



รายงานการวิจัย
เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน
สายการบินไทยแอร์เอเชีย

**FACTORS INFLUENCING THE EMPLOYEES
PERFORMANCE IN THAI AIRASIA**

ธนกร ณรงค์วานิช

งานวิจัยนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2559

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สอาด บรรเจิดฤทธิ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยนี้ และติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้มอบทุนสนับสนุนงานวิจัยปีงบประมาณ 2559 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่าน ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยจนได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ

ขอขอบคุณ อาจารย์และบุคลากร ของวิทยาลัยท่องเที่ยวและบริการ อย่างสูงที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ขอขอบคุณทุกท่านที่ยังไม่ได้เอ่ยนามที่ได้มีส่วนร่วมในงานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ไปด้วยดี คุณความดีหรือประโยชน์อื่นใดอันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณ บิคา มารดา และบูรพาจารย์ที่ให้การศึกษาบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาและคุณธรรมอันเป็นเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิตของผู้วิจัยต่อไป

ธนกร ธรรมควานิช

ผู้วิจัย

สิงหาคม 2561

หัวข้อวิจัย	:	ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย
ผู้วิจัย	:	นายธนกร ณรงค์วานิช
หน่วยงาน	:	วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีที่พิมพ์	:	พ.ศ. 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชียและเพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 356 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับทำนายสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05 และ .01

ผลการวิจัย พบว่าผลการศึกษาดังกล่าวที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน แนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ปัจจัย ทั้ง 14 ตัว มีตัวพยากรณ์ที่ดี จำนวน 9 ตัว มีการส่งผลอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.684 ($R = 0.684$) หรือร้อยละ 46.80 ($R^2 = 0.468$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.30423 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 9 ค่า ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ (Q3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Q5) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Q8) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย (Q2) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน (E5) บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ (E3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Q6) และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) ผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในรูปสมการคะแนนมาตรฐานดังนี้ ผลการปฏิบัติงาน (\hat{Z}_2) = $0.244Q3 + 0.302Q5 + 0.261E4 - 0.417Q1 + 0.15 + 0.205Q2 + 0.181E5 - 0.112E3 - 0.118Q6$

คำสำคัญ: ผลการปฏิบัติงาน ธุรกิจสายการบิน

Research Title : Factors Influencing the Employees Performance in Thai Airasia
Name of Researcher : Mr. Thanakorn Narongvanich
Name of Institution : College of Tourism and Hospitality, Sripatum University
Year of Publication : B.E. 2561

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the factors that influencing the employees' performance of operations staff in Thai Airasia Airline and to implement the research outcome to solve work-related problems among operation staff in airline business in Thailand. The research samples in this study are the 365 ground operations staff members of Thai Airasia selected by using accidental sampling method. The researcher conducted a survey using a questionnaire and analyzed the collected data using a statistical program at 0.05 significance level. The statistics included in the analysis of frequency, percentage, mean and standard deviation. The research also used the multiple regression analysis at .05 and .01 significance levels.

The findings of this research revealed a total of 14 factors influencing the employees' performance of operations staff of Thai Airasia, 9 of which are strong indicators of performance at 0.684 ($R=0.684$) or 46.80 percent ($R^2 = 0.468$) with a standard error of ± 0.30423 at .05 significance level. These nine factors include quality of work in terms of opportunity for staff to give inputs (Q3), work's contributions related to improve social integration (Q5), organizational environment in the acceptance dimension (E4), quality of work in terms of adequate and fair pay (Q1), quality of work in terms of safe working environment (Q2), work support (E5), work responsibility (E3), job is within the law or justice system (Q1). The strongest factor is 'adequate and fair pay' (Q1). The result can be illustrated as an equation as follows: Employ performance (\hat{Z}_2) = $0.244Q3 + 0.302Q5 + 0.261E4 - 0.417Q1 + 0.155Q8 + 0.205Q2 + 0.181E5 - 0.112E3 - 0.118Q6$

Keywords : Performance, Airline Business

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมุติฐานของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2 การทบทวนวรรณกรรม.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน.....	26
เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
สรุป.....	31
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	35
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแทนค่าสถิติ.....	38
ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวม รายด้าน และรายชื่อ.....	41
การศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย.....	54
การศึกษาเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย.....	58
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลของการวิจัย.....	73
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม	85
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	90

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
2	ปัจจัยที่ส่งผลและผลการปฏิบัติงานในภาพรวม.....	42
3	บรรยากาศองค์กรรายด้านและรายชื่อ.....	42
4	คุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้านและรายชื่อ.....	46
5	ผลการปฏิบัติงานรายด้านและรายชื่อ.....	51
6	ระดับการส่งผลของบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย (Enter).....	55
7	ระดับการส่งผลของบรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย (Stepwise)	57
8	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชียจำแนกตามเพศ.....	59
9	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามอายุ.....	59
10	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามอายุ.....	60
11	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
12	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
13	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามรายได้.....	64
14	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามรายได้.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชียจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	66
16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	67
17	ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชียจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	68
18	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	69
19	ระดับการส่งผลของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Enter).....	70
20	ระดับการส่งผลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Enter).....	71
21	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	76
22	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.....	77
23	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.....	77

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสายการบิน พบว่า มีการศึกษาภาพรวมธุรกิจการบินในประเทศไทยปี 2556-2558 มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากปัจจัยที่ก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ธุรกิจการบินอาเซียนและจากการขยายตัวของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ทั้งในประเทศและในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่าในปี 2559 จะมีจำนวนเที่ยวบินมาทำการบินผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานคอนเมือง ซึ่งเป็นท่าอากาศยานหลักและรองของประเทศ รวมทั้งสิ้น 440,178 เที่ยวบินเพิ่มขึ้นร้อยละ 16 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ยังมีตัวเลขจากการพยากรณ์ทางการตลาดโลก หรือโกลบอล มาร์เก็ต ฟอรัคาสต์ (GMF) ของบริษัทผลิตอากาศยานค่ายยุโรประบุว่าในอีก 20 ปีข้างหน้า (ระหว่าง พ.ศ. 2556-2575) อัตราการเดินทางทางอากาศจะเติบโตขึ้นถึงร้อยละ 4.7 ต่อปี โดยอากาศยานที่มีในปัจจุบันประมาณ 17,740 ลำ ทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นเป็นเกือบ 36,560 ลำ ภายในปีพ.ศ. 2575 ซึ่งภายในปีดังกล่าวภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกจะมีอัตราการเดินทางทางอากาศเพิ่มสูงขึ้นแซงหน้าภูมิภาคยุโรปและอเมริกาเหนือ โดยที่ปัจจุบันการเดินทาง ทางอากาศเฉลี่ยทั่วโลกที่เพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 5.5 ภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิกมีความต้องการอากาศยานโดยสารใหม่สูงถึงร้อยละ 36 ตามมาด้วยยุโรปร้อยละ 20 และอเมริกาเหนือร้อยละ 19 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559) สำหรับภูมิภาคอาเซียนนั้นกระแสการตื่นตัวรับการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ก่อให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ มากมายทั้งการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดความเติบโตทางเศรษฐกิจรวมทั้งอำนาจซื้อที่เพิ่มสูงขึ้นของประชากรในภูมิภาค ก่อให้เกิดความเป็นเมืองตามมา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างภูมิภาคส่งผลให้เกิดการเดินทางระหว่างประเทศอาเซียนมากยิ่งขึ้น และเกิดการขยายตัวของตลาดการท่องเที่ยวในประเทศอาเซียนอีกด้วย นอกจากนี้การเปิด AEC ยังก่อให้เกิดปัจจัยสนับสนุนธุรกิจการบินอีกปัจจัยหลัก คือ การเปิดเสรีการบินอาเซียน แต่ทั้งนี้ยังคงเผชิญอุปสรรคจากกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับภายในประเทศของแต่ละประเทศสมาชิกอยู่ อย่างไรก็ตามกระแสการรวมเป็น AEC ก็ได้ส่งผลให้เกิดความคึกคักต่อธุรกิจการบินในภูมิภาคเป็นอย่างมาก โดยทำให้เกิดการเพิ่มเที่ยวบินและขยายเส้นทางการบินมายังประเทศอาเซียน และเส้นทางการบินระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนมาก

ยิ่งขึ้น (ข้อมูล ณ วันที่ 27 มิถุนายน 2559 ; <http://www.uasean.com/kerobow>) ดังนั้นผู้บริหารสายการบินต่าง ๆ ในประเทศไทย ควรวางแผนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพและมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเพื่อรองรับการให้บริการกับผู้โดยสารที่เดินทางมาใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากการเติบโตอย่างมากของธุรกิจการบินในอาเซียนได้ทำให้รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ เล็งเห็นถึงโอกาสเช่นกัน และจากการขยายตัวของเที่ยวบินที่มากขึ้นนั้นส่งผลให้มีผู้ใช้บริการสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินจึงต้องมีคุณภาพสูงขึ้นด้วย

ทั้งนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเติบโตเพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากการที่แต่ละประเทศพยายามส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศของตนเองเป็นอย่างมาก เพราะการท่องเที่ยวถือว่าเป็นรายได้หลักของประเทศอย่างหนึ่ง ซึ่งประเทศไทยก็ได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด เมื่อพิจารณาจากสถิติการท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2559) ได้มีนักท่องเที่ยว นักลงทุน และนักธุรกิจต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศไทยเป็นจำนวนมากและคนไทยก็เริ่มให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการเดินทางนั้นต้องอาศัยระบบการคมนาคมขนส่งเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการคมนาคมขนส่งทางอากาศที่ให้ความสะดวกรวดเร็วและมีความปลอดภัยสูง และสืบเนื่องจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ภาคการคมนาคมขนส่งทางอากาศตื่นตัวไปด้วย ด้วยสาเหตุนี้เองส่งผลให้ในปัจจุบันธุรกิจการบินมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเกิดผู้ประกอบการรายใหม่มากขึ้นทุกปีทำให้สายการบินจำนวนมากต่างก็คิดกลยุทธ์หลากหลายวิธีขึ้นมาเพื่อใช้ในการแข่งขันกับสายการบินต่าง ๆ ในตลาดและสิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจสายการบินสามารถอยู่รอดในตลาดได้ก็คือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นในธุรกิจการบินนอกจากเน้นเรื่องความปลอดภัยแล้วยังต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร โดยทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นั้น ก็คือพนักงานผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และพนักงานบริการโดยสารภาคพื้น ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการนี้ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญของธุรกิจการบิน เพราะเป็นตัวแทนขององค์กรในการติดต่อกับผู้โดยสารโดยตรงและงานบริการโดยสารภาคพื้นและเป็นหน้าที่ของพนักงานบริการโดยสารภาคพื้น โดยในการปฏิบัติงานของพนักงานจะอยู่ในส่วนของท่าอากาศยานซึ่งเปรียบเสมือนเป็นห้องรับแขกของสายการบิน เพราะเป็นส่วนแรกที่จะสามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้โดยสารด้วยการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาถึงพนักงานในระดับปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารแล้วพบว่าบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น ไม่ได้เกิดจากการฝึกอบรมหรือพัฒนาเพียงเท่านั้นแต่ยัง

ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานและบรรยากาศองค์กร เป็นต้น

จากเหตุการณ์เติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น จึงส่งผลให้สายการบินไทยแอร์เอเชียนำเสนอภาพลักษณ์ใหม่ของการเดินทางภายใต้แนวคิด “ใคร ใคร...ก็บินได้” ซึ่งทำทลายความเชื่อเดิม ๆ ที่มองว่าการโดยสารเครื่องบินเป็นการเดินทางเฉพาะกลุ่มยากและราคาแพง โดยอาศัยต้นแบบแนวคิดของสายการบินราคาประหยัดที่ประสบความสำเร็จในต่างประเทศ ที่นำเสนออัตราค่าโดยสารที่ประหยัดที่สุดคู่กับบริการที่จำเป็นในการเดินทาง และจ่ายเพิ่มสำหรับบริการเสริมพิเศษที่ต้องการที่สามารถทำให้สายการบินไทยแอร์เอเชียเปลี่ยนประสบการณ์การบินให้มีความง่าย สะดวกสบาย สนุกสนานในราคาประหยัดสำหรับผู้โดยสารทุกคน ทั้งนี้สายการบินไทยแอร์เอเชียให้บริการการเดินทางโดยขึ้นบินเพียงชั้นเดียวจากฝูงบินที่ประกอบไปด้วยเครื่องบินแอร์บัส A320 เพียงรุ่นเดียวโดยมีรายได้จากการให้บริการขนส่งผู้โดยสารแบบประจำ (Schedule Passenger Services) (การจำหน่ายบัตรโดยสาร) และจากการให้บริการเสริม (Ancillary Services) (อาทิ การลงทะเบียนสัมภาระ การเลือกที่นั่ง การสำรองที่นั่งและการเปลี่ยนแปลงการสำรองที่นั่ง การขายอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าบนเครื่องบิน เป็นต้น) สายการบินไทยแอร์เอเชียเริ่มต้นจากการมีเครื่องบินโบอิง 737-300 จำนวน 2 ลำ ให้บริการเที่ยวบินแบบไม่มีการเชื่อมต่อ (Point-to-point) จากศูนย์ปฏิบัติการการบินกรุงเทพมหานคร โดยให้บริการเส้นทางบินเชิงพาณิชย์ครั้งแรกในเส้นทางกรุงเทพฯ-หาดใหญ่เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2547 และขยายเส้นทางบินเพิ่มเติมไปยังจุดหมายปลายทางทั้งในประเทศและต่างประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2554 สายการบินไทยแอร์เอเชีย มีเครือข่ายเส้นทางบินครอบคลุม 44 เมืองใน 10 ประเทศในทวีปเอเชีย แบ่งเป็นจุดหมายปลายทางระหว่างประเทศ 24 แห่งและจุดหมายปลายทางในประเทศ 20 แห่ง ปัจจุบันบริการด้วยฝูงเครื่องบินแอร์บัส A320 ใหม่จำนวน 46 ลำ โดยมีจำนวน 180 ที่นั่งต่อลำ ให้บริการผู้โดยสารกว่า 14,849,422 ล้านคนในปี 2558 และกว่า 70 ล้านคนจนถึงปัจจุบัน (วันที่ 15 มีนาคม 2559 : วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี) นอกจากนี้พนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชียนับว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่จัดว่าสำคัญที่สุดในบรรดาปัจจัยการผลิตทั้งหมดที่สามารถตอบสนองต่อความท้าทายที่เกิดขึ้น บทบาท หน้าที่ และพฤติกรรมที่บุคลากรแสดงออกถือได้ว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กรบุคลากรจึงถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาองค์กร เพราะบุคลากรเปรียบเสมือนฟันเฟืองที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนนำความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จมาสู่องค์กร หากบุคลากรแสดงบทบาท หน้าที่ และพฤติกรรมที่ดี ก็ย่อมจะส่งผลต่อคนอื่น ๆ ในองค์กรให้เกิดความร่วมมือบนเป้าหมายเดียวกันได้ ทั้งนี้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพนั้น พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะ

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่เป็นการปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานประจำหรืองานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการล้วนเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตหรือผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น (Robbin, 2005) ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จึงเป็นลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดีมีองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานพร้อมทั้งเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน และส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน (สมหวัง ชีระพร ทวีวัฒน์ และคณะ 2540) และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาสถานประกอบการ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อบุคคลที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการนั้น กล่าวคือมีความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Campbell *et al.*, 1976: อ้างถึงใน รัตนา วรยศ, 2549) นอกจากคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้วปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรยังสามารถช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ดีอีกด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ผู้ประกอบการสายการบินและพนักงานสายการบินต่าง ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นได้ตลอดจนผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปพัฒนาธุรกิจการบินในประเทศไทยให้ก้าวหน้าสอดคล้องกับนโยบายเป็นศูนย์กลางการบินของสมาคมอาเซียนอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย
2. เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 ข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย
3. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

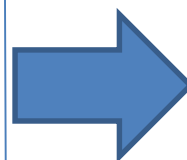
1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

- 1) ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
- 3) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ
- 4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง
- 5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม
- 6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
- 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม
- 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

บรรยากาศองค์กร

- 1) โครงสร้างองค์การ
- 2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 3) ความรับผิดชอบ
- 4) การได้รับการยอมรับ
- 5) การได้รับสนับสนุน
- 6) ความยึดมั่นผูกพัน



ผลการปฏิบัติงาน

1. ประสิทธิภาพของงาน
2. คุณภาพของงาน
3. ความสามารถเกี่ยวกับงาน

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากร โดยเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่ไว้ที่ท่าอากาศยานดอนเมืองเท่านั้น ซึ่งท่าอากาศยานดอนเมืองมีจำนวนพนักงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำนวน 758 คน (ไทยแอร์เอเชีย, 2559)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยได้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้นจำนวน 254 คน นอกจากนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailing) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบมักไม่ได้รับความร่วมมือมากนัก หรือหมายถึงสัดส่วนที่ผู้ตอบจะส่งแบบสอบถามคืน (Response Rate) ค่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการประมาณอัตราการตอบกลับเป็น $254 + (254 \times 0.4) = 356$ คน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นการสำรองหรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่มีการส่งแบบสอบถามคืนค่อนข้างต่ำ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนน่าเชื่อถือมากขึ้น จากกรณีความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ จำนวน 356 คน ซึ่งมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามไปยังบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำนวน 356 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มี 4 ปัจจัยและสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดทฤษฎีของ Richard E. Walton (1973) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ และปลอดภัย การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง
3. ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน จากแนวคิดทฤษฎีของ Stringer (2002) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบได้แก่ โครงสร้างองค์การ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การได้รับการสนับสนุน ความยึดมั่นผูกพัน

ตัวแปรตาม ได้แก่

ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานแนวคิดทฤษฎีของ Mathis and Jackson (2003) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบได้แก่ ประสิทธิภาพของงาน คุณภาพของงาน ความสามารถเกี่ยวกับงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง
 - 1.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างดำรงชีวิตอยู่นับเวลาเป็นปีตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม
 - 1.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ
 - 1.3.1 โสด
 - 1.3.2 สมรส
 - 1.3.3 หม้ายหรือหย่าร้าง
 - 1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถามที่ได้รับ ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ
 - 1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญาตรี

1.4.3 ปริญาโท

1.4.4 ปริญาเอก

1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับ
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การเปิดโอกาสให้
ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง
ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม สิทธิพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการ
ทำงาน โดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง โดยมี
รายละเอียด ดังนี้

2.1 ค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง
เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่
ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น ๆ ด้วย

2.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพ
และทางด้านจิตใจ นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไปและจะต้องช่วย
ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

2.3 การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ หมายถึง งานที่
ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และ
รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

2.4 ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง หมายถึง
ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อน
ร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

2.5 ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม หมายถึง งานที่ช่วยให้
ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันใน
ความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

2.6 สิทธิของพนักงาน หมายถึง วิธีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้
เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้ง
โอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยมีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และ
มีการปกครองด้วยกฎหมาย

2.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

2.8 ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

3. บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง การรับรู้หรือรู้สึกถึงสิ่งแวดล้อมที่มีส่วนร่วมในการทำงานหรือคือบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่ประกอบไปด้วยการผสมผสานระหว่างบรรทัดฐาน คุณค่าความคาดหวัง นโยบาย และแนวทางการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การและเป็นปัจจัยที่มุ่งเสริมให้สามารถทำงานเป็นทีมได้ โดยมี 6 องค์ประกอบ ดังนี้

3.1 โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานมีการจัดโครงสร้างที่ดี และมีคำอธิบายบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน โครงสร้างที่ควรทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการงานของทุกคนมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนว่าใครควรทำงานอะไร และใครมีอำนาจในการตัดสินใจ ความรู้สึกว่ามีโครงสร้างที่ดีมีผลอย่างยิ่งในการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานมีแรงผลักดันให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มระดับความภาคภูมิใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานมาตรฐานสูง หมายความว่า บุคคลมองหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงานเสมอ มาตรฐานต่ำสะท้อนให้เห็นว่าความคาดหวังต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

3.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าได้ได้รับความไว้วางใจ และได้รับมอบหมายอำนาจในการปฏิบัติงาน ที่สามารถดำเนินการไปได้โดยไม่ต้องได้รับการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา และรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากงานในความรับผิดชอบของตนได้อย่างเต็มที่มาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.4 การได้รับการยอมรับ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานมีการให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี การได้รับการยอมรับนี้เป็นการมุ่งเน้นที่รางวัลและคำติชมหรือการลงโทษ การยอมรับในระดับต่ำหมายความว่า เมื่อปฏิบัติงานได้ดีแต่ไม่ได้มีการให้รางวัลอย่างสม่ำเสมอ

3.5 การได้รับการสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจ และกำลังใจที่สมาชิกมีให้กัน การสนับสนุนในระดับสูงหมายถึงการที่บุคคลรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับการช่วยเหลือจากทีมงาน และผู้บังคับบัญชา ส่วนการสนับสนุนใน ระดับต่ำบุคคลจะรู้สึกโดดเดี่ยว และอ้างว้าง ไม่ได้รับการช่วยเหลือจากทีมงานหรือผู้บังคับบัญชา

3.6 ความยึดมั่นผูกพัน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วน หนึ่งขององค์กร และระดับความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อจุดหมายขององค์กร ความรู้สึกยึดมั่นผูกพัน ในระดับสูง บุคคลจะมีความยึดมั่นผูกพัน และทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันขององค์กรในระดับต่ำจะไม่รู้สึกยินดีในร้ายกับองค์กรและมุ่งมั่นหมาย ขององค์กร

4. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินใน ประเทศไทย คนหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งว่าสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยมีเกณฑ์การประเมินใน ด้านต่าง ๆ ดังนี้ ประสิทธิภาพของงาน คุณภาพของงาน และความสามารถเกี่ยวกับงาน ซึ่งมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ประสิทธิภาพของงาน หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติที่เป็นไปตามจำนวน ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือเป็นไปตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไว้

4.2 คุณภาพของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องสมบูรณ์ ตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

4.3 ความสามารถเกี่ยวกับงาน หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ผู้ประกอบการสายการบินไทยแอร์เอเชีย และ ผู้ประกอบการสายการบินต่าง ๆ ตลอดจนพนักงานสายการบินสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการ ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

2. ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ สามารถนำไปพัฒนาธุรกิจการบินในประเทศไทยให้ ก้าวหน้าสอดคล้องกับนโยบายเป็นศูนย์กลางการบินของสมาคมอาเซียน

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย” ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน
- 2.4 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 สรุป

