



บทความวิจัย

## ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

อาทิมา ศรีวังพล\* จุฬารัตน์ ปิณฑะแพทย์ และ เชษฐธิดา กุศลลาไสยานนท์

ภาควิชาการพัฒนาระบบธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

\*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09 4651 0330 อีเมล Athima.swp@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2024.04.003

รับเมื่อ 6 มกราคม 2567 แก้ไขเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2567 ตอรับเมื่อ 23 มีนาคม 2567 เผยแพร่ออนไลน์ 30 เมษายน 2567

© 2024 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย 3) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในธุรกิจการบินของประเทศไทย 4) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในธุรกิจการบินของประเทศไทย และ 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินและบนอากาศยานในธุรกิจการบินของประเทศไทย ประกอบด้วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด และ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม สถานภาพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบินที่แตกต่างกัน พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบินที่แตกต่างกัน พนักงานมีระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ:** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ ธุรกิจการบิน



## Research Article

## The Relationship between Perceived Organizational Support and Persistence Behavior of Employees in the Aviation Business of Thailand

Athima Sriwangpol\* Jutharat Pinthapattaya and Chedthida Kusalasaiyanon

Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand.

\*Corresponding Author, Tel. 094-651-0330, E-mail: Athima.swp@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2024.04.003

Received 6 January 2024; Revised 20 February 2024; Accepted 23 March 2024; Published online: 30 April 2024

© 2024 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

### Abstract

This research aimed 1) to study the level of perceived organizational support of employees in the aviation business of Thailand, 2) to study the level of persistent behavior of employees in the aviation business of Thailand, 3) to compare the perceived organizational support of employees between groups with different personal factors in aviation business of Thailand, 4) to compare the persistence behavior of employee between groups with different personal factors in aviation business of Thailand, and 5) to study the relationship between perceived organizational support and persistent behavior of employees in the aviation business of Thailand. The sample for this study included 400 permanent employees who work on the ground and onboard in the aviation business of Thailand, consisting of Thai Airways International Public Company Limited, Thai Smile Airways Company Limited, and Nok Airlines Public Company Limited. These results found that 1) the level of the perceived organizational support of employees in the aviation business of Thailand was high, 2) the level of persistent behavior of employees in the aviation business of Thailand was high, 3) personal factors of employee classified by status, and duration of work with airlines, the employee had different levels of perceived organizational support, statistically significant at the 0.05 level, 4) personal factors of employee classified by age, status, monthly income and the duration of work with airlines, the employee had different levels of persistence behavior, statistical significance at 0.05 level and 5) the relationship between perceived organizational support and persistence behavior of employee had a very high level, statistically significant at the 0.01 level.

**Keyword:** Perceived Organizational Support, Persistence Behavior, Aviation Business

Please cite this article: Sriwangpol, A., Pinthapattaya, J., & Kusalasaiyanon, C. (2024). The Relationship between Perceived Organizational Support and Persistence Behavior of Employees in the Aviation Business of Thailand. *Journal of Business and Industrial Development*, 4(1), 31-46.

