

ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร:

กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

The Relationship between Organizational Welfare and Organizational Citizenship Behavior:

A Case Study of Flight Attendants in Thailand

นายฐิติ เสมสันทัต

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการขององค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย การศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การทดสอบ F-test และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) และมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความคิดเห็นในสวัสดิการองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นในสวัสดิการองค์กรด้านสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดด้านวันลาและการลา และสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดด้านเศรษฐกิจ ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $R^2 = .165, p < 0.05$ )

## Abstract

This study aimed to examine the relationship between organizational welfare and organizational citizenship behavior. Questionnaires, passed the standards for the reliability and content validity, is a tool of the data collection from 400 flight attendants in Thailand. The data and hypothesis testing were analyzed by using statistical measures such as frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and multiple linear regression.

The study revealed that the level of perceived organizational welfare of flight attendants in Thailand were at moderate ( $\bar{X} = 2.98$ ) and the level of organizational citizenship behavior of flight attendants in Thailand were high ( $\bar{X} = 4.15$ ). Organizational welfare was positively related to organizational citizenship behavior.

Furthermore, the study found that vacation welfare and economic welfare was significantly related to organizational citizenship behavior. ( $R^2 = 0.165$ ,  $p < 0.05$ )

### ความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

ในยุคปฏิรูปเทคโนโลยี แม้ว่านวัตกรรมการจัดการที่ดีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญส่งผลให้มนุษย์มีความสะดวกสบายยิ่งขึ้นตลอดจนเกิดอัตราเติบโตของประเทศในลักษณะก้าวกระโดด แต่ทว่าสภาพการณ์ดังกล่าวกลับส่งผลให้เกิดความผันผวนของสภาพแวดล้อม เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีภาวะความเสี่ยงซึ่งไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้ การบริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (ทวิศักดิ์ สุขกวาทิน, 2551) องค์กรต่างๆ จึงมีการลงทุนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ถือเป็นต้นทุนทางสังคมและทรัพย์สินทางปัญญาที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Milkovich and Boudreau, 1991) ปัจจุบันในการบริหารจัดการองค์กรขององค์กรต่างๆ จึงให้ความสำคัญในมิติทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านการคัดสรรบุคลากรที่มีคุณภาพ และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อเกิดประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร (พยอม วงศ์สารศรี, 2544) กล่าวได้ว่า ทุกวันนี้ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรจึงเป็นผู้มีส่วนอย่างมากในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร เมื่อมีทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาอย่างแข็งแกร่ง

จะส่งผลให้องค์กรพร้อมที่จะรับและปรับตัวอย่างเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้อย่างเต็มศักยภาพ

การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีหลายปัจจัยที่เป็นตัวช่วยขับเคลื่อนหนึ่งในปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันสำคัญของการดำเนินธุรกิจคือ ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำหรับธุรกิจการบินแล้ว “พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ถือเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นพนักงานส่วนหน้า (Front-line Staff) ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ผู้โดยสารดูแลให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม รวมทั้งดูแลด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสาร (ภาสุรีย์ จรรยารักษ์, 2548) อาจกล่าวได้ว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากที่สุด และมุ่งสร้างความพอใจสูงสุด โดยการให้บริการแก่ผู้โดยสาร เพื่อมุ่งหวังการกลับมาใช้บริการสายการบินอีกในอนาคต (จิรายุ อักษรดี, 2554) แต่ทว่า ปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับธุรกิจการบินคืออัตราการลาออกของพนักงานที่สูงมาก ปัญหาด้านบุคลากรในปัจจุบันจึงไม่จำกัดอยู่เพียงแต่การแสวงหาบุคลากรที่มีความสามารถให้เข้ามาร่วมงานกับองค์กร แต่ยังมี การวางแผนในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงความเป็นสมาชิก ยังคงทำงานร่วมกับองค์กรอีกด้วย