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

House & Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร

Guest (1982) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ความรู้สึกรักของบุคคลเกี่ยวกับมิตินานทั้งหมดของตนในการได้รับผลตอบแทนในทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้า และมั่นคงในงาน สภาพการทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น

Hackman & Suttle (1977) เสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ตอบสนองความพอใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร และยังส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ

Walton (1974) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี คือการตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลในการทำงานให้ดีขึ้น

สมยศ นาวิการ (2547) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานและสภาพแวดล้อมของงานที่ผสมผสานระหว่างลักษณะทางเทคนิคและลักษณะทางมนุษย์

มนัสวี ธาดาสิงห์ (2549) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การมีส่วนร่วมของพนักงาน

จากความหมายข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ แต่ยังมีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันไปอีก คือ Katzell & Glaser, (1980) ให้

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การให้ความสำคัญของงานร่วมกับบุคคลเป็นลักษณะเชิงนามธรรมเป็นความรู้สึกในการทำงานร่วมกันให้เกิดผลดีที่สุดเพื่อจุดมุ่งหมายหนึ่ง

จากความหมายของนักวิชาการต่าง ๆ จึงมีความเห็นว่าแต่ละความหมายนั้นคล้ายคลึงกัน จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม สิทธิพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

2.1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดของ Huse & Coming (1985) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ซึ่งมีองค์ประกอบต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้ คือ

1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ “รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน” หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานการดำรงชีวิต ซึ่งผู้ทำงานรู้สึกว่าจะเหมาะสม และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น

2) สภาพที่ทำงานปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาศักยภาพ” หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ทำได้แก่

- (1) งานที่ผู้ทำต้องใช้ความสามารถเฉพาะทาง (Task Identity)
- (2) งานที่ผู้ทำยอมรับว่ามีความสำคัญ (Task Significance)
- (3) งานที่ผู้ทำสามารถได้รับทราบผลย้อนกลับ (Feedback)
- (4) งานที่ผู้ทำมีอิสระในการดำเนินการ (Autonomy)
- (5) งานที่ผู้ทำได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ในหลายๆด้าน (Task Variety)

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งนอกจากงานจะช่วยคงไว้และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของผู้ทำงานได้รับการยอมรับจากสังคมและครอบครัวของตน

5) สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนพัฒนาให้ผู้ทำงานมีการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความ เป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

6) ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารมีการกระทำต่อบุคคลอย่างเหมาะสม ผู้ทำงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ทำงาน รวมทั้งบรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาค และยุติธรรม

7) ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างการปฏิบัติงานและช่วงเวลาอิสระจากงานมีช่วงเวลาดำเนินชีวิตจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8) ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

แนวคิดของ Walton (1973) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณในภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัตินี้ 8 ประการดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง รายได้ประจำได้แก่ เงินเดือนหรือเงินตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานเต็มเวลา ได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตภาพของตน และได้รับอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งหน้าที่อื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขอนามัย (Safe and Healthy Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน บริการเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่จัดไว้อำนวยความสะดวกการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีที่สุด คำนึงถึงอุบัติเหตุความปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่มีผลต่อสุขภาพอนามัยของผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยที่สุด โดยครอบคลุมถึงการป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค การใช้ประโยชน์ ความสะดวกสบาย และความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และมีการกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติและระเบียบการจัดสภาพการทำงาน

3) โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะบุคคล (Development of Human Capacities) หมายถึง โอกาสในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพโดยการให้บุคคลมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีอยู่รู้จักหา หรือได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน แนวทางปฏิบัติและ

สามารถคาดคะเนผลของการการปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม มีการวางแผนการทำงานและได้มีส่วนช่วยเหลือในการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน

4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้เตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามที่มุ่งหวังอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้อง และมีความมั่นคงในรายได้หรือหน้าที่ที่ได้รับ

5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Intregation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่าได้รับการยอมรับและร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

6) ธรรมนูญในองค์กรหรือประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การยึดหลักธรรมนูญเป็นหลักในการทำงานโดยในการทำงานบุคคลได้รับความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ ของงานตามความเหมาะสมและให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของผู้ร่วมงาน

7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง การแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสม ระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมของตน งาน ครอบครัว และสังคม

8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง การทำงานที่รับผิดชอบต่อการทำให้สังคมของชุมชนตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณะประโยชน์อื่น ๆ

แนวคิดของ Nel H. Roseenthai, (1989 อ้างใน มาลินี ธรรมบุตร, 2550 :12-13) ได้อธิบายองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 5 องค์ประกอบคือ

1. ไม่เป็นงานที่อันตราย น่าเบื่อ บั่นทอนสุขภาพ อุดอู้ และเครียด
2. เป็นงานที่พนักงานสามารถมองเห็นถึงความสำเร็จของงานที่ตนทำ ได้เปิดโอกาสให้มีส่วนแก้ปัญหาและสามารถริเริ่มอะไรใหม่ ๆ ได้พนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นงานที่มีวันหยุดหรือมีเวลาพักผ่อน มีโอกาสได้ทำงานล่วงเวลาได้บ้าง สามารถยืดหยุ่นเวลาการทำงาน หรือสามารถทำงานชั่วคราว (Part – Time Work) ได้

3. เป็นงานที่มีเกียรติได้รับการยอมรับจากสังคมภายนอกและหน่วยงานภายใน

4. เป็นงานที่มีความมั่นคง สามารถยึดถือเป็นอาชีพ

แนวคิดของ Yasgayama, (1993 อ้างในมาลินี ธรรมบุตร, 2550 : 12-13) แห่งมหาวิทยาลัย Tokai ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งสนใจศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายธุรกิจ (White

Collar Workers) โดยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบเรื่องดังกล่าวกับประเทศต่าง ๆ และได้สรุปองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานจะต้องประกอบด้วยเรื่อง ต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่พอเพียงและเป็นธรรม
 - 1.1 เงินเดือนที่พอเพียง
 - 1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัย
 - 2.1 จำนวนชั่วโมงการทำงานที่สมเหตุสมผล
 - 2.2 สภาพสถานที่ทำงานที่เหมาะสม
 - 2.3 ห้องทำงานถูกสุขลักษณะ
3. โอกาสเบื้องต้นในการใช้และพัฒนาความรู้ความสามารถในความเป็นคน
 - 3.1 มีอิสระในการทำงาน
 - 3.2 มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน
4. โอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน
 - 4.1 มีการพัฒนาตนเอง
 - 4.2 มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่
 - 4.3 มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน
5. การยอมรับทางสังคมในหน่วยงาน
 - 5.1 ได้รับการปฏิบัติที่ปราศจากอคติใด ๆ
 - 5.2 ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค
 - 5.3 ได้รับการปฏิบัติต่อกันอย่างเปิดเผย
6. การกำหนดระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน
 - 6.1 เคารพในเรื่องส่วนบุคคล
 - 6.2 เคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็น
 - 6.3 เคารพในความเสมอภาค
7. การได้รับการปรึกษาหารือในเรื่องการบริหารเกี่ยวกับแรงงาน
8. การกำหนดความสัมพันธ์อันเหมาะสมระหว่างเจ้าหน้าที่การงานกับการดำเนินชีวิตของคณงาน
9. บทบาทสังคมที่สัมพันธ์กับชีวิตการทำงาน

แนวคิดของ Susan E. Jackson, (2000 อ้างในมาลินี ธรรมบุตร, 2550 : 13) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีประกอบด้วย

1. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงาน
2. ด้านลักษณะงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ
3. ด้านอิสระในการตัดสินใจในเรื่องงาน
4. ด้านระบบการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม
5. ด้านความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในงาน

Shrovan (1983) ได้อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการคือ Development คือ การพัฒนาทั้งในด้านวิธีการหรือการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในอันที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและมีการพัฒนาในด้านคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของสิทธิมนุษยชนและแนวคิดประชาธิปไตยที่เคารพในศักดิ์ศรีของแต่ละบุคคล Dignity คือ การเคารพและยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การได้รับการตอบสนองความพึงพอใจและได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในความสามารถ หรือการเป็นผู้นำที่มีความสำคัญในทัศนะของผู้อื่น การที่บุคคลใด ๆ ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้างว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการทำให้องค์กร ได้รับผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้น Daily Practice คือการฝึกฝนงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ โดยที่บุคคลทั่วไปจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย 8 ชั่วโมงในการทำงานแต่ละวัน ย่อมมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในที่ทำงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล รวมทั้งปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีแต่บุคคลจะไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ถ้าหากปรากฏว่าองค์กรนั้น ๆ ไม่มีระเบียบวิธีการปฏิบัติในการทำงานที่จะเอื้ออำนวยให้บุคคลสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นการประสานงานที่ดีเพื่อผลงานในแต่ละวันซึ่งต่อเนื่องไปยังผลงานในระยะยาวจำเป็นที่แต่ละองค์กรควรได้ให้ความสำคัญ

Umstot (1984) ได้อธิบายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการคือ

ประการที่ 1 การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอหรือไม่ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

ประการที่ 2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดีและควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่นเสียงและการรบกวนทางสายตา

ประการที่ 3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง งานควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วมความรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง

ประการที่ 4 ความเจริญงอกงามและสวัสดิการ หมายถึง ควรจะให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการดำรงและขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเองความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้ และการให้ออกสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงตน

ประการที่ 5 การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จและเห็นคุณค่าซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติความรู้สึกว่าชุมชนหรือสังคมมีความสำคัญการเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่นความรู้สึกว่าไม่มีการแบ่งชั้นกันในองค์กรและรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม

ประการที่ 6 สิทธิตามรัฐธรรมนูญ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไรคำตอบอาจแตกต่างกัน เพราะอาจขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์กรนั้นด้วยว่าให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใดทนทานต่อความแตกต่างได้มากน้อยเพียงใดและยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

ประการที่ 7 จังหวะชีวิตโดยส่วนตัว หมายถึง งานของบุคคลควรจะมีคุณสมบัติกับบทบาทของชีวิตนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับภาระแบ่งเวลาความต้องการทางด้านอาชีพการเดินทางซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาว่างของครอบครัว ตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

ประการที่ 8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าองค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิตการจำกัดของเสียวิธีการด้านการตลาดการมีส่วนร่วมในการณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

Huse & Cummings (1985) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตของการทำงานและแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 8 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

ด้านที่ 2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตราย

ด้านที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายงานที่มีความท้าทายงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

ด้านที่ 5 สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรปราศจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ด้านที่ 6 ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ์และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาบรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

ด้านที่ 7 ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงานมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ด้านที่ 8 ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าจะองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

จากที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นว่าทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสอดคล้องกันในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประมวลเกณฑ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาจากแนวความคิดของ Walton, (1973) ที่ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขอนามัย โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของคุณบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ธรรมเนียมในองค์กรหรือประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมาประยุกต์ใช้เป็นองค์ประกอบเพราะมีเนื้อหาโดยรวมที่ครอบคลุมค่อนข้างสมบูรณ์ โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในกรวิจัยครั้งนี้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

2.2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ความหมายของบรรยากาศองค์กรนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายด้วยกัน เช่น

Gilmer (1981) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น

Litwin & Stringer (1968) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งรับรู้โดยบุคคลในองค์กรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร

รติกรณ์ จงวิศาล (2554) ได้ให้ความหมาย บรรยากาศองค์กรว่าเป็นการรับรู้ และประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และลักษณะเฉพาะขององค์กร เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

จากความหมายของนักวิชาการต่าง ๆ จึงมีความเห็นว่าแต่ละความหมายนั้นคล้ายคลึงกัน จึงสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กรหมายถึง การรับรู้หรือรู้สึกถึงสิ่งแวดล้อมที่มีส่วนร่วม ในการทำงานหรือคือบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่ประกอบไปด้วยการผสมผสานระหว่างบรรทัดฐาน คุณค่า ความคาดหวัง นโยบาย และแนวทางการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรและเป็นปัจจัยที่มุ่งเสริมให้สามารถทำงานเป็นทีมได้

2.2.2 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร จะเป็นตัวบ่งชี้บอกลักษณะขององค์กร นักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร ไว้ดังนี้

Steers & Porter (1979) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับองค์กรมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์ รวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน

Brown & Moberg (1980) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความหวังของสมาชิกขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของพนักงานต่อองค์กร รูปแบบขององค์กรเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศขององค์กรต่อพนักงานได้เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์กรด้วย โดยสรุปจะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อองค์กรเป็นเครื่องมือที่ทำให้สามารถเข้าใจรูปแบบของแต่ละองค์กรได้ โดยบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน การที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของ องค์กรจำเป็นจะต้องทราบ

ถึงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์กร และหากต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์กรด้วย

ทฤษฎีบรรยากาศองค์กรของ Litwin & Stringer (1968) ได้เสนอทฤษฎีบรรยากาศองค์กรโดยพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจของ David McClelland (1961) หรือเรียกว่าทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ (McClelland's Acquired – Needs Theory) หรือเรียกว่าทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ ทฤษฎีนี้เชื่อว่าโดยปกติความต้องการที่มีอยู่ในบุคคลมีอยู่ 2 ประการคือ ต้องการมีความสุขสบายและต้องการปราศจากความเจ็บปวด และต่อมาใช้ชีวิตเรียนรู้ถึงความต้องการด้านอื่นอีก 3 ประการ ซึ่งเป็นความต้องการที่เหมือนกันแต่แตกต่างกันไป รูปแบบการจูงใจในความต้องการทั้ง 3 ประการนั้นมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขัน และกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง ชอบเสี่ยง พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหาที่มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จ ล่วงและต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่น และสนใจถึงความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการในด้านนี้สูงมักจะพอใจในการเป็นที่รักและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่ม จะรักษาสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย้ง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3) ความต้องการการมีอำนาจ (Need for Power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงนั้นจะมีความเกี่ยวข้องกับ การควบคุมและอิทธิพลเหนือทรัพย์สินสิ่งของ และในสังคมพยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำและอยู่เหนือผู้อื่น เป็นผู้แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด มักจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ดีมีประสิทธิภาพ มักจะนิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานพร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตัวและเชื่อในความเป็นธรรม

จากแนวคิดทฤษฎีนี้ Litwin & Stringer (1968) ได้นำมาพัฒนาทฤษฎีบรรยากาศองค์กร โดยอธิบายว่าระบบองค์กรนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ได้แก่ เทคโนโลยี

โครงสร้างขององค์กร โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำการบริหารงานกระบวนการตัดสินใจ และความต้องการของสมาชิกในองค์กรสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กรรับรู้และถือเป็นบรรยากาศขององค์กรโดยมีรูปแบบการจูงใจทั้ง 3 ประการ ของ David McClelland, (1961) เป็นสิ่งกระตุ้นและจะสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของสมาชิกองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ผลผลิตการคงอยู่ในงาน เป็นต้น

องค์ประกอบบรรยากาศขององค์กรของ Litwin & Stringer(1968) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบบรรยากาศองค์กร ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างขององค์กร (Structure) องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรด้านนี้เป็นความรู้สึกของบุคคล หรือสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับการปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับการบริหารงาน การควบคุมงาน การนิเทศ เป็นการเห็นถึงข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงาน ปริมาณและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจจะทำให้งานลดหรือเพิ่มความท้าทายหรือความสำเร็จได้ตามคาดหวัง และลักษณะของโครงสร้างจะทำให้แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อความสำเร็จของบุคคลเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้

2. ด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล (Individual Responsibility) เป็นความเห็นของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และมีการตัดสินใจ บุคคลที่มีความรับผิดชอบในงานจะมีความรู้สึกว่าบรรยากาศเป็นไปด้วยดีมีความเข้าใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน มีความเห็นและเข้าใจเกี่ยวกับงาน และปริมาณงานมีความพึงพอใจในงานและปฏิบัติเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน

3. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับการเป็นผู้ร่วมงานที่ดี มีความเป็นมิตร การชื่นชมซึ่งกันและกัน การเป็นกลุ่มสังคมที่ไม่เป็นทางการ การช่วยเหลือสนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน องค์ประกอบด้านนี้มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาการมองมนุษย์เป็นอย่างมาก ความอบอุ่นและการสนับสนุนเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในงาน

4. ด้านการให้รางวัล และการให้โทษ (Reward and Punishment, Approval and Disapproval) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับรางวัล เนื่องจากการปฏิบัติงานดีการได้รับความยุติธรรมจากนโยบายการพิจารณาความดีความชอบในการทำงานในองค์กร การจัดบรรยากาศการให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษ เพราะเป็นสิ่งที่คุณชื่นชอบมากกว่าถ้าระบบการให้รางวัลเป็นรูปแบบที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจงคำนึงถึงการปฏิบัติงานเป็นหลัก

5. ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับการเผชิญหน้าในการแก้ไขปัญหาความคิดเห็นที่แตกต่างกันรวมทั้งอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานนั้น

6. ด้านมาตรฐานการของการทำงานและความคาดหวัง (Performance Standard and Expectation) เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

7. ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) องค์กรประกอบด้านนี้นิยมเรียกว่าความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร ค่านิยมของสมาชิกในองค์กรและในทีมงานองค์กรที่เป็นทางการ ไม่เพียงเป็นที่ทำงานของบุคคลเท่านั้นแต่ยังมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น คุณลักษณะของแต่ละบุคคล และเป้าหมายของกลุ่มจะมีความสำคัญ การปฏิบัติงานปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในงาน และการยึดติดของกลุ่ม

8. ด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงในงาน (Risk and Risk Taking) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเสี่ยงหรือความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรืองานที่ทำเป็นงานที่มีความเสี่ยง ความท้าทาย

ทฤษฎีบรรยากาศองค์กรของ Stringer (2002) ได้พัฒนาแนวคิดบรรยากาศองค์กรของ Litwin & Stringer (1986) โดยให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรไว้ว่า คือ การรับรู้หรือรู้สึกถึงสิ่งแวดล้อมที่มีส่วนร่วมในการทำงาน หรือคือบรรยากาศในสถานที่ทำงานที่ประกอบไปด้วยการผสมผสานระหว่างบรรทัดฐาน คุณค่า ความคาดหวัง นโยบาย และแนวทางการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร และเป็นปัจจัยที่มุ่งเสริมให้สามารถทำงานเป็นทีมได้ โดยมี 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานมีการจัดโครงสร้างที่ดีและมีคำอธิบายบทบาท และความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน โครงสร้างที่ควรทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการงานของทุกคนมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนว่าใครควรทำงานอะไร และใครมีอำนาจในการตัดสินใจ ความรู้สึกว่ามีโครงสร้างที่ดีมีผลอย่างยิ่งในการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานมีแรงผลักดันให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มระดับความภาคภูมิใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานมาตรฐานสูง หมายความว่า บุคคลมองหาทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน

เสมอ มาตรฐานต่ำสะท้อนให้เห็นว่าความคาดหวังต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าได้ได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายอำนาจในการปฏิบัติงาน ที่สามารถดำเนินการไปได้โดยไม่ต้องได้รับการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา และรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากงานในความรับผิดชอบของตนได้อย่างเต็มที่

4. การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าหน่วยงานมีการให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้ดี การได้รับการยอมรับนี้เป็นการมุ่งเน้นที่รางวัลและคำติชมหรือการลงโทษ การยอมรับในระดับต่ำหมายความว่าเมื่อปฏิบัติงานได้ดีแต่ไม่ได้มีการให้รางวัลอย่างสม่ำเสมอ

5. การได้รับการสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่ได้รับ ความไว้วางใจและกำลังใจที่สมาชิกมีให้กัน การสนับสนุนในระดับสูงหมายถึงการที่บุคคลรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้รับการช่วยเหลือจากทีมงาน และผู้บังคับบัญชา ส่วนการสนับสนุนในระดับต่ำบุคคลจะรู้สึกโดดเดี่ยวและอ้างว้างไม่ได้รับการช่วยเหลือจากทีมงานหรือผู้บังคับบัญชา

6. ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและระดับความยึดมั่นผูกพันที่มีต่ออุดมคติขององค์กร ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในระดับสูง บุคคลจะมีความยึดมั่นผูกพันและทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันขององค์กรในระดับต่ำจะไม่รู้สึกยินดีในร้ายกับองค์กรและอุดมคติขององค์กร

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในงานของบุคคลซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรมีการสร้างบรรยากาศองค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร และองค์กรควรมีการปรับปรุงพัฒนาบรรยากาศองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

ในการศึกษาบรรยากาศองค์กรนั้นจำเป็นต้องเข้าใจถึงมิติต่าง ๆ ซึ่งมีมิติเหล่านี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวัดบรรยากาศองค์กร นักวิชาการจึงได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรไว้ดังนี้

Chinho, Lin,. (1999) ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร ได้แก่

1. ทักษะคติทั่ว ๆ ไป หมายถึง ทักษะคติของพนักงานทั้งในแง่บวก และแง่ลบที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน

2. ความสามารถในการเผชิญความกดดันในการแข่งขันจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

3. การคาดหวังในความมั่นคงในงานการมองความมั่นคงในงานมากกว่าผลการปฏิบัติงาน

4. การมุ่งที่พนักงาน หมายถึง การที่องค์กรมองพนักงานเป็นคนมากกว่าที่จะเป็นแค่เครื่องจักรในการทำงาน

5. การยึดถือตนเองเป็นหลัก

6. ประสิทธิภาพขององค์กรทั้งด้านโครงสร้างและความคิดสร้างสรรค์

7. พนักงานได้รับการคาดหวังให้พัฒนาศักยภาพของตนมากกว่าที่จะเชื่อฟังคำสั่งเพียงอย่างเดียว

8. ความพยายามกระตือรือร้นของพนักงาน

9. เน้นความสำคัญของการปฏิบัติงาน

10. การบริหารแบบรวมศูนย์ขององค์กร

11. การจัดการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ผู้บริหารพยายามที่จะใช้มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีในการจัดการกับพฤติกรรมของพนักงาน

Altman (2000) ได้เสนอคุณลักษณะองค์กรไว้ดังนี้

1. คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงานต่อองค์กร

2. คุณลักษณะของบทบาท (Role Characteristics) ที่บุคคลนั้นได้รับมีบทบาทที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่มีความขัดแย้งของบทบาท และไม่มีความทับถมมากเกินไป

3. ลักษณะขององค์กร (Organization Characteristics) ต้องมีคุณภาพมีลักษณะเฉพาะสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ นโยบายหรือแนวทางปฏิบัติขององค์กรมีความยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในองค์กร

4. ลักษณะของผู้นำ (Leader Characteristics) มีคุณสมบัติของผู้นำให้ความช่วยเหลือลูกน้องในการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายที่ดีให้กับลูกน้องในการปฏิบัติงานระดับความน่าเชื่อถือของหัวหน้างาน

