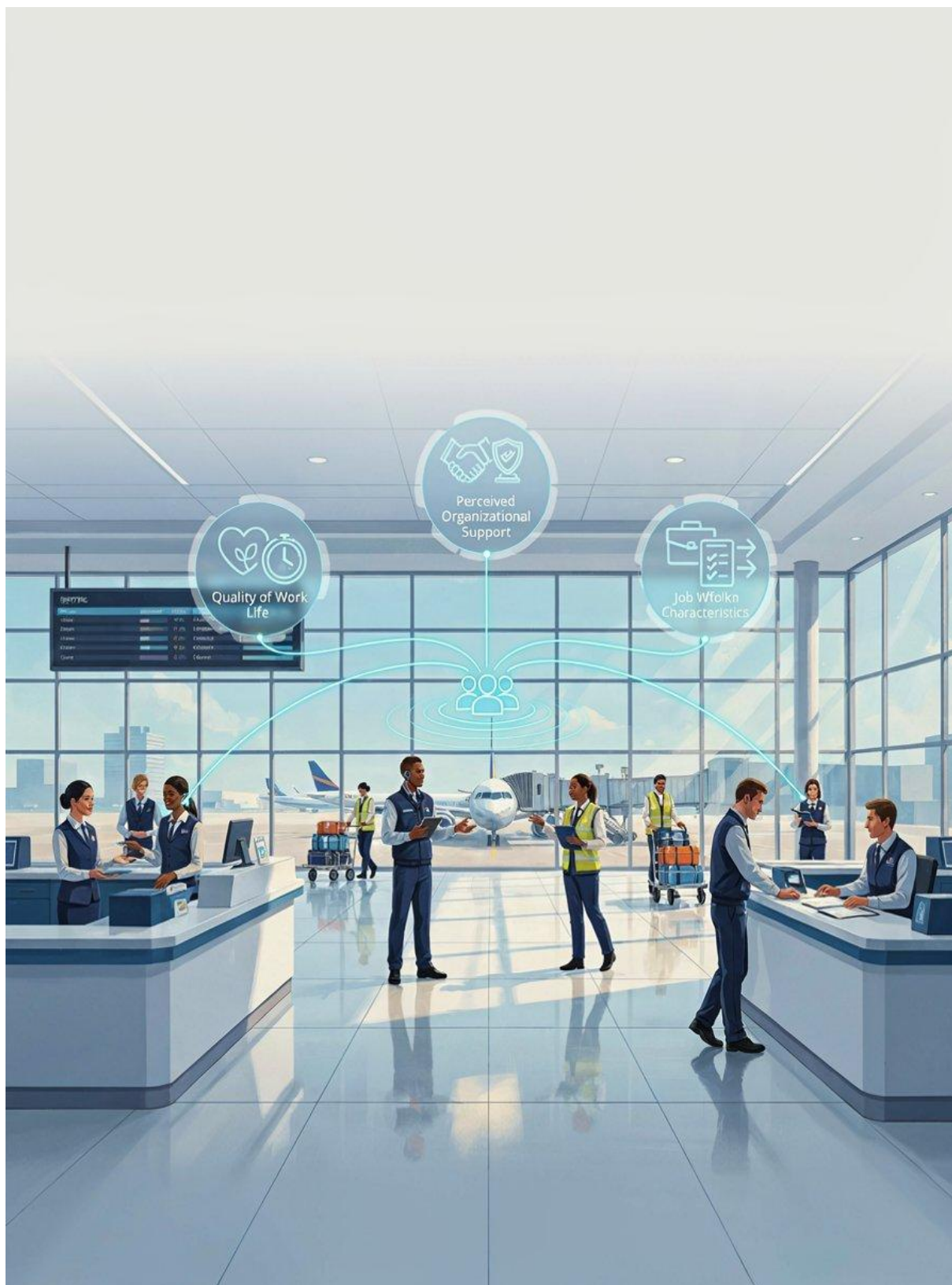




Factors Affecting Organizational Commitment of Personnel in the Low-Cost Airline Business: A Case Study of Ground Operation Staff

Thanatporn Payakkachat

Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce

e-mail: thanatporn1216@gmail.com

Received: Jun 26, 2026

Revised: July 24, 2026

Accepted: July 31, 2026

Pranee Eamlaorpakdee

Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce

e-mail: Praneee@hotmail.com (corresponding author)

ABSTRACT

This independent study examines the factors affecting organizational commitment among personnel in the low-cost airline industry, focusing on ground operations staff. The objectives of the study are: (1) to investigate the impact of quality of work life on organizational commitment, (2) to examine the influence of job characteristics on organizational commitment, and (3) to analyze the effect of perceived organizational support on organizational commitment. Data were collected through an online questionnaire from 400 respondents and analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis.

The results revealed that the majority of respondents were female (65.25%), aged between 21–30 years (62.3%), held a bachelor's degree (34.25%), and had less than one year of work experience (40.25%). Most respondents were employed by Thai AirAsia (30.5%). Overall, the findings indicated that quality of work life, job characteristics, perceived organizational support, and organizational commitment were rated at a high level. Hypothesis testing showed that quality of work life, job characteristics, and perceived organizational support significantly influenced organizational commitment among personnel in the low-cost airline industry, specifically ground operations staff, at the 0.05 level of statistical significance.

Keywords: Organizational commitment, Quality of work life, Job characteristics, Perceived organizational support, Low-cost airline industry

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร ในธุรกิจสายการบิน Low-cost : กรณีศึกษาพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน

ธนะพร พยัคฆชาติ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อีเมล: thanatporn1216@gmail.com

ปราณี เอี่ยมลออภักดี

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

อีเมล: Praneee@hotmail.com (ผู้ประพันธ์ร่วม)

วันที่ได้รับบทความครั้งแรก: 26 มิถุนายน 2569

วันที่แก้ไขบทความ: 24 กรกฎาคม 2569

วันที่ตอบรับบทความ: 31 กรกฎาคม 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost 2) เพื่อศึกษาลักษณะของงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost และ 3) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของในธุรกิจสายการบิน Low-cost โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายการบิน Thai AirAsia จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ตามลำดับ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร พบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากสำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ส่งผลความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของประเทศเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะธุรกิจสายการบิน Low-cost (Low-cost Airline) ซึ่งมีการแข่งขันสูงและเติบโตอย่างรวดเร็ว รูปแบบการดำเนินธุรกิจของสายการบิน Low-cost มุ่งเน้นการควบคุมต้นทุน การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินต้องทำงานภายใต้สภาวะที่มีความกดดันสูง มีข้อจำกัดทางด้านเวลา และต้องรักษามาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพการบริการอย่างเคร่งครัด ลักษณะการทำงานดังกล่าวแตกต่างจากงานบริการทั่วไป เนื่องจากพนักงานต้องปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความปลอดภัย และการประสานงานระหว่างหลายฝ่ายพร้อมกันภายในระยะเวลาที่จำกัด ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงอาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบที่แตกต่างจากบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการประเภทอื่น

พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินถือเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของสายการบิน ตั้งแต่กระบวนการเช็คอิน การดูแลผู้โดยสาร การควบคุมน้ำหนักของกระเป๋าเดินทางและสมดุลอากาศยาน การประสานงานด้านสัมภาระ ไปจนถึงการจัดการเที่ยวบินให้เป็นไปตามตารางเวลา ความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร ต้นทุนการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม ดังนั้น การรักษาบุคลากรที่มีความสามารถและสร้างความผูกพันในองค์กร จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะในบริบทของสายการบิน Low-cost ที่ต้องรักษาสมดุลระหว่างการควบคุมต้นทุน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ และมาตรฐานความปลอดภัย

การแข่งขันด้านแรงงานในธุรกิจสายการบินส่งผลให้องค์กรเผชิญกับการลาออก การขาดแคลนกำลังคน การสูญเสียความต่อเนื่องในการทำงาน และต้นทุนในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่ (รัศมี อิสลาม, 2562) ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รูปแบบการทำงาน ค่านิยม และความคาดหวังของแรงงาน โดยกมลสร ชื่นศิวา และคนอื่น ๆ (2568) พบว่า พนักงานเจนเนอเรชัน Z มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านลักษณะงาน ค่าตอบแทน และโอกาสความก้าวหน้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพัน และลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด สะท้อนให้องค์กรต้องเข้าใจปัจจัยที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของแรงงานรุ่นใหม่ การศึกษานี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน เพื่อนำผลไปพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และความยั่งยืนของสายการบิน Low-cost

แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรในธุรกิจบริการ แต่ยังขาดการพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรร่วมกันในกลุ่มพนักงานภาคพื้นดินของสายการบิน Low-cost ซึ่งทำงานภายใต้แรงกดดันด้านเวลา การควบคุมต้นทุน และมาตรฐานความปลอดภัย จึงยังไม่ชัดเจนว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด นอกจากนี้ งานวิจัยด้านบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่มุ่งศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือบุคลากรในภาพรวม ขณะที่การศึกษาพนักงานภาคพื้นดินของสายการบิน Low-cost ภายหลังโควิด-19 ยังมีไม่เพียงพอ แม้อุตสาหกรรมจะเผชิญการลดจำนวนพนักงาน การปรับโครงสร้าง และความไม่มั่นคงในการจ้างงาน (Sobieralski, 2024) อีกทั้งการสนับสนุนจากองค์กรอาจส่งผลแตกต่างกันตามคุณลักษณะและประสบการณ์ของพนักงาน (Suthatorn & Charoensukmongkol, 2023) จึงยังต้องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานภาคพื้นดินในบริบทหลังยุคโควิด-19 ให้ชัดเจน

จากที่บริบทดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost ในด้านของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะของงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรกลุ่มนี้ การศึกษานี้มีคุณูปการเชิงทฤษฎีจากการนำแนวคิดทั้งสามด้านมาทดสอบร่วมกันภายใต้บริบทการทำงานของพนักงานภาคพื้นดิน ซึ่งมีแรงกดดันด้านเวลาและข้อจำกัดด้านความปลอดภัยแตกต่างจากงานบริการทั่วไป นอกจากนี้ ผลการศึกษายังให้ข้อมูลสำคัญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และปัจจัยที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งธุรกิจสายการบินและธุรกิจบริการอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์การบริหารบุคลากรให้เหมาะสมกับสภาพการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน อันจะนำไปสู่ข้อเสนอเชิงวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เหมาะสมกับบริบทของการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งจะมีส่วนช่วยเหลือในองค์กรในด้านการพัฒนาและการปรับปรุงแก้ไขแนวทางได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานต่องานและสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการใช้ศักยภาพของตนเอง การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นธรรม และโอกาสในการพัฒนา (Mondy & Martocchio, 1988; Singh & Singh, 2008; Walton, 1974) รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร (ธนาการ ชันธพัต, 2558) ทั้งนี้ เมื่อพนักงานรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ แรงจูงใจ และความ

ผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินมีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากพนักงานเผชิญกับความไม่มั่นคง การปรับโครงสร้างองค์กร และการเปลี่ยนแปลงของสภาพการจ้างงาน โดย Sobieralski (2024) พบว่า การแพร่ระบาดส่งผลให้ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมสายการบินทั่วโลกลดลง และการฟื้นตัวของการจ้างงานแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มพนักงาน โดย Hermanto, Srimulyani, and Pitoyo (2024) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยสภาพการทำงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้า ความเป็นธรรม และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตช่วยส่งเสริมให้พนักงานต้องการคงอยู่กับองค์กร เมื่อเชื่อมโยงกับแบบจำลองความต้องการและทรัพยากรในงาน (JD-R) แรงกดดันด้านเวลา การทำงานเป็นกะ และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยถือเป็นความต้องการของงาน ขณะที่ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตเป็นทรัพยากรในงาน ทั้งนี้ Priyono, Irawanto, and Suryadi (2022) พบว่า ความต้องการของงานส่งผลเชิงลบ ส่วนทรัพยากรในงานส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความผูกพันในงานเป็นกลไกเชื่อมโยง

ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแรงจูงใจ และเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว จึงนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 1

H1: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินในธุรกิจสายการบิน Low-cost

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของงาน

ลักษณะงาน หมายถึง คุณสมบัติและองค์ประกอบของงานที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน ครอบคลุมความหลากหลายของทักษะ ความครบถ้วนของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Gray & Larson, 2008; Hackman & Oldham, 1976; Locke, 1976) รวมถึงโครงสร้างงาน บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ธวัช ชำนาญกิจ, 2554; ศุภชัย พิพัฒน์กุล, 2545; อัมพร แก้วสกุล, 2550) ลักษณะงานที่ออกแบบอย่างเหมาะสมย่อมส่งผลต่อสภาวะทางจิตใจ แรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

AlShamsi et al. (2023) ศึกษาบุคลากรจำนวน 327 คนจากองค์กรในอุตสาหกรรมการบินของสหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ พบว่า ความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความอยากรู้อยากเห็นกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม สะท้อนว่า ประสบการณ์จากงาน การเรียนรู้ และการปรับตัวมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบิน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ดังกล่าวผ่านแบบจำลอง JD-R ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระ และข้อมูลย้อนกลับถือเป็นทรัพยากรในงานที่ช่วยเพิ่มแรงจูงใจและความผูกพัน โดย Priyono et al. (2022) พบว่า ทรัพยากรในงานส่งผลเชิงบวก

ต่อความผูกพันต่อองค์กร และมีความผูกพันในงานเป็นกลไกเชื่อมโยง ในทางตรงกันข้าม หากความต้องการของงานมีระดับสูงและทรัพยากรในงานไม่เพียงพอ อาจนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงลบ ดังที่ Mansour and Azeem (2024) พบว่า ความต้องการของงานที่เพิ่มขึ้นจากการควบคุมต้นทุนส่งผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ความเหนื่อยล้า และความตั้งใจลาออกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ดังนั้น ลักษณะงานที่เหมาะสมจึงช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ และความผูกพันต่อองค์กร โดยแนวคิดลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1976) ร่วมกับแบบจำลอง JD-R เป็นพื้นฐานที่นำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 2

H2: ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินในธุรกิจสายการบิน Low-cost

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรให้คุณค่าแก่ผลงานเห็นความสำคัญ และใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน โดยสะท้อนผ่านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมชาติ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ ตลอดจนการยอมรับและให้รางวัล (ปิยวรรณ สุกดิษฐ์, 2555; Eisenberger et al., 1986; Peelle & Henry, 2007; Rhoades et al., 2001) การรับรู้ดังกล่าวเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานและมีส่วนเสริมสร้างความพึงพอใจ แรงจูงใจ ประสิทธิภาพ และพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Suthatorn and Charoensukmongkol (2023) ศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 307 คนจากสายการบินในประเทศไทย 5 แห่ง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการระบุนตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แต่อิทธิพลดังกล่าวแตกต่างกันตามความหลงใหลในงานและระยะเวลาการทำงาน ผลการศึกษาสามารถอธิบายผ่านทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรเห็นคุณค่า ใส่ใจ และปฏิบัติอย่างเป็นธรรมชาติ พนักงานย่อมตอบแทนองค์กรด้วยความทุ่มเท ความจงรักภักดี และความต้องการคงอยู่กับองค์กร อย่างไรก็ตาม หากพนักงานรับรู้ที่ไม่ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์กรอาจลดลงได้ สอดคล้องกับ Suthatorn and Charoensukmongkol (2025) ที่พบว่า การบริหารที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ทางการเงินมากเกินไปทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลงผ่านความไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ขณะที่ภาวะผู้นำและการให้รางวัลตามผลการปฏิบัติงานช่วยลดผลกระทบดังกล่าว ข้อค้นพบนี้จึงสนับสนุนทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมว่า การปฏิบัติขององค์กรมีผลต่อการตอบสนองและความผูกพันของพนักงาน

ดังนั้น เมื่อพนักงานรับรู้ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ย่อมแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งความตั้งใจ ความทุ่มเท ความจงรักภักดี และความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิก ซึ่งช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย จึงนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 3

