

รูปแบบกิจกรรมการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพเพื่อสนับสนุนความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน

Activity Model of Career Advancement for Supporting Organization

Engagement of Flight Attendants in Airline Business

◆ กิ้มพิพัฒน์ มโนมัยกุล

นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Peempiphat Manomaikul

Master of Management (Integrated Tourism and Hospitality Management)

Faculty of Tourism Management, National Institute of Development Administration,

E-mail: peempiphat@hotmail.com

◆ โชคชัย สุเวชวัฒนกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาการจัดการและอุตสาหกรรมบริการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Chokechai Suveatwatanakul

Assistant Professor Ph.D., at Division of Tourism and Hospitality Management

Faculty of Tourism Management, National Institute of Development Administration,

E-mail: dr.choke@yahoo.com

Received: March 25, 2019 ; Revised: May 18, 2019 ; Accepted: May 24, 2019

Abstract

The purposes of this research are 1) to study the relationship between career advancement of flight attendants in airline business and the organization engagement. 2) to study the activities of the flight attendant for promoting career progression influencing on the organization engagement and 3) to present activity model of career advancement for supporting organization engagement of flight attendants in airline business by using quantitative research through the questionnaire. The population of this research included full-service airline flight attendants in Thailand such as Thai Airways flight attendants and Bangkok Airways flight attendants. The sample size in this research was 138 by G*Power. The sample size was 125 flight attendants of Thai Airways Public Company Limited and 13 flight attendants of Bangkok Airways Public Company Limited. The study indicated that most of the samples were male (57.2%), were born in 1980 - 1997 (Generation Y) (71.0%), had the highest education of bachelor degree (61.6%), worked as flight attendant (96.4%),

worked at Thai Airways International Public Company Limited (90.6%) and working time duration of 10 - 15 years (79.7%). The study was found that majority of the respondents had opinions on promoting activities of career advancement at the high level. Considering each aspect, it was found that the highest mean was higher salary adjustment appraisal. The second was Career planning and counseling, Support for learning, Job evaluation for higher position and support for having opportunity to use the ability respectively. For overall opinions about organization engagement was at high level. Considering each aspect, it was found that the highest mean was Intention to low resignation from organization. The second was Increasing job satisfaction, Increasing organization performance, Organizational citizenship behavior and Low staff's absence rate respectively.

Keywords: Career Advancement, Organization Engagement, Flight Attendants, Airline Business

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินกับความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร 2) ศึกษากิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร และ 3) นำเสนอรูปแบบกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพเพื่อสนับสนุนความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย ได้แก่ 1) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และ 2) บริษัทบางกอกแอร์เวย์ส จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 138 ตัวอย่าง คำนวณด้วยโปรแกรม G*Power จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 125 คน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) 13 คน ผลการศึกษาพบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.2 เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 - พ.ศ. 2540 (Generation Y) คิดเป็นร้อยละ 71 วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.6 ตำแหน่งงานระดับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 96.4 ทำงานที่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 90.6 และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.7 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประเมินเพื่อการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น รองลงมา คือ การวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ การประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น และการเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ

รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และอัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
ธุรกิจการบิน

บทนำ

ธุรกิจอุตสาหกรรมการบินโดยทั่วไปจะประกอบด้วยทรัพยากร 2 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ ทรัพยากรที่จับต้องได้และทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ทรัพยากรที่จับต้องได้ ได้แก่ เครื่องบิน อาคารสำนักงานของบริษัท อุปกรณ์ของใช้สำหรับบริการผู้โดยสารของสายการบิน เป็นต้น ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ ชื่อเสียงของสายการบิน ภาพลักษณ์ของสายการบิน และความรู้ ความสามารถหรือทักษะในด้านต่าง ๆ ของบุคลากร เช่น ทักษะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือได้ว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นตำแหน่งส่วนหน้าที่ให้บริการในระหว่างการเดินทางของลูกค้า โดยมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการส่งมอบงานบริการให้แก่ลูกค้า ดังนั้นธุรกิจอุตสาหกรรมการบินจึงควรให้ความสำคัญแก่พนักงานในตำแหน่งนี้ในการที่องค์กรจะสามารถส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพตามที่ได้สัญญาไว้ให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งตรงกับนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต (Khajornnan, N., 2003) นอกจากนี้ยังเป็นที่ยอมรับกันในหมู่นักบริหารว่า ทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารงานทุกชนิดอันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ ซึ่งปัจจัยทั้งสี่อย่างนี้ คนมีความสำคัญมากที่สุดเนื่องจากคนมีความสำคัญในทุกขั้นตอนของกระบวนการของการจัดการ ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดการเกี่ยวกับบุคคล การประสานงานและการควบคุมงาน อาจกล่าวได้ว่า การจัดการเกี่ยวกับบุคคลหรือการบริหารงานบุคคล คือ หัวใจของการบริหาร ซึ่งถือได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด (Sangsuwan, A., 1997)

การที่สายการบินจะสามารถรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายของบริษัทและมีความจงรักภักดีต่อบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีใจทุ่มเทต่อองค์กรซึ่งถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่สายการบินทุกแห่งไม่ควรมองข้าม แต่ปัจจุบันธุรกิจอุตสาหกรรมการบินต่างประสบปัญหาการขาดแคลนพนักงานเป็นจำนวนมาก สืบเนื่องมาจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินและสภาพการแข่งขันอย่างดุเดือดระหว่างสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินที่ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ โดยทุกสายการบินต่างพยายามใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อทำให้สายการบินของตนเองสามารถแข่งขันกับสายการบินคู่แข่งและอยู่รอดต่อไปในอุตสาหกรรมได้

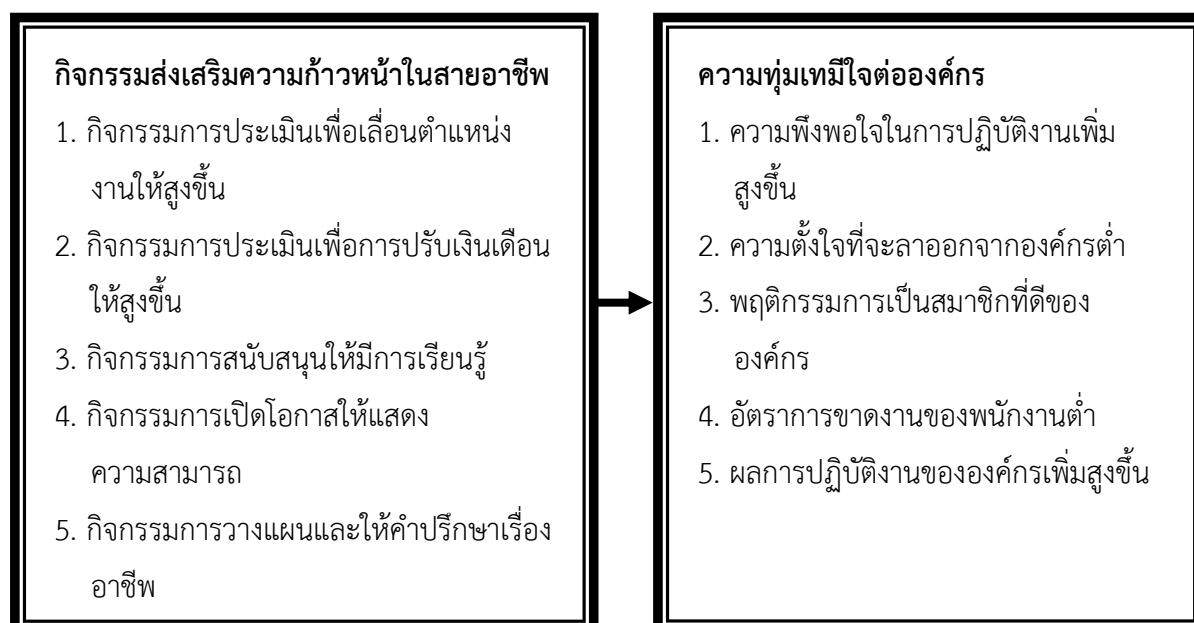
จากสภาพการแข่งขันในธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน กลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ ที่ออกมาเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรของธุรกิจอุตสาหกรรมการบินมีแรงจูงใจในการทำงานและมีความทุ่มเทในการทำงานจนเกิดความผูกพันต่อองค์กรและจากความสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งถือเป็นตำแหน่งที่มี

บทบาทต่อความสำเร็จของธุรกิจอุตสาหกรรมการบินเนื่องจากเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้โดยสารโดยตรงในการส่งผ่านความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้กับผู้รับบริการ บุคลากรในตำแหน่งนี้ องค์กรจึงต้องพัฒนาดูแลและเอาใจใส่เป็นพิเศษ (Yoo Sakun, N., 2010) จากเหตุผลต่าง ๆ จึงควรที่จะมีการศึกษารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพเพื่อสนับสนุนความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในงานเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงานและจะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันและความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นได้ ซึ่งเมื่อพนักงานมีความทุ่มเทมีใจ มีความสุขและรักที่จะให้บริการ พนักงานก็จะแสดงออกด้วยรอยยิ้มและจะสะท้อนออกมาถึงการบริการที่ดีต่อลูกค้า นอกจากนี้ยังสามารถลดปัญหาการลาออก การเปลี่ยนที่ทำงาน หรือเปลี่ยนสายอาชีพของพนักงานได้อีกด้วย อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจ อุตสาหกรรมการบินและช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจให้สามารถอยู่รอดต่อไปใน อุตสาหกรรมการบินได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพกับความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน
2. ศึกษากิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน
3. นำเสนอกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพเพื่อสนับสนุนความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ทบทวนวรรณกรรม

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ	การประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น	การประเมินเพื่อการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น	การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้	การเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ	การวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ
Pfeffer (1977)	✓				
Jaskolka, Beyer & Trice (1985)	✓	✓			
Childs & Klimoski (1986)	✓				
Gattiker & Larwood (1986)	✓	✓			
Green Haus, Parasuraman & Wormley (1990)	✓				
Cox & Harquail (1991)	✓				
Forbes & Piercy (1991)	✓	✓			
Chusmir & Parker (1992)	✓	✓			
Miner (1992)	✓	✓			
Aryee, Chay & Tan (1994)	✓	✓			
Turban & Dougherty (1994)	✓	✓			
Judge et al (1995)	✓	✓			
Melamed (1995)	✓	✓			
Boundreau, Boswell & Judge (1995)	✓	✓			
Priti Ramjee (2017)			✓	✓	✓
นฤมล นิราทร (2534)	✓				
ณัฐพันธ์ เขจรพันธ์ (2542)			✓	✓	✓
ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2545)			✓		
ธงชัย สันติวงษ์ (2546)	✓				
อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2550)			✓		
ธนวัฒน์ เพชรพันธ์ (2558)	✓	✓	✓	✓	

จากตารางที่ 1 แสดงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ สรุปได้ดังนี้

1) การประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น หมายถึง การประเมินเพื่อให้ได้เลื่อนเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น

2) การประเมินเพื่อการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น หมายถึง การประเมินเพื่อการได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูงขึ้น ทำให้มีความก้าวหน้าในชีวิต ได้รับเกียรติและการยอมรับในอาชีพ ตลอดจนการมีสถานะที่มั่นคงในชีวิต

3) การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ หมายถึง การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ รวมทั้งด้านจิตใจ ทัศนคติ และอุปนิสัยในการทำงานผ่านการเสาะแสวงหา ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากเอกสารตำรา/ คู่มือปฏิบัติงาน การเรียนรู้ในขณะที่ ทำงาน การเรียนรู้จากการฝึกอบรม การเรียนรู้จากปัญหาหรือข้อผิดพลาดในงานและการเรียนรู้ร่วมกัน

4) การเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถในการทำงานทั้งที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบหรืองานที่นอกเหนือความรับผิดชอบผ่านการมอบหมายงานที่ท้าทาย การหมุนเวียนงาน และการฝึกงาน เป็นต้น

5) การวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ หมายถึง การที่องค์กรมีการสนับสนุนความก้าวหน้า ในอาชีพให้แก่บุคลากรโดยการจัดทำแบบจำลองและแนวทางอาชีพให้กับบุคลากร การให้ข้อมูลย้อนกลับ กับบุคลากร การให้ข้อมูลจริงของงาน การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับคำปรึกษาในเรื่องอาชีพรวมถึงการประชุม เชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาอาชีพ

ความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร

Kahn (1990) ได้ให้คำจำกัดความของความทุ่มเทต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึก ว่าตนเองเป็นสมาชิกขององค์กรพร้อมทั้งปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับและพนักงานผู้นั้นจะแสดงความรู้สึก ออกมาในรูปแบบของการรับรู้ (Cognitive) อารมณ์ (Emotional) และพฤติกรรม (Behavior) ระหว่างการปฏิบัติ หน้าที่ตามบทบาทของตน Rothbard (2001) กล่าวว่า ความทุ่มเท เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในใจของพนักงาน และจะส่งผลไปถึงส่วนที่เกี่ยวข้อง 2 เรื่อง คือ ความตั้งใจที่จะทำและรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงตัวชี้วัดความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร

ตัวชี้วัดความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น	ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ	พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	อัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ	ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น
Harter, Schmidt and Hayes (2002)		✓			✓
J.K.Harter, F.L. Schmidt,& C. L. Keyes (2002)					✓
W.B. Schaufeli, & A.B. Bakker (2004)		✓			
M.E. Echols (2005)					✓
Alan M. Saks (2006)	✓	✓	✓	✓	
Bakker and Demerouti (2008)					✓
Bruce Louis Rich (2010)			✓		✓
Michael B. Shuck (2010)		✓		✓	
Kgomo, Frans L. (2010)	✓	✓	✓		✓
Yiran Wang (2011)	✓		✓		

ตัวชี้วัดความทุ่มเทใจต่อองค์กร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น	ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ	พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	อัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ	ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น
Shuck, Reio and Rocco (2011)		✓		✓	
Cotton A.J. (2012)					✓
William, Benjamin, Karen and Scott (2012)					✓
Adnan Rasheed and Sanam Khan (2013)			✓		
ArunKumar and R. Renugadevi (2013)	✓	✓	✓	✓	
Sohrabizadeh S, Sayfour N. (2014)	✓	✓	✓		
Supaporn (2014)	✓	✓	✓		✓
Neha Gupta Vandana Sharma (2015)	✓	✓	✓	✓	✓
Alaa Amin Hassan Omar (2015)					✓
Ahmad A. Al-Tit (2015)	✓				
ธนวัฒน์ เพชรพันธ์ (2558)	✓	✓	✓		
M. Mmako and C. Schultz (2016)		✓		✓	
Smita Barik , Aastha Kochar (2017)	✓	✓			✓
Sri Handayani, et al. (2017)			✓		
Sabina Baniya Chhetri (2017)	✓		✓		

จากตารางที่ 2 แสดงตัวชี้วัดความทุ่มเทใจต่อองค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น หมายถึง การที่พนักงานมีสุขภาพที่ดีขึ้นจากการทำงานและพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในเรื่องต่าง ๆ ที่ตัวเองพึงประสงค์
- 2) ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าจะลาออกได้ รวมทั้งการที่พนักงานรู้สึกว่าจะช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่พนักงานกำลังเผชิญอยู่ ทำให้พนักงานมีความมั่นใจต่อตัวองค์กรและต้องการที่จะดำรงอยู่ในองค์กรต่อไป
- 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานพูดถึงองค์กรในทางที่ดี การแก้ต่างให้กับองค์กรหากมีใครมาพูดในทางที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือทางลบ รวมทั้งการที่พนักงานลดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือยอมรับในเรื่องกฎระเบียบใหม่ ๆ ที่ออกมาบังคับใช้ ตลอดจนการที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองสำคัญ
- 4) อัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ หมายถึง การที่พนักงานมีความอดทนในการทำงานสูงขึ้น และจะแสดงออกมาให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อองค์กรและการมีสมรรถนะในการทำงานของพนักงานสูงขึ้น
- 5) ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น หมายถึง การที่ลูกค้ามีความพึงพอใจและมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อกำไรและประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ตลอดจนมูลค่าของผู้ถือหุ้นมีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพและความทุ่มเท มีใจต่อองค์กร

ขั้นตอนที่ 2 การใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพกับความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินและศึกษาอิทธิพลของกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบในประเทศไทย ได้แก่ 1) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และเป็นผู้ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่าห้าปี และ 2) บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และเป็นผู้ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่าห้าปี สำหรับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (TA) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BA) ไม่มีนโยบายเปิดเผยข้อมูลอย่างเป็นทางการสำหรับจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่าห้าปี ผู้วิจัยจึงไม่ทราบขนาดของประชากรที่แท้จริง ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Cohen (1988) โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมมาจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดก่อน จากนั้นนำไปคำนวณเพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยโปรแกรม G*Power โดยมีค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size) $f^2 = 0.15$, Value err prob = 0.05, The power of the probability of error (1prob) = 0.95, Total number of predictors = 5 samples โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Total Sample Size) ในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนเท่ากับ 138 ตัวอย่าง (Cohen., 1988) ; (Faul., Erdfelder, Buchner, & Lang, 2009) ; (Cunningham & McCrum-Gardner, 2007) ; (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) และทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ มีวิธีการคิดคำนวณ ดังนี้

1. จำนวนประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 6,600 คน แบ่งออกเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,000 คน (Thai Airways International Public Company Limited, 2017) และบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 600 คน (Bangkok Airways Public Company Limited, 2017)

2. สัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 90.9% ($100/6,600 * 6,000$) และ บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 9.09% ($100/6,600 * 600$)

3. จำนวนตัวอย่าง แบ่งออกเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 125 คน ($90.9/100 * 138$) และบริษัทการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 13 คน ($9.09/100 * 138$)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพและความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร แบบวิเคราะห์เอกสารและแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ 1) รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามศึกษากิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพในธุรกิจการบิน และ 3) แบบสอบถามศึกษาความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบวิเคราะห์เนื้อหา สำหรับการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพและความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร ผู้วิจัยมีการตรวจสอบแบบวิเคราะห์เนื้อหาโดยผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2) แบบสอบถาม ผู้วิจัยมีการตรวจสอบแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในรอบแรกเรียบร้อยแล้ว จากนั้นผู้วิจัยมีการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นรายข้อคำถามโดยตรวจสอบความตรงของเนื้อหาหรือข้อ (Item Content Validity) และความเป็นปรนัย (Objectivity) โดยขอความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพและความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร และ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพซึ่งเป็นตัวแปรต้นและความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรตาม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษากิจการของกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินที่มีต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Regression) เพื่อพยากรณ์อิทธิพลของกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน ซึ่งเป็นตัวแปรต้นที่มีต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินซึ่งเป็นตัวแปรตาม จากนั้นวิเคราะห์และสรุปเป็นรูปแบบกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพเพื่อสนับสนุนความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินและนำเสนอข้อมูลในลักษณะเป็นข้อความแบบบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

1) ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.2 โดยเกิดตั้งแต่ พ.ศ. 2523 - พ.ศ. 2540 (Generation Y) คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 และมีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.6 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งงานระดับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 96.4 และทำงานที่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 90.6 โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.7

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินกับความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ผล	ตัวแปรตาม	ค่าการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
สมมติฐานที่ 1	การประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น	มีความสัมพันธ์	ความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร	.508**
สมมติฐานที่ 2	การประเมินเพื่อการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น	มีความสัมพันธ์	ความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร	.448**
สมมติฐานที่ 3	การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้	มีความสัมพันธ์	ความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร	.746**
สมมติฐานที่ 4	การเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ	มีความสัมพันธ์	ความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร	.621**
สมมติฐานที่ 5	การวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ	มีความสัมพันธ์	ความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร	.670**

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น อัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น และความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การประเมินเพื่อการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น รองลงมา คือ พฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ และผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงต่อความทุ่มเท มีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ อัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ และผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น รองลงมา คือ อัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ และผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 การวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น รองลงมา คือ ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ อัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

3) ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กร

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ผล	ตัวแปรตาม	ค่าการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ
สมมติฐานที่ 6	กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ	มีอิทธิพล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น	.596
สมมติฐานที่ 7	กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ	มีอิทธิพล	ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ	.460
สมมติฐานที่ 8	กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ	มีอิทธิพล	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.524
สมมติฐานที่ 9	กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ	มีอิทธิพล	อัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ	.548
สมมติฐานที่ 10	กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ	มีอิทธิพล	ผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น	.417

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ กิจกรรมการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ รองลงมา คือ กิจกรรมการวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ และกิจกรรมการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น โดยทั้ง 3 กิจกรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินเพิ่มสูงขึ้นได้ร้อยละ 59.6

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินต่ำ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ กิจกรรมการวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ รองลงมา คือ กิจกรรมการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ โดยทั้ง 2 กิจกรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินต่ำได้ร้อยละ 46

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8 กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจการบิน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ กิจกรรมการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ รองลงมา คือ กิจกรรมการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น โดยทั้ง 2 กิจกรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจการบิน ได้ร้อยละ 52.4

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9 กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีอิทธิพลต่ออัตราการขาดงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินต่ำ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ กิจกรรมการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ รองลงมา คือ กิจกรรมการวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ โดยทั้ง 2 กิจกรรมสามารถร่วมกันพยากรณ์อัตราการขาดงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินต่ำ ได้ร้อยละ 54.8

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 10 กิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรในธุรกิจการบินเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ กิจกรรมการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ รองลงมา คือ กิจกรรมการวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานขององค์กรในธุรกิจการบินเพิ่มสูงขึ้น ได้ร้อยละ 41.7

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การประเมินเพื่อการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น โดยมีความสัมพันธ์ต่อความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวิมล พิมลศิริ (2555) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงาน การประเมินเพื่อการปรับเงินเดือนให้

สูงขึ้นเป็นการประเมินที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อพนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความสุขในการปฏิบัติงานย่อมแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การเป็นสมาชิกที่ดีคือการแสดงออกถึงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ การคำนึงถึงผู้อื่น เป็นต้น ในทางกลับกันการศึกษาของ สุวิมล พิมลศิริ (2555) ยังพบว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานที่ได้รับการประเมินเพื่อปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น แต่สำหรับพนักงานที่ไม่ได้รับการประเมินเพื่อปรับเงินเดือนย่อมมีทัศนคติแง่ลบต่อองค์กรและเสียกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีความเป็นไปได้ที่จะถดถอยลง ดังนั้นในการที่จะปรับเงินเดือนให้แก่พนักงานภายในองค์กรจึงต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ การปรับเงินเดือนให้สูงขึ้นมีความสัมพันธ์ต่ออัตราการขาดงานของพนักงานต่ำ และความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำด้วยเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานได้รับเงินที่เหมาะสมและเพียงพอจะทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และลดความตั้งใจที่จะลาออกได้ เพราะพนักงานรับรู้ว่าการได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูงขึ้นเกิดจากความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคคล รวมถึงศักยภาพทางด้านการเงินขององค์กรที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญา ทอสูงเนิน (2549) ที่ว่า ปัจจัยทางด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินส่งผลต่อความทุ่มเทต่อองค์กรของพนักงานในด้านอารมณ์ความรู้สึก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อองค์กรสำหรับแนวทางการพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อสนับสนุนความทุ่มเทมีใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน

1. การส่งเสริมความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น ควรให้ความสำคัญในเรื่องการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ การวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ และการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ตามลำดับ

1) แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในเรื่องการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ องค์กรควรดำเนินการโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) ควรมีการจัดให้พนักงานได้ไปศึกษาดูการทำงานขององค์กรอื่นเพื่อการเรียนรู้และการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ (2) ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยตนเองจากการเรียนรู้ปัญหาหรือข้อผิดพลาดในขณะทำงาน (3) ควรดำเนินการสนับสนุนให้พนักงานมีการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองนอกเหนือไปจากการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยองค์กร และ (4) ควรมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

2) แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในเรื่องการวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ องค์กรควรดำเนินการโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) ควรมีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) อย่างชัดเจนให้กับพนักงานได้รับทราบ (2) ในแต่ละปีควรมีการวางแผนในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงาน (3) ดำเนินการประกาศหลักเกณฑ์ในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงานได้รับ

รู้อย่างชัดเจน และ (4) นอกจากนั้นควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้ารับคำปรึกษาส่วนตัวในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพได้

3) แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในเรื่องการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น องค์กรควรดำเนินการโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) ควรมีการวางแผนการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นไว้อย่างชัดเจนสำหรับพนักงานแต่ละคน (2) หากมีการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นควรพิจารณาจากประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่ผ่านมาเป็นหลักเป็นลำดับแรก ตามมาด้วยการพิจารณาจากระยะเวลาปฏิบัติงานที่พนักงานทำอยู่ จากนั้นดำเนินการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นให้แก่พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

2. การส่งเสริมความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน ด้านความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรต่ำ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ และการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้

1) แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในเรื่องการวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ องค์กรควรดำเนินการโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) ควรมีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) อย่างชัดเจนให้กับพนักงานได้รับทราบ (2) ในแต่ละปีควรมีการวางแผนในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงาน (3) ควรประกาศหลักเกณฑ์ในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงานได้รับรู้อย่างชัดเจน และ (4) ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้ารับคำปรึกษาส่วนตัวในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพได้

2) แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในเรื่องการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ องค์กรควรดำเนินการโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) ควรมีการจัดให้พนักงานได้ไปศึกษาดูการทำงานขององค์กรอื่นเพื่อการเรียนรู้และการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ (2) ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยตนเองจากการเรียนรู้ปัญหาหรือข้อผิดพลาดในขณะที่ทำงาน (3) ควรสนับสนุนให้พนักงานมีการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองนอกเหนือไปจากการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยองค์กร และ (4) ควรมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

3. การส่งเสริมความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ และการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น

1) แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในเรื่องการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ องค์กรควรดำเนินการโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) ควรมีการจัดให้พนักงานได้ไปศึกษาดูการทำงานขององค์กรอื่นเพื่อการเรียนรู้และการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ (2) ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยตนเองจากการเรียนรู้ปัญหาหรือข้อผิดพลาดในขณะที่ทำงาน (3) ควรสนับสนุนให้พนักงานมีการศึกษาหา

ความรู้ด้วยตนเองนอกเหนือไปจากการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยองค์กร และ (4) ควรมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

2) แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในเรื่องการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น องค์กรควรดำเนินการโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) ควรมีการวางแผนการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นไว้อย่างชัดเจนสำหรับพนักงานแต่ละคน (2) หากมีการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นขององค์กร ควรพิจารณาจากประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่ผ่านมาเป็นหลักเป็นลำดับแรก ตามมาด้วยการพิจารณาจากระยะเวลาปฏิบัติงานที่พนักงานทำอยู่ จากนั้นดำเนินการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้นให้แก่พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

4. การส่งเสริมความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบิน *ด้านอัตราการทำงาน*ของพนักงาน*และด้านผลการปฏิบัติงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น* ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ และการวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ

1) แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในเรื่องการสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ องค์กรควรดำเนินการโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) ควรมีการจัดให้พนักงานได้ไปศึกษาดูการทำงานขององค์กรอื่นเพื่อการเรียนรู้และการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ (2) ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยตนเองจากการเรียนรู้ปัญหาหรือข้อผิดพลาดในขณะทำงาน (3) ควรดำเนินการสนับสนุนให้พนักงานมีการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองนอกเหนือไปจากการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยองค์กร (4) ควรมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

2) แนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรในเรื่องการวางแผนและให้คำปรึกษาเรื่องอาชีพ องค์กรควรดำเนินการโดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) ควรมีการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) อย่างชัดเจนให้กับพนักงานได้รับทราบ (2) ในแต่ละปีควรมีการวางแผนในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงาน (3) ควรประกาศหลักเกณฑ์ในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงานได้รับรู้อย่างชัดเจน และ (4) ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้ารับคำปรึกษาส่วนตัวในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการทวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยอาจมีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในธุรกิจการบินหรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจการบินร่วมด้วย เพื่อศึกษาประเด็นหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความทุ่มเทมีใจต่อองค์กรในเชิงลึก และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรและเป็นแนวทางในการธำรงรักษาและการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้มีคุณลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจการบิน

References

- Aryee, S., Chay, Y. W., & Tan, H. H. (1994). An examination of the antecedents of subjective career success among a managerial sample in Singapore. *Human Relations*, 47 (5), 487-509.
- Bangkok Airways Public Company Limited. (2017). Annual report.
- Chhetri, S. B. (2017). Predictors and Outcomes of Employee Engagement: Empirical Study of Nepali Employees. *Journal of Business and Management Research*, 2(1), 14-32.
- Childs, A., & Klimoski, R. J. (1986). Successfully predicting career success: An application of the biographical inventory. *Journal of Applied Psychology*.
- Chusmir, L. H., & Parker, B. (1992). Success strivings and their relationship to affective work behaviors: Gender differences. *Journal of Social Psychology*, 132, 87–100.
- Cohen., J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* Erlbaum: Hillsdale.
- Cotton, A. J. (2012). *Measuring employee engagement in the Australian public service*. Canberra: Australian Public Service Commission Staff Research Insights.
- Cox, T. H., & Harquail, C. V. (1991). Career paths and career success in the early career stages of male and female MBAs. *Journal of Vocational Behavior*, 39, 54-75.
- Cunningham, J. B., & McCrum-Gardner, E. (2007). Power, effect and sample size using GPower : Practical issues for researchers and members of research ethics committees. *Evidence Based Midwifery*, 5(4), 132-136.
- Echols, M. E. (2005). Engaging employees to impact performance. *Chief Learning Officer*, February, 44-48.
- Faul., F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1 : Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Method*, 41, 1149-1160.
- Forbes, J. B., & Piercy, J. E. (1991). *Corporate Mobility and Paths to the Top: Studies for Human Resource and Management Development Specialists*: Greenwood Publishing Group.
- Gattiker, & Larwood. (1988). Predictors for managers' career mobility, success, and satisfaction. *Human Relations*, 41, 569-591.

- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Wormley, W. M. (1990). Effects of race on organizational experiences, job performance evaluations, and career outcomes. *Academy of Management Journal*, 33, 64-86.
- Gupta, Neha, Sharma, & Vandana. (2015). An explanatory study on employee engagement and its linkage to organisational citizenship behaviour and organisational performance. *I.J.A.B.E.R.*, 13, 1279-1300.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Keyes, C. L. (2002). Well-Being in the Workplace and its Relationship to Business Outcomes: A Review of the Gallup Studies. Washington D.C: American Psychological Association.
- Harter JK, Schmidt FL, & TL., H. (2002). Business unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: a meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268–279.
- Judge, T. A., Cable, D. M., Boudreau, J. W., & Bretz, R. D. (1995). An empirical investigation of the predictors of executive career success. *Personnel Psychology*, 48 (3), 485-519.
- K. Arunkumar, & R. Renugadevi. (2013). Antecedents and Consequences of Employee Engagement- A Hypothetical Approach. *Journal of Business and Management* 9(3), 52-57.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kgomo, F. L. (2010). Employee Engagement Model Facilitating Agent Retention in the Contact Centre Industry. (Doctoral dissertation), Tshwane University of Technology.
- Khechoranan Natthaphan. (1999). Human resource management. Bangkok: Chulalongkorn University Printing.
- Khechoranan Natthaphan. (2003). Strategies for creating quality organizations. Bangkok: Dhammamol Publishing.
- Maharatsakul Pravet. (2002). Human resource management with information technology. Bangkok: Technology Promotion Association (Thai Japan).
- Melamed, T. (1995). Barriers to women's career success: human capital, career choice, structural determinants, or simply sex discrimination. *Journal of Applied Psychology*, 44, 295-314.

- Miner, J. B. (1992). *Industrial – Organization Psychology*. New York: The State University of New York at Buffalo.
- Niratorn Narumon. (1991). *Career planning, career development and career advancement*. Thammasat University.
- Omar, A. A. H. (2015). *Antecedents and consequences of employee engagement in the Sudanese banking sector*. (PhD thesis), University Sains Malaysia.
- Pfeffer, J. (1977). The ambiguity of leadership. *Academy of Management Review*.
- Phetphan Thanawat. (2015). *Career path development activities to promote organizational commitment of 3 and 4 star hotel employees in Thailand*. (Master of Arts), National Institute of Development Administration.
- Phimolsiri Suwimol. (2012). *Factors of career advancement that are related to the engagement of a company employee*. (Master of Business Administration in Management), Srinakharinwirot University.
- Poowittaya Arporn. (2007). *Career Development in Practice*. Bangkok: HR Center.
- Rothbard, N. P. (2001). Enriching or depleting? The dynamics of engagement in work and family roles. *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655-684.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-616.
- Santiwong Thongchai. (2003). *Human Resource Management*. Bangkok: Prachum Chang Publishing.
- Shuck, B., Reio Jr, T. G., & Rocco, T. S. (2011). Employee engagement: An examination of antecedent and outcome variables. *Human Resource Development International*, 14(4), 427-445.
- Shuck Michael B. (2010). *Employee Engagement: An Examination of Antecedent and Outcome Variables*.
- Smita Barik, & Kochar, A. (2017). Antecedents and Consequences of Employee Engagement: A Literature review. *International Journal of Latest Technology in Engineering, Management & Applied Science (IJLTEMAS)*, 6(4).
- Sohrabizadeh S, & N., S. (2014). Antecedents and consequences of work engagement among nurses. *Iranian Red Crescent Medical Journal*.

- Sungsuwan Atchara. (1997). Industrial management. Bangkok: Thepparat Press.
- Supaporn Prasongthan, & Chokechai Suvetwatanakul. (2014). A Conceptual Framework of Employee Engagement Model for Hotel industry. Proceeding of The Burapha University International Conference 2014, 265-274.
- Thai Airways Public Company Limited. (2017). Annual report.
- Torsungnern Pariya. (2006). Employee engagement and intention to stay of the employees in manufacturing industries, Nakhon Ratchasima Province. (Master of Management Technology), Suranaree University of Technology.
- Turban, D., & Dougherty, T. (1994). Role of protégé personality in receipt of mentoring and career success. Acad. Manage, 37, 688–702.
- Wang, Y. (2011). Antecedents and Consequences of Employee Engagement: A Case Study of Five-Star Hotels, Malaysia. TEAM Journal of Hospitality and Tourism, 8(1).
- Wellins, R., & Concelman, J. (2005). Creating a culture for engagement. Workforce Performance Solutions
- William H. Macey, Benjamin Schneider, Karen M. Barbera, & Young, S. A. (2012). Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage. A John Wiley & Sons, Ltd.
- Wiratchai Nonglak. (2012). Sample size determination in testing hypothesis research. Office of the National Research Council of Thailand (NRCT).
- Yoosakul Namphet. (2010). Excellence service of flight attendants for Thai Airways Public Company Limited (Doctor of Public Administration), National Institute of Development Administration.



Peempiphat Manomaikul, Master of Management (Integrated Tourism and Hospitality Management) Faculty of Tourism Management, National Institute of Development Administration.



Assistant Professor Chokechai Suveatwatanakul, Ph.D., Division of Tourism and Hospitality Management Faculty of Tourism Management, National Institute of Development Administration.