ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

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

✸ **สุรินทร์ ชาลากูลพฤฒิ**[1]
ดร. พาสนา จุลรัตน์[2]
เวธนี กรีทอง[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานต่อ ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

[1] นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

[3] รองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัด จำนวน 191 คน ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อ ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8 ปัจจัย ได้แก่ความภาคภูมิใจในตนเอง(x_4) อัตมโนทัศน์(x_5) ลักษณะงานในการทำงาน(x_6) ความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน(x_7) สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน(x_8) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา(x_9) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน(x_{10}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร(x_{11})

2. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 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

คำสำคัญ : ความผูกพันกับองค์กร

ABSTRACT

The purposes of this research .

1. 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., between personal factors and environmental factors.

2. The purposes of this research were to study personal factors and environmental factors which affecting on organizational commitment of the flight attendants (women only) in Nok Airline Co.Ltd.,.

3. The purposes of this research were to contribute the significantly predicted equations of organizational commitment for the flight attendants (women only) in Nok Airline Co.Ltd.,

The population included 191 flight attendant (women only), and the samples of the study were 141 flight attendant. The instruments were the variables related to organizational commitment of Nok Airline Co.,Ltd. for the flight attendant questionnaire. The data were analysed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results of the study were as follows :

1. There were significantly positive correlation among earning, self – esteem (x_4), self – concept (x_5), and environmental variables; nature of work (x_6), job advancement and job stability (x_7), fringe benefits and working security (x_8) , interpersonal relation with supervisor (x_9), interpersonal relation with peer (x_{10}),

interpersonal relation with passengers (x_{11}) and organizational commitment at .01 level.

2. There were no significantly relationship among 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)

3. There were significantly 4 variables effected on organizational commitment of Nok Airline Co.,Ltd. at .01 level. Those variables effected from the most of the least were interpersonal relation with supervisor (x_9), self – esteem (x_4), fringe benefits and working security (x_8), interpersonal relation with peer (x_{10}). These 4 variables could predicted organizational commitment of Nok Airline Co.,Ltd. about percentage of 43

Keywords : organizational commitment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ทั้งทางระบบโทรคมนาคม ระบบเศรษฐกิจ และระบบ การคมนาคม ซึ่งระบบคมนาคมในปัจจุบัน ได้แบ่งออกเป็น ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ต่างก็มีความสำคัญและความจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการเดินทางทางอากาศ เพราะได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากบรรดานักท่องเที่ยว และนักธุรกิจ เนื่องจากมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และประหยัดเวลา ทางรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญในจุดนี้ จึงได้วางโครงสร้างให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ จึงเริ่มมีการก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิขึ้น ในเดือน มกราคม ปี พุทธศักราช 2545 เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจด้านสายการบิน ซึ่งทางภาครัฐได้ให้การสนับสนุนให้เอกชนได้เข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการลงทุนใช้เส้นทางบิน ส่งผลให้ปัจจุบัน การประกอบกิจการคมนาคมทางอากาศ เกิดการแข่งขันอย่างมาก มีสายการบินที่เกิดขึ้นในประเทศไทย ดังนี้ สายการบินไทย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินโอเรียลไทยแอร์ไลน์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ สายการบินบางสายเน้นที่จะเป็นสายการบินราคาประหยัด (Low Cost Airline) เพื่อรองรับการแข่งขันทางด้านราคา ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ มีมานานแล้วในสหรัฐอเมริกาและยุโรป อาทิเช่น สายการบิน British Airway และ KLM ต่างก็ได้ตั้งบริษัทลูกที่เป็น สายการบินต้นทุนต่ำขึ้นมา ได้แก่ สายการบิน GO และ BUZZ ตามลำดับ (ภาสกร จันทร์พยอม. 2546:47) อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งในธุรกิจสายการบิน เปรียบเสมือนเป็นหน้าเป็นตาให้กับบริษัท ในการทำหน้าที่โดยการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้เกิดความประทับใจ และยังต้องใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นบนเครื่องบิน ถ้าหากเครื่องบินเปรียบเสมือนบ้าน พนักงานต้อนรับจึงเป็นคนแรกที่ออกมาต้อนรับแขกที่มาเยือน ดังนั้นเราควรที่จะทำอย่างไร ให้พวกเขารู้สึกอบอุ่น และต้องการที่จะกลับมาเยี่ยมเราอีก เช่นเดียวกันกับงานด้านสายการบิน ที่จะบริการผู้โดยสารอย่างไร ให้เขารู้สึกประทับใจ และต้องการที่จะมาใช้บริการสายการบินเราอีก อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีอย่างหนึ่งที่สำคัญและแตกต่างไปจากงานบริการด้านอื่นๆ นั่นก็คือ ยังต้องดูแลในด้านความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร

เนื่องด้วยผู้วิจัยมีเพื่อนที่ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด และเคยปรารภให้ผู้วิจัยฟังถึงปัญหาต่างๆในการทำงานเช่น เรื่องรายได้ เรื่องความมั่นคงและความผูกพันกับองค์กร โดยบริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด มีนโยบายว่า เราเป็นสังคมนก ต้องอยู่กันอย่างรักใคร่ปรองดอง ช่วยกันทำงานให้บริษัทเติบโตอย่างมั่นคง ไม่ใช่เหมือนคนตัวโตแต่ขาลีบ ดังนั้นพนักงานทุกคนจึงเปรียบเสมือนดังฐานที่แข็งแรงของบริษัท เป็นกำลังสำคัญที่ช่วยพยุงไม่ให้บริษัทล้ม ตอนนี้เรายังเป็นนกตัวน้อย ก็ขอให้ทำรังกันแต่พอตัว จากนโยบายข้างต้นจะเห็นว่า บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด นั้น จะให้ความสำคัญกับบุคลากรของบริษัทมาก เพราะไม่ว่าจะมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้าขนาดไหน มนุษย์ก็ยังเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุด เพราะการที่องค์กรจะเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้นั้น บุคลากรในองค์กรต้องมีประสิทธิภาพใน การทำงาน การที่คนจะทำงานได้ดี ก็ต้องมี

ความพึงพอใจ มีความศรัทธาต่องานและองค์กร จึงจะทำให้มีความสุขต่อการทำงาน ดังนั้น การมอบสิ่งจูงใจต่างๆให้แก่พนักงาน การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน เช่น ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรสามารถทำให้บุคคลก้าวไปตามเป้าหมายที่เขาต้องการได้ บุคคลนั้นก็ต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป มีความจงรักภักดี และมีความผูกพันกับองค์กร

จากการสำรวจปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยสอบถามพนักงานหญิงที่ทำหน้าที่ต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 30 คนพบว่าร้อยละ 50 มีปัญหาเกี่ยวกับรายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำ รองลงมาร้อยละ 23.33 คือ ปัญหาจากการประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกิดความผิดพลาด ได้แก่ ที่นั่งของผู้โดยสารซ้ำกันในเที่ยวบินเดียวกัน การรับผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (Over Booking) และจัดให้ผู้โดยสารที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้นั่งตรงประตูทางออกฉุกเฉิน เป็นต้น และอันดับสุดท้ายคิดเป็นร้อยละ 16.67 คือ ปัญหาจาก ด้านสวัสดิการ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง (perdium) อาหารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ขณะปฏิบัติหน้าที่ไม่หลากหลาย ซึ่งจากการสำรวจปัญหาเบื้องต้นจะเกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานในองค์กร ดังที่ Steers (1977 ,p. 121) ได้กล่าวไว้ว่า หากบุคคลได้ทำงานที่เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลย่อมทำให้มีความสุข มีความสำเร็จในการทำงาน และมีความต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป นอกจากนี้บุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ฝึกทักษะ และใช้ความสามารถ รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงทัศนคติ ค่านิยม และบทบาทของเขา มีโอกาสแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ได้รับการยอมรับการยกย่องและเห็นคุณค่าจากบุคคลอื่นๆ ที่อยู่แวดล้อม ปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลให้บุคลากรปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปนานๆ และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารองค์กรทุกองค์กร ต้องให้ความสนใจ เพราะความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการลาออกจากงาน เปลี่ยนงาน ขาดงาน และการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการวางนโยบายให้กับผู้บริหารในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินนกแอร์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับให้ผู้บริหารของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ใช้ประกอบการวางนโยบายเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) ที่มีต่อบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

ประเภทของงานวิจัย : การวิจัยเชิงสำรวจ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัด จำนวน 191 คน ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ (Try Out) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ที่มิใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 141คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการผูกพัน ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเนื้อหาออกเป็น 10 ตอนดังนี้ แบบสอบถามรายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น แบบสอบถามความภาคภูมิใจในตนเอง แบบสอบถามอัตมโนทัศน์ แบบสอบถามลักษณะงานในการทำงาน แบบสอบถามความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน แบบสอบถามสวัสดิการและความปลอดภัยในงาน แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อน แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับ และ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยื่นต่อกรรมการผู้จัดการบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด โดยใช้ประกอบกับการจัดส่งแบบสอบถาม เพื่อขออนุญาตและความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัว และแบบสอบถามไปติดต่อขอความร่วมมือ กับบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและชี้แจงการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 1-21 มีนาคม 2551 โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 141 ฉบับ

4. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตอบเสร็จแล้ว มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผลปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ ผู้วิจัยได้แบบสอบถามคืนมา 141 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. หาค่าร้อยละ ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นต่อเดือน

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถามตอนที่ 2 - 10 วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน(หญิงล้วน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันกับบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน)

โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8ปัจจัย ได้แก่ความภาคภูมิใจในตนเอง(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 สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 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. สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด มีดังนี้

4.1 สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

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

4.2 สมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่ $Z = .359\ X_9 + .242\ X_4 + .204\ X_8 + .182\ X_{10}$

ตารางแสดงผล การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัดโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

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					

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 8ปัจจัย 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 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมี ความภาคภูมิใจในตนเองมาก เพราะนอกจากจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถแล้ว จะต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงด้วย ซึ่งเป็นความพร้อมขั้นพื้นฐานในการทำงาน ดังนั้นกว่าที่จะได้มาเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ พร้อมที่จะให้บริการที่ดีและความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร และยังเป็นอาชีพที่สังคมให้เกียรติและการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ แมททิวและฟาร์ (Mathieu and Farr. 1991 : 127 – 133) ศึกษาพบว่าความรู้สึกว่างานที่ทำมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนทำให้บุคคลเห็นว่างานและองค์การของตนมีคุณค่าทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในงานและองค์การ อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันต่อองค์การ

1.2 อัตมโนทัศน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีอัตมโนทัศน์ดี เพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ได้แก่ ระดับการศึกษา ความสามารถทางด้านภาษา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความฉลาดทางอารมณ์ มีบุคลิกภาพและรูปร่างหน้าตาดี เป็นต้น ทั้งนี้ ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายได้เหมาะสม น่าเชื่อถือ หน้าตาสะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี กล้าแสดงความคิดเห็นและมีลักษณะท่าทางที่เป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนา ไกรสีหนาท (2534) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบอัตมโนทัศน์ สุขภาพจิต และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ กับพยาบาลเทคนิค ผลปรากฏว่า ในพยาบาลวิชาชีพ พบว่า อัตมโนทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพจิต และอัตมโนทัศน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ส่วนในพยาบาลเทคนิค พบว่า อัตมโนทัศน์ สุขภาพจิต และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

1.3 ลักษณะงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พบปะพูดคุยกับผู้โดยสาร การสร้างความหน้าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน งานที่ทำจัดได้ว่าเป็นงานนอกสถานที่ ไม่ต้องนั่งอยู่กับที่ทำงาน ทำให้งานที่ทำไม่น่าเบื่อ ซึ่งจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน นอกจากจะต้องให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสารแล้ว ยังต้องคำนึงถึง ความปลอดภัยของผู้โดยสารด้วย จากข้อนี้เองที่ทำให้อาชีพนี้มีลักษณะงานที่ทำอยู่มีความท้าทาย ต่างจากงานบริการด้านอื่นๆ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ระหว่าง 2 ชั่วโมงถึง 6 ชั่วโมงต่อวันซึ่งถือว่าไม่มากนักและยังได้ค่าตอบแทนสูงกว่าอาชีพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์ จาก

การศึกษาพบว่า ความสำคัญของลักษณะงาน การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งนี้เพราะความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานเป็นความต้องการของคนทุกคน ดังนั้น ถ้าหน่วยงานสามารถส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานตลอดจนเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานย่อมส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความต้องการทำงานอยู่ในบริษัทต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิภานันท์ ภวพัทธ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายโภชนาการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

1.5 สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ทางองค์กรมีสวัสดิการที่น่าสนใจให้กับทางพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ ตั๋วเครื่องบินบินภายในประเทศ 20 ใบต่อปี จัดกิจกรรมนอกสถานที่ให้พนักงานได้ผ่อนคลาย ออกค่าใช้จ่ายในการทำหนังสือเดินทางให้ เครื่องแบบพนักงานกระเป๋าเดินทางไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย นั่นทำให้สวัสดิการที่ได้รับตอบสนองอย่างเพียงพอและมีสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จเร นาคจู (2544 : 93) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวณชายแดนของตำรวจตระเวณชายแดนส่วนกลางพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวณชายแดน

1.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา ทำให้องค์กรพัฒนาและก้าวหน้าต่อไป จึงทำให้เห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เจอเมียร์ และเบอเคส (วิไลพร คัมภิรารักษ์. 2542 : 38 ; อ้างอิงจาก Jermier and Berkes. 1979. Administrative Science Quarterly, 24. pp. 1 – 19) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน 158 นาย พบว่า พฤติกรรมผู้นำแบบให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา และพฤติกรรมผู้นำแบบให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความผูกพนต่อองค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.7 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานดี ได้แก่ ช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกันในด้านการทำงาน มีความเป็นกันเองต่อกัน ไว้ใจซึ่งกันและกัน และร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา นั่นทำให้สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อังคณา โกลีย์สวัสดิ์ (2534 : 86) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันกับสถาบันและความพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันสถาบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.8 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้โดยสารดี จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นกันเองจึงสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร นอกจากนี้ พนักงานยังคอยช่วยเหลือในเวลาที่ผู้โดยสารต้องการความช่วยเหลือ และที่สำคัญพนักงานให้เกียรติผู้โดยสารเช่นเดียวกับที่ผู้โดยสารให้เกียรติพนักงาน จึงทำให้เกิดความร่วมมือกันกับทั้งสองฝ่าย สร้างความเป็นกันเองกับผู้โดยสารทั้งทางด้านวาจาและกิริยา ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันดี เศวตมาล และคณะ (หทัยรัตน์ จิรนันทิพัทธิ์. 2539 : 66 ; อ้างอิงจาก วันดี เศวตมาลและคณะ. 2535) ได้ศึกษารูปแบบการให้บริการพยาบาลที่เน้นการให้ข้อมูลข่าวสาร และพบว่าผู้ป่วยมีความพอใจในพยาบาลที่มีพฤติกรรมการแสดงออกด้วยการพูดไพเราะอ่อนหวาน 2. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น (x_2) รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น (x_3) อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : เทียบเท่าสายการบินอื่น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด แสดงว่า รายได้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง นั่นเพราะงานที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะงานที่น่าสนใจและมีเกียรติเป็นที่ยอมรับทางสังคม จึงทำให้เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับองค์กร

2.2 รายได้เมื่อเทียบกับสายการบินอื่น : น้อยกว่าสายการบินอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด แสดงว่า รายได้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แม้ว่าจะได้รับเงินน้อยกว่าสายการบินอื่นแต่เมื่อเทียบกับ สายงานอาชีพอื่นนั้นถือว่ามากกว่ามากเมื่อเทียบกับเวลาในการปฏิบัติงาน และงานที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีลักษณะงานที่น่าสนใจและมีเกียรติเป็นที่ยอมรับทางสังคม ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันกับองค์กรทั้ง 2 ปัจจัยข้างต้นนี้ สอดคล้องกับผลวิจัยของ วิภานันท์ ภวพัทธ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายโภชนาการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความผูกพันต่อองค์กร

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 ได้ร้อยละ43 อภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับแรกต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบิน นกแอร์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชาดี ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมั่นใจและไว้วางใจ ในบทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา และให้ การยอมรับนับถือ

ผู้บังคับบัญชา แสดงพฤติกรรมในการเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปรึกษาปัญหางานได้ แนะนำแนวทางในการทำงาน เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก็เปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปัทมา พึ่งแสง (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

3.2 ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับที่สองต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ความภาคภูมิใจในตนเองมาก ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ความภาคภูมิใจในตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อตนเองโดยการประเมินตนเองจากการตรวจสอบ การกระทำและความเชื่อที่พนักงานมีต่อความสามารถ ความสำเร็จ ความมีคุณค่าได้รับการยอมรับจากครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้โดยสาร และเมื่อได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานในหน้าที่การทำงาน จึงทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น ทั้งกับตนเองและมีความภาคภูมิใจในองค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ แมททิวและฟาร์ (Mathieu and Farr. 1991 : 127 – 133) พบว่าความรู้สึกว่างานที่ทำมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีส่วนทำให้บุคคลเห็นว่างานและองค์กรของตนมีคุณค่าทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในงานและองค์กรอันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความผูกพันต่อองค์กร

3.3 สวัสดิการและความปลอดภัยในงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับที่สามต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สวัสดิการและความปลอดภัยในงานมาก ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ทั้งนี้เพราะทางองค์กรมีสวัสดิการที่น่าสนใจ ได้แก่ ตั๋วเครื่องบินบินภายในประเทศ 20 ใบต่อปี จัดกิจกรรมนอกสถานที่ให้พนักงานได้ผ่อนคลาย ออกค่าใช้จ่ายในการทำหนังสือเดินทางให้ เครื่องแบบพนักงานกระเป๋าเดินทางไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ให้กับทางพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จเร นาคจู (2544 : 93) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวณชายแดนของตำรวจตระเวณชายแดนส่วนกลางพบว่า ความพึงพอใจการทำงานด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวณชายแดน

3.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอันดับที่สี่ต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หญิงล้วน) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงานดี ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ในองค์กรสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่พนักงาน ให้รู้จักกัน มีความเป็นกันเองต่อกัน การทักทายเมื่อพบเจอกัน ช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน เมื่อเพื่อนมีปัญหาสามารถเป็นที่ปรึกษาได้ และร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดความเป็นกันเอง สอดคล้องกับ เชลดอน (จิราวรรณ หาดทรายทอง. 2539 : 21 ; อ้างอิงจาก Sheldon. 1971. Administrative Science Quarterly 16. p. 149) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก และปฏิบัติงานอยู่ในห้องทดลอง ผลการวิจัยพบว่า การเกี่ยวข้องกับสังคม (Social Involvement) กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการวางนโยบายเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อให้การทำงานนั้นสอดคล้องกับความผูกพันในการทำงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

1.1 เสริมสร้างสัมพันธภาพอันดี ระหว่างบุคลากรในที่ทำงานให้เกิดขึ้น อันได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อ

ก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ มีความร่วมมือกันในการทำงานเพื่อจะได้ทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ให้พนักงานได้รู้จักกัน สร้างความเป็นกันเองให้กับพนักงาน เช่น การรดน้ำดำหัวขอพรผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ การจัดเลี้ยงในงานเทศกาลต่างๆ จัดกิจกรรมนันทนาการ ร้องคาราโอเกะหรือกิจกรรมทำงานเป็นหมู่คณะ เช่นเข้าค่ายต่างจังหวัด ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการช่วยให้องค์กรคงอยู่พัฒนาและเติบโตต่อไป

