อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และความผาสุกทางใจที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง

Influence of Perceived Organizational Support, Work-Life Balance, and Subjective Well-Being on Intention to Stay of Commercial Employees in an Airline

วิชษณี เกียรติพิริยะ[1] ถวัลย์ เนียมทรัพย์[2] และศยามล เอกะกุลานันต์[3]
Witsanee Kiatpiriya,[1] Thawan Nieamsup[2] and Sayamon Akakulanan[3]

Article History
Receive: February 2, 2022
Revised: March 28, 2022
Accepted: March 28, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง และศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความผาสุกทางใจที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายการพาณิชย์ของสายการบินแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่งมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผาสุกทางใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและมีความตั้งใจคงอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และ 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมขององค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิตสามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ; สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ; ความผาสุกทางใจ ; ความตั้งใจคงอยู่ ; พนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง

[1] นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Master Student in Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

[2-3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Assistant Professor, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

ABSTRACT

The objectives of this research were to study: perceiving level organizational support, work-life balance, subjective well-being, and intention to stay of commercial employees in an airline and influence of perceived organizational support, work-life balance, and subjective well-being on intention to stay of commercial employees in an airline. The sampling of this research were consisted of 274 commercial employees in the airline companies in Bangkok. The research data was collected by questionnaires and reliability was 0.97. Analytical statistic employed were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The results of the research showed that: 1) commercial employees in the airline companies that presented overall highly level of perceptions in organizational support including; highly level of work-life balance; overall subjective well-being and intention to stay; and 2) perception in organizational support in part of fairness, work-life balance, and subjective well-being in part of life satisfaction could jointly predict intention to stay of commercial employees in the airline companies around 20% as reaching at .05 level of significance.

Keyword : Perceived Organizational Support ; Work-Life Balance ; Subjective Well-Being ; Intention to Stay ; Commercial Employees in an Airline

บทนำ

มาตรฐานการบินและความปลอดภัยถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับภาคธุรกิจการบินทั่วโลก โดยในปี 2017 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (The International Civil Aviation Organization: ICAO) ได้ปลดธงแดงซึ่งเป็นผลประเมินด้านมาตรฐานการบินและความปลอดภัยซึ่งทำให้หลายสายการบินในประเทศไทยสามารถเปิดเส้นทางบินใหม่ในต่างประเทศและเพิ่มโอกาสในด้านรายได้มากขึ้น (Krobkruakaosam, 2017) นอกจากสายการบินจะหันมาให้ความสนใจในด้านมาตรฐานการบินและความปลอดภัยแล้ว สายการบินก็ยังหันมาให้ความสนใจกับการสร้างรายได้โดยการจัดส่วนลดเพื่อลดราคาตั๋วเที่ยวบินซึ่งพนักงานของสายการบินจะเป็นผู้ที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องหลักในทุกภาคส่วนของแผนการตลาด ดังนั้นสายการบินจึงให้ความสำคัญและมองว่าพนักงานเป็นทรัพย์สิน ที่ต้องมีการใส่ใจดูแลและจัดสรรผลประโยชน์ ให้อย่างยุติธรรม สอดคล้องกับที่ Suthamanon (2017) กล่าวว่าองค์การควรพิจารณาแนวทางในการพัฒนาและจูงใจให้พนักงานอยากที่จะทำงานอยู่กับสายการบินต่อไปไม่ว่าองค์การจะตกอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบากเพียงใดก็ตาม ความตั้งใจคงอยู่ถือเป็นสิ่งสำคัญซึ่ง Wonganutarot (2010) อธิบายว่าการที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องให้ความสำคัญกับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานซึ่งจะช่วยทำให้องค์การสามารถวางแผนและสร้างกลยุทธ์ในการเก็บรักษาพนักงานที่มีความรู้และความสามารถให้อยู่กับองค์การได้สืบต่อไปในระยะยาว โดยจากสถานการณ์การสร้างมาตรฐานการบินและความปลอดภัยรวมถึงการเพิ่มโอกาสในการขยายเส้นทางบินและการแข่งขันในธุรกิจการบินที่เกิดขึ้นทำให้พนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินต้องร่วมมือกันเพื่อแก้ไขและรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบกับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ ซึ่งความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่พนักงานเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง ยอมรับและสำนึกว่าการตัดสินใจนั้นจะคงอยู่กับตนเองตลอดไป ความตั้งใจคงอยู่เป็นการที่พนักงานมีความผูกพันต่ออาชีพและสายการบิน มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะประกอบอาชีพและอยู่กับสายการบินนั้นต่อไป

นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลโดยตรงกับความตั้งใจคงอยู่ (Karim, Baset and Raham, 2019) ซึ่งการที่พนักงานจะสามารถวางแผนและรับมือกับการแข่งขันด้านการขยายเส้นทางบินที่สายการบินกำลังเผชิญได้อย่างราบรื่นนั้นก็ต้องได้รับการสนับสนุนจากสายการบินทั้งในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งปัจจัยที่มีส่วนทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจคงอยู่กับองค์การได้นั้นส่วนหนึ่งมาจากการที่พนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าองค์การให้การสนับสนุน เห็นความสำคัญและให้คุณค่ากับพนักงานในการทำงานโดยการตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่าง ๆ โดยส่งผ่านทางนโยบาย กลยุทธ์และการให้ค่าตอบแทนเพื่อทำให้พนักงานมีความสุข สามารถทำงานอย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ และมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์การต่อไป

(Jobcute, 2019) ดังนั้นหากยิ่งเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสูงตามไปด้วย สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานก็เป็นอีกประเด็นที่มีความน่าสนใจโดยจากสถานการณ์ที่สายการบินจะประสบปัญหาการแข่งขันด้านการขยายเส้นทางบินที่เข้ามากระทบส่งผลให้พนักงานต้องทุ่มเทให้กับการทำงานที่มากขึ้นเพื่อรับมือและแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงอาจส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวของพนักงาน การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องให้ความสนใจควบคู่ไปกับการพัฒนากลยุทธ์และแผนการตลาดซึ่งการที่สายการบินหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดีให้กับพนักงานจะมีส่วนทำให้พนักงานมีความสุขที่ได้มาทำงานในแต่ละวันและยังช่วยสร้างความรู้สึกให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานขับเคลื่อนองค์การ เกิดความผูกพันและความรักพร้อมที่จะทำงานให้องค์การอย่างเต็มความสามารถต่อไปซึ่ง Ratchagit (2019) กล่าวว่า หากพนักงานไม่มีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดี ทำงานหนักจนเกินไป สุขภาพเสื่อมโทรม รวมถึงการขาดความก้าวหน้าในชีวิตและไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในชีวิตได้ จะทำให้พนักงานไม่มีความสุขและรู้สึกไม่อยากทำงาน หากความรู้สึกนี้ยังสะสมต่อไปก็อาจนำไปสู่ความตั้งใจที่จะลาออก

แม้ว่าประเด็นเรื่องของการแข่งขันในภาคส่วนการบินที่เข้ามากระทบองค์การจะเลวร้ายเพียงใด การสร้างความผาสุกทางใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานมีความผาสุกทางใจและนำไปสู่การสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหาที่หลากหลายและยังทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและภักดีกับองค์การต่อไปดังที่ Wahyanto, Damayanti, Supriyanto and Hatini (2019) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานคือความผาสุกทางใจ ซึ่งเกิดจากการปรับเปลี่ยนสภาวะจิตใจของบุคคลเพื่อสะท้อนจิตวิญญาณของพนักงานออกมาสู่งานและสู่พฤติกรรมการแสดงออก เช่น รู้สึกดีกับตนเอง ใจกว้าง ไม่เห็นแก่ตัว สามารถควบคุมตนเองได้ นำคุณค่าทางจริยธรรมในใจมาใช้ในการทำงาน มีแรงบันดาลใจ มีความเพียรพยายาม มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักให้อภัยและสนุกสนานกับงาน จะเห็นได้ว่าความผาสุกทางใจย่อมส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานซึ่งเป็นประเด็นที่องค์การต้องหันมาให้ความสำคัญในการพัฒนาความผาสุกทางใจให้กับพนักงาน โดย Lindsay (2017) ได้กล่าวว่าหลายองค์การในประเทศอังกฤษได้หันมาให้ความสำคัญกับการสร้างหลักสูตรการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมความผาสุกทางใจให้แก่พนักงานซึ่งที่เป็นสิ่งที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่และความตั้งใจลาออกของพนักงาน ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้มีความรุนแรงและส่งผลกระทบกับอุตสาหกรรมการบินทั่วโลก หลายประเทศมีมาตรการล็อคดาวน์เพื่อจำกัดการเดินทางข้ามประเทศและป้องกันการแพร่เชื้อของไวรัสส่งผลให้ปริมาณเที่ยวบินระหว่างประเทศที่เข้าหรือออกจากประเทศที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ปรับลดลงอย่างมาก โดยจีนปรับลดลงกว่า 82% เกาหลีใต้ลดลง 70% อิตาลีลดลง 60% และไทยลดลงกว่า 60% เช่นกัน และหลายสายการบินทั่วโลกได้ยกเลิกเที่ยวบินในเส้นทางระหว่างประเทศกว่า 80-90% (Narongwanit, 2020) อาจส่งผลให้พนักงานสายการพาณิชย์ซึ่งเป็นกำลังสำคัญของสายการบิน เป็นฝ่ายงานที่รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาพรวมทางการเงิน การสร้างภาพลักษณ์องค์การและการวางกลยุทธ์และการตลาดเชิงพาณิชย์ต้องเข้ามาแก้ไขสถานการณ์ภายในและภาพรวมการพาณิชย์ของสายการบินให้ดีขึ้น ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความผาสุกทางใจที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานในสายการบินแห่งหนึ่งซึ่งมีพนักงานกว่า 20,000 คนและมีสำนักงานบริหารในประเทศหลายแห่งโดยศึกษากับพนักงานสายการพาณิชย์ เนื่องจากพนักงานสายการพาณิชย์เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการวางแผนกลยุทธ์และขับเคลื่อนกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้สายการบินเกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันด้านเกี่ยวข้องกับการตลาดและการดึงดูดผู้โดยสารอันมีส่วนช่วยให้สายการบินบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสายการบินและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ นำไปพิจารณาบริหารจัดการ พัฒนาหรือเสริมสร้างให้พนักงานสายการพาณิชย์มีความตั้งใจคงอยู่กับสายการบินสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง

2. เพื่อทำนายความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง โดยใช้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความผาสุกทางใจ

สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความผาสุกทางใจสามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่งได้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลสำคัญต่อพฤติกรรมองค์การในแง่มุมต่างๆ การรับรู้นี้เกี่ยวข้องกับสภาวะที่พนักงานรู้สึกว่าองค์การของพวกเขามีการให้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมตามผลงาน ช่วยพนักงานตอบสนองความต้องการในการทำงานที่น่าดึงดูดและสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานและจัดเตรียมสภาพการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้กับพนักงาน (Muchlish and Budianto, 2020) โดย Warren (2020) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นการที่พนักงานมององค์การว่าเป็นเสมือนบุคคล การกระทำต่างๆ ที่เกิดจากตัวแทนขององค์การจะถูกมองว่าเป็นการกระทำด้วยความตั้งใจขององค์การมากกว่าตัวแทนขององค์การเอง พนักงานมองว่าองค์การเป็นเสมือนบุคคลโดยพิจารณาจากการกระทำของตัวแทนองค์การ ได้แก่ นโยบาย กฎระเบียบ ข้อกำหนด บรรทัดฐาน วัฒนธรรมองค์การ และอำนาจที่อยู่เหนือพนักงานของตัวแทนองค์การ ซึ่งพนักงานจะพิจารณาการกระทำของตัวแทนขององค์การว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์การว่าเป็นเสมือนบุคคลที่มีลักษณะใจดีมีเมตตาหรือโหดร้าย ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ ต่อมา Bukhari, Alam, Batool, Hussain, Asim, Khatttak and Tabassum (2020) ได้ทำการวิเคราะห์อภิมาน (Meta-Analysis) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มเติมโดยสามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือ การตีความของพนักงานที่แสดงถึงความรู้สึกหรือความเชื่อของพนักงานที่มีต่อองค์การผ่านประสบการณ์ในการทำงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง รู้สึกได้ว่าองค์การให้การส่งเสริมในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน ทำให้พนักงานมีความสุข สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์อภิมานพบว่าปัจจัยที่ทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มขึ้นมี 3 ด้าน คือ 1) ความยุติธรรมขององค์การ (Fairness) หมายถึง การที่องค์การมีกระบวนการพิจารณาให้ผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมจะมีผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจที่จะทำงานในองค์การต่อไป 2) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าหัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจึงอาจเชื่อว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานมาจากนโยบายขององค์การที่สนับสนุนพนักงาน 3) รางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน (Organizational Reward and Job Condition) หมายถึง การที่องค์การแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานของพนักงานโดยการจัดค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน ความมีอิสระในงาน การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นเพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์จึงประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยคือ 1) ความยุติธรรมขององค์การ 2) การสนับสนุนจากหัวหน้างานและ 3) รางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน

สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-life Balance)

ในปัจจุบันการทำงานนั้นเป็นส่วนสำคัญในชีวิตคนแต่ชีวิตการทำงานก็มักจะทำให้คนมีเวลาให้คนรอบตัวและครอบครัวน้อยลงทั้งองค์การและพนักงานต่างกดดันเพื่อที่จะสร้างผลลัพธ์ในการทำงานที่ดีขึ้นดังนั้นการใส่ใจและการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตและการงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงาน โดย Hudson (2005) กล่าวว่า สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานหมายถึงระดับของความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมหรือมีความเหมาะสมในบทบาทในชีวิตของบุคคลที่มีความหลากหลายเกี่ยวข้องกับการรักษาความสมดุลและความกลมกลืนในชีวิต นอกจากนี้เพื่อศึกษาสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในรายละเอียดมากขึ้น Attar, Cagliyan and Kareem (2021) กล่าวว่า สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นระดับของความพึงพอใจในบทบาทของการทำงานและบทบาทของครอบครัวที่จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของชีวิตของแต่ละบุคคลประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ 1) ความสมดุลด้านเวลา (Time Balance) เป็นการอุทิศเวลาให้กับบทบาทการทำงานและครอบครัวอย่างเหมาะสม 2) ความสมดุลด้านการมีส่วนร่วม (Involvement Balance) เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานและครอบครัวอย่างเหมาะสมและ 3) ความสมดุลด้านความพึงพอใจ (Satisfaction Balance) เป็นความพึงพอใจทั้งในบทบาทของการทำงานและครอบครัวอย่างเหมาะสม แม้ว่าจะมีการลงรายละเอียดในด้านขององค์ประกอบของสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานแล้ว แต่ก็อาจยากที่จะวัดทั้งสามองค์ประกอบได้อย่างชัดเจนเพราะมีความคล้ายคลึงกัน นักวิจัยจึงหันมาให้ความสนใจกับแนวคิดของ Faloye and Owoeye (2019) กล่าวว่า สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน คือการรับรู้ของพนักงานต่อความพอดีในการใช้เวลาและสามารถประเมินได้จากความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมไปถึงการใช้ชีวิตปกติและส่งเสริมให้มีการเติบโต

ในด้านของการจัดลำดับความสำคัญเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและพอดีในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันของพนักงาน ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับสภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

ความผาสุกทางใจ (Subjective Well-being)

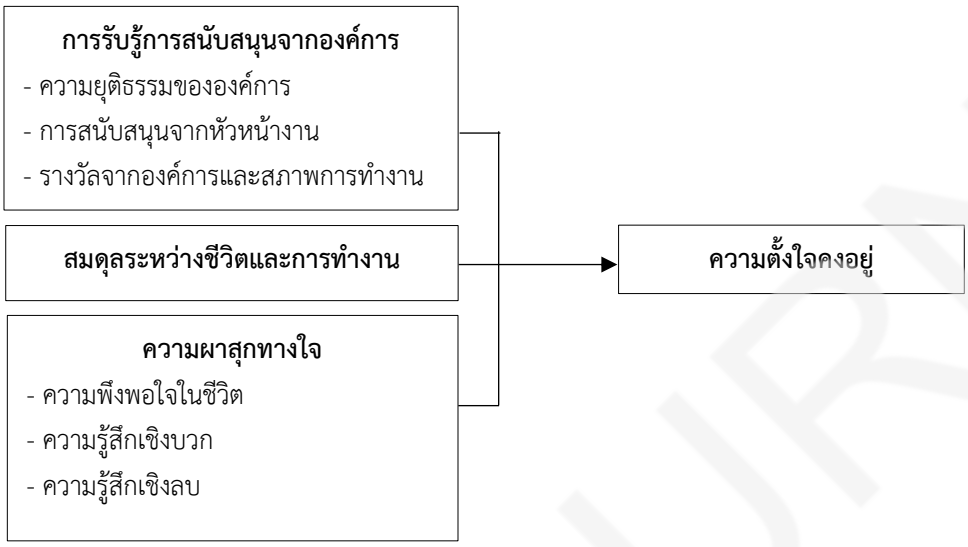
ความผาสุกทางใจอาจกลายเป็นเรื่องยากสำหรับบางคน เพราะการทำงานมักจะมีเรื่องเครียดเกิดขึ้นอย่างเลี่ยงไม่ได้ ความผาสุกทางใจเป็นอีกประเด็นที่องค์การควรให้ความสำคัญเพราะหากพนักงานไม่มีความผาสุกทางใจแล้วย่อมส่งผลกระทบกับผลการทำงานและองค์การ (KinKao, 2019) โดย Michael and Larsen (2008) กล่าวว่า ความผาสุกทางใจ หมายถึง การที่พนักงานมีการตัดสินชีวิตของตนเองในเชิงบวกและรู้สึกมีความสุขเมื่อพนักงานประสบกับความพึงพอใจในชีวิต มีความสุขอยู่บ่อยครั้งและไม่ค่อยประสบกับอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนา รวมถึงยังสามารถบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบของตนเองที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมโดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกถึงความสบายใจและพึงพอใจกับการบรรลุเป้าหมายและการประสบความสำเร็จในชีวิตของพนักงาน 2) ความรู้สึกเชิงบวก (Positive Affect) หมายถึง การที่พนักงานมีอารมณ์ความรู้สึกส่วนตัวในด้านของความกระตือรือร้น คล่องแคล่วตื่นตัว มีชีวิตชีวา ร่าเริง สบายใจ ภูมิใจ เป็นมิตรและมีความปิติยินดี 3) ความรู้สึกเชิงลบ (Negative Affect) หมายถึง การที่พนักงานมีอารมณ์ที่ยึดติดอยู่กับความทุกข์และความไม่สบายใจ ความโกรธ ความไม่สบอารมณ์ ความกลัวและความเครียดบางครั้งอาจเต็มไปด้วยความหดหู่และความวิตกกังวล ซึ่ง Michael and Larsen (2008) ยังได้กล่าวถึงความผาสุกทางใจของบุคคลไว้ว่า บุคคลที่มีความผาสุกทางใจคือบุคคลที่มีคะแนนด้านความพึงพอใจในชีวิตและด้านความรู้สึกเชิงบวกในระดับสูงในขณะเดียวกันต้องมีคะแนนความรู้สึกเชิงลบในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของ Snyder, Lopez and Pedrotti (2011) กล่าวว่า ความผาสุกทางใจเป็นภาวะของบุคคลที่มีความสุข หรือเป็นบุคคลที่ได้รับผลเชิงบวกจากความสุขในการประสบความสำเร็จในหลายๆ ด้านของชีวิตไม่ว่าจะเป็นการแต่งงาน มิตรภาพ รายได้ ผลการปฏิบัติงานและสุขภาพที่ดี และ Clapham, Foye, and Christian (2018) กล่าวว่าความผาสุกทางใจ เป็นกระบวนการการรับรู้ของบุคคลทางจิตวิทยาในการรับรู้เกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของตนเอง ดังนั้นเพื่อพิจารณาความผาสุกทางใจของพนักงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ ความผาสุกทางใจ จึงประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจในชีวิต 2) ความรู้สึกเชิงบวก และ 3) ความรู้สึกเชิงลบ

ความตั้งใจคงอยู่ (Intention to Stay)

ความตั้งใจคงอยู่เป็นอีกประเด็นที่มีความสำคัญต่อองค์การ ซึ่งองค์การควรให้ความสำคัญกับความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานซึ่งจะทำให้องค์การสามารถที่จะวางแผนและสร้างกลยุทธ์ในการเก็บรักษาพนักงานที่มีความรู้และความสามารถให้อยู่กับองค์การได้ในระยะยาว Wonganutarot (2010) โดยในตอนแรก ความตั้งใจคงอยู่ได้วัดจากทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน โดย Nimri, Patiar, Kenbock and Jin (2019) ได้ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแบบแผน (Theory of Plan Behavior) เพื่ออธิบายความตั้งใจคงอยู่ว่า การที่พนักงานจะเกิดความตั้งใจคงอยู่หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยทางจิตวิทยาอันได้แก่ 1) ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward The Behavior) เป็นการประเมินระดับความชอบหรือไม่ชอบของบุคคลต่อบางสิ่งบางอย่าง 2) การคล้อยตามกลุ่ม (Subjective Norm) เป็นการรับรู้ต่อแรงกดดันทางสังคมในการตัดสินใจที่จะทำหรือไม่ทำบางอย่างและ 3) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยากง่ายในการกระทำบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งจากแนวคิดพบว่าทัศนคติต่อพฤติกรรมส่งผลต่อความเชื่อและความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์การของพนักงานต่อไป ส่วนการคล้อยตามกลุ่มและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมยังไม่มีผลที่ชัดเจนว่ามีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่นอกจากนี้ Shahid (2018) ได้กล่าวถึงความตั้งใจคงอยู่ไว้ว่า ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานเป็นความต้องการที่จะอยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างานอย่างยาวนานและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต่อมา Rena and Desiree (2020) ได้ทำการศึกษาต่อยอดแนวคิดความตั้งใจคงอยู่จากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Plan Behavior) โดยศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การเก็บรักษาพนักงานไอทีในองค์การเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ และได้ออกแบบข้อคำถามเพื่อวัดความตั้งใจคงอยู่ในองค์การซึ่งจากการศึกษางานวิจัยส่วนใหญ่พบว่าใช้เพียงข้อคำถามเดียวในการวัดความตั้งใจคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งเชื่อว่าการวัดความตั้งใจคงอยู่นั้นไม่สามารถวัดได้ในคำถามข้อเดียว จึงได้พัฒนาข้อคำถามจากการศึกษาทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนโดยเป็นข้อคำถามที่ถามเกี่ยวกับแนวโน้ม การวางแผน และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การต่อไป ดังนั้นเพื่อศึกษาความตั้งใจคงอยู่จึงได้ใช้แนวคิดความตั้งใจคงอยู่ที่ให้ความหมายว่า ความตั้งใจคงอยู่คือ การที่พนักงานแสดงเจตนาที่จะอยู่กับสายการบินนับตั้งแต่ปัจจุบันและต่อเนื่องไปในระยะยาว รวมถึงรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support) ตามแนวคิดของ Bukhari, et al. (2020) สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ตามแนวคิดของ Faloye and Owoeye (2019) ความผาสุกทางใจ (Subjective Well-being) ตามแนวคิดของ Michael and Larsen (2008) และความตั้งใจคงอยู่กับองค์การ (Intention to Stay) ตามแนวคิดของ Rena and Desiree (2020) สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานสายการพาณิชย์ของสายการบินแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 868 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานสายการพาณิชย์ของสายการบินแห่งหนึ่ง ที่สังกัดสำนักงานประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานครและทำงานอยู่ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยเก็บข้อมูลกับพนักงานสายการพาณิชย์ทั้งหมด 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และประสบการณ์ลูกค้า 47 คน ฝ่ายบริหารรายได้และบริการการพาณิชย์ 56 คน ฝ่ายบริหารพันธมิตรการบินและกลยุทธ์การพาณิชย์ 15 คน ฝ่ายการพาณิชย์ดิจิทัลและการตลาดรายได้เสริมองค์การ 17 คน และฝ่ายขาย 138 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Ritjaroon (2011; Cited in Krejcie and Morgan, 1970) จากการเปิดตารางได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 คนและเพื่อป้องกันปัญหาแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ที่ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ผู้วิจัยเก็บเพิ่มเป็นจำนวน 300 ชุด ซึ่งผู้วิจัยสามารถรวบรวมกลับคืนมาได้ 280 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 ของแบบสอบถามที่แจกแก่กลุ่มตัวอย่าง หลังจากที่ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำไปใช้ได้จริงจำนวน 274 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.9 ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน ดังนั้นในการวิจัยนี้จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำนวน 1 ชั้น โดยแบ่งชั้นภูมิตามฝ่ายงานของพนักงานสายการพาณิชย์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประกอบไปด้วย 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีจำนวน 28 ข้อ โดยหาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) โดยข้อคำถามที่มีค่า r ตั้งแต่ .30 แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่ดี (Srisathitnarakun, 2012) ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.44 - 0.77 เมื่อหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านพบว่า ด้านความยุติธรรมขององค์การ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านรางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 0.95 และ 0.81 ตามลำดับและมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

ส่วนที่ 3 แบบวัดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีจำนวน 16 ข้อ โดยหาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) โดยข้อคำถามที่มีค่า r ตั้งแต่ .30 แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่ดี (Srisathitnarakun, 2012) ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.33 - 0.86 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

ส่วนที่ 4 แบบวัดความผาสุกทางใจ มีจำนวน 20 ข้อ โดยหาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) โดยข้อคำถามที่มีค่า r ตั้งแต่ .30 แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่ดี (Srisathitnarakun, 2012) ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.35 - 0.76 เมื่อหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความรู้สึกเชิงบวก และด้านความรู้สึกเชิงลบ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 0.79 และ 0.87 ตามลำดับและมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

ส่วนที่ 5 แบบวัดความตั้งใจคงอยู่กับองค์การ มีจำนวน 18 ข้อ โดยหาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) โดยข้อคำถามที่มีค่า r ตั้งแต่ .30 แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่ดี (Srisathitnarakun, 2012) ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.31 - 0.85 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบอันตรภาค (Interval Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึง 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หาคุณภาพเครื่องมือโดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยาและการทดสอบทางจิตวิทยาจำนวน 3 ท่าน จากนั้นวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาร์ค (Cronbach’s Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 300 ชุดในช่วงเดือน มีนาคม 2563 เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) และมีการล็อคดาวน์ (Lockdown) ในกรุงเทพมหานคร จึงทำให้ไม่สามารถเดินทางมาเก็บแบบสอบถามกลับคืนได้ในทันทีและต้องใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสามารถรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 ได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 280 ชุด จากนั้นได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ได้จริงจำนวน 274 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่งวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาว่าตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตามได้อย่างน้อยร้อยละ 5

ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของตัวแปรเพื่อหาระดับ ดังต่อไปนี้

ช่วงคะแนน	ความหมายการแปลผล
1.00 – 1.80	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความรู้สึกเชิงบวกและความตั้งใจคงอยู่ระดับต่ำ
1.81 – 2.60	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความรู้สึกเชิงบวกและความตั้งใจคงอยู่ระดับค่อนข้างต่ำ
2.61 - 3.40	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความรู้สึกเชิงบวกและความตั้งใจคงอยู่ระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความรู้สึกเชิงบวกและความตั้งใจคงอยู่ระดับค่อนข้างสูง
4.21 - 5.00	มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านความรู้สึกเชิงบวกและความตั้งใจคงอยู่ระดับสูง

สำหรับการแปลผลความผาสุกทางใจด้านความรู้สึกเชิงลบ สามารถแปลผลคะแนนค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของตัวแปรเพื่อหาระดับ ดังนี้

ช่วงคะแนน	ความหมายการแปลผล
1.00 – 1.80	มีความผาสุกทางใจด้านความรู้สึกเชิงลบระดับต่ำ (สะท้อนให้เห็นว่ามีความผาสุกทางใจอยู่ในระดับสูงมาก)
1.81 – 2.60	มีความผาสุกทางใจด้านความรู้สึกเชิงลบระดับค่อนข้างต่ำ (สะท้อนให้เห็นว่ามีความผาสุกทางใจอยู่ในระดับสูง)
2.61 - 3.40	มีความผาสุกทางใจด้านความรู้สึกเชิงลบระดับปานกลาง (สะท้อนให้เห็นว่ามีความผาสุกทางใจอยู่ในระดับปานกลาง)
3.41 - 4.20	มีความผาสุกทางใจด้านความรู้สึกเชิงลบระดับค่อนข้างสูง (สะท้อนให้เห็นว่ามีความผาสุกทางใจอยู่ในระดับต่ำ)
4.21 - 5.00	มีความผาสุกทางใจด้านความรู้สึกเชิงลบระดับสูง (สะท้อนให้เห็นว่ามีความผาสุกทางใจอยู่ในระดับต่ำมาก)

ตารางที่ 1 ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจและความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง

(n=274)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ			
ความยุติธรรมขององค์การ	3.74	0.48	ค่อนข้างสูง
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.85	0.56	ค่อนข้างสูง
รางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน	3.92	0.48	ค่อนข้างสูง
โดยรวม	3.84	0.42	ค่อนข้างสูง
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	3.75	0.44	ค่อนข้างสูง
ความผาสุกทางใจ			
ความพึงพอใจในชีวิต	4.06	0.39	ค่อนข้างสูง
ความรู้สึกเชิงบวก	3.95	0.55	ค่อนข้างสูง
ความรู้สึกเชิงลบ	1.95	0.71	ค่อนข้างต่ำ
โดยรวม	4.03	0.38	ค่อนข้างสูง
ความตั้งใจคงอยู่	3.91	0.50	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผาสุกทางใจและความตั้งใจคงอยู่ ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1) พนักงานสายการพาณิชย์มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อาจเนื่องมาจากพนักงานสายการพาณิชย์ได้รับความสนใจ ใส่จากสายการบินในทุกเรื่องทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน โดยด้านความยุติธรรมขององค์การ สายการบินมีการจัดเตรียมอุปกรณ์การทำงานที่สะดวกและทันสมัยไว้คอยให้บริการพนักงานและพนักงานสายการพาณิชย์ทุกคนสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงานได้ นอกจากนี้สายการบินยังมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดอบรมหรือสอนใช้โปรแกรมโดยแจ้งผ่านระบบอินทราเน็ตภายในสายการบิน ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์ทุกคนสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารและเข้าร่วมกิจกรรมตามประกาศได้ และสายการบินได้มีเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนตามความรู้ ความสามารถของพนักงานแต่ละคน นอกจากนี้ในด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานด้วยรูปแบบการทำงานเป็นทีมทำให้พนักงานสายการพาณิชย์ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานซึ่งเป็นตัวแทนของสายการบินในการส่งผ่านนโยบาย รวมถึงหลักสูตรการฝึกอบรมทำให้พนักงานสายการพาณิชย์รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ได้รับความสนใจจากหัวหน้างานและได้รับโอกาสในการพัฒนาความสามารถและความรู้ตามที่ตนเองสนใจซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานของสายการบินด้านหนึ่ง ชื่อว่า Teamwork & Trust (T) โดย Teamwork หมายถึง การที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมกันในการทำงาน รวมถึง Trust หมายถึง พนักงานมีความไว้วางใจและเชื่อใจกัน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ซึ่งจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Board of Directors, 2010) รวมไปถึงเมื่อพนักงานสายการพาณิชย์ได้เข้าร่วมโครงการพิเศษจนประสบความสำเร็จเกิดผลดีต่อหน่วยงานและสายการบิน สายการบินและหัวหน้างานก็มีการให้คำชมเชย แสดงความยินดีและประกาศเกียรติคุณผลงานของพนักงานสายการพาณิชย์ไปยังสื่อต่าง ๆ ของสายการบินและเก็บผลงานไว้เป็นข้อมูลในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์รู้สึกดีใจ ภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อสายการบิน มีกำลังใจในการทำงานและอยากประสบความสำเร็จในการทำงาน สอดคล้องกับที่ Jobthai (2017) กล่าวว่า เมื่อพนักงานได้รับการชมเชยในสิ่งที่พวกเขาทำมากเท่าไหร่ พนักงานยิ่งมีแรงบันดาลใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายมากขึ้นเท่านั้น และด้านรางวัลจากองค์การและสภาพการทำงาน สายการบินได้ให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย รวมถึงจัดให้มีแม่บ้านคอยดูแลความสะอาด ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์มีบริเวณการทำงานที่ความสะอาดและมีบรรยากาศที่ดีอยู่เสมอ สอดคล้องกับพันธกิจของสายการบินหัวข้อบทบาทและการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียข้อ 6. มีใจความตอนหนึ่งว่า สายการบินให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับมีการเสริมสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกหลักอนามัยและใส่ใจกับชีวอนามัยของพนักงานทุกคน (Board of Directors, 2010) ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์มีพื้นที่ในการทำงานที่สะอาดและมีพื้นที่ในการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน สามารถวางแผนงานและตัดสินใจเกี่ยวกับงานได้อย่างอิสระเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นพนักงานสายการพาณิชย์จึงมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

2) พนักงานสายการพาณิชย์มีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อาจเนื่องมาจากสายการบินมีตารางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทำให้พนักงานสายการพาณิชย์สามารถที่จะวางแผนในการบริหารจัดการตนเองได้ล่วงหน้าสามารถกำหนดลำดับความสำคัญของแต่ละกิจกรรมได้ สอดคล้องกับ Ratchagit (2020) ที่กล่าวว่าการรู้จักวางแผนทำกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากจะเป็นการฝึกวินัยในตนเองแล้วยังทำให้การทำงานมีระบบและทำให้มีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมากขึ้นได้ อีกทั้งสายการบินยังให้ความสำคัญกับการจัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่มีความทันสมัยช่วยให้พนักงานสายการพาณิชย์สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและสะดวกมากขึ้น ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมีความสอดคล้องกับเวลาและความสามารถในการรับผิดชอบของพนักงาน รวมถึงสายการบินมีความใส่ใจกับสุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงานสายการพาณิชย์ โดยมีการจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายและสระว่ายน้ำขนาดมาตรฐานไว้คอยให้บริการพนักงานของสายการบิน ซึ่งจัดตั้งอยู่ในบริเวณสายการบินและมีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ คอยให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆทำให้พนักงานสายการพาณิชย์ได้มีโอกาสพบปะ พูดคุยเกี่ยวกับหัวข้อที่ตนเองสนใจกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละแผนก เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานต่างฝ่ายงานและยังทำให้พนักงานสายการพาณิชย์สามารถใช้เวลาว่างหลังเลิกงานในการส่งเสริมสุขภาพและทำกิจกรรมที่ตนเองสนใจ จึงอาจส่งผลให้พนักงานสายการพาณิชย์จึงมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

3) พนักงานสายการพาณิชย์มีความผาสุกทางใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อาจเนื่องมาจากสายการบินให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานสายการพาณิชย์ เพื่อการเติบโตในอาชีพในอนาคต โดยในด้านความพึงพอใจในชีวิต สายการบินได้มีแผนการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานสายการพาณิชย์ทั้ง Soft Skill อันได้แก่ การสื่อสาร การแก้ปัญหา การคิดวิเคราะห์และ Hard Skill ได้แก่ การวิเคราะห์การตลาดออนไลน์ การพัฒนาเว็บไซต์ การดูแลและจัดการระบบการเดินทางทางอากาศของสายการบิน (Business Development and Corporate Strategy Department, 2019) เพื่อให้พนักงานสายการพาณิชย์ได้เห็นแนวทางในการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองเพื่อเปิดโอกาสในการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน ในด้านความรู้สึกเชิงบวกนั้นเนื่องจากเนื้อหางานของพนักงานสายการพาณิชย์เป็นงานที่มีความท้าทาย ต้องทำงานกับระบบปฏิบัติการที่มีความเฉพาะทาง บางครั้งอาจต้องติดตามการประมวลผลการทำงานตลอดเวลา ผู้ที่รับผิดชอบงานในสายการพาณิชย์จึงต้องการผู้ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญสามารถทำงานและจัดการกับระบบปฏิบัติการของสายการบินได้ ด้วยลักษณะงานทำให้พนักงานสายการพาณิชย์ต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ ประกอบกับสายการบินมีแผนในการพัฒนาและฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานในทุกด้าน (Business Development and Corporate Strategy Department, 2019) และมีการพิจารณาเงินเดือนตามความสามารถของพนักงานเป็นรายบุคคล ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์เกิดความรู้สึกภูมิใจในตนเอง เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองได้รับทั้งเงินเดือนและโอกาสในการเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ตนเองรับผิดชอบ และในด้านความรู้สึกเชิงลบเนื่องจากพนักงานสายการพาณิชย์มีหัวงานและเพื่อนร่วมงานที่คอยให้การสนับสนุนในการทำงาน ทำให้งานที่มีความยากลำบากสามารถผ่านไปได้โดยง่ายสอดคล้องกับ Moneyduck (2020) กล่าวว่า หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานราบรื่น จึงทำให้พนักงานมีการรับรู้ความรู้สึกเชิงลบต่ำและรู้สึกว่าตนเองโชคดีที่มีเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานที่ดี สามารถที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน รู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เกิดความพึงพอใจและมีความสุข อาจทำให้พนักงานสายการพาณิชย์จึงมีความผาสุกทางใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

4) พนักงานสายการพาณิชย์มีความตั้งใจคงอยู่ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อาจเนื่องมาจากสายการบินให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานสายการพาณิชย์โดยมีนโยบายในการพัฒนาพนักงานทุกระดับมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมพนักงาน เช่น การจัดทำ Talent Management การพิจารณาคัดกรองและวางแผนพัฒนาพนักงานผู้มีศักยภาพสูง ตลอดจนการกำหนดแนวการพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงาน (Learning Development Roadmap) นอกจากนี้สายการบินยังมีการได้นำระบบ Corporate e-Learning เป็นระบบการฝึกอบรมในรูปแบบของ Web Application มาใช้เพื่อการฝึกอบรมพนักงานแทนระบบเก่า (Business Development and Corporate Strategy Department, 2019) ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์ได้รับความสะดวกในการฝึกอบรมมากขึ้นไม่ว่าอยู่ที่ไหนก็สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ของทางสายการบินได้อย่างอิสระไม่จำเป็นต้องฝึกอบรมในห้องเรียนแบบเดิมอีกต่อไป รวมถึงสายการบินก็มีการสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงานและงบประมาณในการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และระบบปฏิบัติการที่ทันสมัยทำให้พนักงานสายการพาณิชย์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งสายการบินได้มีการจัดสรรสวัสดิการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ สถานที่ออกกำลังกายในที่ทำงาน รวมถึงมีผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพคอยให้คำแนะนำในการออกกำลังและดูแลสุขภาพดูแลอย่างใกล้ชิด ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์มั่นใจได้ว่าตนเองจะสามารถมีสุขภาพที่ดีและแข็งแรง หรือหากมีการเจ็บป่วยพนักงานสายการพาณิชย์ก็ยังสามารถใช้บริการสถานพยาบาลในสายการบินได้หรือจะเข้ารับการรักษากับโรงพยาบาลภายนอกแล้วนำไปเสร็จมาเบิกกับทางสายการบินได้ สอดคล้องกับ Sunday Inn (2018) ผู้ให้บริการนายหน้าประกันภัยแบบดิจิทัล กล่าวว่า การให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพพนักงานเป็นสิ่งที่ช่วยเก็บรักษาพนักงานและทำให้พนักงานอยากอยู่กับองค์การมากขึ้น และสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานสายการพาณิชย์ได้รับยังคลอบคลุมไปถึงระยะเวลาที่พ้นสภาพการเป็นพนักงานของสายการบิน ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์มีความรัก อยากอยู่ในสายการบินไปจนเกษียณอายุและยังเชิญชวนคนรู้จักให้มาทำงานในสายการบินจึงอาจทำให้พนักงานสายการพาณิชย์มีความตั้งใจคงอยู่กับสายการบินในระดับค่อนข้างสูง

2. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความผาสุกทางใจที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t	sig
ความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต (SWB1)	0.32	0.07	0.25	4.31**	.00
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมขององค์การ (POS1)	0.24	0.06	0.23	3.87**	.00
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (WLB)	0.14	0.07	0.12	2.10*	.04
ค่าคงที่ (Constant) = 1.22					
R = 0.45 R^2 = 0.20 R^2_{adj} = 0.19 Overall F = 22.97 p = .00					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมขององค์การ (POS1) สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (WLB) และความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต (SWB1) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 20 (R^2 = 0.20) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบได้สมการดังนี้ ความตั้งใจคงอยู่ (INT) = 1.22 + 0.32(SWB1) + 0.24(POS1) + 0.14(WLB) และสามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐานได้สมการดังนี้ Z_{INT} = 0.25(SWB1) + 0.23(POS1) + 0.12(WLB) จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายเรียงค่าน้ำหนักของการวิเคราะห์สถิติ Multiple Regression ได้ดังนี้

1) ตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต รองลงคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมและสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ตามลำดับ

2) เมื่อแยกพิจารณารายตัวแปร สามารถอธิปรายได้ดังต่อไปนี้

2.1) ความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต สามารถพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ได้ อาจเนื่องมาจากสายการบินให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับ พนักงานสายการพาณิชย์ทุกคนจะได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ มองเห็นโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง และแม้ว่าเนื้อหางานจะมีความซับซ้อนก็ได้รับความช่วยเหลือจากพี่เลี้ยง เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานจึงอาจทำให้พนักงานสายการพาณิชย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสามารถฝ่าฟันอุปสรรคในการทำงานไปได้อย่างราบรื่นจนประสบความสำเร็จ รู้สึกภูมิใจในตนเอง มีความสุขและเกิดความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ Bell and Sherindan (2020) ที่กล่าวว่าการมีปฏิสัมพันธ์และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความพึงพอใจและช่วยเพิ่มความตั้งใจคงอยู่กับองค์การ

2.2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมขององค์การสามารถพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ได้ อาจเนื่องมาจากสายการบินมีการสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นและมีประโยชน์ในการทำงานให้พนักงานทุกคนอย่างครบถ้วน รวมถึงสายการบินมีการวางแผนเพื่อพัฒนาและฝึกอบรมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพให้แก่พนักงานของสายการบินทุกระดับ นอกจากนี้สายการบินจัดให้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมไปถึงสมาชิกในครอบครัวและพนักงานสายการพาณิชย์สามารถใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ แม้จะเกษียณอายุการทำงานไปแล้ว ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์มีความรู้สึกรักและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสายการบิน จึงตั้งใจทำงานและต้องการปฏิบัติงานให้กับสายการบินไปนาน ๆ ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมขององค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lazim (2017) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมขององค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานไอทีฝ่ายพัฒนาระบบในมาเลเซียอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3) การที่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ได้ อาจเนื่องมาจากสายการบินให้การสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานในเรื่องลักษณะการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ โดยมีตารางการทำงานและรูปแบบการทำงานที่ชัดเจน ช่วยให้พนักงานสายการพาณิชย์สามารถวางแผน จัดสรรและจัดแบ่งเวลาในการทำกิจกรรมทั้งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้ล่วงหน้า รวมถึงสายการบินให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพโดยจัดให้มีสถานที่ออกกำลังในที่ทำงาน ทำให้พนักงานสายการพาณิชย์รู้สึกว่าตนเองได้รับการเอาใจใส่และสนับสนุนให้เกิดสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lindfelt and Gomaz (2018) พบว่าสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อตั้งใจคงอยู่ของสมาชิกในสมาคมเภสัชศาสตร์อเมริกาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

จากการทำนายความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง โดยใช้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและความผาสุกทางใจ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานสายการพาณิชย์มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความยุติธรรมขององค์การ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านรางวัลจากองค์การและสภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 3.85 และ 3.92 ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่าสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รวมถึงมีความผาสุกทางใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจในชีวิตและด้านความรู้สึกเชิงบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ 3.95 ตามลำดับ ส่วนความผาสุกทางใจด้านความรู้สึกเชิงลบอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และยังพบว่าพนักงานสายการพาณิชย์มีความตั้งใจคงอยู่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมขององค์การ (POS1) สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (WLB) และความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิต (SWB1) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ได้ร้อยละ 20 (R^2 = 0.20) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับงานทรัพยากรบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาหรือเสริมสร้างความตั้งใจคงอยู่ เพื่อให้พนักงานสายการพาณิชย์เกิดความตั้งใจคงอยู่กับสายการบิน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความยุติธรรมขององค์การสามารถพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ได้ ขอเสนอแนะว่าสายการบินควรรักษามาตรฐานในการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานสายการพาณิชย์ รวมถึงมีการจัดทำระบบที่มีความทันสมัยเพื่อรองรับความคิดเห็นและข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถรองรับความต้องการของพนักงานและขจัดปัญหาในการทำงานให้กับพนักงานได้รวดเร็วมากขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ได้ ขอเสนอแนะว่าสายการบินควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การทำงานเป็นระเบียบและปฏิบัติงานเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไม่ให้การทำงานกระทบกับการใช้ชีวิตส่วนตัว รวมถึงให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในการทำงานเพื่อช่วยลดปัญหาสุขภาพและออฟฟิศซินโดรม

3. จากผลการวิจัย พบว่า ความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิตสามารถพยากรณ์ความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ได้ ขอเสนอแนะว่าสายการบินควรจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้าง พัฒนาและรักษาระดับของความผาสุกทางใจด้านความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานให้คงอยู่ต่อไป รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนเส้นทางการเติบโตในอาชีพ อาจทำให้พนักงานสายการพาณิชย์เห็นว่างานที่รับผิดชอบมีความมั่นคงและสามารถเติบโตไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษากับหน่วยงานอื่น ๆ ในสายการบิน เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายช่าง ลูกเรือ นักบิน ซึ่งมีลักษณะงานที่แตกต่างกันจะทำให้เห็นข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้นสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการออกแบบกิจกรรมที่เสริมสร้างความตั้งใจคงอยู่แก่พนักงานของสายการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรพิจารณาศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์ในสายการบินแห่งหนึ่ง เช่น ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (Person - Organization Fit) ทุนทางจิตวิทยา (Psychological Capital) และภาวะผู้นำ (Leadership) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการวางแผนพัฒนากิจกรรมที่เสริมสร้างความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานสายการพาณิชย์

3. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาจากแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่นเพิ่มเติม เพื่อขยายองค์ความรู้ในการวิจัยและสามารถนำไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์การมากยิ่งขึ้น

ข้อกำกัดการวิจัย

1. เนื่องจากเก็บข้อมูลในช่วงสถานการณ์ โควิด 19 มีการล็อคดาวน์ในกรุงเทพมหานครและพนักงานทำงานที่บ้าน (work from home) ทำให้เกิดความล่าช้าในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 ที่กำลังระบาดในช่วงเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงอาจมีผลกระทบต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานในขณะที่ผู้วิจัยกำลังเก็บรวบรวมข้อมูล

References

Attar, M., Cagliyan, V., and Kareem, A. A. (2021). Evaluating the moderating role of work-life balance on the effect of job stress on job satisfaction. *Istanbul Business Research*. 49(2),201-223. DOI:10.26650/ibr.2020.49.0081.

Bell, M., and Sheridan, A. (2020). How organizational commitment influences nurses' intention to stay in nursing throughout their career. *International Journal of Nursing Studies Advances*. 2,1-12. DOI: 10.1016/j.ijnsa.2020.100007.

Board of Directors. (2010). *Khūmư̄ pramūan bansatphibān læ čhariyatham [Handbook of Corporate Governance and Ethics].* Bangkok : Airline personnel service center.

Bukhari, S. R., Alam, N. A., Batool, A., Hussain, Y., Asim, S., Khatttak, N. and Tabassum, S. (2020). Perceived organizational support predicts emotional labor among nurses. *Asian Social Science*. 16(2),68-73. DOI:10.5539/ass.v16n2p68.

Business Development and Corporate Strategy Department. (2019). Rāingān kānphatthanā yāng yangyūn pī 2562. [Sustainable Development Report 2019]. Bangkok : Business Development and Corporate Strategy Department of Airline.

Clapham, D., Foye, C., and Christian, J. (2018). The concept of subjective well-being in housing research. *Housing, Theory and Society*. 35(3),261-280. DOI: 10.1080/14036096.2017.1348391.

Faloye, D. O. and Owoeye, I. (2019). Diversity, work-life balance and employee's performance in Nigeria: A survey of tertiary institutions and bank in Odor state. *International Journal of Business and Management Studies.* 8(1),175-192.

Hudson, H. (2005). *The case for work/life balance: closing the gap between policy and practice.* New York : Hudson Highland Group.

Jobcute. (2019). *Mat čhai phanakngān yāngrai phūa lot ʻattrā kān lā̀ōk [How to tie up employees to reduce intention to leave rates].* Retrieved March 2021, From https://news.jobcute.com.

Jobthai. (2017). *Hā withī sāng Work - Life Balance yāng mī prasitthiphāp* [5 Ways to create an efficient work-life balance]. Retrieved January 19, 2018. From https://blog.jobthai.com/career-tips.

Karim, D. N., Baset, M. A., and Raham, M. (2019). The effect of perceived organizational support o intention to stay: The mediating role of job involvement. *The Jahangirnagar Journal of Business Studies*. 8(1),21-30.

KinKhao. (2019). *ʻArai khū̄ tonhet̄ thī̄ thamhai khwām suk nai kān̄thamngān̄ hāi pai ? [What is the reason why loss of happiness at work?].* Retrieved April 2021, From https://kinkao.co.

Krobkruakaosam. (2017). *ʻUtsāhakam kān̄ bin khukkhak lang ICAO plot thong dǣng [Thai aviation industry got the red flag].* Retrieved November 2017, From http://www.krobkruakao.com.html.

Lazim, B. M. (2017). The mediating role of perceived organizational support on the relationship between pay and intention to stay. *Management Review : An International Journal.* 12(1),57-76.

Lindfelt, T., and Gomaz, A. (2018). The impact of work-life balance on intention to stay in academia: Results from a national survey of pharmacy faculty. *Research in Social and Administrative Pharmacy.* 14(4),387-390. DOI: 10.1016/j.sapharm.2017.04.008

Lindsay, J. (2017). *What makes people decide to stay in a role or quit ?.* Retrieved March 2019, From https://iopenerinstitute.com/happiness-work-intention-stay/.

Michael, E. and Larsen, R. (2008). *The Science of Subjective Well-Being.* New York: The Guilford Press.

Moneyduck. (2020). *Phūan rūam ngān̄ khū̄ ʻuppasak yai nai kān̄thamngān̄ khǭng khun mai ?* [Colleagues are a big obstacle to your work?] Retrieved June 2021, From https://moneyduck.com /th/articles/1013.

Muchlish, M. and Budianto, R. (2020). Antecedents of perceived organizational support to improve organizational commitment in the public sector institutions. *Journal of Accounting Research, Organization and Economics.* 3(2),163-171. DOI:10.24815/jaroe.v3i2.17244

Narongwanit, T. (2020). *ʻUtsāhakam kān̄ bin čha phān̄ pai yāngrai kap khō̄wit - sipkāo* [How will the aviation industry go through with COVID-19?] Retrieved June 2021, From https://www.spu.ac.th /activities/27300.

Nimri, R., Patiar, A., Kenbock, S., and Jin, X. (2019). Consumers' Intention to stay in green hotels in Australia: Theorization and implications. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 44(1),1-20. DOI: 10.1177/1096348019862602

Ratchagit, T. (2019). *Sipha̍ sāhet̄ lak thī̄ phanakngān̄ čha khǭ lā̍ǭk [15 main reasons why employees are asking for resignation]* Retrieved March 2021, From https://iopenerinstitute.com/happiness-work-intention-stay/.

Ratchagit, T. (2020). *Yīsip khletlap kap kān̄sān̄g samadun rawān̄g chīwit læ kān̄thamngān̄ [20 tips for balancing work-life].* Retrieved January 2021, From https://th.hrnote.asia/personnel-management/190725-work-life-balance/.

Rena, W. A. and Desiree, H. F. (2020). Investigating information technology skills retention challenges in South Africa's public sector. *African Journal of Science, Technology, Innovation and Development*. 13(3),1-9. DOI: 10.1080/20421338.2020.1791386

Ritjaroon, P. (2011). *Rabīap withīkān̄ wičhai [Research Methodology].* Bangkok : Phranokhon Rajbhat House.

Shahid, A. (2018). Employee intention to stay: An environment based on trust and motivation. *Journal of Management Research* 10(4),58-71. DOI:10.5296/jmr.v10i4.13680

Snyder, C. R., Lopez, S. J., and Pedrotti, J. T. (2011). *Positive Psychology: The Scientific and Practical Explorations of Human Strengths*. 2nd ed. California : SAGE Publications, Inc.

Srisathitnarakun, B. (2012). *Kān̄phatthanā læ truāt sop̄ khunnaphāp khruāngmụ̄ wicha̍i : khunnasombat kān̄ wat chœ̄ng cha̍ittawitthayā [Development and Validation of Research Instruments: Psychological Measurement Qualifications].* Bangkok : Chulalongkorn University Printing House.

Sunday Inn. (2018). *Prakan sukkhaphāp klum sing cha̍ungcha̍i phanakngān thī mai khuān mọ̄ng khām [Group health insurance Employee incentives that should not be overlooked].* Retrieved January 2021, From https://easysunday.com/blog/why-employee-benefits-are-important/.

Suthamanon, L. (2017). *Konlayut kān̄boṛihān sapphayākọ̄n manut phụ̄a ʻongkọ̄n yangyun̄ [Human Resource Management Strategy for a Sustainable Organization].* Bangkok : Chulalongkorn University Printing House.

Wahyanto, T., Damayanti, N. A., Supriyanto, S. and Hatini, S. (2019). Effect of happiness at work on employee engagement and intention to stay of hospital employees. *Indian Journal of Public Health Research & Development.* 10(12),2017-2022. DOI:10.37506/v10/i12/2019/ijphrd/192170.

Warren, S. T. (2020*). Employee-perceived organizational support and supervisor support predicting affective employee commitment in a healthcare organization (Unpublished doctoral dissertation)].* Grand Canyon University, Arizona, USA.

Wonganutarot, P. (2010). *Chittawitthaya kān̄boṛihān ngān bukkhon [Human Resource Management Psychology].* Bangkok : Bangkok Software Technology House.

NPU JOURNAL