

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 303 คน ซึ่งแบ่งเป็นอายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 79 คน อายุงาน 5 – 20 ปี จำนวน 173 คน และอายุงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 51 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาที่ได้หลังจากทำการวิเคราะห์ สามารถสรุปผลในแต่ละส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่กำหนดความผูกพันแต่ละด้าน รวมถึงความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กร และความคิดเห็นต่อปัจจัยแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ รายได้ และอายุการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.70 มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี ร้อยละ 31.00 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 53.10 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 87.80 มีอายุการทำงาน 5 – 20 ปี ร้อยละ 57.10 ตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นพนักงานต้อนรับกลุ่ม B ร้อยละ 47.20 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 40,001 – 60,000 บาท ร้อยละ 53.10

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพในงานและความผูกพันกับองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2.1 ความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.43 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมากเช่นกัน

ด้านการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.69 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก

ด้านความหลากหลายของงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกัน ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ด้านผลป้อนกลับของงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.18 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับปานกลางเช่นกัน

ด้านความมีอิสระในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านการที่สามารถปฏิบัติงานและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชาคอยควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด ในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2.2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.14 โดยทุกปัจจัยมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.37 โดยปัจจัยย่อยด้านความขัดแย้งในองค์กร ส่วนใหญ่มาจากการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ด้านความรู้สึกรู้สึกถึงการมีความสำคัญต่อองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยด้านการรู้สึกรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จสู่องค์กร มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 โดยปัจจัยย่อยทุกด้าน มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.91 โดยปัจจัยย่อยด้านการได้รับผลตอบแทนอย่างเพียงพอ และคุณค่าในการปฏิบัติหน้าที่ มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านความรู้สึกว่า องค์กรจะยังใส่ใจดูแลหลังจากที่เกษียณอายุแล้ว และปัจจัยย่อยด้านการที่องค์กรสามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนให้แก่พนักงานได้ แม้จะเป็นเรื่องส่วนตัว มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย

2.3 ความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.79 โดยทุกปัจจัยมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 โดยปัจจัยย่อยทุกด้าน มีความคิดเห็นในระดับมาก

ด้านความความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91 โดยปัจจัยย่อยทุกด้าน มีความคิดเห็นในระดับมาก

ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กร โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 โดยปัจจัยย่อยด้านความพร้อมที่จะทำทุกอย่างที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อทำให้องค์กรเกิดการพัฒนามีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยย่อยด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพในงานและความผูกพันกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ รายได้ และอายุการทำงาน

3.1 ความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

3.2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในงานของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทุกด้านในระดับปานกลาง

3.3 ความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยทุกด้านในระดับมาก

3.4 ความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

ระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่ผู้ที่มีอายุงานอยู่ในช่วง 5 – 20 ปี มีความคิดเห็นอยู่โดยรวมในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และผู้ที่มีอายุงานในช่วง 5 – 20 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก ขณะที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อแทบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านผลตอบแทนกลับของงาน ที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง

3.5 ความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

ระดับความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในงานของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มีอายุงานในช่วง 5 – 20 ปี และ 20 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นต่อทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ให้ความคิดเห็นต่อแทบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรที่มีความคิดเห็นระดับมาก

3.6 ความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อทุกปัจจัยในระดับมากเช่นกัน

3.7 ความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เดือน

ระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ต่อเดือน ในช่วง 30,000 – 50,000 บาท และ 50,001 – 80,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท และมากกว่า 80,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นในระดับมาก โดยผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,000 – 50,000 บาท และ 50,000 – 80,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก ขณะที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 80,000 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก ขณะที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ในระดับปานกลาง

3.8 ความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

เดือน

ระดับความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในงานของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ที่มีรายได้อยู่ในช่วง 30,000 – 50,000 บาท และ 50,001 – 80,000 บาท มีความคิดเห็นต่อทุกปัจจัยในระดับปานกลาง ขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 50,000 บาท และมากกว่า 80,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง

3.9 ความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อทุกปัจจัยในระดับมากเช่นกัน

ส่วนที่ 4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4.1 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมกับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน ($r = 0.36$) แสดงว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

4.2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ผลการหาความสัมพันธ์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกัน ($r = 0.40$) แสดงว่า ประสิทธิภาพในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ในด้านความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และการมีโอกาสนปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร

ในด้านความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในงาน ได้แก่ ความรู้สึกถึงการมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่ว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอ็มพร แอมไว้ (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ซีบา สเปเชียลตี้ เคมิคอลส์ อินดัสตรี จำกัด (มหาชน)

