administrative Science Quarterly*. p. 1-14
- Austin, Ann Elizabeth. (1984). Work Orientation of University Mid-Level Administrators, : Patterns, Antecedents, and Outcomes of Commitment, *Dissertation Abstracts International*. 45(2) : 423-A.
- B.F. Skinner. (1994). *About Behaviorism*. New York: Alfred A. Knopf Co. Ltd.
- Bovee, C. L.; et al. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill. p. 443.
- Branden, N. Quoted in Garry R. Walz ;& Jeanne C. Bleuer. (1993). Student Self – Esteem, in *A Vital Element of School Success volume I*, Michigan : Counselling and Personnel Services. p. 16
- Buchanan II, B. (1974, July - August). Government Manager, Business Executives and Organizational Commitment. *Public Administration Review*. 339 : 347.
- Command Bureaucracy : A Close Look at the Quasi – Military Model,” *Administrative Science Quarterly*. p. 1 – 19.
- Coopersmith, S. (1984). *The Antecedent of self- esteem*, Paolo Alto, California : Consulting Psychological Press. Inc.
- Dessler Gary. (1993). *Haman Behavior, Improvement Performance at Work*. Virginia : McGraw – Hill.
- Fiedler, F.E. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York : McGraw – Hill.
- Foeman, Sue R. (1988). Supervisory Performance and the Relationship to Organizational Commitment, Job Involvement and Locus of Control, *Dissertation abstracts International*. 48(11): 2977-A
- Herberg, Frederick ;& others. (1959). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons. p. 45 - 49
- Jermier, John M. ;& Berkes, Leslie J. Leader. (1979, 24 March). *Behavior in a Police*
- Marsh, Robert M. and Hiroshi, Mannari. (1977, March). Organization Commitment Turnover : A Predication Study. *Administrative Science Quarterly*. 22 (1) : 57–75.
- Maslow, Abraham H. (1954). *Motivation and Personality*. New York : Harper & Row Publishers inc. p. 158.

- Mathieu, John E. ;& James L.Faar. Futher Evidence for the Discrimination Validity of Measures of Organizational Commitment, Job Involvement, and Satisfaction, *Applied Psychology*, 76(1) : 127 – 133 ; February, 1991.
- McClelland Davit. C. (1953). *The Achievement Motive*. New York : Appleton Century Croffs. Inc.
- McClelland, David C. (1987). *Human motivation*. Cambridge : Cambridge University Press.
- McGregor, Douglas. (1979). Performance Review and Management by Objectives in Classic of Personel Management. Edited by Thomas H. Patten, Jr. oak Park; Moore Publishing Company, Inc.
- Mowday, Richard T. (1979). *Research in organizations*. Santa Monica, Calif. : Goodyear.
- Porter, L.W. ;& Steers, R.M. Mowday, R.T. and Boulian, P.V. (1974). Organization Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*. (59) : 603 – 609.
- Potrter, L.W. ;& others. (1974). Organization Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric. *Journal of Applied Psychology*. 59 : 603 – 609.
- Rose Sheldon D. (1994). *A Casebook in Group Therapy : A Behavioral – Cognitive Approach*.
- Sheldon, Mary E. (1971, June). Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization. *Administrative Science Quarterly*. 16 : 143 – 150.
- Steers, R.M., ;& Porter, L.W. (1983, May). *Motivation and Behavior*. New York : McGraw – Hill
- Steers, Richard M. (1977, March). Antecedents and Outcomes Organizational Commitment, *Administrative science Quarterly*. 22(1):46-75
- Steers, Richard M.. (1977). *Organizational effectiveness : a behavioral view*. Santa Monica, Calif. : Goodyear
- Stremme, Andrew J. (1991, June). Preditors of Intention to leave Child Care Work. *Early-Children Research Quarterly*. 6 (2) : 258 – 298.
- Voorm, Randall Jay. (1990, December). Environment Fit: The Relationship Between Small liberal Arts Colleges and Their Environment (College Environment). *Dissertation Abstracts International*. 52 (6): 125.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก:
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มี 10 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามด้านสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

ตอนที่ 10 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ท่านสามารถแสดงความรู้สึกรหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบต่องานแต่อย่างใด ในการตอบแบบสอบถาม ท่านไม่ต้องลงชื่อของท่านไว้ในแบบสอบถาม

จึงขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

สุรินทร์ ซาลากุลพฤติ

นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นต่อเดือน กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () เพื่อแสดงข้อมูลของท่านและระบุสายการบินตามความเป็นจริง รายได้ของท่านเมื่อเทียบกับสายการบินอื่นต่อเดือน

- () รายได้มากกว่าสายการบิน.....
- () รายได้เท่ากับสายการบิน.....
- () รายได้น้อยกว่าสายการบิน.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามนี้อย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1. ท่านพอใจในความสามารถของตนเอง					
2. ท่านได้รับคำชมจากผู้อื่นบ่อยๆ					
3. ท่านเป็นที่รู้จักของเพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านพอใจชีวิตความเป็นอยู่ขณะนี้					
5. เพื่อนไว้วางใจในความสามารถของท่าน					
6. ครอบครัวของท่านเข้าใจท่าน					
7. ท่านปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่ไม่คุ้นเคยได้ยาก					
8. ท่านเป็นที่รู้จักของผู้บังคับบัญชา					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
9. ท่านไม่ขอยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แม้ต้องพยายามมากขึ้น					
10. เมื่อพิจารณาแล้วท่านเป็นคนไม่ดีนัก					
11. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้ดี					
12. ท่านมักเสียใจในสิ่งที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว					
13. ท่านภูมิใจที่สามารถพึ่งตนเองได้					
14. ถ้าเพื่อนไปไหนกัน ท่านมักได้รับชวนเป็นคนสุดท้าย					
15. ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
16. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาเข้าใจในตัวท่าน					
17. ท่านมักอารมณ์เสียเมื่อถูกผู้โดยสารต่อว่า					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามอัตมโนทัศน์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามอัตมโนทัศน์ ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอ่านข้อความในแบบสอบถามนี้อย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1. ท่านแต่งกายได้เหมาะสมกับรูปร่าง					
2. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นที่รักของเพื่อนๆ					
3. ท่านรู้สึกว่าคุณเองสามารถทำประโยชน์ให้ เพื่อนได้					
4. ท่านมีบุคลิกลักษณะดี					
5. ท่านเป็นคนฉลาด					
6. ท่านเป็นคนที่คุณไว้วางใจ					
7. ท่านมีรูปร่างหน้าตาดี					
8. ท่านรู้สึกว่าคุณเองขาดลักษณะความเป็นผู้นำ					
9. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนได้ดี					
10. เพื่อนยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
11. ท่านรู้สึกว่าคุณเองไร้ประโยชน์					
12. ท่านไม่กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเอง เพราะกลัวเพื่อนไม่ยอมรับ					
13. เพื่อนมักขอคำปรึกษาจากท่าน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามนี้อย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
<u>ลักษณะงานมีความท้าทาย</u>					
1. งานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่ยากและน่าตื่นเต้น					
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ต้องใช้ความรู้ความ ชำนาญหลายด้าน					
3. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นแรงบันดาลใจให้ท่านมี ความกระตือรือร้นในการทำงาน					
4. งานที่ท่านปฏิบัติไม่ยากเกินความสามารถ					
<u>ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ</u>					
5. งานที่ท่านปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กร					
6. การไม่มาทำงานของท่านทำให้เกิดปัญหากับ งานในองค์กร					
7. หากท่านทำงานผิดพลาด ย่อมเกิดผลกระทบ ต่อองค์กร					
8. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านรับผิดชอบยากเกินไป					
9. การกำหนดหน้าที่ในหน่วยงานของท่านทำให้ การทำงานมีความซับซ้อน					
10. ทุกคนในหน่วยงานรับทราบหน้าที่ในความ รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
<u>การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน</u>					
11. ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จ					
12. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับความคิดเห็นของ ท่าน					
13. ท่านมีโอกาสนในการกำหนดวิธีการและ เป้าหมายในการทำงาน ร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
14. ท่านมีส่วนร่วมในการหาแนวทางในการแก้ไข ปัญหาขององค์กร					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
<u>ความหลากหลายในงาน</u>					
15.งานที่ท่านปฏิบัติทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์					
16. ท่านกระตือรือร้นเมื่อได้ปฏิบัติงานหลาย หน้าที่ในแต่ละเที่ยวบิน					
<u>ความมีอิสระในงาน</u>					
17. ท่านมีโอกาสเสนอสิ่งแปลกใหม่ในการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
18. ท่านสามารถใช้วิจารณญาณของตนเองใน การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที					
19. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านนำความคิด ของท่านไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามนี้อย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่ง					
2. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นต้องมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา					
3. บุคคลทุกคนในหน่วยงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าโดยทัดเทียมกันตามความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละคน					
4. ท่านได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่					
5. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม					
6. งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง					
7. ท่านรู้สึกพอใจกับการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน					
8. สัญญาจ้างระหว่างท่านกับบริษัทมีระยะเวลาที่เหมาะสม					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามนี้อย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1. สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้มีความเหมาะสม					
2. การดำเนินการด้านสวัสดิการภายในหน่วยงานเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว					
3. ท่านไม่พอใจกับประกันชีวิตที่ได้รับ					
4. หากท่านเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามความเป็นจริง					
5. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร ทำให้ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
6. องค์กรของท่านคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานของท่าน					
7. ท่านได้รับเงินเบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
8. อาหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
9. องค์กรจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายอยู่บ่อยครั้ง					
10. อาหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่หลากหลายและจำเจ					
11. องค์กรตรวจสอบความพร้อมของเครื่องบิน เพื่อความปลอดภัยในการบิน					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด เพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก

จริงบ้าง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
 จริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
 จริงน้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
<u>พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา</u>					
1. ท่านมีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา					
2. ท่านหลีกเลี่ยงการพบผู้บังคับบัญชา					
3. ท่านละเลยการปฏิบัติตามระเบียบวินัย เมื่อผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราอย่างเคร่งครัด					
4. ท่านขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านมีปัญหากับงาน					
5. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมาย					
<u>ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</u>					
6. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมต่อพนักงานไม่เท่าเทียมกัน					
7. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
8. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัว					
9. ผู้บังคับบัญชาร่วมที่จะช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา					
10. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด เพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1. ท่านมีเพื่อนสนิทที่สามารถปรึกษาด้านการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัวได้					
2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ					
3. ท่านมีความสนิทสนมและเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน					
5. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีทัศนคติที่ดีต่อกัน					
6. ในการปฏิบัติงาน ท่านทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าต่างคนต่างทำ					
7. เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับความรู้ความสามารถของท่าน					
8. ท่านไม่ก้าวร้าวเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
9. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
10. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของท่าน					
11. ท่านให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน และไม่ก้าวก่าย สิทธิส่วนบุคคลของเพื่อนร่วมงาน					
12. ท่านได้รับการสนับสนุนและกำลังใจจาก เพื่อนร่วมงาน					

ตอนที่ 9 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับ ผู้โดยสาร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามอย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด เพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
<u>พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปฏิบัติต่อ ผู้โดยสาร</u>					
1. ท่านยิ้มให้เฉพาะผู้โดยสารที่ให้เกียรติท่าน					
2. ท่านเอาใจใส่ดูแลผู้โดยสารเป็นอย่างดี					
3. ท่านบริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4. ท่านพูดคุยกับผู้โดยสารอย่างเป็นกันเอง					

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
5. ท่านหลีกเลี่ยงการพบปะผู้โดยสารต่างประเทศ					
6. เมื่อผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือ ท่านจะ ทำเป็นมองไม่เห็น					
7. ท่านไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้โดยสารที่ มีต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
<u>ผู้โดยสารปฏิบัติต่อพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน</u>					
8. ผู้โดยสารชั้นธุรกิจมักมีปัญหาเกี่ยวกับท่าน					
9. ผู้โดยสารมองท่านด้วยสายตาที่ดูถูก					
10. ผู้โดยสารให้เกียรติท่าน เช่นเดียวกับที่ท่าน ให้เกียรติผู้โดยสาร					
11. ผู้โดยสารปฏิบัติตามกฎระเบียบของสายการ บินอย่างเคร่งครัด					
12. ผู้โดยสารไม่ให้ความร่วมมือตามที่ท่าน แนะนำ					

ตอนที่ 10 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อ่านข้อความในแบบสอบถามนี้อย่างละเอียด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อละหนึ่งเครื่องหมายเท่านั้น โดยมีหลักเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1. ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร					
2. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในองค์กรนี้					
3. ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนหรือย้ายองค์กร ถึงแม้จะมีโอกาสที่จะย้ายไปทำงานในองค์กรอื่นที่ดีกว่า					
4. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อชื่อเสียงขององค์กร					
5. ท่านมักไม่เห็นด้วยกับนโยบายที่สำคัญๆขององค์กร					
6. ท่านคิดเสมอว่าองค์กรของท่าน เป็นองค์กรที่ดี เหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่ง					
7. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องเสียสละ					
8. ท่านตัดสินใจถูกที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรนี้					
9. ท่านรู้สึกไม่พอใจ เมื่อมีคนพูดถึงองค์กรของท่านในทางไม่ดี					
10. ท่านเต็มใจมาปฏิบัติงานในวันหยุด หากองค์กรขอความร่วมมือ					
11 ท่านพอใจปฏิบัติงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ว่าค่าตอบแทนที่ได้จะไม่คุ้มค่าเหนื่อย					
12. ปัญหาต่างๆขององค์กรเป็นเรื่องที่องค์กรต้องหาทางแก้ไขเอง					
13. เมื่อปฏิบัติงานนานขึ้นท่านยิ่งรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น					

ภาคผนวก ข:
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	4.160
2	3.400
3	3.267
4	3.005
5	3.919
6	2.501
7	2.311
8	3.103
9	6.500
10	3.869
11	3.801
12	4.927
13	2.611
14	4.780
15	3.858
16	4.532
17	3.336

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8313

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามอัตมโนทัศน์

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.386
2	4.028
3	6.441
4	5.377
5	5.543
6	5.850
7	5.462
8	5.508
9	5.298
10	3.608
11	4.017
12	3.969
13	4.426

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8604

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.573
2	3.850
3	3.280
4	4.006
5	5.329
6	5.045
7	2.878
8	2.650
9	1.414
10	2.283
11	3.915
12	5.613
13	3.594
14	4.738
15	8.002
16	4.484
17	7.673
18	3.675
19	4.630

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8728

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	6.318
2	5.224
3	9.610
4	7.843
5	8.000
6	5.664
7	6.576
8	5.628

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8745

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสวัสดิกิจการและความปลอดภัยในงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	7.967
2	7.797
3	3.818
4	3.605
5	6.182
6	8.100
7	6.122
8	3.651
9	3.139
10	3.215
11	5.443

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8576

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	5.747
2	4.760
3	3.464
4	4.418
5	3.220
6	8.322
7	10.436
8	6.909
9	8.830
10	6.718

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8716

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	6.295
2	7.559
3	6.222
4	11.877
5	9.007
6	6.339
7	3.270
8	2.310
9	8.069
10	7.207
11	4.655
12	6.697

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8983

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	5.235
2	4.042
3	4.648
4	4.669
5	4.081
6	4.808
7	5.583
8	3.820
9	5.815
10	4.426
11	2.369
12	3.062

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8288

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.631
2	7.949
3	4.149
4	7.758
5	2.982
6	8.839
7	2.912
8	6.763
9	9.867
10	6.296
11	6.972
12	2.467
13	8.035

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9063

ภาคผนวก ค:
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/ 7762

(สำเนา)

บัณฑิตวิทยาลัย

ครุฑ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 ธันวาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง

เนื่องด้วย นายสุรินทร์ ชาลากุลพฤติ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด” โดยมี อาจารย์ พาสนา จุฬรัตน์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์เวชณี กรีทอง คณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายสุรินทร์ ชาลากุลพฤติ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ด้วยความเคารพอย่างสูง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2644-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 085-914-6415

(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ครูฯ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5654 , 5753

ที่ ศธ 0519.12/ 7763

วันที่ 19 ธันวาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายสุรินทร์ ซาลากุลพฤติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด” โดยมี อาจารย์ พาสณา จุลรัตน์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์เวชณี กรีทอง คณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายสุรินทร์ ซาลากุลพฤติ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/ 7764

(สำเนา)

บัณฑิตวิทยาลัย

ครุฑ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

26 ธันวาคม 2550

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

เนื่องด้วย นายสุรินทร์ ซาลากุลพฤติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด” โดยมี อาจารย์ พาสนา จุลรัตน์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์เวชณี กรีทอง คณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด จำนวน 191 คน ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2550 – กุมภาพันธ์ 2551

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุรินทร์ ซาลากุลพฤติ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ด้วยความเคารพอย่างสูง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2644-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 085-914-6415

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	สุรินทร์ ซาลากุลพฤฒิ
วันเดือนปีเกิด	27 มีนาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	194/3 ถนนลาดพร้าว ซอยลาดพร้าว8 แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทร. 085-914-6415
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	-
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	ประถมศึกษา จากโรงเรียนอนุบาลศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนศรีสะเกษวิทยาลัย จังหวัดศรีสะเกษ
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนศรีสะเกษวิทยาลัย จังหวัดศรีสะเกษ
พ.ศ. 2546	นิเทศศาสตรบัณฑิต (การโฆษณา) จากมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2551	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร