

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Organizational Engagement of baggage Service Division employees of Thai Airways International
Public Company Limited

ทรงพล ทองชีว

หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการปีการศึกษา 2562 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
เลขที่ 2086 ถนน รามคำแหง แขวงบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ	เรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนก บริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	นายทรงพล ทองชีว
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2562
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เกษม สวัสดิ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกัน 3) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร 4) เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผสมผสานกัน การวิจัยเชิงปริมาณสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นพนักงานจำนวน 133 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามโดยใช้ SD

scale (คะแนน 0-10) และการวิจัยเชิงคุณภาพเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยค่าสถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ Independent Sample Test (T- test) One way ANOVA (F-test) และ Pearson Coefficient Correlation

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมาก (Mean = 8.69 SD = .809) พนักงานอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด (Mean = 9.25 SD = .000) อายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด (Mean = 8.29 SD = .871) กลุ่มหย่าร้าง /หม้าย /แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด (Mean = 9.17 SD = .696) สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด (Mean = 8.53 SD = .690) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 –25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด (Mean = 8.84 SD = .797) รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด (Mean = 8.27 SD = .652) ตำแหน่ง Sr. Officer มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด (Mean = 8.76 SD = .855) ตำแหน่ง Officer มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด (Mean = 8.56 SD = .658) การศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด (Mean = 8.80 SD = .848) การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด (Mean = 7.63 SD = .530) พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และอายุ รายได้ แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ แอลฟา เท่ากับ .05

พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ร่วมกับกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับต่ำมากถึงระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ แอลฟา เท่ากับ .05 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการระดมความคิดเห็น กับ ความผูกพันต่อองค์กร มีค่ามากที่สุด เท่ากับ .371 และปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ .277 มีค่าน้อยสุด

ข้อเสนอแนะ พนักงานกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยสุดคือกลุ่มอายุ 36-45 ปี สถานภาพโสด กลุ่มรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ตำแหน่ง Officer การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี องค์กรควรจะต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องฐานเงินเดือน รายได้ต่อเดือน ความก้าวหน้าในอาชีพให้เหมาะสม และด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรให้โอกาสให้พนักงานเสนอแนะและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการวางแผนปฏิบัติงาน ฝึกอบรมให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อให้การทำงานสำเร็จ และองค์กรต้องมุ่งเน้นให้บุคลากรการทำงานด้วยความเสียสละมีคุณธรรม ส่งเสริมความสามารถในการใช้ทักษะชีวิตในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งระดับบุคคลและทีมงาน

Abstract

Independent Study Titles	Organizational Engagement of baggage Service Division employees of Thai Airways International Public Company Limited
Researcher Name	Mr. Songpol Tongchiew
Degree Name	Master of Business Administration
Major	Management
Academic Year	2019
Advisor	Dr. Kasem Swasdee

The objectives of this research were 1) to study the level of organizational engagement of Baggage Service Division employees of Thai Airways International Public Company Limited, classified by demographics, 2) to compare the important of work-related factors 3) to study the engagement level, classified by organizational engagement factors, and 4) to study the level of relation between the work-related factors and the organizational engagement of employees, with a quantitative and qualitative research methodology combined. For the quantitative research, 133 samples were selected by probability sampling and using questionnaire, and SD scale (score 0-10). For the qualitative research, 6 experts were selected and using in-depth interview. The statistics were Percentage, Mean, Standard Deviation, Pearson' r Coefficient Correlation.

The research found as follows: the level of organizational engagement of Baggage Service Division employees of Thai Airways International Public Company Limited were very high (Mean = 869 SD = .809), and aged between 25-35 had the highest mean (Mean= 9.45 SD = .0007), aged between 36-45, single status, income less than 15,000 Baht/month, officer, and the post graduate employee groups had the lowest mean. And found that there is no different in level of engagement among different in sex, status, education level, and position factors.

Considering Pearson Correlation's r Coefficient, the relation between work-related factors and organizational engagement of Baggage Service Division employees of Thai Airways International Public Company Limited were positive related at very low to low level, significantly at alpha (α) .05. The relation between the technique of brainstorming factor and the level of employee engagement was the highest ($r=.371$), the lowest factor was the achievements of work ($r=.277$).

Suggestion: the organization must focus on employee aged 36-45 years, single status, income/salary less than 15,000 bath, officer, postgraduate, to improve monthly incomes by benchmarking with the same business, and brainstorm, share ideas on operational planning, training to had good relationship, morally, integrity, and accountability.

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจการบินทวีความรุนแรงมากขึ้นท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การที่องค์กรจะสามารถเตรียมตัวเพื่อที่จะรองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการวางแผนในการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความพร้อมที่จะรับมือกับการแข่งขัน ทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญที่สุดในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกัน
3. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร
4. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกัน กับความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
3. สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน
4. รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

5. ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน
6. ตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน
7. การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
8. การระดมความคิดเห็น มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
9. การวางบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
10. ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำงานในการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งด้านการจัดตั้งทีมการ ระดมความคิดเห็น การวางบรรทัดฐาน ความสำเร็จในการทำงาน
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงในการจัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณที่ทราบจำนวนประชากรได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณได้ 133 ดังนั้นขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ 133 ตัวอย่าง

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานกับ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แผนกกระเป๋าผู้โดยสารซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการ ยก-ขนกระเป๋าผู้โดยสาร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือนระดับตำแหน่งระยะเวลาการทำงานและสังกัด

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่โดยพนักงานระดับปฏิบัติงานแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ตำแหน่ง Supervisor ขึ้นไป, Sr. Officer, Officer, Foreman

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนะคติที่สะท้อนความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับองค์กรซึ่งพนักงานยินดีที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกและไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป

การปฏิบัติงานร่วมกัน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดโดยพิจารณาคุณภาพของพนักงานตามที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ร่วมกันในการปฏิบัติงาน และมนุษยสัมพันธ์

รวมถึงการมีระเบียบวินัยและความประพฤติที่เหมาะสม เช่น การจัดตั้งทีม (Forming) การระดมความคิด (Storming) การวางบรรทัดฐาน(Norming) ความสำเร็จในการทำงาน (Performing)

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประนอม ละอองนวล (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจและสามารถจัดลำดับความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ จากความพึงพอใจมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดได้ คือการได้รับการยอมรับนับถือมากที่สุด รองลงมาเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน นโยบายในการบริหารงาน ลักษณะงานเงินเดือน/ผลตอบแทน/สวัสดิการ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และบุคลากรมีความทุ่มเทให้กับงาน

อรอุมา ศรีสว่าง (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เอกชน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยค่าจ้างและ ปัจจัยจูงใจ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

กานต์รวี จันทร์เจือมาศ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทอุตสาหกรรม แอคมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับปานกลาง

กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพ
5. รายได้
6. ตำแหน่งงาน

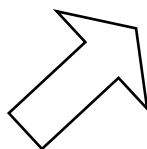
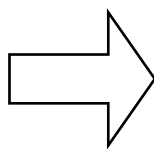
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานร่วมกัน

1. การทำงานเป็นทีม (Forming)
2. การระดมความคิดเห็น (Storming)
3. การวางบรรทัดฐาน (Norming)
4. ความสำเร็จในการทำงาน (Performing)

ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์กร

1. ด้านความภาคภูมิใจในกรเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร
4. ความเสียสละเพื่อองค์กร



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ที่มีความรอบรู้หรือมีประสบการณ์ในการกำกับดูแลแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร จำนวน 6 ท่าน

การวิจัยเชิงปริมาณสุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็นพนักงานจำนวน 133 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยใช้ SD scale (คะแนน 0-10 โดยค่าสถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ Independent Sample Test (T- test) One way ANOVA (F-test) และ Pearson Coefficient Correlation

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยรวบรวมข้อมูลจากการกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 ตัวอย่าง โดยการขอความร่วมมือจากพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสารบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และการวิจัยเชิงคุณภาพรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้มีประสบการณ์ ในแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสารจำนวน 6 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากวารสาร รวมถึง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนก เปรียบเทียบ ตีความ สร้างข้อสรุป
2. วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่แอลฟา (α) ระดับ .05

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันองค์กร ที่แตกต่างกันหรือไม่ ประกอบด้วยเพศ ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติแบบ Independent samples t-test อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สภาพสมรส รายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติแบบ One-Way ANOVA

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติ Pearson' r Coefficient Correlation.

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะประชากรพบว่า

1. เพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (97.7%) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพศชายสูงกว่าเพศหญิง และระดับความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก คือเพศชาย มีค่าเฉลี่ยระดับสูงเท่ากับ 8.70 (SD =.805)และอันดับสุดท้ายเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.17 (SD เท่ากับ 1.010) มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูงมาก

2. อายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็น กลุ่มอายุมากกว่า45ปี (93.2%) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มอายุ 25-35 ปีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ

แรก มีค่าเฉลี่ยระดับสูงที่สุดเท่ากับ 9.25 (SD เท่ากับ .000) และ อันดับสุดท้าย กลุ่มอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.29 (SD เท่ากับ .871) มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูงมาก

3. สถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มสถานภาพสมรส (80.5%) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มหย่าร้าง /หม้าย /แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.17 อยู่ในระดับสูงที่สุด (SD เท่ากับ .696) และ อันดับสุดท้าย กลุ่มโสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.53 อยู่ในระดับสูงมาก (SD เท่ากับ .690)

4. รายได้ พบว่าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มมากกว่า 35,000 บาท (48.9%) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม 15,000 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.84 อยู่ในระดับสูงมาก (SD เท่ากับ .797) และ อันดับสุดท้าย กลุ่มน้อยกว่า 15,000 บาทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.27 อยู่ในระดับสูงมาก (SD เท่ากับ .652)

5. ตำแหน่งงาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม Foreman (64.1%) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม SR.Officer มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.76 อยู่ในระดับสูง (SD เท่ากับ .855) และ อันดับสุดท้าย กลุ่ม น้อยกว่า 15,000 บาทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.56 อยู่ในระดับสูงมาก (SD เท่ากับ .658)

6. ระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มต่ำกว่าปริญญาตรี (66.2%) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่ม ปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.80 อยู่ในระดับสูง (SD เท่ากับ .848) และ อันดับสุดท้าย กลุ่ม สูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.63 อยู่ในระดับสูงมาก (SD เท่ากับ .530)

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกัน

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ความสำคัญโดยรวมระหว่างด้านปฏิบัติงานร่วมกันทั้ง 4 ด้านมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.89 สูงมาก (SD เท่ากับ 1.090) อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการวางบรรทัดฐาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการระดมความคิดเห็น พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการระดมสมองเป็นอันดับแรกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.89 สูงมาก (SD เท่ากับ 1.090)

ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเป็นอันดับที่สอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.87 สูงมาก (SD เท่ากับ 1.104)

ด้านการวางบรรทัดฐาน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการวางบรรทัดฐาน เป็นอันดับที่สาม โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.70 สูงมาก (SD เท่ากับ 1.190)

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานเป็นอันดับ
สุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.54 สูงมาก (SD เท่ากับ 1.571)

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตาม ด้านความ
ภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ด้าน
ความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านความเสียสละเพื่อองค์กร

ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรพบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กร
ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอันดับแรกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.15 สูงที่สุด (SD
เท่ากับ 1.034)

ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อ
องค์กร ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นอันดับสองโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.11
สูงที่สุด (SD เท่ากับ 1.186)

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความความ
จงรักภักดีต่อองค์กร อันดับสามโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.35 สูงมาก (SD เท่ากับ 1.725)

ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเสียสละเพื่อ
องค์กร เป็นอันดับสุดท้ายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.80 สูง (SD เท่ากับ 1.822)

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามซึ่งตัวแปรอิสระคือด้านการ
ปฏิบัติงานร่วมกันประกอบด้วย ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม FOR, ปัจจัยด้านการระดมความคิดเห็น STO,
ปัจจัยด้านการวางบรรทัดฐาน NOR, ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน PER และตัวแปรตามคือความ
ผูกพันต่อองค์กร ENG โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เพื่อที่จะดูว่าความสัมพันธ์เป็น
แบบใด ในเชิงบวก หรือ ลบ พบว่า

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง PER กับ ENG เท่ากับ .277 และมี
ค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง NOR กับ ENG เท่ากับ .298 และมี
ค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง FOR กับ ENG เท่ากับ .345
และมีค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง STO กับ ENG เท่ากับ .371 และมีค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำ

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง STO กับ ENG มีค่ามากที่สุด เท่ากับ .371 อยู่ในระดับต่ำ

รองลงมาคือความสัมพันธ์ระหว่าง FOR กับ ENG มีค่าเท่ากับ .345 ความสัมพันธ์ที่มีค่าน้อยสุดคือ PER กับ ENG เท่ากับ .277 ระดับต่ำมาก

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกันกับความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามซึ่งตัวแปรอิสระคือด้านการปฏิบัติงานร่วมกันประกอบด้วย ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม FOR, ปัจจัยด้านการระดมความคิดเห็น STO, ปัจจัยด้านการวางบรรทัดฐาน NOR, ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน PER และตัวแปรตามคือความผูกพันต่อองค์กร ENG โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เพื่อที่จะดูว่าความสัมพันธ์เป็นแบบใด ในเชิงบวก หรือ ลบ พบว่า

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง PER กับ ENG เท่ากับ .277 และมีค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง NOR กับ ENG เท่ากับ .298 และมีค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง FOR กับ ENG เท่ากับ .345 และมีค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง STO กับ ENG เท่ากับ .371 และมีค่าเป็นบวกอยู่ในระดับต่ำ

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง STO กับ ENG มีค่ามากที่สุด เท่ากับ .371 รองลงมาคือความสัมพันธ์ระหว่าง FOR กับ ENG มีค่าเท่ากับ .345 ความสัมพันธ์ที่มีค่าน้อยสุดคือ PER กับ ENG เท่ากับ .277

ข้อค้นพบตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านประชากรด้านเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พบว่าด้านอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พบว่าด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พบว่ารายได้ต่อเดือน แตกต่างกันความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พบว่าด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พบว่าตำแหน่งงาน แตกต่างกันความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานข้อที่ 7 ถึงข้อที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกัน (ตัวแปรอิสระ) ซึ่งประกอบด้วย FOR, STO, NOR, PER กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสารบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ENG

สมมติฐานที่ 7 พบว่าด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (มหาชน) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ 0.345

สมมติฐานที่ 8 พบว่าด้านการระดมความคิดเห็น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ 0.371

สมมติฐานที่ 9 พบว่าด้านการวางบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ .298

สมมติฐานที่ 10 พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ .277

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานร่วมกันทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสารบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ในระดับสูงถึงระดับสูงมาก

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า

1. เพศ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 8.69 อยู่ในระดับสูงมาก (SD เท่ากับ .809) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็นอันดับแรกเป็นเพศชาย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8.70 ในระดับสูงมาก (SD เท่ากับ .805) และอันดับสุดท้ายคือของเพศหญิงค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.17 อยู่ในระดับสูงมาก (SD เท่ากับ 1.010)

2. อายุ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 8.69 อยู่ในระดับสูงมาก (SD เท่ากับ .809) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรกคือกลุ่มอายุ 25-35 ปี มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 9.25 ระดับสูงที่สุด (SD เท่ากับ.000) และอันดับสุดท้ายคือกลุ่มอายุ 36-45 ปี มีค่าเฉลี่ย 8.29ระดับสูงมาก (SD เท่ากับ.871)

3. สถานภาพ พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 8.69 อยู่ในระดับสูงมาก (SDเท่ากับ.809) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรกคือกลุ่มหย่าร้าง /หม้าย / แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.17 ระดับสูงที่สุด (SD เท่ากับ.827) และอันดับสุดท้ายคือกลุ่มสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ย 8.53ระดับสูงมาก (SD เท่ากับ.690)

4. รายได้ต่อเดือน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 8.69 อยู่ในระดับสูงมาก (SDเท่ากับ.809) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรกคือกลุ่มรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.84 ระดับสูงมาก (SDเท่ากับ.797) และอันดับสุดท้ายคือกลุ่ม น้อยกว่า 15,000 บาทมีค่าเฉลี่ย 8.27ระดับสูงมาก (SDเท่ากับ.652)

5. ตำแหน่งงาน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 8.69 อยู่ในระดับสูงมาก (SDเท่ากับ.809) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรกคือกลุ่มForeman มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.69 ระดับสูงมาก (SDเท่ากับ.839) และอันดับสุดท้ายคือกลุ่ม Officer มีค่าเฉลี่ย 8.56 ระดับสูงมาก (SDเท่ากับ.658)