H3: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินในธุรกิจสายการบิน Low-cost

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันขององค์กร

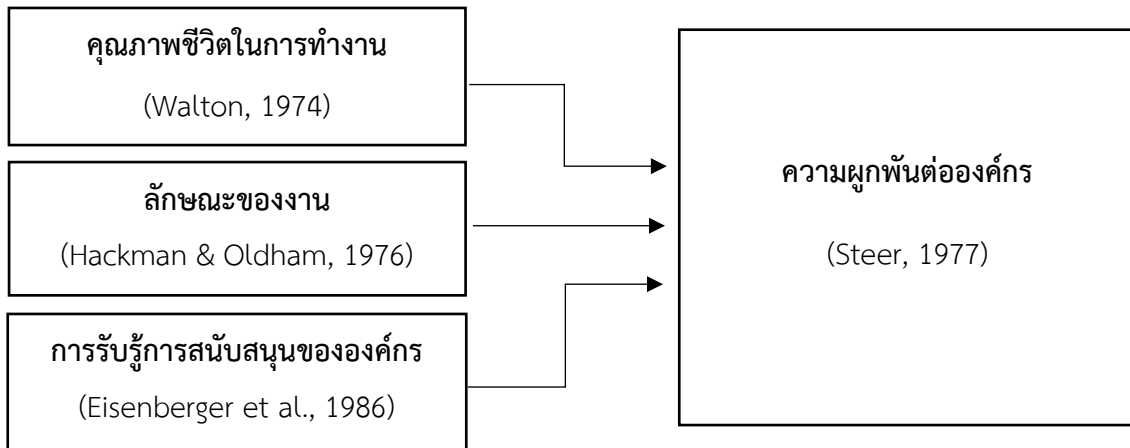
ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันทางจิตใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร สะท้อนผ่านการยอมรับค่านิยม ความเต็มใจทุ่มเท และความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร (Steers, 1977) โดยอาจเกิดจากการลงทุนด้านเวลา แรงกาย และทรัพยากรส่วนบุคคลจนทำให้บุคลากรไม่ต้องการออกจากองค์กร (Becker, 1960; Hrebiniak & Alutto, 1972) ความผูกพันต่อองค์กรจึงช่วยลดการลาออก ส่งเสริมประสิทธิภาพ และสร้างความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับองค์กร (Buchanan, 1974; Steers, 1977)

Yakupoglu (2025) ศึกษาพนักงานในอุตสาหกรรมการบินพลเรือนของประเทศตุรกีจำนวน 422 คน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความผูกพันต่อองค์กร ขณะที่แรงจูงใจเพียงอย่างเดียวไม่มีอิทธิพลอย่างชัดเจน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ดังกล่าว ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลลัพธ์ทางทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ส่วนความผูกพันในงาน (Employee Engagement) หมายถึง พลัง ความทุ่มเท และการจดจ่อกับงาน โดย Priyono et al. (2022) พบว่าความผูกพันในงานเป็นกลไกเชื่อมโยงความต้องการและทรัพยากรในงานกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ Chang and Chen (2025) ศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานภาคพื้นดินในไต้หวัน พบว่าการตอบสนองขององค์กรต่อวิกฤตโควิด-19 ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความยึดโยงกับงาน สะท้อนว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานมีความสำคัญต่อการรักษาบุคลากรและความผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น องค์กรจึงควรเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานที่ดี ความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความทุ่มเท ต้องการคงอยู่กับองค์กร และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร แต่การศึกษาที่ผ่านมาแยกศึกษาปัจจัยแต่ละด้านและมุ่งศึกษาบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการทั่วไปหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงยังขาดการศึกษาปัจจัยทั้งสามร่วมกันในกลุ่มพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบิน Low-cost ซึ่งต้องเผชิญกับแรงกดดันด้านเวลา การควบคุมต้นทุน การประสานงาน และมาตรฐานความปลอดภัย การศึกษารังนี้จึงมุ่งวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยทั้งสามด้าน เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ โดยใช้สูตรของ Cochran (1997) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ผลการคำนวณพบว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384.16 คน ผู้วิจัยจึงปัดเป็น 385 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันปัญหาการได้รับแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์และเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่หรือแบบแนะนำต่อ (Snowball Sampling) โดยเริ่มจากแบบสอบถามแก่พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินที่ทำงานในธุรกิจสายการบิน Low-cost ทั้งนี้ การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่เป็นวิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ซึ่งมีความเหมาะสมกับการศึกษาประชากรที่เข้าถึงได้ยากและไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน อย่างไรก็ตาม วิธีดังกล่าวอาจก่อให้เกิดอคติในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มแนะนำบุคคลที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกันหรือมีลักษณะใกล้เคียงกัน จึงอาจจำกัดความสามารถในการสรุปอ้างอิงผลการวิจัยไปยังพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบิน Low-cost ทั้งหมด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามว่าอยู่ในขอบเขตของงานวิจัยหรือไม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสายการบินที่ท่านทำ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร จากแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะของงานในการทำงานของบุคลากร จากแนวคิดลักษณะของงานของ Hackman and Oldham (1976) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความครบถ้วนของงาน ความสำคัญของงาน ความอิสระในการทำงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน

ส่วนที่ 5 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนของบุคลากร จากแนวคิดลักษณะของงานของ Eisenberger et al. (1986) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนและการยอมรับ และสภาพแวดล้อมและความมั่นคง