5. ลักษณะของกลุ่มงาน (Work Group Characteristics) ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงานให้ความร่วมมือกันภายในกลุ่ม ความภูมิใจในหน่วยงานของตน ความยินดีในการต้อนรับเพื่อนร่วมงานคนใหม่เข้าทีม

จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเป็น 5 ด้าน คือ

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย และนโยบายขององค์การ ลักษณะของการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2. ลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาบ้านพัก รถรับส่ง รวมทั้งสิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ

ดังนั้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีบรรยากาศองค์การของ Stringer (2002) ที่ประกอบด้วยโครงสร้างองค์การมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การได้รับการสนับสนุน และความยึดมั่นผูกพันมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจากกระบวนการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (2-Way Communication) ภายใต้ความเชื่อในลักษณะความเท่าเทียมกันของหุ้นส่วน (Partnership) โดยแสดงให้เห็นถึงข้อตกลงร่วมกันระหว่างงานและความคาดหวัง อันจะนำไปสู่วิธีการที่จะทำให้พนักงานบรรลุเป้าหมายการทำงาน มีวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายในการที่จะช่วยปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น รวมทั้งเป็นการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานและ ค้นหาวิธีการแก้ไขอุปสรรคที่ขัดขวางการทำงาน และเมื่อกระบวนการข้างต้นได้เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ จะทำให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และอยู่บนพื้นฐานของการบริหาร

ทรัพยากรต่าง ๆ ที่องค์กรมีอยู่อย่างคุ้มค่าและพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอันอาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี (สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2557)

องค์กรจะทราบว่าพนักงานใดสมควรได้รับรางวัลตอบแทนในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ ในขั้นสูงขึ้นต้องอาศัยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสอดคล้องตรงกับลักษณะของงาน (Validity) จึงจะทำให้ทราบว่าพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะ ช่วยผลิตสินค้า และบริการได้ตามความต้องการของหน่วยงานขององค์กรหรือไม่ ผลงานที่ได้คุ้มกับค่าตอบแทนที่หน่วยงานหรือองค์กรจ่ายให้หรือไม่ ในอดีตเชื่อว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเฉพาะตัวของพนักงาน ดังนั้นจึงเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานในเรื่องคุณลักษณะ (Traits) ความบกพร่องทางกาย (Deficiency) และความสามารถ (Ability) ซึ่งบางครั้งไม่เกี่ยวกับงาน โดยมีความเชื่อว่าคนที่มีการศึกษาดี มีบุคลิกดีหรือไม่พิจารณาว่าจะทำงานได้ดีกว่าคนที่มีความสมบัตินตรงข้าม

ปัจจุบันแนวคิดนี้ได้เปลี่ยนแปลงไป การทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น และยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก ในอนาคตยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดสมัยใหม่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการคือ (นงลักษณ์ เพิ่มชาติ, 2548) เน้นเรื่องผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน (Results Oriented) ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (Focus on Goals or Objectives) และต้องมีส่วนร่วมกับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดเป้าหมายงาน (Mutual Goal Setting Between Supervisor and Employee) ทั้งนี้เพราะเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของการทำงานแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

สำหรับโครงสร้างผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ด้าน คือ (1) ประสิทธิภาพของงาน (2) คุณภาพของงาน และ (3) ความสามารถเกี่ยวกับงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Mathis and Jackson (2003) ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อยได้แก่ ประสิทธิภาพของงาน คุณภาพของงาน และความสามารถเกี่ยวกับงาน ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร และการดำเนินการของพนักงานนำไปสู่ความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ขององค์กร (Colvin & Boswell, 2007) ภายใต้เงื่อนไขการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์บางประการ จะทำให้เราเห็นความแตกต่างในทางบวกระหว่างกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Process) และประสิทธิผลของการดำเนินงาน (Guest, 2011) ส่วน Zeinabadi (2010) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพของการทำงานโดยตรง และถือเป็นพฤติกรรมที่มีคุณภาพของมนุษย์ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์โดยพบว่า ผลการปฏิบัติงานยังขึ้นกับตัวแปรพื้นฐานที่สำคัญ เช่น ความถนัด การเรียนรู้ แรงจูงใจ ความพยายาม ความสามารถ การรับรู้ต่อบทบาท และผลการ

ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล (Individual Work Performance: IWP) โดยทั่วไปจะหมายถึง พฤติกรรมหรือ การกระทำที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร (Cancelliere, et al., 2011) เป็นต้นและ Koopmans & et al. 2013 ที่ทำการศึกษารอบงานอาชีพทั่วไป 17 กรอบ และกรอบงานเฉพาะเจาะจง 19 กรอบ พบว่า องค์กรประกอบที่ถูกที่ใช้ในการอธิบายถึงการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลบ่อย ๆ คือประสิทธิผล ของงาน (Task Performance) คุณภาพงาน (Work Quality) ความขัดแย้งในการทำงาน (Counterproductive Work) และความสามารถเกี่ยวกับงาน (Adaptive Performance)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและให้ทัศนะ เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานจะเกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพในการทำงาน และถือเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่อาจเปลี่ยนแปลงคุณภาพได้ตามสถานการณ์ องค์กรประกอบที่ถูก นำมาใช้เพื่ออธิบายถึงการปฏิบัติงานคือ ประสิทธิภาพของงาน คุณภาพของงาน และความสามารถ เกี่ยวกับงาน เป็นต้น โดยผลการปฏิบัติงานยังขึ้นกับตัวแปรพื้นฐานอื่น ๆ ที่สำคัญ เช่น ความถนัด การเรียนรู้ แรงจูงใจ ความพยายาม ความสามารถ และการรับรู้ต่อบทบาท (Zeinabadi, 2010) ความ เข้าใจในเป้าหมายขององค์กรนำไปสู่ความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (Colvin & Boswell, 2007) ภายใต้เงื่อนไขการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์บางประการจะให้เห็นความ แตกต่างในทางบวกระหว่างกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (process) และประสิทธิผล ของการดำเนินงาน (Guest, 2011)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผลการ ปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาหนึ่งว่าสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดโดยมีเกณฑ์ การประเมินในด้านต่าง ๆ (Mathis and Jackson, 2003) เกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพของการทำงาน โดยตรงและถือเป็นพฤติกรรมที่มีคุณภาพของมนุษย์ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ (Zeinabadi, 2010) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพของงาน (Effectiveness of Work: EW) (2) คุณภาพของงาน (Quality of Work: QW) และ (3) ความสามารถ เกี่ยวกับงาน (Adaptive Performance: AP) ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพของงาน (Effectiveness of Work) หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติที่ เป็นพฤติกรรมที่มีคุณภาพหรือการกระทำที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร ความเข้าใจใน เป้าหมายขององค์กร และการดำเนินการของพนักงาน นำไปสู่ความสามารถในการทำงานให้บรรลุ เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ขององค์กร ตามจำนวนที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือเป็นไป ตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไว้

(2) คุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง สมบูรณ์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพของการทำงานโดยตรง

และถือเป็นพฤติกรรมที่มีคุณภาพของมนุษย์ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ ผลการปฏิบัติงานยังขึ้นกับตัวแปรพื้นฐานที่สำคัญ เช่น ความถนัด การเรียนรู้ แรงจูงใจ ความพยายาม และการรับรู้บทบาทของตน

(3) ความสามารถเกี่ยวกับงาน (Adaptive Performance) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) เป็นการอธิบายถึงการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร ความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับงาน การเรียนรู้ ความพยายาม ความสามารถ และการรับรู้ต่อบทบาทภายใต้เงื่อนไขการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์บางประการจะทำให้เห็นความแตกต่างในทางบวกของความสามารถเกี่ยวกับงาน

2.4 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Donald (2002) ได้ศึกษาเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กรที่ดูแลสุขภาพชาวแคนาดา โดยอธิบายว่า สภาพแวดล้อมของงานส่งผลต่อการเรียนรู้ และสุขภาพของลูกจ้างในองค์กรดูแลสุขภาพชาวแคนาดาได้กระตุ้นให้พัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสุขภาพในการทำงานโดยได้รับความร่วมมือจากองค์กรมหาชน 41 แห่งมีการวิเคราะห์คุณภาพการใช้ข้อมูลทางเทคนิค ผลการศึกษา พบว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลของฝ่ายบุคคล สุขลักษณะของการทำงาน ทีมงานสนับสนุนด้านความปลอดภัย ซึ่งต้องมีการควบคุมตรวจสอบอย่างเข้มงวด เช่น การไม่ป่วยไข้ของลูกจ้างเงินเดือน เงื่อนไขของการทำงาน เช่น ปริมาณงานของลูกจ้าง และตัวบ่งชี้ความเสี่ยงในการทำงานทางด้านชีวภาพ และจิตวิทยาสังคมซึ่งเป็นสาเหตุหลักของการป่วยของลูกจ้าง

Efraty and Sirgy (2001) ศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานซึ่งแสดงออกมาโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นพนักงานในองค์กรขนาดใหญ่ทางตะวันตกของสหรัฐ โดยใช้การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานในเชิงจิตวิทยาเป็นกรอบในการศึกษา คือ ใช้มิติด้านความต้องการความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ ความอยู่รอด สังคม อัตตะ และความต้องการที่แท้จริงของตนเอง จากการศึกษาผลกระทบของความต้องการความพึงพอใจตามองค์ประกอบดังกล่าวนี้ ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมา พฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วม ในงานและความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Havlovic (1996) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อผลลัพธ์ที่จะเกิดจากทรัพยากรมนุษย์ได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากบันทึกประจำเดือนของโรงงานอุตสาหกรรมหนักในแถบตะวันตกของสหรัฐอเมริการะหว่างช่วงปี ค.ศ. 1976-1986 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีนัยสำคัญต่อการลดลงของการขาดงาน อุบัติเหตุจากการทำงาน การร้องเรียน และการหยุดงาน

Mei Retno Adiwaty (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสุรabaya ผลการวิจัยพบว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรต้องตระหนักถึงความต้องการที่จะมุ่งมั่นที่จะทำการปรับปรุงสำหรับความเจริญรุ่งเรืองของพนักงานที่มีคุณภาพและรูปแบบการเป็น งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ในเชิงลึกเกี่ยวกับอิทธิพลของค่าตอบแทน การสร้างแรงจูงใจ และรูปแบบการเป็นผู้นำที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานในบริษัทสุรabaya ประชากรประกอบด้วยพนักงานทั้งหมดทำงานในบริษัท เป็นกลุ่มตัวอย่างวิธีการสุ่มตัวอย่างจากการสำรวจสำมะโนประชากรและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดย SEM (Structural Equation Modeling) ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำไม่ได้มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้นำไม่ได้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่เดียวกันวัฒนธรรมองค์กร และการจัดการความรู้ อิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก

Kaprinis Stylianos (2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อสุขภาพผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานนั้นจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอยู่ในระดับสูงนั้นคือปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

Ojokuku R.M. (2013) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อใช้ในการพัฒนาอาชีพ สร้างความผูกพันต่อองค์กร และการธำรงรักษา มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้การศึกษาคั้งนี้ตรวจสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ในหมู่โครงสร้างของการพัฒนาอาชีพ ความผูกพัน และการธำรงรักษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 450 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานเป็นนักวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไนจีเรีย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของโครงสร้างการศึกษาการจ้างงานเต็มรูปแบบโครงสร้าง มีการทดสอบโดยใช้แบบจำลองสมการ structural equation modeling (SEM) test using Analysis of Moment Structures (AMOS) data fitting program of version 18th. Mei Retno ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยในไนจีเรียกำลังประสบปัญหาอย่างหนักกับการขาดแคลนนักวิชาการที่มีประสิทธิภาพ จากการอพยพของอาจารย์ไปยังประเทศอื่น ๆ ในทวีปแอฟริกาและ

ต่างประเทศที่สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และรูปแบบค่าตอบแทนมีการแข่งขันมากขึ้นชุดของการศึกษาวิจัยนี้ได้ยอมรับว่าความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างทรัพยากรมนุษย์ (HR) ผลการปฏิบัติและแรงจูงใจของพนักงาน และประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงบวก การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาผลกระทบของการประเมินผลการปฏิบัติ (PA) ซึ่งเป็นวิธีที่สำคัญของในการสร้างแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของนักวิชาการในมหาวิทยาลัยไนจีเรีย กลุ่มตัวอย่างถูกดึงออกมาจาก 4 มหาวิทยาลัยของรัฐในทางตะวันตกเฉียงใต้ของประเทศไนจีเรียข้อมูลมาจากการตอบแบบสอบถามของนักวิชาการในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่านักวิชาการในมหาวิทยาลัยเห็นระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพวกเขาไม่ถูกต้องและไม่เป็นธรรม จึงทำให้พวกเขาอพยพไปทำงานในมหาวิทยาลัยต่างประเทศแทน นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังพบอีกว่านักวิชาการที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาคนั้นนอกจากจะมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีแล้วนั้นกระบวนการจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พวกเขามีผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานและบรรยากาศองค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานและบรรยากาศองค์กรนั้นจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่าบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

2.5 สรุป

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามี 4 ปัจจัย และสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากแนวคิด ทฤษฎีของ Richard E. Walton (1973) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม สิทธิของ

พนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับ
สังคมโดยตรง

4. ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน จากแนวคิด ทฤษฎีของ Stringer (2002) ประกอบด้วย 6
องค์ประกอบ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการ
ยอมรับ การได้รับการสนับสนุน ความยืดหยุ่นผูกพัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชียในครั้งนี้ใช้วิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย และ 2) เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย โดยนำข้อมูลเชิงประจักษ์จากประสบการณ์จริงมาตรวจสอบกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากหลักการ แนวคิดและทฤษฎี ดังนั้นเพื่อให้ผลการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย” ตามหลักการ แนวคิดและวิธีการของนักวิจัยและนักวิชาการต่างๆ ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชียในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากร โดยเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่ไว้ที่ท่าอากาศยานดอนเมืองเท่านั้น ซึ่งท่าอากาศยานดอนเมืองมีจำนวนพนักงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชียจำนวน 758 คน (ไทยแอร์เอเชีย, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยได้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้นจำนวน 254 คน นอกจากนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailing) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบมักไม่ได้รับความร่วมมือมากนัก หรือหมายถึงสัดส่วนที่ผู้ตอบจะส่งแบบสอบถามคืน (Response Rate) ค่อนข้างต่ำผู้วิจัยจึงได้ทำการประมาณอัตราการตอบกลับเป็น $254 + (254 \times 0.4) = 356$ คน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นการสำรองหรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่มีการส่งแบบสอบถามคืนค่อนข้างต่ำและเพื่อให้ได้

ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนน่าเชื่อถือมากขึ้น จากกรณีความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือจำนวน 356 คน ซึ่งมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามไปยังบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 356 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดย การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎีของ Richard E. Walton (1973) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert ซึ่งลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นเชิงบวกและเชิงลบให้ตอบในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อแปลความหมายของแบบสอบถามได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านคำตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม
- 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
- 3) ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ
- 4) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง
- 5) ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม
- 6) ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
- 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม
- 8) ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรเป็นแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎีของจากแนวคิด ทฤษฎีของ Stringer (2002) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert ซึ่งลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นเชิงบวก

และเชิงลบให้ตอบในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อแปลความหมายของแบบสอบถามได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

- 1) โครงสร้างองค์การ
- 2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 3) ความรับผิดชอบ
- 4) การได้รับการยอมรับ
- 5) การได้รับสนับสนุน
- 6) ความยืดหยุ่นผูกพัน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎีของ ของ Mathis and Jackson (2003) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert ซึ่งลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นเชิงบวก และเชิงลบให้ตอบในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อแปลความหมายของแบบสอบถามได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านประสิทธิผลของงาน
- 2) ด้านคุณภาพของงาน
- 3) ด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะของ ยุทธ ไกยวรรณ (2546) แปลความหมายของคะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

และเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.6 นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2546)

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้ว ไปทดลองใช้ (Try - out) กับแรงงานต่างด้าวที่มีลักษณะการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543)

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการติดต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยทำหนังสือขออนุญาตความร่วมมือพร้อมแนบแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้นำส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบางส่วน และบางส่วนจะให้การส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้ประสานงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการติดตามครั้งที่ 2 และ 3 โดยวิธีการต่างๆ เช่น ส่งแบบสอบถามไปให้ใหม่ โทรศัพท์สอบถาม และติดตามด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 356 ชุด ไปดำเนินการเก็บข้อมูล
4. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 356 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปดังนี้

1. การตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนน

- 1.1 ตรวจความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
- 1.2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามบรรยากาศองค์กร และแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบมาตราวัดของ Likert โดยแบ่งข้อความแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

2. เกณฑ์ในการให้คะแนน

การให้คะแนนแบ่งออกเป็น การให้คะแนน สำหรับข้อคำถาม โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น	อยู่ใน ระดับมากที่สุด
4 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น	อยู่ใน ระดับมาก
3 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น	อยู่ใน ระดับปานกลาง
2 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น	อยู่ใน ระดับน้อย
1 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น	อยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

3. การแปลความหมายคะแนน

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรยากาศองค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

3. ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สำหรับค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05 และ .01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแทนค่าสถิติ ลำดับขั้นตอนนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแทนค่าสถิติ

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
SE _{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
\hat{Y}	แทน	สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
\hat{Z}	แทน	สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t
P	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเป็นนัยสำคัญจากการแจกแจง (P-value)
E1	แทน	บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร
E2	แทน	บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน
E3	แทน	บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ
E4	แทน	บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ
E5	แทน	บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน
E6	แทน	บรรยากาศองค์กรด้านความยืดหยุ่นผูกพัน
TE	แทน	ภาพรวมบรรยากาศองค์กร

Q1	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
Q2	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย
Q3	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ
Q4	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง
Q5	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม
Q6	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
Q7	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
Q8	แทน	คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง
TQ	แทน	ภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงาน
P1	แทน	ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของงาน
P2	แทน	ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน
P3	แทน	ผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน
TP	แทน	ภาพรวมผลการปฏิบัติงาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษายปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์เพื่อคำนวณค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไป	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	161	45.20
	หญิง	195	54.80
	รวม	356	100
อายุ	22-24 ปี	79	22.20
	25-27 ปี	124	34.80
	28-30 ปี	56	15.70
	31-33 ปี	74	20.80
	34-36 ปี	23	6.50
รวม	356	100	
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	2.00
	ปริญญาตรี	21.20	59.60
	ปริญญาโท	129	36.20
	ปริญญาเอก	8	2.20
รวม	356	100	
รายได้/เดือน	ต่ำกว่า 20,000 บาท	31	8.70
	20,001-30,000 บาท	212	59.60
	30,001-40,000 บาท	129	36.20
	มากกว่า 40,000 บาท	8	2.20
รวม	356	100	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	175	49.20
	4-6 ปี	82	23.00
	7-10 ปี	93	26.10
	มากกว่า 10 ปี	6	1.70
	รวม	356	100
สถานภาพการสมรส	โสด	249	69.90
	สมรส	58	16.30
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	49	13.80
	รวม	356	100

จากตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 356 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีอายุในช่วง 25-27 ปี มากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 มีรายได้ อยู่ในช่วง 20001-30000 บาท/เดือน มากที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 3 ปี มากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 และมีสถานภาพการสมรสโสด มากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล และผลการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์ เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผล และผลการปฏิบัติงานในภาพรวม

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผล และผลการปฏิบัติงานในภาพรวม

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
บรรยากาศองค์กร	4.00	0.42	มาก
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.88	0.42	มาก
ผลการปฏิบัติงาน	4.18	0.41	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผล และผลการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.42) คุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.42) และผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณารายละเอียด ปรากฏผลดังตารางที่ 3-5 ดังนี้

ตารางที่ 3 บรรยากาศองค์กร รายด้าน และรายชื่อ

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านโครงสร้างองค์กร			
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดลักษณะ โครงสร้างการบริหารงาน ใ้ไว้อย่างชัดเจน	4.35	0.72	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างราบรื่นเนื่องจาก มีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี	4.27	0.73	มาก
3. องค์กรของท่านมีเป้าหมายและนโยบายการบริหารที่ชัดเจน	4.26	0.72	มาก
4. ท่านสามารถรับทราบเหตุการณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนโยบาย องค์กรได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง	4.30	0.70	มาก
รวม	4.29	0.60	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน			
1. ภายในองค์กรของท่านมีการระบุหน้าที่ของงานในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน	4.13	0.82	มาก
2. การปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมีลักษณะต่างคนต่างทำ	3.74	1.08	มาก
3. ท่านไม่สามารถพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานได้	3.53	1.24	มาก
4. องค์กรของท่านมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้อย่างเหมาะสม	4.11	0.81	มาก
5. องค์กรของท่านไม่ได้กำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้	3.35	1.37	ปานกลาง
รวม	3.77	0.78	มาก
ด้านความรับผิดชอบ			
1. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหรือรับผิดชอบในงานที่สำคัญ	4.29	0.69	มาก
2. หัวหน้าของท่านไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบหน้าที่แทน	4.19	0.73	มาก
3. ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานที่หัวหน้ามอบหมาย	4.11	0.84	มาก
4. หัวหน้าให้กำลังใจในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.99	0.81	มาก
5. ท่านปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความตั้งใจและทุ่มเท	4.30	0.58	มาก
รวม	4.17	0.46	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับ			
1. หัวหน้างานไม่ยอมรับการตัดสินใจในการทำงานของท่าน	3.04	1.39	ปานกลาง
2. ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย	3.97	0.80	มาก
3. ท่านรู้สึกภูมิใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานท่าน	4.16	0.70	มาก
4. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.13	0.72	มาก
5. เพื่อนร่วมงานให้อภัยในความผิดพลาดต่าง ๆ ในงานของท่าน	4.07	0.75	มาก
6. ท่านได้รับความแนะนำ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	4.03	0.75	มาก
สม่ำเสมอเมื่อเกิดปัญหา			มาก
รวม	3.90	0.46	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการได้รับการสนับสนุน			
1. หัวหน้างานให้การสนับสนุนการทำงานของท่านอย่างเต็มที่	4.14	0.82	มาก
2. ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในบริษัทนี้	4.03	0.93	มาก
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านจัดให้มีการฝึกอบรมน้อยเกินไป	3.71	1.222	มาก
4. องค์กรสนับสนุนให้ท่านใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.94	0.90	มาก
5. ท่านมักได้รับอนุญาตให้เข้ารับการฝึกอบรมตามที่ร้องขอ	3.93	0.77	มาก
รวม	3.94	0.70	มาก
ด้านความยึดมั่นผูกพัน			
1. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรอย่างมาก	3.87	0.82	มาก
2. ในบางครั้งท่านมีความรู้สึกอยากลาออกจากงาน	3.13	1.30	ปานกลาง
3. ท่านมีความสุขในการทำงาน	4.10	0.79	มาก
4. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	4.12	0.62	มาก
5. เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย	4.19	0.69	มาก
6. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้	4.15	0.62	มาก
รวม	3.92	0.43	มาก
รวมปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร	4.00	0.42	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบดังนี้

ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้าน โครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ องค์กรของท่านมีการกำหนดลักษณะ

โครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.72) ท่านสามารถรับทราบเหตุการณ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายองค์กรได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.70) ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างราบรื่นเนื่องจากการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.73) และองค์กรของท่านมีเป้าหมายและนโยบายการบริหารที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.72) ตามลำดับ

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.78) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ภายในองค์กรของท่านมีการระบุหน้าที่ของงานในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.82) องค์กรของท่านมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.81) การปฏิบัติงานในองค์กรของท่านมีลักษณะต่างคนต่างทำ ($\bar{X}=3.74$, S.D.=1.08) ท่านไม่สามารถพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานได้ ($\bar{X}=3.53$, S.D.=1.24) และองค์กรของท่านไม่ได้กำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้ ($\bar{X}=3.35$, S.D.=1.37) ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้วยความตั้งใจและทุ่มเท ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.58) ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานหรือรับผิดชอบในงานที่สำคัญ ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.69) หัวหน้าที่ท่านไว้วางใจให้ท่านรับผิดชอบหน้าที่แทน ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.73) ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานที่หัวหน้ามอบหมาย ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.84) และหัวหน้าให้กำลังใจในการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.81) ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านรู้สึกภูมิใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานท่าน ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.70) ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.72) เพื่อนร่วมงานให้อภัยในความผิดพลาดต่าง ๆ ในงานของท่าน ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.75) ท่านได้รับคำแนะนำ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอเมื่อเกิดปัญหา ($\bar{X}=4.03$, S.D.=0.75) ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ($\bar{X}=3.97$, S.D.=0.80) และหัวหน้างานไม่ยอมรับการตัดสินใจในการทำงานของท่าน ($\bar{X}=3.04$, S.D.=1.39) ตามลำดับ

ด้านการได้รับการสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= 0.70) เมื่อพิจารณารายชื่อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ หัวหน้างานให้การสนับสนุนการทำงานของท่านอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.14$, S.D.=0.82) ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในบริษัทนี้ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. =0.93) องค์กรสนับสนุนให้ท่านใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= 0.90) ท่านมักได้รับอนุญาตให้เข้ารับการฝึกอบรมตามที่ร้องขอ ($\bar{X} = 3.93$, S.D.= 0.77) และท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านจัดให้มีการฝึกอบรมน้อยเกินไป ($\bar{X} = 3.71$, S.D.= 1.22) ตามลำดับ

ด้านความยึดมั่นผูกพัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้านความยึดมั่นผูกพัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณารายชื่อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย ($\bar{X} = 4.19$, S.D.=0.69) ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่องค์กรแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. =0.62) ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง ($\bar{X} = 4.12$, S.D.= 0.62) ท่านมีความสุขในการทำงาน ($\bar{X} = 4.10$, S.D.= 0.79) ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรอย่างมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= 0.82) และในบางครั้งท่านมีความรู้สึกอยากลาออกจากการงาน ($\bar{X} = 3.1.3$, S.D.= 1.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน รายด้าน และรายชื่อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม			
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.74	0.87	มาก
2. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่าย	3.78	0.98	มาก
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.82	0.98	มาก
4. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพธุรกิจเดียวกัน	3.85	0.81	มาก
รวม	3.79	0.74	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย			
1. สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี	3.86	0.79	มาก
2. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีอย่างเพียงพอและมีความเหมาะสมในการทำงาน	3.90	0.82	มาก
3. สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การทำงานของท่าน	3.88	0.73	มาก
4. ท่านรู้สึกสภาพแวดล้อมรอบตัวในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย	3.92	0.78	มาก
รวม	3.88	0.60	มาก
ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ			
1. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น สัมมนา อบรม	3.87	0.63	มาก
2. ท่านมีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	4.03	0.70	มาก
3. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.97	0.70	มาก
4. ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน	3.95	0.66	มาก
รวม	3.95	0.51	มาก
ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง			
1. ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะให้ท่านก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	3.96	0.70	มาก
2. หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน	3.91	0.76	มาก
3. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้นและรับผิดชอบมากขึ้น	4.00	0.62	มาก
4. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.91	0.68	มาก
รวม	3.94	0.49	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม			
1. ในการปฏิบัติงานท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนลงมือปฏิบัติและการประเมินผล	3.83	0.78	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานเป็นปัญหาต่อการทำงาน	3.18	1.38	ปานกลาง
3. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานเสมอ	4.03	0.76	มาก
4. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ	4.08	0.72	มาก
รวม	3.78	0.54	มาก
ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม			
1. หัวหน้างานให้ความเสมอภาคในการทำงาน	3.93	0.74	มาก
2. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีปฏิบัติงานอย่างมีอิสระ	4.09	0.71	มาก
3. หัวหน้างานของท่านให้ความเป็นธรรมกับลูกน้องทุกคน	3.98	0.78	มาก
4. ในหน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน	4.06	0.73	มาก
รวม	4.01	0.61	มาก
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน			
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน	4.04	0.85	มาก
2. ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ	3.87	1.01	มาก
3. ท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัว และเพื่อน	3.75	0.88	มาก
4. ปริมาณงานที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม	3.59	0.86	มาก
รวม	3.81	0.76	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง			
1. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม	3.94	0.69	มาก
2. หน่วยงานของท่านทำประโยชน์ให้กับสังคม	3.97	0.61	มาก
3. บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานจัดขึ้น	3.89	0.60	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าการงานของท่านมีประโยชน์ต่อสังคม	3.88	0.71	มาก
รวม	3.92	0.50	มาก
รวมคุณภาพชีวิตในการทำงาน			
	3.88	0.42	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D.= 0.74) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพธุรกิจเดียวกัน ($\bar{X} = 3.85$, S.D.= 0.81) ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.98) ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.78$, S.D.=0.98) และค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.74$, S.D.=0.87) ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านรู้สึกสภาพแวดล้อมรอบตัวในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.92$, S.D.=0.78) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอและมีความเหมาะสมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D.= 0.82) สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอแก่การทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=0.73) และสถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี ($\bar{X} = 3.86$, S.D.=0.79) ตามลำดับ

ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D.= 0.51) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านมีโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.03$, S.D.=0.70) ท่านมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.70) ท่านมีความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.95$, S.D.=0.66) และท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น สัมมนา อบรม ($\bar{X} = 3.87$, S.D.=0.63) ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านมีโอกาสที่จะได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความสามารถมากขึ้น และรับผิดชอบมากขึ้น ($\bar{X} = 4.00$, S.D.=0.68) ในหน่วยงานของท่านมีตำแหน่งหน้าที่ที่พร้อมจะ让您ก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ ($\bar{X} = 3.96$, S.D.=0.70) ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= 0.68) และหัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านในการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.91$, S.D.=0.76) ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D.= 0.54) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.08$, S.D.=0.72) ท่านเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานเสมอ ($\bar{X} = 4.03$, S.D.= 0.76) ในการปฏิบัติงานท่านมีส่วนร่วมในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.78) และท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานเป็นปัญหาต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.18$, S.D.= 1.38) ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านเลือกวิธีปฏิบัติงานอย่างมีอิสระ ($\bar{X} = 4.09$, S.D.=0.71) ในหน่วยงานมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 4.06$, S.D.=0.73) ในการหัวหน้างานของท่าน

ให้ความเป็นธรรมกับลูกน้องทุกคน ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= 0.78) และหัวหน้างานให้ความเสมอภาคในการทำงาน ($\bar{X} = 3.93$, S.D.= 0.74) ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D.= 0.76) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านมีความพึงพอใจต่อจำนวนวันหยุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.04$, S.D.=0.85) ท่านมีเวลาพักผ่อนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= 1.01) ท่านมีเวลาส่วนตัวให้กับครอบครัว และเพื่อน ($\bar{X} = 3.75$, S.D.= 0.88) และปริมาณงานที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.86) ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ หน่วยงานของท่านทำประโยชน์ให้กับสังคม ($\bar{X} = 3.97$, S.D.=0.61) ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวกับสังคม ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.61) บุคคลทั่วไปให้ความร่วมมือในกิจกรรมเพื่อสังคมที่หน่วยงานจัดขึ้น ($\bar{X} = 3.89$, S.D.= 0.60) และท่านรู้สึกว่างานของท่านมีประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.88$, S.D.= 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการปฏิบัติงาน รายด้าน และรายข้อ

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านประสิทธิผลของงาน			
1. ระดับผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายของท่านอยู่ในระดับใด	4.12	0.78	มาก
2. ระดับผลการปฏิบัติงานด้านการเอาใจใส่ในการทำงาน ท่านทำอย่างกระตือรือร้นสม่ำเสมอ	4.31	0.64	มาก
3. มีการแสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น	4.13	0.74	มาก
4. ท่านมีความสามารถกำหนด นโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อบรรลุผลสำเร็จ	4.03	0.77	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ท่านมีการแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็น สิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า	4.02	0.77	มาก
6. ท่านมีความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตาม เป้าหมาย ภายใต้คำแนะนำที่เหมาะสม สามารถบอกปัญหา และอุปสรรคในการทำงานตลอดจนสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้น ได้ด้วยตนเอง	4.10	0.68	มาก
รวม	4.11	0.56	มาก
ด้านคุณภาพของงาน			
1. ท่านมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการสอนตลอดจน ปรับปรุงการทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็ว	4.12	0.71	มาก
2. ท่านมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและจัดลำดับความสำคัญ ของปัญหาได้ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหา หรือส่งต่อปัญหา ได้เหมาะสม	4.19	0.66	มาก
3. ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นได้	4.11	0.65	มาก
4. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่มีให้กับบุคคลอื่น ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	4.19	0.69	มาก
5. ท่านมีการประยุกต์ใช้สิ่งที่เรียนรู้หรือประสบการณ์ใหม่ ๆ มา ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	0.61	มาก
6. ท่านให้คำปรึกษาผู้อื่นให้เข้าใจถึงวิธีการและเทคนิคการทำงาน และขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การใช้ทรัพยากร ตลอดจนการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือได้	4.17	0.61	มาก
7. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	4.25	0.61	มาก
รวม	4.16	0.49	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน			
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งรู้ถึงวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	4.38	0.65	มาก
2. ท่านสามารถทำงานให้มีคุณภาพและปริมาณผลงานที่ออกมา (เปรียบเทียบกับคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย)	4.24	0.63	มาก
3. ผลลัพธ์ของงานที่ปฏิบัติได้ (เปรียบเทียบกับผลงานเป้าหมายที่กำหนดไว้)	4.23	0.65	มาก
4. ท่านส่งผลงานที่นอกเหนือจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามเวลาที่กำหนดไว้(พิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการทำงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้)	4.31	0.67	มาก
รวม	4.28	0.56	มาก
รวมผลการปฏิบัติงาน	4.18	0.41	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบดังนี้