## 1. บทนำ

ธุรกิจการบินในประเทศมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเพราะต้องแข่งขันภายในประเทศเองที่มีทั้งสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) สายการบินพรีเมียม (Premium Airline) ที่มีการให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (Full Service) และการแข่งขันกับสายการบินต่างประเทศอีกด้วย หากสายการบินในประเทศไทยต้องการแข่งขันทางธุรกิจการบินได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถตรงตามตำแหน่งงาน อีกทั้งควรมีความชำนาญในทักษะพิเศษอื่นเพิ่มมากขึ้น ความต้องการทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในสายงานการบินจึงเกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดการลาออกเพื่อเปลี่ยนงานของพนักงานซึ่งอาจมีผลต่อคุณภาพในการบริการผู้โดยสารไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจโดยตรงเนื่องจากองค์กรขาดกำลังคนในการทำงาน อีกทั้งสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถส่งผลให้ ขาดการต่อเนื่องในการทำงาน เสียเวลา และเสี่ยงงบประมาณในการรับสมัครพนักงานใหม่เพื่อทำการฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัญหาเหล่านี้มักจะเกิดบ่อยในธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเพราะพนักงานในสายการบินที่มีความสามารถ มีโอกาสสร้าง ความก้าวหน้าในสายงานกับสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบหรือสายการบินที่มีสวัสดิการที่ดีกว่า สายการบิน จึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเองผ่าน การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอากรมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความ มั่นคงในการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสในการก้าวหน้า เพื่อส่งเสริมพนักงานปฏิบัติงานได้ดีและมี ประสิทธิภาพเพื่อให้ได้มาตรฐานในการบริการตรงตามที่สายการบินกำหนด เพื่อเป็นการสร้างความผูกพันต่อในองค์กรให้ เกิดขึ้นกับพนักงาน เพราะพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมีความเต็มใจที่จะแสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึง ความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กร เช่น การมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร การมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร และการทำงานแบบมีเป้าหมายและยึดค่านิยมขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน หากองค์กรสามารถให้การตอบสนอง ความต้องการของพนักงานหรือให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้มีความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขในการทำงาน จะสะท้อนออกมาในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การคงอยู่ในองค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร [1] และถ้าหากระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับที่น้อย และองค์กรปฏิบัติกับพนักงานอย่าง ไม่ยุติธรรม ไม่เหมาะสม พนักงานอาจจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ลดพฤติกรรมที่ดีและเป็นประโยชน์ ต่อองค์กรลงและลาออกในที่สุด

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย โดยได้ศึกษาจากสายการบินแห่งชาติ และสายการบินในเครือที่มีสัดส่วนการถือหุ้นของการบินไทย ได้แก่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด และบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นสายการบินเชิงพาณิชย์ที่มีตารางการบิน ที่แน่นอนเป็นประจำที่ครอบคลุมทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของ พนักงาน และนำเสนอต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รวมถึงผู้บริหารเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรต่อไป



## 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในธุรกิจการบินของประเทศไทย

1.1.4 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในธุรกิจการบินของประเทศไทย

1.1.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

## 1.2 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย มีขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

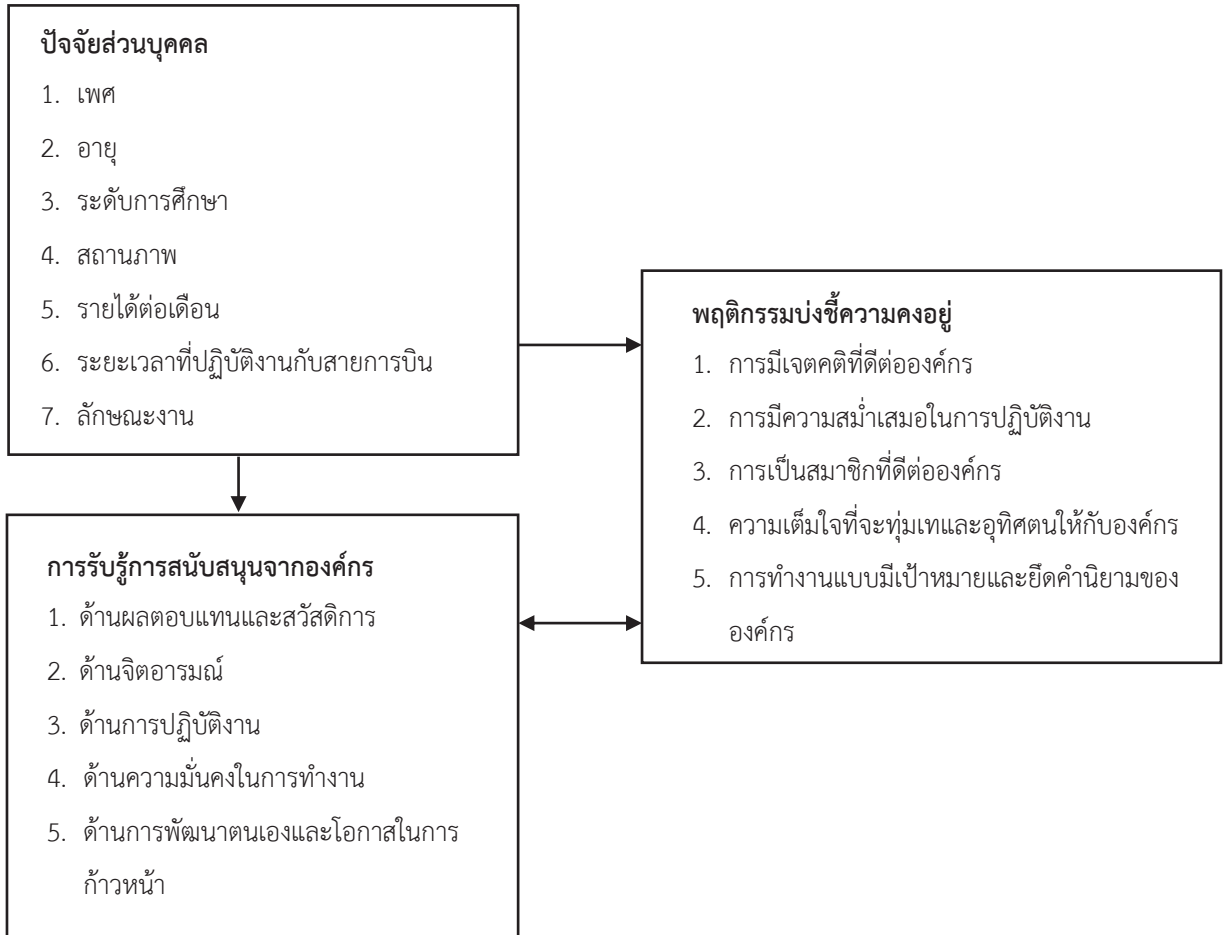
1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบิน และลักษณะงาน

1.2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสในการก้าวหน้า

1.2.3 พฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ ได้แก่ การมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร การมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร และการทำงานแบบมีเป้าหมายและยึดค่านิยมขององค์กร

1.2.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินและบนอากาศยานในธุรกิจการบินของประเทศไทย ประกอบด้วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด และ บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งไม่ทราบจำนวนของประชากรทั้งหมดที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตรของ Cochran [2] ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แต่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลได้จริง 400 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

### 1.2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 2. วิธีดำเนินการวิจัย

### 2.1 ขั้นตอนในการวิจัย

ขั้นตอนในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

2.1.1 เลือกหัวข้อปัญหาที่จะทำการวิจัย เป็นขั้นตอนแรกของการวิจัยโดยเลือกเรื่องหัวข้อวิจัยจากความสนใจ การค้นคว้า ปัญหาที่เกิดขึ้นที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการบินที่เป็นหัวข้อที่ผู้วิจัยสนใจ

2.1.2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่ต้องการศึกษา

2.1.3 สร้างแบบสอบถามที่มีข้อความถามเกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย



2.1.4 เสนอแบบสอบถามฉบับร่างต่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลักเพื่อให้ข้อเสนอแนะ และปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.1.5 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาด้วยวิธีการประเมินความสอดคล้องเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (The Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ประเมิน ถ้าค่า IOC มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ [3] ซึ่งค่า IOC ของข้อคำถามในงานวิจัยนี้มีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป

2.1.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทดลอง (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยค่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ แต่ถ้าน้อยกว่า 0.50 จะทำการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในแบบสอบถาม [4] โดยมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.96

## 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตอนที่ 3 ระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

## 2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม ดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินและบนอากาศยานในธุรกิจการบินของประเทศไทย และตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

## 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)



### 3. ผลการวิจัย

#### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 อายุส่วนมากอยู่ที่ 25-35 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 สถานภาพโสด จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบินอยู่ที่ 1-5 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 และลักษณะงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภาคพื้นดิน จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 ตามลำดับ

#### 3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานโดยรวมและรายด้านโดยรวม

(n=400)

| การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร             | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับการรับรู้ |
|---|-----------|------|----------------|
| 1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ               | 4.20      | 0.63 | มาก            |
| 2. ด้านจิตอาารมณ์                         | 3.92      | 0.56 | มาก            |
| 3. ด้านการปฏิบัติงาน                      | 4.24      | 0.62 | มาก            |
| 4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน               | 4.19      | 0.64 | มาก            |
| 5. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสในการก้าวหน้า | 4.22      | 0.61 | มาก            |
| รวม                                       | 4.15      | 0.56 | มาก            |