6. ระดับการศึกษา พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 8.69 อยู่ในระดับสูงมาก (SDเท่ากับ.809) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายกลุ่มพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรกคือกลุ่มปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.80 ระดับสูงมาก (SDเท่ากับ.848) และอันดับสุดท้ายคือกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 7.63 ระดับสูง (SDเท่ากับ.530)

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกัน

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ความสำคัญโดยรวมระหว่างด้านปฏิบัติงานร่วมกันทั้ง 4 ด้าน

ด้านการระดมความคิดเห็น พบว่าพนักงาน ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.89 ระดับสูงมาก (SD เท่ากับ 1.090)

ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าพนักงาน ให้ความสำคัญเป็นอันดับสองโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.87 ระดับสูงมาก (SD เท่ากับ 1.104)

ด้านการวางบรรทัดฐาน พบว่าพนักงาน ให้ความสำคัญเป็นอันดับสามโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.70 ระดับสูงมาก (SD เท่ากับ 1.109)

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงาน ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.54 ระดับสูงมาก (SD เท่ากับ 1.571) มีความสำคัญในระดับมาก

การอภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 จากการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันองค์กรด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ย 9.15 ระดับสูงที่สุด (SD เท่ากับ 1.034)

ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันองค์กรด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นอันดับสอง โดยมีค่าเฉลี่ย 9.11ระดับสูงที่สุด (SD เท่ากับ 1.186)

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นอันดับสอง โดยมีค่าเฉลี่ย 8.35 ระดับสูงมาก (SD เท่ากับ 1.725)

ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเสียสละเพื่อองค์กร เป็นอันดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ย 7.80 ระดับสูง (SD เท่ากับ 1.822)

อภิปรายผลข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงานร่วมกันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีระดับความความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ 0.345 และมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 อยู่ในระดับต่ำ

ด้านการระดมความคิดเห็น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ 0.371 และมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง สองตัวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 อยู่ในระดับต่ำ

ด้านการวางบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ .298 และมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า.01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง สองตัวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่.01อยู่ในระดับต่ำมาก

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ .277 และมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 อยู่ในระดับต่ำมาก

อภิปรายผลข้อค้นพบตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่าด้านประชากรเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พบว่าด้านประชากรอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พบว่าด้านประชากรสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พบว่ารายได้ต่อเดือน แตกต่างกันความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พบว่าด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พบว่าตำแหน่งงาน แตกต่างกันความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานข้อที่ 7 ถึงข้อที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกัน (ตัวแปรอิสระ) ซึ่งประกอบด้วย FOR, STO, NOR, PER กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ENG

สมมติฐานที่ 7 พบว่าด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ 0.345

สมมติฐานที่ 8 พบว่าด้านการระดมความคิดเห็น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ 0.371 อยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 9 พบว่าด้านการวางบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ .298 อยู่ในระดับต่ำมาก

สมมติฐานที่ 10 พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's Correlation เท่ากับ .277

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานร่วมกันทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับสูงถึงระดับสูงมาก

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแผนกบริการกระเป๋าผู้โดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาสำหรับองค์กรจากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. กลุ่มพนักงานเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท, กลุ่มตำแหน่ง Officer, กลุ่มอายุช่วงระหว่าง 36-45 ปี และกลุ่มเพศหญิง มีความผูกพันในภาพรวมอยู่ในลำดับท้ายสุดของกลุ่ม และพบว่ากลุ่มรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร บริษัทควรให้ความสำคัญสร้างขวัญกำลังใจ ปรับปรุงรายได้ ให้ทุนศึกษาต่อหาความรู้ ฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานและโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและเกณฑ์การวัดผลในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมและโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเต็มใจปฏิบัติงาน ยกระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานให้สูงขึ้น

2. กลุ่มจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความผูกพันในภาพรวมอยู่ในลำดับท้ายสุด อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นองค์กรควรปลูกฝังทัศนคติและให้โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

3. ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร มีระดับค่าเฉลี่ยสูง โดยอยู่ในลำดับสุดท้าย องค์กรต้องมุ่งเน้นให้บุคลากรการทำงานด้วยความเสียสละ มีคุณธรรม ช่วยส่งเสริมความสามารถในการใช้ทักษะชีวิตในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ขจัดปัญหาและความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ทั้งระดับกลุ่มบุคคลและทีมงาน

4. ปัจจัยปฏิบัติงานร่วมกันด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า อยู่ในอันดับท้ายสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนด้านการสร้างสรรค์ผลงานของทีมงานอย่างเต็มที่ ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร ที่ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ให้ความช่วยเหลือร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานเป็นทีมสำเร็จและผลงานที่ออกมาดี เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญในตนเองต่อความสำเร็จของทีมงานและขององค์กร

บรรณานุกรม

- กานต์รวี จันท์เจือมาศ. (2548). ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร. กรณีศึกษา: บริษัทอุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- จิระพร จันทภาโส. (2558). ความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่. จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- ซัลวานา สะซานี. (2550). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษา พนักงานในโรงแยกก๊าซ
ธรรมชาติ. จังหวัดระยอง. บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์. คณะพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติมา หลักทอง. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วน
อุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. จังหวัดชลบุรี.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพรรณ ชาญชัยกรรม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร. กรม
ชลประทาน (สามเสน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ทวิช อสุมา. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทวีฟาร์ม จำกัด. อำเภอละงู จังหวัดสตูล.
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ทศริน เพ็ญอุทัย. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การศึกษากรณี บริษัท
เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด. ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน. ภาคนิพนธ์. โครงการบัณฑิตศึกษาการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิตยา บ้านโก้. (2558). ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชยน์าวี.
กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). ปทุมธานี.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2528). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ.
สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประนอม ละอองนวล. (2542). ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงาน.
ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
(บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไคกิน อินดัสทรีส์
ประเทศไทย (จำกัด). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.

- พงศกร เผ่าไพโรจนกร. (2546). ได้ทำการค้นคว้าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร. ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพร ไทยกรณ์. (2554). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ. สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สกว สาราญคง. (2547). การพัฒนาแบบวัดความผูกพันของพนักงาน. กรณีศึกษา บริษัท ในกลุ่มสมบูรณ์. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ. คณะทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมจิตร จันทร์เพ็ญ. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน). การค้นคว้าอิสระ. หลักสูตรศิลปศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชัยศรี สุทธิยาก. (2544). การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่. กรุงเทพฯ. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมศักดิ์ ปิตานัง. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน. การค้นคว้าอิสระ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ. มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ วิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมศรี พรประภาพงศ์. (2449). วิทยานิพนธ์ พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ, มหาบัณฑิต. คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2549). Employee engagement ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร. กรุงเทพฯ. Personnel management association of Thailand (PMAT).
- อรอุมา ศรีสว่าง. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (การบริการองค์กรและการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2544).
- อาริญา เสงทวิทรัพย์ศิริ. (2561). ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อ.

กรณีศึกษา โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทุมพร แม่นสิริกุล. (2550). ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ Toyota. ในจังหวัดปทุมธานี . การค้นคว้าอิสระ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Buchanan, H. B. (1974). Building organization commitment the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, 19, pp. 533 - 546.

Feldman, 1984 in Greenberg and Baron, 1997:257

The Gallup Organization. (2008). Employee Engagement. Gallup's Research-Based Approach. Retrieved February 25, 2010, from <http://gmj.gallup.com/content/126173/Bolster-Employees-Confidence.aspx>.

Johnson, M.W. (2010). Seizing the white space. Business model innovation for growth and renewal. USA. Harvard Business Press Boston, Massachusetts.

March, JG and Herbert A. Simon. (1958). Organization. New York: John Wiley & Sons.

Porter, L. W., Steers, R. M., Mow day, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603–609.

Steers, R.M. and L.W. Porter. 1983. Motivation and Work Behavior. 3rd Ed. New York: McGraw – Hill.

Strellioff, W.K. (December, 12). Engaged Employees. Retrieved December 12, 2006, from <http://bcauditor.com/PUBS/2002-03/Report/sec2.htm>.

White, A.T. (1982). Why Community Participation? A discussion of the Argument go, Community Participation: Current Issue and Lesson Learned. New York: united Nations Children Fund.