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า กฎเกณฑ์สำคัญอย่างหนึ่งของการคงความเป็นสมาชิกในองค์กรอย่างยั่งยืน คือ ความผูกพันต่อองค์กรซึ่งจะเกิดจากการที่พนักงานมีความสุข มีความเชื่อในงานที่ตนทำ และรู้ถึงคุณค่าของเป้าหมายขององค์กร โดยแสดงออกผ่านความตั้งใจและการทุ่มเทของพนักงาน มุ่งมั่นและอุทิศตนเองเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร (สมชื่น นาคพลัง, 2547) ความผูกพันและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจาก

ความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรคือผลสะท้อนของความพึงพอใจโดยภาพรวมของพนักงาน ซึ่งสามารถนำมาคาดการณ์อัตราการเข้า-ออกของพนักงานได้ (Steers, 1977) หากพนักงานมีความรู้สึกรักและภักดีต่อองค์กร พนักงานก็จะทำงานให้องค์กรอย่างสุดความสามารถและจะมีพฤติกรรมที่ดีในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป ดังนั้นการที่องค์กรต่างๆ จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันที่ดีต่อองค์กร ซึ่งเมื่อบุคลากรได้รับผลตอบแทนที่ดี ก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่ดีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไปได้

ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนสัมพันธ์อย่างยิ่งกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ชนิตา เล็บครุฑ, 2554) โดยพบว่า การทำงานภายในองค์กรอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ได้ปฏิบัติ รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่มีความเหมาะสม จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยิ่งส่งผลให้รู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กรและถ้าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานผสมผสานการทำงานกับชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสมจะทำให้ดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้เกิดการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น หนึ่งในประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การมีระบบสวัสดิการที่ดี เพราะการจัดสวัสดิการสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ดังนั้นหากองค์กรสามารถจัดสวัสดิการให้ตรงตามความต้องการของพนักงานได้จะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจและสามารถทุ่มเทให้กับการทำงาน

ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความผูกพันและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ดังนั้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในสวัสดิการขององค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งหากองค์กรทราบถึงความต้องการและความคิดเห็นในสวัสดิการของพนักงานก็จะสามารถนำมาปรับปรุงและจัดระบบสวัสดิการที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในสวัสดิการขององค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย” เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการจัดสรรระบบสวัสดิการที่มีคุณภาพและมีคุณค่าต่อพนักงานและองค์กร รวมไปถึงการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจสายการบินต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในสวัสดิการขององค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในสวัสดิการขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

### คำถามของการศึกษา

1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยมีระดับความคิดเห็นในสวัสดิการขององค์กรอย่างไร

2 ความคิดเห็นในสวัสดิการขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยหรือไม่อย่างไร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1 ทำให้ได้รับทราบถึงระดับความคิดเห็นในสวัสดิการองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

2 ทำให้ได้รับทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในสวัสดิการขององค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

3 ทำให้ได้รับข้อมูลสำหรับฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของสายการบิน เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรและเป็นแนวทางในการจัดสรรระบบสวัสดิการที่มีคุณภาพและมีคุณค่าต่อพนักงานและองค์กร

4 สามารถใช้เป็นพื้นฐานต่อยอดงานวิจัยอื่นๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นในสวัสดิการขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไปได้

### แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

สวัสดิการหมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงานนอกเหนือไปจากค่าจ้างหรือเงินเดือนประจำ โดยมีบทบาทสำคัญในการบำรุงขวัญ การสร้างความจงรักภักดีให้กับหน่วยงาน ลดอัตราการลาออกเป็นแรงจูงใจให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิผลของผลผลิต (บุญรวย ฤชัย, 2543; พิเชษฐ สอนสิริ , 2553; กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2552; วลัยชอร์ ชูแก้ว, 2553; Luis R., David B. & Robert L., 1998)

### ประเภทและรูปแบบของสวัสดิการ

ตามแนวคิดของ Titumuss (อ้างถึงใน กิติพัฒน์ นนทปัทมะดุล, 2540) สวัสดิการมี 3 รูปแบบ

1 สวัสดิการแบบเก็บตก (Residual Model of Welfare) เป็นแนวความคิดการจัดการสวัสดิการชั่วคราว เป็นการจัดสวัสดิการให้กับประชาชนในส่วนที่เหลือจากประชาชนทั่วไปที่มีอำนาจซื้อหาบริการในตลาดของระบบเศรษฐกิจเสรี จึงเป็นการรอให้ปัญหาเกิดก่อน แล้วจึงให้บริการในลักษณะช่วยแก้ปัญหา มากกว่าจะเป็นการป้องกันปัญหา

2 สวัสดิการแบบสัมฤทธิ์ทางอุตสาหกรรม (Industrial Achievement Performance Model of Welfare) เป็นแนวคิดที่ถูกใช้เป็นเครื่องตอบแทนแก่ผู้ที่เป็นกำลังในการผลักดันระบบเศรษฐกิจ ใช้เกณฑ์การตัดสินโดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงาน สถานภาพ และผลิตผลของงานที่ได้เป็นสำคัญ ซึ่งผู้ที่มีความสามารถสูงย่อมได้รับสวัสดิการตอบแทนที่ดีกว่าผู้ที่ด้อยกว่า สวัสดิการจึงเป็นรางวัลจูงใจให้บุคคลตั้งใจทำงาน และก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

3 สวัสดิการแบบสถาบัน (Institutional Model of Welfare) เป็นแนวคิดที่ถือว่าสวัสดิการเป็นสถาบันสังคมสถาบันหนึ่งที่สำคัญที่จะก่อให้เกิดบูรณภาพ (Integration) ในสังคมและจะขาดเสียมิได้แม้ว่าจะเป็นสังคมที่มีเสถียรภาพแล้ว เพื่อเป็นตัวแก้ความไม่เป็นธรรมทางสังคมจากระบบเศรษฐกิจตลาดเสรี

วันทนี วาสิกะสิน, สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, และกิติพัฒน์ นนทปัทมะดุล (2547) ได้จัดสวัสดิการในองค์กรออกเป็น 2 ประเภท คือ

1 สวัสดิการตามกฎหมาย ได้แก่ สวัสดิการซึ่งเกิดขึ้นโดยมีระเบียบและข้อบังคับต่าง

ๆ ที่กำหนดให้นายจ้าง/ฝ่ายประกอบการจะต้องจัดให้ตามที่กำหนด ได้แก่

1.1 วันลา เช่น การลาป่วย การลาหยุดพักร้อนประจำปี การลาปฏิบัติงานส่วนตัว การลาเพื่อคลอดบุตร เป็นต้น

1.2 ค่าชดเชย เช่น การจ่ายค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าทำงานล่วงเวลาในวันหยุด เป็นต้น

2 สวัสดิการที่นอกเหนือกฎหมาย ได้แก่ สวัสดิการที่จัดขึ้นสูงกว่าที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับกำหนด จัดโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและ/หรือร่วมกันจัดหลายฝ่ายเพื่อให้ลูกจ้าง มีความเป็นอยู่ที่ดีทั้งสภาพการทำงาน สภาพร่างกายและจิตใจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 สวัสดิการทางเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงิน หรือจ่ายได้ในรูปตัวเงินได้ เช่น เงินประกันสุขภาพ รถรับส่ง เครื่องแบบ ที่อยู่อาศัย การศึกษา เงินช่วยเหลือเมื่อออกจากงาน ทุนการศึกษาบุตร เป็นต้น

2.2 สวัสดิการทางสังคม เป็นสวัสดิการที่ถือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงขวัญกำลังใจ เช่น การให้คำปรึกษา ทัศนศึกษา สันทนาการ เป็นต้น

พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2553) ศึกษารูปแบบการจัดสวัสดิการของประเทศไทยที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภทดังนี้

1) การจ่ายค่าตอบแทนเมื่อพนักงานไม่ได้ทำงาน (Payment of Time off) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 คือ การจัดให้พนักงานมีสิทธิในการพักผ่อน การหยุดงาน และการลางาน โดยได้รับค่าตอบแทนจากองค์กรตามปกติ

2) การจ่ายค่าตอบแทนตามกฎหมาย (Legally Required Payment) คือ การจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง

แรงงาน พ.ศ. 2541 กำหนด ซึ่งหมายถึง ค่าล่วงเวลาในวันทำงาน ค่าล่วงเวลาในวันหยุด ค่าทำงานในวันหยุด ค่าชดเชยและเงินทดแทน จำพวกค่ารักษาพยาบาล ค่าทำศพ ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพในการทำงาน เป็นต้น

3) การให้บริการด้านเศรษฐกิจ หมายถึง บริการที่องค์กรจัดให้เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงทางการเงินของพนักงาน โดยเฉพาะเมื่อมีอายุสูงขึ้น หรือมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง หรือเจ็บป่วยทุพพลภาพจนไม่สามารถทำงานได้ หรือมีความจำเป็นทางการเงิน เช่น ประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสุขภาพ บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

4) การให้บริการพักผ่อนและสุขภาพ หมายถึง บริการที่เกี่ยวกับความสะดวกรสบาย การพักผ่อน การมีสุขภาพอนามัยที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามความต้องการของพนักงานและสภาพแวดล้อมขององค์กร เช่น การให้คำปรึกษา บริการด้านการดูแลบุตร บริการนันทนาการ บริการด้านกีฬา บริการสหกรณ์ร้านค้า การรักษาพยาบาล บริการการเดินทาง เป็นต้น

5) การให้ผลตอบแทนในเชิงจิตวิทยา หมายถึง การให้รางวัลเพื่อบำรุงขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน อันจะนำมาสู่การเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผลประโยชน์นี้ส่วนใหญ่จะมีในรูปแบบของเงินเท่านั้น แต่เป็นการให้เกียรติยกย่องในรูปแบบต่าง ๆ ด้วย เช่น การให้โล่รางวัล การให้โอกาสในการทำงานที่ท้าทาย การแสดงความชื่นชมยินดีในฝีมือการทำงาน การยินดีรับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน เป็นต้น

6) การให้บริการที่เลือกผลประโยชน์ได้ หมายถึง การจัดสวัสดิการพนักงานในรูปแบบที่หลากหลาย และอนุญาตให้พนักงานเลือกสนอง

ความต้องการตามรูปแบบของแต่ละบุคคล แต่อยู่ในขอบเขตที่องค์กรกำหนด

จะเห็นได้ว่าการจัดสวัสดิการสามารถจำแนกได้โดยใช้หลายกฎเกณฑ์ ในงานศึกษานี้ผู้ศึกษาเลือกศึกษาแนวคิดการจัดสวัสดิการตามกรอบคิดของ วันพนีย์ วาสิกะสิน, สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, และกิติพัฒน์ นนทปัทมะตุล (2547) เนื่องจากมีลักษณะการจัดประเภทสวัสดิการที่ครอบคลุมและได้รับการยอมรับในการศึกษาอย่างกว้างขวาง ดังนั้นสวัสดิการองค์กรที่ใช้ในการศึกษานี้จึงหมายถึงสวัสดิการองค์กร 2 ประเภท คือ 1 สวัสดิการตามกฎหมายซึ่งได้แก่ วันลาและค่าชดเชย 2 สวัสดิการที่นอกเหนือกฎหมาย ได้แก่ สวัสดิการทางเศรษฐกิจและสวัสดิการทางสังคม

### **พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior, OCB)**

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหมายถึง พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร พฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ (Organ, D.W., 1997; Luthans, F., 1998; Spector, E.P., 2000; McShane, S.L. and Von Glinow, M.A., 2000; Moorhead and Griffin, 2001; Greenberg, 2002; Jahangir, Akber and Haq, 2004)

### **แนวคิดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวมมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่

แนวคิดแรก เป็นแนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากพฤติกรรมการณ์ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แนวคิดนี้จึงนิยามความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยจำแนกจากพฤติกรรมการณ์ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และศึกษาพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมการณ์บทบาทพิเศษ (Bateman and Organ, 1983) แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History) แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมการณ์เชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์กร ดังนั้น การศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้จะศึกษาพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ และ 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง

### **องค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร**

นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โดยจำแนกพฤติกรรมนี้แตกต่างกันไป ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดในการจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ ดังนี้

Smith, Organ and Near (1983) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1 การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยตรงในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การปฐมพยาบาลคนใหม่ การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น

2 การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็น การช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรได้วางไว้หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีในองค์กรพึงปฏิบัติ

Organ (1988, 1990) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1 การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการกระทำในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์กร (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ

ป้องกัน แก้อไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2 การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการกระทำที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กร

3 ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้วยความสุ่มและอดทนโดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์กรด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรอย่างมีคุณค่าและการกระทำใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในองค์กร

5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูป

แบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยักรวมถึงการติดตามข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร การเข้าร่วมประชุม การคุ้มครององค์กรจากผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ภายในองค์กร

### ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านด้วยกัน คือ ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อตัวบุคคล และผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อตัวบุคคล พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการให้ความร่วมมือกับระบบและกลไกการทำงานขององค์กร โดยก่อให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงาน คือ เสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (Organ, Podsakoff and MacKenzie, 2006) กล่าวคือพฤติกรรมดังกล่าวมีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญให้กับองค์กร (Robbins, 2003)

2) ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจาก พฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลายบทบาท อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างผลิตภาพทางด้านการบริหารจัดการ ช่วยให้เกิดทรัพยากรบุคคลที่ไม่จำเพาะแต่

ทุกคนต่างมีเป้าหมายไปในการมุ่งสร้างผลงาน ผ่านการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพผู้ร่วมงานเกิดผลในการเรียนรู้จนสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว ที่สำคัญคือ ช่วยรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีคงสถานะความเป็นสมาชิกขององค์กรได้เป็นอย่างดี (Organ, Podsakoff and MacKenzie, 2006)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรการคำนวณของ W. G. Cochran ที่ความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับไม่เกิน 5% คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 ตัวอย่าง ทั้งนี้ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลผู้วิจัยจึงเลือกเก็บเพิ่มเติม เป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ดังนั้นในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้ศึกษาใช้เครื่องมือหลักคือแบบสอบถาม (Questionnaire) กำหนดคำถามผ่านกรอบคิดตามแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อตรวจสอบเครื่องมือดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ทำกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) จากกระบวนการ IOC (Index of item objective congruence) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่



ผ่านกระบวนการแล้วมาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Pre-test) ให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 จากนั้นจึงนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับอัลฟา (Alpha Coefficient) พบว่า พบว่าแบบสอบถามความคิดเห็นต่อสวัสดิการในองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์อันดับอัลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.942 และแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อันดับอัลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.879 หมายความว่าแบบสอบถามทั้งสองส่วนใช้ได้ (Nunnally, 1978)

แบบสอบถามที่สมบูรณ์สำหรับเก็บข้อมูลประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (Demography) เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) มี 6 ข้อคำถาม ที่ถามข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีต่อสวัสดิการขององค์กร 2 ด้าน ตามกรอบคิดของ วันทนี วาสิกะสิน สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และกิติพัฒน์ นนทปัทมดูล (2547) คือ 1 สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด จำนวน 6 ข้อ และ 2 สวัสดิการนอกเหนือไปจากที่กฎหมายกำหนด จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1987) ซึ่งประยุกต์จากแบบสอบถามของ ทักนา เจนวนิชสถาพร (2553) และยุวดี ศิริยทรัพย์ (2553) จำนวน 5 ด้านคือ 1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ 5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

## การรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้รวบรวมข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการจัดทำค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ไปยังองค์กรสายการบินในประเทศไทย เมื่อสายการบินอนุญาต ผู้ศึกษาจึงส่งแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม พ.ศ. 2562 หลังเก็บแบบสอบถามที่ได้รับการตอบอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มาแล้วจำนวน 400 ชุดจึงนำไปลงข้อมูลเพื่อใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ผลต่อไป

2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมจากบทความ ข่าวสารต่างๆ จากเว็บไซต์ ตำรา งานเขียน และงานวิจัยต่างๆ ทั้งของหน่วยงาน และสถานศึกษา ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษาแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาจนงานค้นคว้าอิสระออกมามีผลสำเร็จสมบูรณ์

## สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ในการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณและหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอายุการทำงาน ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในสวัสดิการขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้สถิติ t-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และสถิติ F-Test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Linear Regression Analysis) ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในสวัสดิการขององค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย

### ผลสรุปด้านประชากรศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นเพศชาย 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37 และเพศหญิง 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่อายุ 26 - 35 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และมีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมา มีสถานภาพสมรสจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และมีสถานภาพหย่าร้างจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ด้านการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือนพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 - 65,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 65,000 บาทขึ้นไปจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 มีรายได้ต่อเดือน 35,001 - 50,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 35,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์การทำงานพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 4 - 6 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 9 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และมีประสบการณ์การทำงาน 4 - 9 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

### ผลสรุประดับความคิดเห็นต่อสวัสดิการองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับความคิดเห็นต่อสวัสดิการในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับความคิดเห็นต่อสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดในด้านวันลาและการลาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดในด้านค่าชดเชยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 สวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดทางด้านเศรษฐกิจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดด้านสวัสดิการทางสังคมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

2 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมในด้านการให้ความช่วยเหลือและการคำนึงถึงผู้อื่นในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.30 ส่วนพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือต่างอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.11 และ 3.90 ตามลำดับ

3 จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multie Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดด้านวันลาและการลาและสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดทางด้านเศรษฐกิจ ตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรหรือมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 16.5 ( $R^2 = .165$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

องค์กรทางด้านธุรกิจการบินควรให้ความสนใจกับระดับความคิดเห็นในสวัสดิการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากเป็นเรื่องที่ส่งผลการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากผลการศึกษา แม้ว่าระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าระดับความคิดเห็นในสวัสดิการโดยรวมยังปรากฏแค่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดด้านค่าชดเชยและสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดด้านสังคม ซึ่งปรากฏค่าเฉลี่ยไม่สูงนัก เนื่องจากผลการศึกษาที่ชี้ว่า ระดับความเห็นในสวัสดิการส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หากองค์กรเร่งพัฒนาเพิ่มระดับความเห็นในสวัสดิการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ จะยิ่งส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้น

จากรายละเอียดของผลการศึกษาที่พบว่า สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดด้านวันลาและการลา และสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสองดังกล่าวมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรเพิ่มระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

## ข้อเสนอแนะสำหรับงานศึกษาครั้งต่อไป

1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมด้วย เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึกและสามารถวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ครอบคลุมรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2 การศึกษาคั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นหนึ่งในบุคลากรขององค์กรธุรกิจการบินเท่านั้น การศึกษาคั้งต่อไปจึงควรศึกษากลุ่มอื่น อาทิ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานภาคพื้นดิน หรือพนักงานฝ่ายอื่นๆ ขององค์กร เพื่อให้ได้ภาพรวมของระดับความคิดเห็นในสวัสดิการและพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานทุกฝ่าย

3 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากยิ่งขึ้น อาทิ คุณลักษณะผู้นำ ความภักดีต่อองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน ฯลฯ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการบุคลากร กำหนดยุทธศาสตร์แผนการอบรมบุคลากรเพื่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจการบิน

## บรรณานุกรม

### หนังสือภาษาไทย

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2552). **รายงานฉบับสมบูรณ์ : โครงการศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย.** กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะดุลย์. (2540). **นโยบายสังคมและสวัสดิการสังคม.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทวิศักดิ์ สุททกวาทิน. (2551). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็นเพรส.
- บุญรวาย ฤชัย. (2543). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา.

พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว. (2553). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วันทนี วาสิกะสิน, สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และกิติพัฒน์ นนทปัทมะดุล. (2547). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2540). **สวัสดิการในองค์กร: แนวคิดและวิธีการการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2540). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### หนังสือภาษาอังกฤษ

- Luthans, F. (1998). **Organizational Behavior.** 8<sup>th</sup> Edition, Boston: Irwin McGraw-Hill.
- McShane, S.L. and von Glinow, M.A. (2000). **Organizational Behavior.** Boston: McGraw- Hill.
- Milkovich, G.T. and Boudreau, J.W. (1991). **Human Resource Management.** USA: Richard D. Irwin, Inc.
- Moorhead, G. and Griffin, R. W. (2001). **Organizational Behavior: Managing People and Organizations.** Houghton Mifflin.
- Nunnally, J.C., & Bernstein, I.H. (1994). **Psychometric theory.** 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D.W. (1988). **Organizational citizenship behavior: The good**

**soldier syndrome.** Lexington, MA: Lexington Books.

Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). **Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences.** USA: Sage Publications, Inc.

Robbins, S.P. (2003). **Organisational behaviour (10<sup>th</sup> ed).** San Diego: Prentice Hall.

Spector, E.P. (2000). **Industrial and Organizational Psychology; Research and Practice.** 2<sup>nd</sup> ed. New York, USA: John Wiley & Son, Inc.

#### วิทยานิพนธ์

จิรายุ อักษรดี. (2555). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสายการบินในประเทศไทยในการเดินทางเส้นทางบินในประเทศ.** การศึกษาเฉพาะบุคคล, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชนิดา เล็บครุฑ. (2554). **ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน.** รายงานวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทัศนา เจนวนิชสถาพร. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาหน่วยงานในกำกับของรัฐแห่ง**

**หนึ่ง.** งานวิจัยส่วนบุคคลหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาสุรีย์ จรรย์รักษ์. (2548). **พฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างบริษัทการบินไทยกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.** สารนิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุวดี ศิริยทรัพย์. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยมหิดล.** วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลัญชอร ชูแก้ว. (2553). **ปัญหาและความต้องการในการจัดสวัสดิการของครูโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 1.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ และภาวนา พัฒนศรี. (2538). **บทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ: ศึกษาการบริหารงานสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจและเอกชนเพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงบทบาทของรัฐ.** รายงานการวิจัยคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### บทความจากวารสาร

- Bateman, T.S., & Organ, D.W. (1983). **Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship.** *Academic and Management Journal*, 26, 587-595.
- Frijda, N.H., Kuiper, p., & her Schure, E. (1989). **Relations among emotion, appraisal, and emotional action readiness.** *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 212-228.
- Greenberg, J. (2002). **Who stole the money, and when? Individual and situational determinants of employee theft.** *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 985-1003.
- George C. Homans. (1958). **Social Behavior as Exchange.** *American Journal of Sociology* 63, 597-606.
- Organ, D.W. (1990). **The motivational basis of organizational citizenship behavior.** In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.). **Research in organizational behavior.** Greenwich, CT: JAI Press. 12, 43-72.
- \_\_\_\_\_. (1997). **Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time.** *Human Performance*, 10 (2), 85-97.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). **Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior.** *Journal of Applied Psychology*, 74 (1), 157-164.
- Philip M. Podsakoff, Scott B. MacKenzie, Julie Beth Paine, and Daniel G. Bachrach. (2000). **Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research.** *Journal of Management*, 26 (3), 513-563.
- Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P. (1983). **Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents.** *Journal of Applied Psychology*, 68 (4), 653- 663.
- Steers, R.M. (1997). **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.** *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Van Dyne, L., Graham, J.W., & Dienesch, R. M. (1994). **Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement and validation.** *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.