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านจิตอาารมณ์ ตามลำดับ

#### 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานโดยรวมและรายด้าน

(n=400)

| พฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่                | $\bar{x}$ | S.D. | ระดับพฤติกรรม |
|---|-----------|------|---------------|
| 1. ด้านการมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร        | 4.22      | 0.57 | มาก           |
| 2. ด้านการมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน | 4.34      | 0.53 | มาก           |
| 3. ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร      | 4.31      | 0.53 | มาก           |



## ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานโดยรวมและรายด้าน (ต่อ)

| พฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่                           | $\bar{x}$   | S.D.        | ระดับพฤติกรรม |
|--|-------------|-------------|---------------|
| 4. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร | 4.26        | 0.58        | มาก           |
| 5. ด้านการทำงานแบบมีเป้าหมายและยึดค่านิยมขององค์กร | 4.26        | 0.56        | มาก           |
| <b>รวม</b>   | <b>4.28</b> | <b>0.51</b> | <b>มาก</b>    |

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานด้านการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร และด้านการทำงานแบบมีเป้าหมายและยึดค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านการมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร ตามลำดับ

### 3.4 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ในธุรกิจการบินของประเทศไทย

#### ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

| ตัวแปร         | แหล่งความแปรปรวน | SS            | df         | MS   | F    | Sig.  | แปลผล      |
|----------------|------------------|---------------|------------|------|------|-------|------------|
| อายุ           | ระหว่างกลุ่ม     | 1.84          | 4          | 0.46 | 1.45 | 0.22  | ไม่แตกต่าง |
|                | ภายในกลุ่ม       | 125.44        | 395        | 0.32 |      |       |            |
|                | <b>รวม</b>       | <b>127.28</b> | <b>399</b> |      |      |       |            |
| ระดับการศึกษา  | ระหว่างกลุ่ม     | 1.08          | 2          | 0.54 | 1.70 | 1.8   | ไม่แตกต่าง |
|                | ภายในกลุ่ม       | 126.20        | 397        | 0.32 |      |       |            |
|                | <b>รวม</b>       | <b>127.28</b> | <b>399</b> |      |      |       |            |
| สถานภาพ        | ระหว่างกลุ่ม     | 2.04          | 2          | 1.02 | 3.24 | 0.04* | แตกต่าง    |
|                | ภายในกลุ่ม       | 125.24        | 397        | 0.32 |      |       |            |
|                | <b>รวม</b>       | <b>127.28</b> | <b>399</b> |      |      |       |            |
| รายได้ต่อเดือน | ระหว่างกลุ่ม     | 1.43          | 4          | 0.36 | 1.12 | 0.35  | ไม่แตกต่าง |
|                | ภายในกลุ่ม       | 125.86        | 395        | 0.32 |      |       |            |
|                | <b>รวม</b>       | <b>127.28</b> | <b>399</b> |      |      |       |            |

อาทิมา ศรีวังพล จุฬารัตน์ ปิณฑะแพทย์ และ เสฐธิดา กุศลไสยานนท์. (2567). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย.”





**ตารางที่ 3** ผลการเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน (ต่อ)

| ตัวแปร                            | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS   | F    | Sig.  | แปลผล   |
|-----------------------------------|------------------|--------|-----|------|------|-------|---------|
| ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบิน | ระหว่างกลุ่ม     | 2.50   | 3   | 0.83 | 2.64 | 0.05* | แตกต่าง |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 124.79 | 396 | 0.32 |      |       |         |
|                                   | รวม              | 127.28 | 399 |      |      |       |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบินที่แตกต่างกัน พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่แตกต่างกัน

**3.5 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมบ่งชี้ความคงของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในธุรกิจการบินของประเทศไทย**

**ตารางที่ 4** ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

| ตัวแปร         | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS   | F    | Sig.  | แปลผล      |
|----------------|------------------|--------|-----|------|------|-------|------------|
| อายุ           | ระหว่างกลุ่ม     | 3.13   | 4   | 0.78 | 3.13 | 0.01* | แตกต่าง    |
|                | ภายในกลุ่ม       | 98.89  | 395 | 0.25 |      |       |            |
|                | รวม              | 102.02 | 399 |      |      |       |            |
| ระดับการศึกษา  | ระหว่างกลุ่ม     | 1.05   | 2   | 0.53 | 2.07 | 0.13  | ไม่แตกต่าง |
|                | ภายในกลุ่ม       | 100.97 | 397 | 0.25 |      |       |            |
|                | รวม              | 102.2  | 399 |      |      |       |            |
| สถานภาพ        | ระหว่างกลุ่ม     | 1.63   | 2   | 0.82 | 3.23 | 0.04* | แตกต่าง    |
|                | ภายในกลุ่ม       | 100.39 | 397 | 0.25 |      |       |            |
|                | รวม              | 102.02 | 399 |      |      |       |            |
| รายได้ต่อเดือน | ระหว่างกลุ่ม     | 2.90   | 4   | 0.72 | 2.89 | 0.02* | แตกต่าง    |
|                | ภายในกลุ่ม       | 99.13  | 395 | 0.25 |      |       |            |
|                | รวม              | 102.02 | 399 |      |      |       |            |

อาทิมา ศรีวังพล จุฬารัตน์ ปิณฑะแพทย์ และ เซรุธิดา กุศลไสยานนท์. (2567). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย.”



ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน (ต่อ)

| ตัวแปร                            | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS   | F    | Sig.  | แปลผล      |
|-----------------------------------|------------------|--------|-----|------|------|-------|------------|
| ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบิน | ระหว่างกลุ่ม     | 3.44   | 3   | 1.15 | 4.60 | 0.00* | แตกต่างกัน |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 98.59  | 396 | 0.25 |      |       |            |
|                                   | รวม              | 102.02 | 399 |      |      |       |            |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบินที่แตกต่างกัน พนักงานมีระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ระดับการศึกษา มีระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ ไม่แตกต่างกัน

### 3.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย โดยรวม

| การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร             | พฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ |         | ระดับความสัมพันธ์ |
|---|--------------------------|---------|-------------------|
|   | r                        | p-value |                   |
| 1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ               | 0.77**                   | 0.00    | สูง               |
| 2. ด้านจิตอาสามณ์                         | 0.75**                   | 0.00    | สูง               |
| 3. ด้านการปฏิบัติงาน                      | 0.74**                   | 0.00    | สูง               |
| 4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน               | 0.78**                   | 0.00    | สูง               |
| 5. ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสในการก้าวหน้า | 0.80**                   | 0.00    | สูง               |
| รวม                                       | 0.83**                   | 0.00    | สูงมาก            |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

## 4. อภิปรายผลและสรุป

### 4.1 การอภิปรายและสรุป

#### 4.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการปฏิบัติงาน พนักงานมีการรับรู้ค่าเฉลี่ยสูงสุดจากทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากพนักงานรับรู้การสนับสนุนด้านการปฏิบัติงาน ที่ได้รับการดูแลจากองค์กรเป็นอย่างดีในด้านของการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม มีการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เอื้อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวก มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความปลอดภัยต่อการทำงานของพนักงาน คอยให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนเมื่อพนักงานประสบปัญหาในการปฏิบัติงานหากไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนด ผู้บังคับบัญชาจะเข้ามาให้ความช่วยเหลือเพื่อให้งานสำเร็จโดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือ และหน่วยงานยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการวางแผน/กำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน และสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจกับด้านการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ [5] ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายการบินและสนับสนุนธุรกิจ บริษัท แอสสิริ จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับสูงมากที่สุด ในด้านการสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในงานอาชีพ ส่งเสริมให้ศึกษาต่อ อบรมดูงาน องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานอาชีพมากขึ้น หากพนักงานมีคุณสมบัติและประสบการณ์พอ และองค์กรให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ [1] ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีเอสโก้ ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านจิตอาสามณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสในการก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง

#### 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

ระดับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจากทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง พนักงานย่อมมีความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนกับองค์กรโดยการแสดงพฤติกรรมที่ดี ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการมาปฏิบัติงานทุกวันมีการเข้า-ออกตามเวลาที่กำหนด พุ่มเทในการทำงาน การมีส่วนร่วม รวมไปถึงการให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีอัตราการขาดงานและแนวโน้มการลาออกที่ลดลง ยินดีปฏิบัติงานแม้ว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะเกินขอบเขตของภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับ [6] ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในธุรกิจการผลิตระบบนิเวศสัตภัณฑ์ ตรีศึกษา : บริษัท เอส.เอ็ม.ซี. (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และด้านพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลผลิต



อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับ [7] ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมมีส่วนร่วมกับองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ [8] ที่กล่าวว่า หากพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะมีอัตราการขาดงานต่ำลงหรือไม่ค่อยขาดงาน และยังผลต่อการตรงต่อเวลาในการทำงาน รวมไปถึงมีความเต็มใจในการทุ่มเทความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่ทำให้เกิดผลปฏิบัติงานออกมาอยู่ในระดับที่สูง และสอดคล้องกับ [9] ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ในมุมมองขององค์กรอเมริกันใน Kulim ประเทศมาเลเซีย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.1.3 ผลการเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในธุรกิจการบินของประเทศไทย

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม สถานภาพ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบิน ที่แตกต่างกัน พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานมาก มีประสบการณ์การทำงานมานานมีการรับรู้ว่าองค์กรให้การยอมรับและมองเห็นความสำคัญในการทุ่มเทในการทำงานของตน ซึ่งค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับก็มีความเหมาะสม รวมไปถึงพนักงานที่มีสถานภาพสมรส จึงต้องมีความรับผิดชอบในการหารายได้เพื่อที่จะเลี้ยงดูครอบครัว โดยการทำงานกับองค์กรที่มีรายได้ที่ดีและเพียงพอที่ครอบคลุมทั้งตัวพนักงานเองและครอบครัวของพนักงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในที่ทำงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แต่ในส่วนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทสายการบินได้มีการกำหนดเกณฑ์การศึกษาขั้นต่ำของพนักงานในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานกับสายการบิน โดยไม่ได้มีการมุ่งเน้นระดับการศึกษาเป็นหลัก ดังนั้นหากพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ [10] ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และสอดคล้องกับ [11] ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า เพศ และอายุงานส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยผู้ที่อายุงานมากกว่า มีแนวโน้มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่าผู้ที่อายุงานน้อยกว่า มีแนวโน้มพึงพอใจองค์กรมากกว่าและแนวโน้มการลาออกต่ำกว่าผู้ที่อายุงานน้อยกว่า อีกทั้งยังสอดคล้องกับ [12] ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่แตกต่างกัน

4.1.4 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในธุรกิจการบินของประเทศไทย

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับสายการบินที่ต่างกัน พนักงานมีพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่ต่างกัน พนักงานมีพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยเพิ่งจบการศึกษาใหม่ ๆ อยู่ในช่วงที่ต้องการเก็บเกี่ยวประสบการณ์ ลองผิดลองถูก เรียนรู้การใช้ชีวิตในวัยทำงาน ส่วนพนักงานที่อายุมาก มีอายุงานมาก ก็จะไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงงาน เพราะความเสี่ยงสูง เนื่องด้วยอายุที่มากขึ้นอาจจะทำให้การจ้างงานลดลง รวมทั้งมีภาระหนี้สินเพิ่มมากขึ้นทำให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป และในส่วนของสถานภาพสมรส มีอัตราการคงอยู่สูงกว่าสถานภาพโสด เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดอาจมีภาระไม่มาก เพราะอยู่ตัวคนเดียว แต่พนักงานที่สมรสมีครอบครัวแล้วก็มีภาระ ที่เพิ่มมากขึ้นสำหรับรายได้นั้น พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนสูง จะมีพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่กับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อย เนื่องจากรายได้ที่ได้รับเพียงพอที่จะเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้เป็นอย่างดีจึงมีแนวโน้มที่จะไม่ย้ายไปทำงานที่อื่นเพื่อเพิ่มรายได้ และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในช่วง 6-10 ปี จะคงอยู่กับองค์กรน้อยกว่าอายุงาน 1-5 ปี เนื่องจากมีประสบการณ์ในการทำงานสูง และอาจอยู่ในช่วงการสร้างครอบครัว การมองหางานหรือการถูกซื้อตัวไปทำงานด้วยเงินเดือนที่สูงยอมทำให้มีโอกาสในการเปลี่ยนงานที่ใหม่ได้ แต่พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมาก ๆ เช่น มากกว่า 10 ปี หรือ 20 ปี ขึ้นไป อายุย่อมมากขึ้นด้วยเช่นกัน บางองค์กรจะไม่รับพนักงานที่มีอายุมาก รวมถึงมีความมั่นคงทางครอบครัวแล้ว และไม่อยากเปลี่ยนงานหรือเรียนรู้งานใหม่อีก เพราะอาจทำให้ตนเองมีภาระงานเพิ่มขึ้น ต้องปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อน และผู้บังคับบัญชาใหม่ จึงคงอยู่กับองค์กรเดิมมากกว่าที่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ และในส่วนของระดับการศึกษานั้นเป็นเพียงเกณฑ์ที่บริษัทสายการบินกำหนดขึ้นมาเพื่อคัดเลือกพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานเท่านั้นจึงไม่มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ [13] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เดลแมกซ์ แมซิเนอรี จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และสถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ในงาน แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับ [14] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด ในกรุงเทพมหานครภาค 2 พบว่า ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในงานแตกต่างกัน มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งความแตกต่างของ ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน ทำให้รายได้ของแต่ละบุคคลต่างกันไป จึงส่งผลให้พนักงานที่มีประสบการณ์น้อย หรือตำแหน่งงานที่มีความสำคัญน้อย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงทำให้ส่งผลกับการคงอยู่ของพนักงาน

4.1.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานในธุรกิจการบินของประเทศไทย

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงานอยู่ในระดับสูงมาก และทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการพัฒนาตนเองและโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากพนักงานได้รับการดูแลจากองค์กรเป็นอย่างดีในด้านต่าง ๆ ให้ความสำคัญ ให้ความช่วยเหลือและแสดงความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน รวมทั้งนโยบายหรือกฎระเบียบต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น นอกจากนี้พนักงานจะต้องมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว ความผูกพันต่อองค์กร

ก็มีส่วนสำคัญ เพราะเมื่อพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร การรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ย่อมแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีด้วยการทุ่มเทและความพยายามอย่างเต็มที่ ที่เพิ่มความสามารถในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร รวมทั้งสร้างสรรค์ผลงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งทุกอย่างล้วนส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับ [15] ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตรองเท้าและอาหารแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสอดคล้องกับ [16] ศึกษาผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังทำให้อัตราการลาออกลดลงด้วย

## 4.2 ข้อเสนอแนะ

### 4.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

4.2.1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยด้านจิตอาารมณมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนด้านจิตอาารมณให้กับพนักงานมากขึ้น ควรยกย่อง ชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ ผ่านกิจกรรมหรือช่องทางต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ให้การชมเชย การประกาศเป็นพนักงานดีเด่น ดิรูปถ่ายผู้มีผลงานดีเด่น หรือประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน เป็นต้น

4.2.1.2 พฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ในงาน โดยด้านการมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความผูกพันกับองค์กรให้แก่พนักงาน เพื่อที่หากพนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร พนักงานก็จะแสดงพฤติกรรมและเจตคติที่ดีต่อองค์กรออกมา พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กร และยังช่วยลดความตั้งใจลาออกของพนักงานได้อีกด้วย

4.2.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงทุกด้าน หากองค์กรดำเนินการส่งเสริมในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร รวมถึงการวางแผนพัฒนาความรู้เพื่อรองรับการเติบโตหน้าที่การงานของพนักงานในอนาคต เพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวพนักงาน และสามารถทำงานกับองค์กรได้อย่างมั่นคง เพื่อเป็นการเพิ่มระดับความสัมพันธ์ให้สูงมากขึ้น

