

วารสารบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ปีที่ ..... ฉบับที่ .....เดือน.....

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุน  
จากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบิน  
ไทย จำกัด (มหาชน)

นางสาวชุตินา หาญวานิช \*

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. รังสิมา หอมเศรษฐี \*\*

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา(3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานดังนี้ (1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด

\* นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

\*\*อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### **ABSTRACT**

An purpose of this study were to study and compare the employee commitment to the organizational of cabin attendants at Thai Airways International Public Company Limited that classify by biosocial factors ( age gender education). And to study the relationship between the organizational citizenship behavior perceived organizational support and organizational commitment of cabin attendants at Thai Airways International Public Company Limited. The sample of 362 cabin attendants were collected the data by questionnaire and then analyzed by descriptive statistics. The statistics values used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and correlation coefficient.

The study finding supported the following hypotheses. Firstly, the cabin attendants at Thai Airways International Public Company Limited were mostly female, age between 31 -40 years old, and has bachelor of arts. Secondly, the cabin attendants had a high level of organizational citizenship behavior, perceived organizational support and organizational commitment. Thirdly, the cabin attendants with different biosocial factors (age gender education) showed significantly different organizational commitment ( $\alpha$  .05). Then, the cabin

attendants's organizational commitment were positively correlated with their organizational citizenship behavior and perceived organizational support.

## บทนำ

มนุษย์กับองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงพึ่งพากันมานานแล้ว ประเด็นหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจมากจากผู้บริหารและนักวิชาการ คือเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้บริหารประสงค์จะให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะตระหนักดีว่าความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นจะเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความเต็มใจที่บุคคลที่บุคคลยินดีจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดี ให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ และเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำกว่า (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552) หากองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีและสร้างความผูกพันได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลบุคคลทำงานด้วยความสุข มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่อยากเปลี่ยนงานหรือลาออก ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความมั่นคงแข็งแรงขององค์กร สำหรับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่เรียกว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากความสมัครใจของสมาชิกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เกินกว่าบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี ดังนั้นพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถือว่าเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมากและยังส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรของตนมากขึ้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ถือว่าเป็นทัศนคติของพนักงานที่รับรู้ว่าจะองค์กรรู้สึกถึงคุณค่าของผลงานของพนักงาน องค์กรมีความรู้สึกห่วงใยในคุณภาพชีวิตของพนักงาน และใส่ใจเรื่องผลตอบแทนในการทำงานของพนักงานด้วย เพราะฉะนั้นการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

สูงขึ้น เนื่องจากเมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าได้การสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กรจะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกต้องตอบแทน โดยผ่านการแสดงความผูกพันต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานจะมีอัตราการลาออกจากงาน หรือย้ายงานใหม่ลดลง การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กำลังประสบกับอัตราการลาออกจากงานที่ค่อนข้างสูง จากรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2558 พบว่ามีอัตราการลาออกจากงานของพนักงานทุกช่วงอายุอย่างต่อเนื่อง เพราะฉะนั้นองค์กรหรือผู้บริหารควรมีมาตรการเร่งแก้ไขปัญหาเพื่อมิให้ปัญหาดังกล่าวทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นและส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในประเด็นดังกล่าว

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
- (3) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

### สมมติฐานการวิจัย

- (1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
- (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ถือสัญชาติไทยเท่านั้น โดยเป็นผู้ที่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะเวลาตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งมีประชากรจำนวน 3,814 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 362 คน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) และแบบบังเอิญ (accidental sample)

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยที่ได้ตามวัตถุประสงค์สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล และส่งเสริมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพัฒนาให้บุคลากรมีลักษณะพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อที่องค์กรจะสามารถรักษานักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรต่อไป

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบวัดลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามที่สร้างขึ้นเองสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องเพศ อายุ และระดับการศึกษา เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ส่วนที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1987) และ Podsakoff et al. (1990) ส่วนที่ 4 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

## ผลการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามเพศ (n = 375)

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศชาย (164 คน)		เพศหญิง (211คน)		<i>t</i>	<i>p</i>
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ด้านจิตใจ	61.39	8.05	65.42	8.08	-4.796	.000*
2. ด้านการคงอยู่	23.73	3.81	25.31	3.54	-4.144	.000*
3. ด้านบรรทัดฐาน	22.77	4.47	24.89	4.15	-4.732	.000*
รวม	107.90	15.81	115.63	15.30	-4.780	.000*

\* $p < .05$

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามอายุ  
( $n = 375$ )

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านจิตใจ	น้อยกว่า 30 ปี	22	59.27	2.54	38.115	.000*
	ระหว่าง 31-40 ปี	191	60.32	6.55		
	ระหว่าง 41-50 ปี	130	67.65	8.99		
	ระหว่าง 51-60 ปี	32	70.40	5.62		
2. ด้านการคงอยู่	น้อยกว่า 30 ปี	22	21.72	3.05	56.666	.000*
	ระหว่าง 31-40 ปี	191	22.96	2.51		
	ระหว่าง 41-50 ปี	130	26.70	3.99		
	ระหว่าง 51-60 ปี	32	28.03	2.16		
3. ด้านบรรทัดฐาน	น้อยกว่า 30 ปี	22	21.45	.50	52.114	.000*
	ระหว่าง 31-40 ปี	191	21.98	3.63		

ความผูกพันต่อองค์กร	อายุ	<i>n</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
	ระหว่าง 41-50 ปี	130	26.22	4.38		
	ระหว่าง 51-60 ปี	32	28.34	2.08		
รวม	น้อยกว่า 30 ปี	22	102.45	6.11	49.276	.000*
	ระหว่าง 31-40 ปี	191	105.27	12.03		
	ระหว่าง 41-50 ปี	130	120.58	16.96		
	ระหว่าง 51-60 ปี	32	126.78	9.5		

\* $p < .05$

ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกระดับการศึกษา ( <i>n</i> = 375)						
ความผูกพันต่อองค์กร	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		<i>t</i>	<i>p</i>
	<i>(n=299)</i>		<i>(n=76)</i>			
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ด้านจิตใจ	62.46	8.03	68.38	7.68	-5.935	.000*
2. ด้านการคงอยู่	24.03	3.63	26.92	3.25	-6.727	.000*
3. ด้านบรรทัดฐาน	23.16	4.32	27.10	3.26	-8.756	.000*
รวม	109.66	15.53	122.40	13.51	-7.108	.000*

\* $p < .05$

**สมมติฐานที่ 2** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (*n* = 375)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับ
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ	.684**	ค่อนข้างสูง
2. ด้านความสำนึกในหน้าที่	.752**	ค่อนข้างสูง
3. ด้านความมีน้ำใจเป็นกีฬา	.684**	ค่อนข้างสูง
4. ด้านความสุภาพอ่อนน้อม	.573**	ปานกลาง
5. ด้านความสำนึกต่อส่วนรวม	.584**	ปานกลาง
รวม	.763**	ค่อนข้างสูง

\*\* $p < .01$ , \* $p < .05$

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ( $n=375$ )

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับ
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	.740**	ค่อนข้างสูง
2. ด้านความรู้ในงานและ โอกาสก้าวหน้า	.732**	ค่อนข้างสูง
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	.697**	ค่อนข้างสูง
4. ด้านจิตอาสามณ์	.598**	ปานกลาง
5. ด้านการปฏิบัติงาน	.427**	ปานกลาง
รวม	.726**	ค่อนข้างสูง

\*\* $p < .01$ , \* $p < .05$



## สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย สรุปการวิจัยได้ ดังนี้

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 375 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 191 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 299 คน

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.24 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง ที่คะแนนเฉลี่ย 4.19 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูง ที่คะแนนเฉลี่ย 4.15

(3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

(4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

(5) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

### การอภิปรายผล

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มี เพศ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย อาจเนื่องมาจากโดยปกติด้านพฤติกรรมของเพศหญิงเป็นเพศที่ละเอียดอ่อน ทั้งด้านความรู้สึก และความผูกพัน ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่เมื่อเพศหญิงอยู่ที่ไหนมักยึดติดและผูกพัน จึงมีความเป็นไปได้ที่เพศหญิงจะมีความผูกพันมากกว่าเพศชาย และในด้านการทำงานเพศหญิงและเพศชาย มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน แต่เพศหญิงอาจมีความถนัดและความเอาใจใส่ในงานด้านบริการมากกว่าพนักงานที่เป็นเพศชาย ด้วยเหตุนี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติภา ธาราสนธิ์ (2555) ที่พบว่า เพศที่ต่างกันจะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่อายุมากหากทำงานอยู่กับองค์กรมาระยะหนึ่งแล้วจะเกิดความคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร จะรู้สึกสูญเสียถ้าหากจะต้องเปลี่ยนงานใหม่จะเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและต้องปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ เพราะ โอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น รวมทั้งสวัสดิการต่างๆก็ได้มากขึ้นด้วย ในขณะที่เดียวกันหากเป็นพนักงานที่อายุน้อยมีความพร้อมที่จะขอรับการเปลี่ยนใหม่ที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้พนักงานที่ทำงานกับองค์กรมานานย่อมเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงกว่า ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน จึงมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Baron (1986, อ้างถึงใน วันัญญา อติสรพันธุ์กุล, 2556) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมาก มีแนวโน้มมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนบุทท บุตรขวัญ (2554) พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน

ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรทั้ง โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันย่อมคาดหวังจากบริษัทแตกต่างกัน มีเป้าหมายในเรื่องอาชีพการงานแตกต่างกัน และความคาดหวังในเรื่องตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน เมื่อเป็นเช่นนี้องค์การซึ่งตอบสนองได้แตกต่างกันจึงทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของของ สายสุณีย์ เบ็ญจโกที (2559) พบว่า บุคลากรสถาบันที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรทั้งภาพรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 2** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งหมายความว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยสร้างเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากพฤติกรรมนี้ช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้หลายบทบาท เน้นการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานอื่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก เพราะช่วยให้องค์กรสามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีให้กับองค์กรและยังก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย ดังนั้นพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะมีทัศนคติที่ดี เกิดความมุ่งมั่น ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กรตามมา หรือกล่าวได้ว่าเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ยิ่งมีความต้องการที่

จะอยู่กับองค์การต่อไปโดยไม่คิดที่จะลาออกและจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากยิ่งขึ้น ซึ่ง Blau (1964, อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2554) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเกิดจากการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นจากความสมัครใจของบุคคลที่คาดหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากผู้อื่น โดยอาศัยพันธะผูกพันและความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณเนื่องจากได้รับผลประโยชน์จากอีกฝ่าย โดยการแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้มีการกำหนดพันธะผูกพันของการตอบแทนไว้อย่างชัดเจน แต่อาศัยความไว้วางใจที่บุคคลมีให้ต่อกัน ซึ่งเหมือนกับการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เช่น การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้ความร่วมมือ การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่างๆ และส่งผลให้บุคคลรู้สึกรักและภูมิใจในองค์การของตนมากขึ้น รวมถึงยังเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักษ์กุล นัทรนันท์เวช (2556) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนจากองค์การจะมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986 อ้างอิงจาก นิชาภา ปัญญาวัฒนา, 2550) ที่อธิบายความผูกพันต่อองค์การด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยน โดยหากถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าในการมีส่วนร่วมและความห่วงใยเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของตน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และได้รับความสำคัญมีผลการปฏิบัติงานที่ดี (ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ) ส่งผลในการคงอยู่ขององค์การซึ่งพนักงานจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่สูญเสียไปหากต้องออกจากองค์การ (ความผูกพันต่อองค์การด้านความเป็นอยู่) และจะช่วยเพิ่มความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อองค์การ เห็นว่าการอยู่ต่อไปในองค์การเป็นเรื่องที่ถูกต้อง และควรกระทำเพื่อตอบแทนให้องค์การสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย (ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน) ดังนั้นเมื่อพนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูง ก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์การสูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พนิดา อัมมณัฐ

(2553) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. จากผลงานวิจัยในครั้งนี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร บริษัทจึงควรให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจากองค์กร หรือการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หัวหน้างานจะต้องเอาใจใส่ดูแลสวัสดิการต่างๆของพนักงาน พร้อมสนับสนุนให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆได้ทันสถานการณ์ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีเจตคติในทางบวกต่อองค์กรทำให้เกิดความรู้สึกต้องตอบแทนบุญต่อองค์กร

2. จากผลงานวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูง จึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานหรือตัวแทนพนักงานได้มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมเพื่อกำหนดนโยบายขององค์กรบ้างตามความเหมาะสม และร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะข้อปฏิบัติงาน เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเพื่อทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในองค์กร เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ดังนั้นบริษัทจึงต้องรักษาและส่งเสริมปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานไว้ เช่น ความสัมพันธ์อันดีในองค์กร สนับสนุนกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกันเป็นหมู่คณะ ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานจะรู้สึกอยากทำงานเต็มที่เพื่อตอบแทนองค์กร ไม่อยากจากองค์กรไปทำงานที่อื่น ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรอย่างแน่นแฟ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรนำตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้อมาใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในส่วนงานอื่นๆในบริษัท เช่น ส่วนงานบริการลูกค้า ส่วนงานในส่วนสำนักงานใหญ่ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของผลงานวิจัยหรือเปรียบเทียบผลที่ได้ในองค์กรที่ต่างกัน

(2) ควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยโดยครอบคลุมตัวแปรจิตวิทยาตัวอื่นๆที่น่าสนใจและมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น สัญญาทางจิตวิทยา (Psychological contract) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor support) เป็นต้น

(3) ควรนำเทคนิคอื่นๆมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก การใช้แบบสอบถามปลายเปิด เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและด้านงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

กิตติกา ธาราสนธิ์. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท

โรงแรมดาราทวี จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชูชัย สมितिไกร. (2554). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนยุทธ บุตรขวัญ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิชภา ปัญญาวัฒนา. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ: กรณีศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

พินดา อิ่มณัฐ. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความ

พึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท  
ไดโนลด์สัน (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

รภัตกุล ฉัตรนันทเวช. (2556). อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรม

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่ง

หนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วณัญญา อติสรพันธุ์กุล. (2556). ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และ

พฤติกรรมผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์กร. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ

4,(2), 55-73.

สายสุนีย์ เบ็ญจโกถิ. (2559). การสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบัน

แห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว. วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย,

3, 53-62.