ในด้านความคิดเห็นต่อความผูกพันขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของรัชดาพร รื่องเสียง (2549) ที่ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลแต่ละด้านกับความผูกพันขององค์กร อภิปรายได้ดังนี้

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ

เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า อายุงานที่เพิ่มขึ้นของพนักงาน ไม่ได้มีผลให้ความผูกพันต่อองค์กรมีมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ รัชดาพร รื่องเสียง (2549) ที่ศึกษา ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานนานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า

เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นั่นคือ รายได้ที่มากขึ้น ไม่ได้มีผลให้ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของรัชดาพร รื่องเสียง (2549) ที่ศึกษา ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด ซึ่งพบว่า รายได้หรืออัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละปัจจัยกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ทั้งปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ

ข้อค้นพบ

1. ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อย เรื่องการได้รับโอกาสเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการสนับสนุนให้ทดลองวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ เมื่อเทียบกับปัจจัยย่อยอื่น ๆ
2. ในด้านประสบการณ์ในงาน สำหรับปัจจัยความรู้สึกว่า องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยต่อปัจจัยย่อยเรื่อง การที่องค์กรสามารถคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนแก่พนักงาน ได้ แม้จะเป็นเรื่องส่วนตัว
3. ในด้านความผูกพันกับองค์กร เพศหญิงมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยทั้งเรื่องการยอมรับนโยบายขององค์กร พร้อมทุ่มเททำงานให้องค์กร และความพร้อมที่จะทำทุกอย่างให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในระดับมาก ขณะที่เพศชายมีความคิดเห็นต่อสองปัจจัยย่อยนี้ในระดับปานกลาง
4. ในด้านประสบการณ์ในงาน สำหรับทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 5 – 20 ปี มีความคิดเห็นต่อนโยบายบริหารงานบุคคลขององค์กร เป็นไปอย่างมีระเบียบ หลักเกณฑ์ในระดับไม่เห็นด้วย ขณะที่ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และ 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยนี้ ในระดับปานกลาง
5. ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีเพียงปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ผลป้อนกลับของงาน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
6. ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ สำหรับปัจจัยการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีเพียงผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาทเท่านั้น ที่มีความคิดเห็นในระดับมากต่อปัจจัยย่อยเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างแน่นแฟ้น ส่วนผู้ที่มีรายได้ระดับอื่น ๆ ที่สูงกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยนี้ระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ องค์กรควรปรับกฎระเบียบในการทำงานให้มีความยืดหยุ่น และคล่องตัวมากขึ้น รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอรูปแบบ วิธีการในการทำงานใหม่ ๆ โดยอาจจัดประชุมย่อยภายใน เพื่อการแก้ปัญหาหรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการทำงาน หรือทดลองใช้รูปแบบการทำงานใหม่ที่อาจช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานภายในแผนก และการประสานงานระหว่างแต่ละแผนกมีความคล่องตัวมากขึ้น

2. ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ องค์กรควรเน้นเรื่องการติดต่อประสานงานทั้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน และระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น รวมทั้งอาจมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยปลูกฝังวัฒนธรรมที่ดีให้กับพนักงาน หรือสร้างความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร สำหรับในส่วนของการทำงาน ควรมีความชัดเจน ถูกต้อง ยุติธรรม น่าเชื่อถือ เพื่อเป็นกำลังใจให้กับพนักงานที่จะสร้าง และพัฒนางานให้ดีขึ้น

3. ในด้านประสิทธิภาพในงาน องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นในการสามารถเป็นที่พึ่งให้กับพนักงานได้ โดยเพิ่มนโยบายในการให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงานมากขึ้น และเน้นให้พนักงานในระดับหัวหน้า และผู้จัดการมีความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงานมากขึ้น โดยอาจเปิดโอกาสให้พนักงานได้ปรึกษาปัญหาอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการทำงานบ้างตามความเหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนแก่พนักงานในบางส่วน ซึ่งจะช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และความเชื่อมั่นทั้งต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชาของตน

4. ในด้านประสิทธิภาพในงาน องค์กรควรมีความชัดเจนในการกำหนดนโยบาย ระเบียบหลักเกณฑ์ในการทำงาน และควรชี้แจงทำความเข้าใจกับพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะระดับหัวหน้าพนักงานต้อนรับ ซึ่งต้องเป็นฝ่ายประสานและส่งผ่านข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้จัดการกับพนักงานระดับปฏิบัติการให้ข้อมูลต่าง ๆ มีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่สับสนจนเกิดความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจกันในการทำงาน