

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการพัฒนาตนเองในการทำงาน
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินในประเทศไทยภายใต้การบินวิถีใหม่

วรลักษณ์ วรพักตร์สิริกุล*

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินภายใต้การบินวิถีใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 480 คน ซึ่งมีค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Validity) > 0.50 และมีค่าความเที่ยง (Reliability) 0.88 แบบสอบถามจึงมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (IOC) สูงกว่ามาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการพัฒนาตนเองในการทำงาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .28$; $p < .01$) และสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองในการทำงานร้อยละ 8 ($R^2 = .08$) ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้นับเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับสายการบินในการกำหนดแนวทางและวางแผน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ถึงการสนับสนุนจากสายการบิน ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินมีการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพมากขึ้น นำไปสู่การทำงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการทำงานภายใต้การบินวิถีใหม่

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, การพัฒนาตนเองในการทำงาน, การบินวิถีใหม่

*หน่วยงานผู้แต่ง: สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เลขที่ 60 ถนนร่มเกล้า แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510 โทรศัพท์ 02-904-2222 อีเมล voralux.vor@kbu.ac.th

The Relationship between Perceived Organizational Support and Self-development in the Workplace of Cabin Crew under New Normal Aviation Industry in Thailand

Voralux Vorapuksirikool*

Abstract

This study aims to investigate the relationship between perceived organizational support and self-development in workplace under new normal aviation industry. Questionnaire were used to collect data from the samples of 480 Thai cabin crew. The validity of the result is > 0.50 and reliability is 0.88 which mean that the Index of Item – Objective Congruence (IOC) of this questionnaire is higher than standard. The data were analyzed using simple linear regression to test the hypothesis. The finding revealed that perceived organizational support significantly influenced self-development in workplace ($\beta = .28$; $p < .01$). Moreover, perceived organizational support was proved to be able to predict self-development in workplace at a level of 8% ($R^2 = .08$). This result exposed that perceived organizational support is one of the important factors that associated with self-development in workplace of cabin crew in Thailand. It is noteworthy for airlines when setting policies and plans to support self-development in the workplace of cabin crew which lead to quality and efficiency of work especially under new normal aviation industry. Implications of effective airlines' support on self-development of cabin crew are discussed.

Keywords: Human Resource Development, Perceived Organizational Support, Self-development in the Workplace, New normal aviation industry

***Affiliation:** Aviation Personnel Development Institute, Kasem Bundit University, 60, Romklao Road, Minburi, Bangkok, THAILAND 10510 Tel. 02-904-2222 Email. voralux.vor@kbu.ac.th

บทนำ

จากการที่ประเทศไทยและทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 ในครั้งนี้ ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่ออุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทางของผู้โดยสาร ทำให้รูปแบบการให้บริการของสายการบินมีการเปลี่ยนแปลงโดยสิ้นเชิง (จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์ และคณะ, 2564) กล่าวได้ว่าเป็นรูปแบบการบินวิถีใหม่ โดยพนักงานสายการบินต้องมีความเคร่งครัดในการปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์การป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคในการเดินทางเพื่อให้การเดินทางของผู้โดยสารมีความปลอดภัย ทั้งการรักษาระยะห่าง การสวมใส่หน้ากากอนามัย และการรักษาความสะอาด (Reguera-García. et al., 2020) ซึ่งในระยะยาวนั้น สถานการณ์วิกฤตโควิด 19 ได้ส่งผลให้ความต้องการในการเดินทางของผู้โดยสารลดลง ทั้งนี้ พรสวรรค์ รักпенธรรม และคณะ (2563) ได้นำเสนอผลการประเมินจำนวนผู้โดยสารทางอากาศทั่วโลกในปี 2563 พบว่าจะมีปริมาณผู้โดยสารลดลงมากกว่า 40 % ส่งผลให้สายการบินต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในภายใต้วิกฤตนี้ โดยการควบคุมและตัดค่าใช้จ่าย รวมถึงการปรับลดจำนวนพนักงาน (International Air Transport Association [IATA], 2020) ทั้งนี้ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ได้ประเมินการฟื้นตัวของขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศว่า จะสามารถกลับมาที่มีปริมาณเที่ยวบินใกล้เคียงกับปี 2562 ในปี 2567 โดยที่เที่ยวบินระยะสั้นจะมีอัตราการฟื้นตัวเร็วกว่าเที่ยวบินระยะกลางและระยะไกล ส่งผลให้สายการบินต้องเตรียมพร้อมสำหรับรองรับการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการบินในรูปแบบการบินวิถีใหม่

สายการบินจึงต้องปรับแผนการดำเนินงานใหม่มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับการดำเนินธุรกิจอย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งแนวโน้มการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการบินในปี 2564-2566 จะเป็นไปได้ช้า ๆ อันเป็นผลมาจากสภาพภาวะเศรษฐกิจของโลกที่เริ่มทยอยดีขึ้น จากความคืบหน้าในการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนาที่มากขึ้น ส่งผลต่อการผ่อนคลายมาตรการการเดินทางและความต้องการในการเดินทางทางอากาศที่มากขึ้น (อังคณา ถนอมเกียรติ และ ธนพล อินประเสริฐกุล, 2564) ดังนั้น การพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานสายการบิน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับตัวของสายการบินเพื่อเข้าสู่รูปแบบการบินวิถีใหม่ ดังที่ Swanson (2008) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาพนักงานในองค์กรนั้น เป้าหมายสำคัญ คือ การพัฒนาศักยภาพของบุคคลโดยที่บุคลากรและองค์กรต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนานั้นร่วมกัน อันเป็นแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เมื่อสายการบินตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงาน โดยมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานของสายการบินพัฒนาศักยภาพของตนเองในการทำงานด้านต่าง ๆ จึงนับเป็นการกระตุ้นให้พนักงานของสายการบินเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเองยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน เนื่องจากสายการบินจะคงอยู่และเจริญก้าวหน้าได้นั้น ต้องอาศัยพนักงานที่มีศักยภาพ ดังนั้น เมื่อพนักงานของสายการบินตระหนักถึงการพัฒนาตนเองและได้รับการสนับสนุนจากสายการบินแล้ว พนักงานของสายการบินย่อมสามารถพัฒนาตนเองในการทำงานให้เป็นบุคลากรที่มีศักยภาพได้ ส่งผลให้สายการบินเกิดการพัฒนานำมาสู่ความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จของสายการบิน

การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger et al. (1986) กล่าวถึง ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational support theory) ว่าเป็นความเชื่อของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในการที่องค์กรมองเห็นคุณค่าที่พนักงานทุ่มเทในการทำงาน รวมถึงองค์กรได้แสดงความห่วงใยและต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี (Eisenberger et al., 2020) อันส่งผลต่อการรับรู้หรือการประเมินของพนักงานในองค์กรที่มีต่อการสนับสนุนที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งพนักงานสามารถรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และการยอมรับและเห็นคุณค่า (Saltson & Nsiah, 2015) ดังที่ Jangsiriwattana (2021) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นสามารถชี้ให้เห็นได้จาก 3 องค์ประกอบด้วยกันคือ การแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานและองค์กร การมีเหตุผลของพนักงาน และการพัฒนาตนเองของพนักงาน

ทั้งนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งการที่พนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรจะกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ (ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และ ธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับต่ำ พนักงานจะไม่แสดงความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร หากแต่มุ่งที่จะแสวงหาองค์กรใหม่ ก่อให้เกิดพฤติกรรมการตั้งใจลาออก และลาออกจากงานในที่สุด (Caesens et al., 2017; Mohamed & Ali, 2015) ทั้งนี้ แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสำคัญต่อผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของพนักงาน (Rockstuhl et al., 2020)

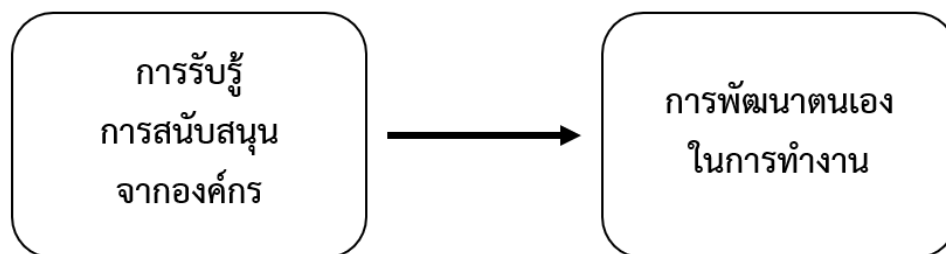
การพัฒนาตนเองในการทำงาน

ในโลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อองค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาต่อบุคลากรในองค์กร ทำให้พนักงานในองค์กรต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ในองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจและมีความก้าวหน้า รวมถึงการสนับสนุนให้องค์กรสามารถคงอยู่ได้ภายใต้สภาวะการณแบบวิถีใหม่ ทั้งนี้ สิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนาตนเอง คือ การที่พนักงานในองค์กรทุกคนมีความตระหนักถึงความสำคัญในการ

พัฒนาตนเอง โดยการพัฒนาตนเองนั้น เป็นการรับรู้ความสามารถของบุคคลที่พัฒนามาจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ ประสบการณ์จากความสำเร็จ การได้เห็นตัวแบบประสบความสำเร็จ การพุดช้กจุงจากผู้อื่น และสภาวะทางกาย (Bandura, 1986) ซึ่ง Meggison and Pedler (1992) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาตนเองเป็นการเพิ่มพลังอำนาจ นั่นคือ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ของู้ทำงาน ซึ่งจะนำความก้าวหน้ามาสู่องค์กร

ดังนั้น พนักงานต้องมีความรู้สึกรู้สึกต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเพิ่มมากขึ้น พยายามเสริมสร้างผลิตผลของงานให้มากขึ้น และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อนำไปสู่การแสวงหาความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งนี้ การพัฒนาตนเองเริ่มต้นด้วยการปรับปรุงตนเอง ทำให้ตนเองรู้สึกว่าการทำงานหรือการดำรงชีวิตนั้นมีความหมาย และต้องเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา โดยมีหลักการในการพัฒนาตนเอง คือ เรียนรู้อยู่เสมอ กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน บริหารเวลาได้ดี มีทัศนคติที่ดี กล้าที่จะเสี่ยง ยินดีและยอมรับการเปลี่ยนแปลง เป็นแบบอย่างที่ดี และรู้จักการให้อภัย (พรพรรณ พุฒินาสนสิน., 2562) นำมาสู่สมมติฐานสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 20 ข้อ จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินในประเทศไทยจำนวน 480 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probabilistic convenience sampling) โดยคำนวณจากการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1973) ได้ผลเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 400 คน การวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 2 รูปแบบ คือ รูปแบบกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ (Google form) โดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต

(Likert Rating Scales) ในการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด)

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และเพศหญิง จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 มีอายุระหว่าง 30 - 35 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมามีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 ถัดมามีอายุระหว่าง 41 - 45 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และมีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 และการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ถัดมามีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และมีตำแหน่ง Cabin Crew จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมามีตำแหน่ง Senior Cabin Crew จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 ถัดมามีตำแหน่ง Supervisor จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และมีตำแหน่ง Instructor จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่ง

| | จำนวน | ร้อยละ | | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|------------|------------|--------------------------|------------|------------|
| เพศ | | | ประสบการณ์กาทำงาน | | |
| ชาย | 138 | 28.7 | 5 - 10 | 237 | 49.4 |
| หญิง | 342 | 71.3 | 11 - 15 | 171 | 35.6 |
| อายุ | | | 16 - 20 | 63 | 13.1 |
| 30 - 35 | 231 | 48.1 | > 20 | 9 | 1.9 |
| 36 - 40 | 147 | 30.6 | | | |
| 41 - 45 | 78 | 16.3 | ตำแหน่ง | | |
| > 45 | 24 | 5.0 | Cabin Crew | 240 | 50.0 |
| ระดับการศึกษา | | | Senior Cabin Crew | 174 | 36.2 |
| Bachelor's degree | 342 | 71.3 | Supervisor | 48 | 10.0 |
| Master's degree | 138 | 28.7 | Instructor | 18 | 3.8 |
| รวม | 480 | 100 | รวม | 480 | 100 |

ทั้งนี้ ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (Index of item-objective congruence: IOC) หรือการหาค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Validity) ได้ผ่านการพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรจำนวน 3 ท่าน และมีค่าความเที่ยง (Reliability) 0.88 โดยใช้วิธีการสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับสูงกว่ามาตรฐาน (Cronbach's Alpha > .8) (Cronbach, 1951) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) มีค่ามากกว่า .50 (Hair et al., 2016) ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง จึงสามารถนำแบบสอบถามมาใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังแสดงในตารางที่ 2

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เก็บข้อมูลโดยใช้ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยของ สุกัญญา จันทรมณี (2557) และ Eisenberger et al. (1997) โดยมีตัวอย่างข้อคำถาม ดังนี้ *องค์กรของข้าพเจ้าพร้อมให้ความช่วยเหลือเสมอเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหา, องค์กรของข้าพเจ้าใส่ใจต่อความคิดเห็นของข้าพเจ้า, และข้าพเจ้ารับรู้ถึงแผนงานที่องค์กรของข้าพเจ้าทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต*

การพัฒนาตนเองในการทำงาน เก็บข้อมูลโดยใช้ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยของ วรณวิสา แยมเกต (2558) และ Gheith and Aliaberi (2018) โดยมีตัวอย่างข้อคำถาม ดังนี้ *ข้าพเจ้าเพิ่มทักษะในการทำงานอยู่เสมอ, เมื่อข้าพเจ้าพบข้อบกพร่อง ข้าพเจ้าจะปรับปรุงและแก้ไขทันที, และข้าพเจ้าต้องการพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นมืออาชีพ*

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

| ตัวแปร | ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ | ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค |
|--|----------------------|--------------------------------|
| การรับรู้การ-สนับสนุนจากองค์กร (POS) | | |
| - ข้าพเจ้ารู้สึกมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร (POS 1) | .69 | .88 |
| - องค์กรของข้าพเจ้าพร้อมให้ความช่วยเหลือเสมอเมื่อข้าพเจ้ามีปัญหา (POS 2) | .78 | .88 |
| - องค์กรของข้าพเจ้าพร้อมที่จะให้ภัยเมื่อข้าพเจ้าทำผิดพลาด (POS 3) | .73 | .88 |
| - องค์กรของข้าพเจ้าสนับสนุนให้ข้าพเจ้าก้าวหน้าในการทำงาน (POS 4) | .80 | .88 |
| - องค์กรของข้าพเจ้ามีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและเสมอภาค (POS 5) | .57 | .88 |
| - องค์กรของข้าพเจ้าใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของข้าพเจ้า (POS 6) | .68 | .88 |

| | | |
|--|-----|-----|
| - ข้าพเจ้าได้รับข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงานจากองค์กร (POS 7) | .82 | .88 |
| - ข้าพเจ้ารับรู้ถึงแผนงานที่องค์กรของข้าพเจ้าทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต (POS 8) | .76 | .88 |
| - ข้าพเจ้าคิดว่างานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบเป็นงานที่มีคุณค่าต่อองค์กร (POS 9) | .56 | .88 |
| - องค์กรของข้าพเจ้าใส่ใจต่อความคิดเห็นของข้าพเจ้า (POS 10) | .71 | .88 |
| การพัฒนาตนเองในการทำงาน (SDW) | | |
| - ข้าพเจ้าเปิดรับความคิดใหม่ ๆ หรือมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น ๆ (SDW 1) | .88 | .87 |
| - ข้าพเจ้าศึกษาแนวทางและวิธีการทำงานของผู้ที่ประสบความสำเร็จเพื่อนำมาปรับใช้กับตนเอง (SDW 2) | .78 | .87 |
| - ข้าพเจ้าเพิ่มทักษะในการทำงานอยู่เสมอ (SDW 3) | .70 | .87 |
| - เมื่อข้าพเจ้าพบข้อบกพร่อง ข้าพเจ้าจะปรับปรุงและแก้ไขทันที (SDW 4) | .59 | .87 |
| - ข้าพเจ้าประเมินผลการทำงาน เพื่อให้มองเห็นถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง (SDW 5) | .73 | .87 |
| - ข้าพเจ้ากำหนดเป้าหมายในการทำงานอยู่เสมอ (SDW 6) | .77 | .87 |
| - ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาการทำงาน (SDW 7) | .67 | .88 |
| - ข้าพเจ้าพัฒนาตนเองโดยการเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือสัมมนา (SDW 8) | .66 | .88 |
| - เมื่อทราบว่างานที่ทำยังไม่ดี ข้าพเจ้าพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น (SDW 9) | .66 | .87 |
| - ข้าพเจ้าต้องการพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นมืออาชีพ (SDW 10) | .61 | .87 |

ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการหาค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงของตัวแปร พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงในระดับที่สูงกว่ามาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ (Average Variance Extracted : AVE) อยู่ระหว่าง .50 - .51 ค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (Composite Reliability: CR) อยู่ระหว่าง .83 - .86 (AVE > .5, CR > .7; Hair et al, 2016) ค่า Cronbach's alpha อยู่ที่ .87 - .88 (Cronbach's alpha > .8;

Cronbach, 1951) และมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่ากับ .28 ($r = .28$; $p < .01$) แสดงว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเชื่อมั่น ความเที่ยง และค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร

| ตัวแปร | Mean | S.D. | AVE | CR | Cronbach's alpha | 1 | 2 |
|--------|------|------|-----|-----|------------------|-------|---|
| 1. POS | 3.32 | 1.10 | .51 | .86 | .88 | - | |
| 2. SDW | 4.27 | .73 | .50 | .83 | .87 | .28** | - |

Note: N = 480; **p < .01

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) ของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตัวแปรผ่านการทดสอบตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ความคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงแบบปกติ ความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน (Tolerance = 1) และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองต่ำ (VIF = 1) จึงสามารถนำตัวแปรมาใช้วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายได้ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .28$; $t = 6.38$; $p < .01$) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์การพัฒนาตนเองในการทำงานร้อยละ 8 ($R^2 = .08$) ทั้งนี้ เนื่องจากค่า t มีค่ามากกว่า 1.96 ส่งผลให้ยอมรับสมมติฐานที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการพัฒนาตนเองในการทำงาน

| ตัวแปร | Model | | |
|---------------------|--------|----------|---------|
| | B | SE | β |
| Constant | 36.63* | .98 | |
| POS | .18** | .03 | .28** |
| R ² | | .08 | |
| Adj. R ² | | .08 | |
| F | | 40.639** | |

Note: N = 480; **p < .01

อภิปรายผล

การวิจัยนี้ได้ทดสอบสมมติฐานที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองในการทำงาน เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นั่นคือ การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ได้ว่า สายการบินให้ความสำคัญและสนับสนุนในการตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของพนักงาน ย่อมส่งผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งนี้ ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Afzali (2014) ($\beta = 0.17$; $t = 2.22$; $p < 0.01$) Rockow et al. (2016) ($r = 0.582$; $p < 0.01$) Sukmayanti and Sintaasih (2018) ($\beta = 0.323$; $t = 2.700$; $p < 0.01$) Sabir et al. (2021) ($r = 0.439$; $p < 0.05$) และ Kusumaputri et al. (2021) ($\beta = 0.125$; $p < 0.05$)

ดังนั้น สายการบินควรมีนโยบายและแผนในการสนับสนุนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ชัดเจน และมีระบบที่ส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของสายการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลข่าวสารในด้านของนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนของสายการบินในด้านต่าง ๆ ซึ่งเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนของสายการบิน ย่อมส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีรู้สึกได้ว่าสายการบินมองเห็นคุณค่าและความสำคัญที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุ่มเทในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีศักยภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าสายการบินจะมีนโยบายและแผนในการสนับสนุนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ดี แต่หากสายการบินไม่สามารถสื่อสารให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ได้ ย่อมไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อันใดที่เป็นการสนับสนุนการพัฒนาตนเองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การที่สายการบินมีนโยบายและแผนในการสนับสนุนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ชัดเจน และทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้และเข้าใจถึงการสนับสนุนนั้น ส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรู้สึกได้ถึง ความสำคัญของตนเองที่มีต่อสายการบิน นำมาสู่ความตั้งใจในการพัฒนาตนเองในการทำงาน ทั้งนี้ ถึงแม้ว่าสายการบินจะมีนโยบายหรือแผนที่ดีเพียงใด หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถเข้าถึงและเข้าใจการสนับสนุนจากองค์กรได้ ย่อมส่งผลให้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีบทบาทในการส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพัฒนาตนเองในการทำงาน นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความตระหนักและมีแนวทางในการพัฒนาตนเองในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาทบทวนความรู้ที่มีอยู่และหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง

เต็มความรู้ความสามารถ มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อันจะนำมาสู่ความสำเร็จของสายการบิน โดยในส่วนของสายการบินก็ควรมีแนวทางในการสนับสนุนพนักงานให้มีการพัฒนาตนเองที่ดีและชัดเจน เช่น การจัดฝึกอบรม การเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการทำงาน และการให้โอกาสพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและมีความมั่นใจในการพัฒนาตนเอง เพื่อรองรับการทำงานภายใต้การบินวิถีใหม่

เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์, ณิชฐพงศ์ ประกอบการดี, และ ปอนด์ ทฤษฎีคุณ. (2564). การจัดการการดำเนินงานท่าอากาศยานเพื่อรองรับการเดินทางทางอากาศแบบชีวิตวิถีใหม่. *วารสารนักบริหาร*, 41(1), 59-68.
- ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และ ธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 14(1), 263-277.
- พรพรรณ พุฒนาชนสิน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพอากาศพื้นที่แจ้งวัฒนะ. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(3), 209-305.
- พรสวรรค์ รักเปณธรรม, ยุววรรณ รัฐกุล, และ เสาวณี จันทพงษ์. (2563). *ผลวิกฤต COVID - 19 กับธุรกิจเทรนด์ใหม่การขนส่งภายใต้ Next Normal*. ธนาคารแห่งประเทศไทย.
https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_14Apr2020.pdf.
- วรรณวิสา แยมเกตุ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคารสายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุกัญญา จันทรมณี. (2557). *แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อังคณา ถนอมเกียรติ และ ธนพล อินประเสริฐกุล. (2564). การให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ: การปรับตัวของธุรกิจการบินภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(2), 385-395.

- Afzali, A., Motahari, A. A., Hatami-Shirkouhi, L. (2014). Investigating the influence of perceived organizational support, psychological empowerment and organizational learning on job performance: An empirical investigation. *Technical Gazette*, 21(3), 623-629.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
- Caesens, G., Stinglhamber, F., Demoulin, S., & De Wilde, M. (2017). Perceived organizational support and employees' well-being: The mediating role of organizational dehumanization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(4), 527–540. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1319817>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Eder, P., & Eisenberger, R. (2008). Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior. *Journal of Management*, 34(1), 55-68.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Shanock, L.R., & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: why caring about employee counts. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 7(1), 101-124.
- Gheith, E., & Aljaberi, N. (2018). Reflective teaching practices in teachers and their attitudes toward professional self-development. *International Journal of Progressive Education*, 14(3), 161-180.
- Hair, J. F., Anderson, R E., Black, W. C., & Babin, B. J. (2016). *Multivariate data analysis*. Higher Education.
- International Air Transport Association. (2020). *Airline industry will continue to burn through cash until 2022*. <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/airline-industry-will-continue-to-burn-through-cash-until-2022/>.

- Jangsiriwattana, T. (2021). The mediating effect of resilience on the relationship between perceived organizational support and work engagement. *Academy of Strategic Management Journal*, 20(5), 1-12.
- Kusumaputri, E. S., Kumalasari, S.P., & Husna, S. (2021). Perceived organizational support, OCB and creative behaviour among millennial generation start-up employees. *Journal of Educational Health and Community Psychology*, 10(2), 290-317.
- Magginson, D., & Pedler, M. (1992). *Self-development: A facilitator' guide*. McGraw-Hill.
- Mohamed, A., & Ali, M. (2015). The influence of perceived organizational support on employees' job performance. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(4), 1–6.
- Reguera-García, M.M., Liébana-Presa, C., Álvarez-Barrio, L., Gomes, L.A. & Fernández-Martínez, E. (2020). Physical activity, resilience, sense of coherence and coping in people with multiple sclerosis in the situation derived from COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 1-13.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17218202>.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rockow, S., Kowalski, C. L., Chen, K. & Smothers, A. (2016). Self-efficacy and perceived organization support by workers in a youth development setting. *Journal of Youth Development*, 11(1). DOI: 10.5195/jyd.2016.432.
- Rockstuhl, T., Eisenberger, R., Shore, L. M., Kurtessis, J. N., Ford, M. T., Buffardi, L. C., & Mesdaghinia, S. (2020). Perceived organizational support (POS) across 54 nations: A cross-cultural meta-analysis of POS effects. *Journal of International Business Studies*, 1–30.
<https://doi.org/10.1057/s41267-020-00311-3>
- Sabir, I., Ali, I., Majid, M. B., Sabir, N., Mehmood, H., Rehman, A. U., & Nawaz, F. (2021, June 23). Impact of perceived organizational support on employee performance in IT firms-a comparison among Pakistan and Saudi Arabia. *International Journal of Organization Analysis*. DOI: 10.1108/ijoa-10-2019-1914.

- Saltson, Eugene & Sharon Nsiah. (2015). The mediating and moderating effects of motivation in the relationship between perceived organizational support and employee job performance. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(7), 654-667.
- Sukmayanti, N. K., & Sintaasih, D. K. (2018). The effect of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance with organizational citizenship behavior as mediation. *Journal of Business and Management*, 20(5), 1-8. DOI: 10.9790/487X-20050340108.
- Swanson, R. A. (2008). *Brief on the foundations of human resource development*. https://richardswanson.com/pdf_files/HRD%20Foundation%20Brief%202008.pdf.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed). Harper and Row Publications.