1.2 ควรจัดสวัสดิการเพิ่ม ในด้านค่าเบี้ยเลี้ยง (perdium) หรือรายได้เพิ่มเติมจากเงินเดือนซึ่งจะได้จากการขึ้นบินในแต่ละครั้ง และรายได้ เทียบเท่าหรือ มากกว่าสายการบินอื่นๆที่เป็นสายการบินต้นทุนต่ำเหมือนกัน ด้านอาหารปรับปรุงในเรื่องของความหลากหลายให้พนักงานได้เลือกมากขึ้นจากที่เป็นอยู่ การเบิกจ่ายค่าพยาบาลเร็วขึ้น เพิ่มค่าประกันชีวิตเป็นหลักประกันให้แก่ครอบครัวพนักงาน ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรปรับสัญญาจ้างให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม

1.3 ส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โดยการจากทำงานชั้นประหยัดได้เลื่อนขั้นมาทำชั้นธุรกิจ และมีการสอบวัดระดับความสามารถเลื่อนขั้นมาเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะ และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หรือพนักงานที่ประจำอยู่ต่างจังหวัด เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องต่อความผูกพันกับองค์กร เช่น ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการเดินทางมาทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติ การมีผู้ที่มีชื่อเสียงอยู่ภายในองค์กรเปรียบเสมือนเป็น พรีเซนเตอร์ในการโฆษณาบริษัท เป็นต้น

2.3 ควรนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรทำเป็นงานวิจัยเชิงทดลอง เพื่อพัฒนาในด้านต่างๆ เช่น ความภาคภูมิใจในตนเอง ความปลอดภัยในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับเพื่อนร่วมงาน และใช้กระบวนการทางในการพัฒนา ได้แก่ กลุ่มสัมพันธ์ การฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อพัฒนาความผูกพันต่อองค์กร

บรรณานุกรม

จเร นาคจู. (2544). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน ของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง**.ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม. (2538). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอ ประเภทการทอผ้าด้วยเส้นใยฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์**. วิทยานิพนธ์ สส.ม.(สังคมสงเคราะ)กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ปัทมา พึ่งแสง. (2543). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด**. โครงการการศึกษาอิสระ กจ.ม. (การจัดการ). นครปฐม : โครงการบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยคริสเตียน. ถ่ายเอกสาร.

ภาสกร จันทร์พยอม. (2546, เมษายน - มิถุนายน). การจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) และเชียงใหม่ในฐานะศูนย์กลางการบิน. **วารสารธุรกิจการบิน**. 15(59): 46 – 64.

รัตนา ไกรสีหนาท. (2534). **การศึกษาเปรียบเทียบอัตมโนทัศน์สุขภาพจิตและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพกับพยาบาลเทคนิค**. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยการแปลความหมาย: เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. **ข่าวสาร การวิจัยศึกษา**. 18 (3): 8-11.

วิภานันท์ ภวพัทธ์. (2544).**ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายโภชนาการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : โครงการสหวทยาการระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

หทัยรัตน์ จิรนันทิพัทธิ์. (2539). **สัมพันธภาพของพยาบาลวิชาชีพและผู้ป่วยกับสภาวะสูญเสียพลังอำนาจของผู้ป่วยในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

อังคณา โกลีย์สวัสดิ์. (2534). **ความผูกพันกับสถาบันและความพึงพอใจในงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Jermier, John M. and Berkes, Leslie J. Leader. (1979, 24 March). **"Behavior in a Police Command Bureaucracy : A Close Look at the Quasi – Military Model,"** Administrative Science Quarterly. p. 1 – 19.

Mathieu, John E. ;& James L.Farr. Futher Evidence for the Discrimination Validity of Measures of Organizational Commitment, Job Involvement, and Satisfaction, **Applied Psychology**, 76(1) : 127 – 133 ; February, 1991Sheldon, M. E. (1971, 16 June). "Investment and Involvement as Merchanism Production Commitment to the Organization, "Administrative Science Quarterly

Sheldon, Mary E. (1971, June). Investment and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization. **Administrative Science Quarterly**. 16 : 143 – 150.

Steers, Richard M.. (1977). **Organizational effectiveness : a behavioral view.** Santa Monica, Calif. : Goodyear. p. 121.