### 4.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

4.2.2.1 ควรมีการศึกษาโดยใช้วิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก รวมไปถึงการสังเกตสนทนาและจดบันทึกจากบุคลากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษานั้น ๆ เพื่อที่จะได้ข้อมูลในเชิงความคิดเห็นที่นอกเหนือจากที่กำหนดเอาไว้ในและสอบถาม และจะได้ทราบข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

4.2.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจจะส่งผลกระทบต่อกรรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมบ่งชี้ความคงอยู่ของพนักงาน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น



## เอกสารอ้างอิง

- [1] Khanto, P. (2016). *Perceived Organization Support Job Satisfaction and Organization Commitment of Employees at TISCO Financial Group Public Company Limited and Its Affiliated Companies*. [Independent Study Unpublished]. College of Innovation Management Rajamangala, University of Technology Rattanakosin. (in Thai).
- [2] Kaowratanumporn, B. (2020). *Service Qualities of Cafe Business of which Affect the Patronage Decision Toward the Change after COVID-19 Situation*. [Unpublished Master's thesis]. Industrial Business and Human Resource Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai).
- [3] Suvanseang, S. (2010). *The Existence Factor of Private School Teachers in the Basic Education System in Pathumthani Education Service Area Office 2*. [Unpublished Master's thesis]. Dhurakij Pundit University. (in Thai).
- [4] Soonthorndthai, W. & Kuchaisit, W. (2015). The Reliability of Multi-target Assessment Tryouts: A Case Study for Teaching and Learning Assessment at Bangkok University. *Bu Academic Review*. 14(1),16. (in Thai).
- [5] Tulyakorn, S. (2019). *Effect of Received Organization Support on Organizational Citizenship Behavior of Employee in Support Function Division of Sansiri PLC*. [Independent Study Unpublished]. Mahidol University. (in Thai).
- [6] Jinchai, S., & Pinthapattaya, J. (2022). *Organizational Operation Factors Affecting Working Behavior of Employees in Automatic Pneumatic System Manufacturing Business: A Case Study of SMC (Thailand) Limited*. [Independent Study Unpublished]. Industrial Business and Human Resource Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai).
- [7] Wongthaiwan, J. (2008). *The Relationship Between Adversity Quotient, Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: Case Study of Nurse at Private Hospital in Nakornprathom Province*. [Independent Study Unpublished]. Thammasat University. (in Thai).
- [8] Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 22(1), 46–56. <https://doi.org/10.2307/2391745>
- [9] Osman et al., (2015). The influence of job Satisfaction, Job Motivation and Perceive Organizational Support towards Organization Citizenship (OCB): A Perspective of American-Based Organization in Kulim, Malaysia. *Asian Social Science Journal*, 11(21), 1–6. <https://doi:10.5539/ass.v11n21p>



- [10] Thiposot, S. (2013). *Perceived Organizational Support Affecting Job Performance of Employees in Banking Business*. [Unpublished Master's thesis]. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai).
- [11] Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698–714.
- [12] Charoenloi, N. (2017). *Perceived Organizational Support and Perception of Organization Justice that Influences the Happiness of ground employees in Thai Air Asia*. [Unpublished Master's thesis]. Stamford International University. (in Thai).
- [13] Poompuenpol, N. (2016). *Factors Influencing Employees' Retention: A Case Study of Delmax Machinery Company Limited*. [Independent Study Unpublished]. Business Engineering Management, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai).
- [14] Tubsook, S., & Sirikudta. S. (2019). *Factors Affecting Employees' Retention Case Study: The Concrete Products and Aggregate Company Limited in Bangkok 2*. [Master's thesis Srinakharinwirot University]. <https://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/19439/1/Bas-Con-Sarat-T.pdf>. (in Thai).
- [15] Rongklad, W. (2016). *The Relationship Among Organization Trust, Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior of Employees in a Beverage and Food Company*. [Independent Study Unpublished]. Faculty of Liberal Arts, Thammasat University. (in Thai).
- [16] Makanjee et al., (2006). The Effect of Perceived Organizational Support on Organizational Commitment of Diagnostic Imaging Radiographers. *Journal of Applied Psychology*. 12(2), 118–126. <https://doi.org/10.1016/j.radi.2005.04.005>