ส่วนที่ 6 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จากแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Steer (1977) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความเต็มใจในการทุ่มเทเพื่อองค์กร ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

โดยข้อคำถามในส่วนที่ 3 ถึงส่วนที่ 6 มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (1961) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดค่าคะแนนตั้งแต่ 5 ถึง 1 คะแนน ตามลำดับ เนื่องจากตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทั้งหมดวัดโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ตอบเป็นผู้ประเมินด้วยตนเอง และมีการเก็บข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกัน การศึกษาจึงอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดอคติจากวิธีการวัดร่วม (Common Method Bias) ซึ่งอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าสูงกว่าความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง

3.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบถ้อยคำและความเหมาะสมเบื้องต้น จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และนิยามตัวแปร (IOC) โดยกำหนดเกณฑ์ยอมรับค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และมีค่า IOC เฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.94 ซึ่งผ่านเกณฑ์ความตรงเชิงเนื้อหาทุกข้อ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงถ้อยคำบางข้อตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ และผู้วิจัยทดลองใช้แบบสอบถามกับบุคคลที่มีลักษณะ

ใกล้เคียงกับประชากร จำนวน 30 คน และตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลการทดสอบพบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.939 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.904, 0.914, 0.880 และ 0.860 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอสำหรับนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ ผู้วิจัยตระหนักถึงความเป็นไปได้ของอคติจากวิธีการวัดร่วม เนื่องจากข้อมูลทั้งหมดมาจากแหล่งข้อมูลเดียวกันและเก็บรวบรวมในช่วงเวลาเดียวกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความคิดเห็นที่แท้จริง จัดแบ่งข้อคำถามตามตัวแปรอย่างชัดเจน และไม่ขอข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนของผู้ตอบ เพื่อลดแรงกดดันและอคติในการตอบแบบสอบถาม อย่างไรก็ตาม มาตรการดังกล่าวไม่สามารถกำจัดความเป็นไปได้ของอคติจากวิธีการวัดร่วมได้ทั้งหมด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจภาคตัดขวาง (Cross-sectional Survey Research) เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ที่ผู้ตอบกรอกด้วยตนเอง (Self-administered Online Questionnaire) ผ่าน Google Forms ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์–20 มีนาคม 2569 กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินในธุรกิจสายการบิน Low-cost จำนวน 400 คน คัดเลือกด้วยวิธีแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเริ่มต้นส่งต่อแบบสอบถามแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ เมื่อเก็บข้อมูลครบแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบคุณสมบัติและความครบถ้วนของคำตอบ จัดหมวดหมู่และลงรหัส ก่อนวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามส่วนของแบบสอบถาม ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามคัดกรอง เพื่อพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินในธุรกิจสายการบิน Low-cost และมีคุณสมบัติตรงตามขอบเขตของการวิจัย
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสายการบินที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม
4. วิเคราะห์ระดับลักษณะงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้แก่ ความหลากหลาย

ของทักษะ ความครบถ้วนของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการทำงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน

5. วิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้แก่ การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมชาติ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนและการยอมรับ และสภาพแวดล้อมและความมั่นคงในการทำงาน

6. วิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

7. วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินในธุรกิจสายการบิน Low-cost โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (MRA) และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3.6 ข้อจำกัดด้านระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น แม้ว่าวิธีดังกล่าวจะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดินในธุรกิจสายการบิน Low-cost ซึ่งเป็นประชากรที่เข้าถึงได้ยาก แต่กลุ่มตัวอย่างอาจมีลักษณะคล้ายคลึงกันหรือกระจุกตัวอยู่ในเครือข่ายเดียวกัน จึงอาจเกิดอคติในการคัดเลือกและจำกัดความสามารถในการสรุปอ้างอิงผลการวิจัยไปยังประชากรทั้งหมด

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในภาพรวมดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ลำดับ	$\bar{x}$	SD.	การแปลผล
ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	5	4.244	0.390	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	2	4.362	0.412	มากที่สุด
ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ	6	4.210	0.392	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	1	4.369	0.363	มากที่สุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ลำดับ	$\bar{x}$	SD.	การแปลผล
ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	7	4.136	0.376	มาก
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน	3	4.325	0.443	มากที่สุด
ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	8	4.108	0.543	มาก
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4	4.282	0.531	มากที่สุด
ภาพรวม		4.254	0.317	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.254$, $SD = 0.317$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.369$, $SD = 0.363$) รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ($\bar{x} = 4.362$, $SD = 0.412$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ($\bar{x} = 4.108$, $SD = 0.543$) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน

การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในภาพรวม ดังปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะงาน ภาพรวม

ลักษณะงาน	ลำดับ	$\bar{x}$	SD.	การแปลผล
ความหลากหลายของทักษะ	2	4.275	0.529	มากที่สุด
ความครบถ้วนของงาน	3	4.230	0.527	มากที่สุด
ความสำคัญของงาน	1	4.322	0.557	มากที่สุด
ความอิสระในการทำงาน	4	4.216	0.559	มากที่สุด
การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน	2	4.275	0.522	มากที่สุด
ภาพรวม		4.264	0.475	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.264$, $SD = 0.475$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความสำคัญของงาน ($\bar{x} = 4.322$, $SD = 0.557$) ความหลากหลายของทักษะ ($\bar{x} = 4.275$, $SD = 0.529$) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน ($\bar{x} = 4.275$, $SD = 0.522$) ตามด้วยความครบถ้วนของงาน ($\bar{x} = 4.230$, $SD = 0.527$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความอิสระในการทำงาน ($\bar{x} = 4.216$, $SD = 0.559$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในภาพรวม และแยกรายด้าน ดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ภาพรวม

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	ลำดับ	$\bar{x}$	SD.	การแปลผล
การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	1	4.560	0.518	มากที่สุด
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	2	4.538	0.546	มากที่สุด
ผลตอบแทนและการยอมรับ	3	4.358	0.407	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมและความมั่นคง	4	4.013	0.549	มาก
ภาพรวม		4.367	0.377	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.367$, $SD = 0.377$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.560$, $SD = 0.518$) รองลงมาได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.538$, $SD = 0.546$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมและความมั่นคง ($\bar{x} = 4.013$, $SD = 0.549$) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในภาพรวม ดังปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวม

ความผูกพันต่อองค์กร	ลำดับ	$\bar{x}$	SD.	การแปลผล
ความเต็มใจในการทุ่มเทเพื่อองค์กร	3	4.275	0.522	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	1	4.591	0.416	มากที่สุด
ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป	2	4.283	0.354	มากที่สุด
ภาพรวม		4.383	0.353	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.383$, $SD = 0.353$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ($\bar{x} = 4.591$, $SD = 0.416$) รองลงมาได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ($\bar{x} = 4.283$, $SD = 0.354$) และลำดับสุดท้าย คือ ความเต็มใจในการทุ่มเทเพื่อองค์กร ($\bar{x} = 4.275$, $SD = 0.522$) ตามลำดับ

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 วิเคราะห์หาคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	β	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.949	0.176		5.384	0.000*		
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	0.075	0.048	0.083	1.566	0.118	0.384	2.602
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง สุขลักษณะและปลอดภัย	0.048	0.039	0.056	1.239	0.216	0.527	1.896
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ	0.330	0.043	0.367	7.648	0.000*	0.473	2.113
4. ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0.081	0.040	0.084	2.054	0.041*	0.656	1.524
5. ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว	-0.147	0.067	-0.157	-2.180	0.030*	0.210	4.753
6. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	0.159	0.041	0.199	3.907	0.000*	0.419	2.384
7. ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	0.010	0.039	0.015	0.260	0.795	0.307	3.253
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.243	0.038	0.365	6.453	0.000*	0.339	2.947
R = 0.758 R ² = 0.574 Adj R ² = 0.566 F= 65.975 Sig = 0.000							

จากตารางที่ 5 ผู้วิจัยตรวจสอบภาวะพหุสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยพิจารณาจากค่า Tolerance ซึ่งควรมากกว่า 0.10 และค่า VIF ซึ่งควรน้อยกว่า 10 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.210 และค่า VIF สูงสุดเท่ากับ 4.753 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาภาวะพหุสหสัมพันธ์ในระดับรุนแรงและสามารถนำเข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ เมื่อดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแล้ว พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost ในด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้อง สุขลักษณะและปลอดภัย และด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $R = 0.758$ และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 57.4 ($R^2 = 0.574$) เมื่อพิจารณาความเหมาะสมของแบบจำลองพบว่า $F = 65.975$ และ $Sig. = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าแบบจำลองการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติและ

คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ เมื่อพิจารณาค่า Sig. รายตัวแปร พบว่ามี 5 ด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงมีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอีก 3 ด้านมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 จึงไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 วิเคราะห์หาปัจจัยด้านลักษณะงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของลักษณะงานในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	β	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.607	0.071		22.545	0.000*		
1. ความหลากหลายของทักษะ	0.137	0.029	0.206	4.729	0.000*	0.256	3.900
2. ความครบถ้วนของงาน	-0.028	0.028	-0.042	-0.988	0.324	0.270	3.700
3. ความสำคัญของงาน	0.056	0.024	0.088	2.352	0.019*	0.344	2.911
4. ความอิสระในการทำงาน	0.040	0.026	0.063	1.554	0.121	0.292	3.425
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน	0.444	0.024	0.657	18.375	0.000*	0.379	2.636
R = 0.899 R ² = 0.809 Adj R ² = 0.806 F = 332.952 Sig = 0.000							

จากตารางที่ 6 ผู้วิจัยตรวจสอบภาวะพหุสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยพิจารณาจากค่า Tolerance ซึ่งต้องมากกว่า 0.10 และค่า VIF ซึ่งต้องน้อยกว่า 10 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.256 และค่า VIF สูงสุดเท่ากับ 3.900 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาภาวะพหุสหสัมพันธ์ในระดับรุนแรงและสามารถนำเข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ เมื่อดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแล้ว พบว่า ลักษณะของงานในการทำงานในด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ลักษณะของงานในการทำงานในด้านความครบถ้วนของงานและด้านความอิสระในการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) แสดงให้เห็นว่า ลักษณะของงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $R = 0.899$ และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 80.9 ($R^2 = 0.809$) เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญของแบบจำลองพบว่า $F = 332.952$

และ Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าแบบจำลองการถดถอยพหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติ และลักษณะงานอย่างน้อยหนึ่งด้านสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า มีตัวแปรจำนวน 3 ด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และมีตัวแปรจำนวน 2 ด้านที่มีค่า Sig. มากกว่า 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 วิเคราะห์หาปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost พนักงานฝ่ายปฏิบัติงานภาคพื้นดิน ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	β	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.093	0.105		10.385	0.000*		
1. การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	0.373	0.035	0.547	10.785	0.000*	0.208	4.797
2. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.086	0.032	0.133	2.652	0.008*	0.214	4.678
3. ผลตอบแทนและการยอมรับ	0.058	0.023	0.067	2.466	0.014*	0.732	1.366
4. สภาพแวดล้อมและความมั่นคง	0.237	0.018	0.368	13.059	0.000*	0.676	1.480
R = 0.888 R ² = 0.7888 Adj R ² = 0.786 F = 367.113 Sig = 0.000							

จากตารางที่ 7 ผู้วิจัยตรวจสอบภาวะพหุสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยพิจารณาจากค่า Tolerance ซึ่งต้องมากกว่า 0.10 และค่า VIF ซึ่งต้องน้อยกว่า 10 ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.208 และค่า VIF สูงสุดเท่ากับ 4.797 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีปัญหาภาวะพหุสหสัมพันธ์ในระดับรุนแรงและสามารถนำเข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ เมื่อดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแล้ว พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและการยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อมและความมั่นคง มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R = 0.888 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 78.8 (R² = 0.788) เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญของแบบจำลองพบว่า F = 367.113 และ Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าแบบจำลองการถดถอยพหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ตัวแปรทั้ง 4 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จึงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

5. สรุปผล และอภิปรายผล

5.1 สรุปผล

ประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายการบิน Thai AirAsia จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ โอกาสความก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว และสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสำคัญของงานมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ความหลากหลายของทักษะและการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน ความครบถ้วนของงาน และความอิสระในการทำงาน ตามลำดับ

ด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนและการยอมรับ และสภาพแวดล้อมและความมั่นคง ตามลำดับ โดยสามด้านแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสภาพแวดล้อมและความมั่นคงอยู่ในระดับมาก

ด้านความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กรมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป และความเต็มใจในการทุ่มเทเพื่อองค์กร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย และสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความครบถ้วนของงานและความอิสระในการทำงานไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนและการยอมรับ และสภาพแวดล้อมและความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชร ย์สุนเทศ (2567) ที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ Dang Thien Tam et al. (2024) ที่ชี้ให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน สมดุลชีวิต งาน ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษายืนยันว่า แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคพื้นดินที่ต้องทำงานเป็นกะและอยู่ภายใต้แรงกดดันด้านเวลาและความปลอดภัยได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1974) และ Sobieralski (2024) อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแตกต่างจาก Dang Thien Tam et al. (2024) อาจเนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่ธุรกิจสายการบินกำหนดไว้อย่างชัดเจน จึงไม่เพียงพอต่อการเพิ่มความผูกพันโดยตรง ขณะที่โอกาสความก้าวหน้า การพัฒนาความสามารถ การยอมรับ ความมั่นคง และคุณค่าของงานสามารถตอบสนองความต้องการด้านการเติบโตได้มากกว่า

ปัจจัยด้านลักษณะของงานในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความสำคัญของงานและความหลากหลายของทักษะ ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร มะโนคา (2562) ที่พบว่าลักษณะงานเป็นปัจจัยสำคัญที่อยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสนับสนุนแนวคิดลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1976) ที่อธิบายว่า ความหลากหลายของทักษะและความสำคัญของงานช่วยให้บุคลากรรับรู้ว่าการงานของตนเองมีความหมายและเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นดินต้องใช้ทักษะหลายด้าน ทั้งการประสานงาน การให้บริการ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย จึงทำให้พนักงานเห็นความหมายและความสำคัญของงาน สอดคล้องกับ Hackman and Oldham (1976) และ AlShamsi et al. (2023) ที่ชี้ว่า ความหลากหลายของทักษะ การเรียนรู้ และประสบการณ์จาก

งานส่งเสริมทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่ดี เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ความหลากหลายของทักษะและความสำคัญของงาน ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรในธุรกิจสายการบิน Low-cost โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลตรียา ไชยพร และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2564) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษานี้สนับสนุนแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและหลักการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งอธิบายว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรเห็นคุณค่า ให้ความช่วยเหลือ และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม พนักงานจะตอบแทนองค์กรด้วยความทุ่มเทและความผูกพัน ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการภาคพื้นดินต้องเผชิญกับแรงกดดันด้านเวลา การประสานงานหลายฝ่าย และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัย การได้รับความช่วยเหลือและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจึงทำให้พนักงานรับรู้ว่าองค์กรเห็นคุณค่า สอดคล้องกับ Eisenberger et al. (1986) และ Suthatorn and Charoensukmongkol (2025) พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร ความเป็นธรรมด้านค่าตอบแทน การสนับสนุนจากผู้นำ และการให้รางวัลช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ผู้บริหารระดับสูงควรสื่อสารวิสัยทัศน์ นโยบาย และเป้าหมายขององค์กรให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายร่วมกัน พร้อมกำหนดนโยบายด้านความก้าวหน้า ความมั่นคง และการรักษาบุคลากรไว้ในแผนยุทธศาสตร์องค์กร

5.3.2 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยจัดทำแผนพัฒนาทักษะ เส้นทางความก้าวหน้า ระบบหมุนเวียนงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมเสนอแนวทางปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร

5.3.3 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำและข้อมูลย้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ พร้อมปรับปรุงระบบประเมินผล ค่าตอบแทน สวัสดิการ และการยอมรับผลงานให้ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ ความผูกพัน และความตั้งใจอยู่กับองค์กรในระยะยาว

REFERENCES

- AlShamsi, S. S. S., Ahmad, K. Z. B., & Jasimuddin, S. M. (2023). The relationship between curiosity and innovative work behavior in the aviation industry: The mediating effect of work engagement. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(7), 3119–3136. <https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2022-3267>
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66(1), 32–42. <https://doi.org/10.1086/222820>
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533–546. <https://doi.org/10.2307/2391809>
- Chaiyaporn, K., & Chianwattanasuk, K. (2021). Leadership, followership, and the moderating effect of perceived organizational support on organizational commitment. *Journal of Marketing and Management*, 8(1), 125–143.
- Chamnankit, T. (2011). *Organizational psychology and personnel management*. Chulalongkorn University Press.
- Chang, Y.-Y., & Chen, Y.-D. (2025). Are we ready for the unexpected disruption? Job embeddedness, calling, and turnover intentions. *Journal of Air Transport Management*, 124, Article 102762. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2025.102762>
- Chuensiwa, K., Sawaddee, K., Meewute, A., Piengpim, P., Boonadulyarat, P., Suwannapak, S., Ngamsinchamras, A., & Deephan, N. (2025). The influence of job satisfaction on organizational commitment among Generation Z employees. *Media and Communication Inquiry*, 7(1), 28–56.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Dang, T. T., Phan, H. P., Tran, A. T., & Nguyen, H. T. (2024). Quality of work life's factors and its effect on organizational commitment of workers in Da Nang City, Viet Nam. *American Journal of Management Science and Engineering*, 9(6), 144–151. <https://doi.org/10.11648/j.ajmse.20240906.13>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Gray, C. F., & Larson, E. W. (2008). *Project management: The managerial process* (4th ed.). McGraw-Hill.

- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279.
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Hermanto, Y. B., Srimulyani, V. A., & Pitoyo, D. J. (2024). The mediating role of quality of work life and organizational commitment in the link between transformational leadership and organizational citizenship behavior. *Heliyon*, 10(6).
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e27664>
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555–573.
<https://doi.org/10.2307/2393833>
- Islam, R. (2017). *Factors as influence to job satisfactions related to employee commitment: Case study of Thai Lion Air staff in ground operation division* (Master's thesis, National Institute of Development Administration).
- Kaewsakul, A. (2007). *Organizational behavior: Theory and application*. Thammasat University Press.
- Kantapad, T. (2015). *Motivational, contributing factors and quality of working life affecting employee loyalty in organization: Case study of Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT)* (Master's independent study, Bangkok University).
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. McGraw-Hill.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.
- Manoka, U. (2019). *The job description factor and life quality factor affecting organizational engagement of Lamphun Provincial Administrative Organization's personnel* (Master's independent study, Ramkhamhaeng University).
- Mansour, S., & Azeem, M. F. (2024). How do increased job demands resulting from rationalization of costs exhaust flight attendants and push them to leave? An international study. *Journal of Air Transport Management*, 115.
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2024.102539>
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (1988). *Human resource management*. Prentice Hall.
- Peelle, R., & Henry, R. (2007). Understanding perceived organizational support: A review. *International Journal of Management*, 24(2), 201–218.

- Phanjobsing, P. (2021). *Factors affecting organizational commitment of municipality employees in Mueang District, Chonburi Province* (Master's thesis, Burapha University).
- Phiphatkun, S. (2002). *Human resource management: Concepts and applications*. Chulalongkorn University Press.
- Priyono, H. A., Irawanto, D. W., & Suryadi, N. (2022). Job demands-resources, work engagement, and organizational commitment: Study among employees in a state-owned enterprise. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 11(1), 117–129. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i1.1546>
- Rakcharen, C., & Tawata, A. (2024). Perceived organization and supervisor support and organizational commitment affecting in-role performance of employees in a regional revenue office. *Ratanabuth Journal*, 6(2), 242–258.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825–836. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.5.825>
- Singh, P., & Singh, H. (2008). Quality of work life: An overview. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 8(1), 73–85. <https://doi.org/10.1504/IJHRDM.2008.016335>
- Sobieralski, J. B. (2024). Global airline employment and the COVID-19 pandemic: Impacts, comparisons, and implications for the future. In P. S. McCarthy (Ed.), *Airlines and the COVID-19 pandemic* (Vol. 11, pp. 341–368). Emerald Publishing. <https://doi.org/10.1108/S2212-160920240000011016>
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46–56. <https://doi.org/10.2307/2391745>
- Suthatorn, P., & Charoensukmongkol, P. (2023). How work passion and job tenure mitigate the effect of perceived organizational support on organizational identification of flight attendants during the COVID-19 pandemic. *Asia Pacific Management Review*, 28(3), 347–357. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2022.12.003>
- Suthatorn, P., & Charoensukmongkol, P. (2025). Cabin crew members' experience with management's bottom-line mentality during airline restructuring: Moderating effects of self-sacrifice leadership and performance-based rewards. *Asia Pacific Management Review*, 30(4). <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2025.100382>

- Walton, R. E. (1974). Quality of work life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
- Yakupoglu, E. (2025). Impact of job satisfaction and motivation on intention to quit and organizational commitment among airline employees. *Journal of Organizational Behavior Research*, 10(3), 98–110. <https://doi.org/10.51847/xFtQrhjpLF>