ด้านประสิทธิผลของงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= 0.56) เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ระดับผลการปฏิบัติงานด้านการเอาใจใส่ในการทำงาน ท่านทำอย่างกระตือรือร้นสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.31$, S.D.=0.64) มีการแสดงออกว่าต้องการงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.13$, S.D.=0.74) ระดับผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายของท่านอยู่ในระดับใด ($\bar{X} = 4.12$, S.D.=0.78) ท่านมีความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย ภายใต้คำแนะนำที่เหมาะสม สามารถบอกปัญหาและอุปสรรคในการทำงานตลอดจนสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.10$, S.D.=0.68) ท่านมีความสามารถกำหนด นโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อบรรลุผล

สำเร็จ ($\bar{X} = 4.03$, S.D.=0.77) และท่านมีการแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า ($\bar{X} = 4.02$, S.D.=0.77) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.25$, S.D.=0.61) ท่านมีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหา หรือส่งต่อปัญหาได้เหมาะสม ($\bar{X} = 4.19$, S.D.= 0.66) ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่มีให้กับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.19$, S.D.=0.69) ท่านให้คำปรึกษาผู้อื่นให้เข้าใจถึงวิธีการและเทคนิคการทำงานและขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การใช้ทรัพยากร ตลอดจนการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือได้ ($\bar{X} = 4.17$, S.D.=0.61) ท่านมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงการสอน ตลอดจนปรับปรุงการทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.12$, S.D.=0.71) ท่านมีการประยุกต์ใช้สิ่งที่เรียนรู้หรือประสบการณ์ใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.11$, S.D.=0.61) และท่านให้ความร่วมมือกับองค์กรในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ($\bar{X} = 4.11$, S.D.=0.65) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D.= 0.56) เมื่อพิจารณารายข้อสามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งรู้ถึงวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D.=0.65) ท่านส่งผลงานที่นอกเหนือจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามเวลาที่กำหนดไว้(พิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการทำงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้) ($\bar{X} = 4.31$, S.D.= 0.67) ท่านสามารถทำงานให้มีคุณภาพและปริมาณผลงานที่ออกมา (เปรียบเทียบกับคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย) ($\bar{X} = 4.24$, S.D.=0.63) และผลลัพธ์ของงานที่ปฏิบัติได้ (เปรียบเทียบกับผลงานเป้าหมายที่กำหนดไว้) ($\bar{X} = 4.23$, S.D.=0.65) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ ดังนี้

(1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

(2) เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับการส่งผลของบรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Enter)

(n=356)

ตัวแปร เกณฑ์	ตัวพยากรณ์	b	β	t	R	R ²	F	SE _{est}
	a = 1.866			8.375 *				
ผลการ ปฏิบัติ งาน	E1	-0.031	-0.045	0.739				
	E2	-0.035	-0.067	-1.071				
	E3	-0.102	-0.116	-2.324 *				
	E4	0.264	0.296	5.150 *				
	E5	0.139	0.238	3.379 *				
	E6	-0.017	-0.018	-0.287	0.691	0.477	22.247*	±0.30381
	Q1	-0.247	-0.447	-6.748 *				
	Q2	0.142	0.210	3.192 *				
	Q3	0.179	0.225	3.739 *				
	Q4	-0.011	-0.013	-0.222				
	Q5	0.228	0.303	5.565 *				
	Q6	-0.065	0.098	-1.763				
	Q7	0.045	0.084	1.524				
	Q8	0.114	0.140	2.495 *				

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 6 สรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 14 ตัวที่มีต่อการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.691 (R = 0.691) หรือร้อยละ 47.70 (R² = 0.477) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±0.30381 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 8 ค่า

ประกอบด้วย บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ (E3) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน (E5) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย (Q2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ (Q3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Q5) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Q8) นอกนั้นส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) ผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Y}_i) = & 1.866 - 0.031E1 - 0.035E2 - 0.102E3 + 0.264E4 \\ & + 0.139E5 - 0.017E6 - 0.247Q1 + 0.142Q2 + 0.179Q3 \\ & - 0.011Q4 + 0.228Q5 - 0.065Q6 + 0.045Q7 + 0.114Q8 \end{aligned}$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Z}_i) = & -0.045E1 - 0.067E2 - 0.116E3 + 0.296E4 + 0.238E5 \\ & - 0.018E6 - 0.447Q1 + 0.210Q2 + 0.225Q3 - 0.013Q4 \\ & + 0.303Q5 - 0.098Q6 + 0.084Q7 + 0.140Q8 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ปรากฏดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับการส่งผลของบรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Stepwise)

(n=356)

ตัวแปร เกณฑ์	ตัวพยากรณ์	b	β	t	R	R ²	F	SE _{est}
	a = 1.76			9.131 *				
	Q3	0.195	0.244	4.848 *				
	Q5	0.227	0.302	6.252 *				
ผล	E4	0.233	0.261	4.937 *				
การ	Q1	-0.230	-0.417	-7.344 *				
ปฏิบัติ	Q8	0.126	0.155	2.978 *	0.684	0.468	33.847*	±0.30423
งาน	Q2	0.139	0.205	3.485 *				
	E5	0.106	0.181	2.873 *				
	E3	-0.098	-0.112	-2.369 *				
	Q6	-0.078	-0.118	-2.258 *				

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 7 สรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 14 ตัวที่มีต่อการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า มีตัวพยากรณ์ที่ดี จำนวน 9 ตัว และมีการส่งผลอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.684 ($R = 0.684$) หรือร้อยละ 46.80 ($R^2 = 0.468$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.30423 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 9 ค่า ประกอบด้วยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ (Q3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Q5) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Q8) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย (Q2) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน (E5) บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ (E3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Q6) และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) ผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Y}_2) = 1.796 + 0.195Q3 + 0.227Q5 + 0.233E4 - 0.230Q1 \\ + 0.126Q8 + 0.139Q2 + 0.106E5 - 0.098E3 - 0.078Q6$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Z}_2) = 0.244Q3 + 0.302Q5 + 0.261E4 - 0.417Q1 + 0.155Q8 \\ + 0.205Q2 + 0.181E5 - 0.112E3 - 0.118Q6$$

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัย 2 ประการ ดังนี้

- (1) ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- (2) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย
- (3) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติที (t-test) และสถิติเอฟ (F-test) ในการวิเคราะห์ สำหรับตอบสนองมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 8-16

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส

(1) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test : Independent) สำหรับตอบสนองมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน
สายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p	ความแตกต่าง
ชาย	161	4.20	0.41	0.737	0.462	ไม่แตกต่าง
195	93	4.17	0.40			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ($p = 0.465 > 0.05$)

สรุป ปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

(2) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (F-test : One Way ANOVA) สำหรับตอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน
สายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	p	ความแตกต่าง
22-24 ปี	79	4.15	0.47	9.010	0.000	แตกต่าง
25-27 ปี	124	4.18	0.48			
28-30 ปี	56	4.45	0.30			
31-33 ปี	74	4.07	0.12			
34-36 ปี	23	4.01	0.29			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ($p = 0.000 < 0.05$) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุป ยอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามอายุ

ผลการปฏิบัติงาน	อายุ(ปี)	22-24 ปี	25-27 ปี	28-30 ปี	31-33 ปี	34-36 ปี
ประสิทธิผลของงาน	22-24 ปี	-	0.03158	0.28119	0.01063	0.18465
	25-27 ปี	-	-	0.24962	0.04221	0.21622
	28-30 ปี	-	-	-	0.29183	0.46584*
	31-33 ปี	-	-	-	-	0.17401
	34-36 ปี	-	-	-	-	-
คุณภาพของงาน	22-24 ปี	-	0.06350	0.23301	0.1161	0.13256
	25-27 ปี	-	-	0.16952	0.07510	0.19605
	28-30 ปี	-	-	-	0.24462	0.36557
	31-33 ปี	-	-	-	-	0.12095
	34-36 ปี	-	-	-	-	-
ความสามารถ เกี่ยวกับงาน	22-24 ปี	-	0.00809	0.38856*	0.20121	0.08737
	25-27 ปี	-	-	0.38047*	0.20930	0.09546
	28-30 ปี	-	-	-	0.58977*	0.47593*
	31-33 ปี	-	-	-	-	0.1138
	34-36 ปี	-	-	-	-	-

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	อายุ(ปี)	22-24 ปี	25-27 ปี	28-30 ปี	31-33 ปี	34-36 ปี
ในภาพรวม	22-24 ปี	-	0.03439	0.30092*	0.07448	0.13486
	25-27 ปี	-	-	0.26654*	0.10887	0.16924
	28-30 ปี	-	-	-	0.37541*	0.43578*
	31-33 ปี	-	-	-	-	0.06037
	34-36 ปี	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม มีจำนวน 4 คู่ คือ อายุ 22-24 ปีกับอายุ 28-30 ปี (0.30092) อายุ 25-27 ปีกับอายุ 28-30 ปี (0.26654) อายุ 28-30 ปีกับอายุ 31-33 ปี (0.37541) และอายุ 28-30 ปีกับอายุ 34-36 ปี (0.43578) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของงาน มีจำนวน 1 คู่ คือ อายุ 28-30 ปีกับอายุ 34-36 ปี (0.46584) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน มีจำนวน 4 คู่ คือ อายุ 22-24 ปีกับอายุ 28-30 ปี (0.38856) อายุ 25-27 ปีกับอายุ 28-30 ปี (0.38047) อายุ 28-30 ปีกับอายุ 31-33 ปี (0.58977) และอายุ 28-30 ปีกับอายุ 34-36 ปี (0.47593) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

(3) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (F-test : One Way ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	p	ความแตกต่าง
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	3.92	0.31	4.881	0.002	แตกต่าง
ปริญญาตรี	212	4.14	0.46			
ปริญญาโท	129	4.25	0.29			
ปริญญาเอก	8	4.50	0.12			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ($p = 0.002 < 0.05$) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุป ยอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
ประสิทธิภาพของงาน	ต่ำกว่า ป.ตรี	-	0.42812	0.61093*	0.96429*
	ป.ตรี	-	-	0.18280*	0.53616
	ป.โท	-	-	-	0.35336
	ป.เอก	-	-	-	-

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
คุณภาพของงาน	ต่ำกว่า ป.ตรี	-	0.05487	0.21057	0.53061
	ป.ตรี	-	-	0.15570*	0.47574
	ป.โท	-	-	-	0.32004
	ป.เอก	-	-	-	-
ความสามารถเกี่ยวกับงาน	ต่ำกว่า ป.ตรี	-	0.17941	0.18937	0.26786
	ป.ตรี	-	-	0.00996	0.08844
	ป.โท	-	-	-	0.07849
	ป.เอก	-	-	-	-
ในภาพรวม	ต่ำกว่า ป.ตรี	-	0.22080	0.33695*	0.58759*
	ป.ตรี	-	-	0.11615*	0.36678*
	ป.โท	-	-	-	0.25063
	ป.เอก	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม มีจำนวน 4 คู่ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาโท (0.33695) ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาเอก (0.58759) ปริญญาตรีกับปริญญาโท (0.11615) และปริญญาตรีกับปริญญาเอก (0.36678) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของงาน มีจำนวน 3 คู่ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาโท (0.61093) ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาเอก (0.96429) และปริญญาตรีกับปริญญาโท (0.18280) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า มีจำนวน 1 คู่ คือ ปริญญาตรีกับปริญญาโท (0.15570) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (F-test : One Way ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามรายได้

รายได้/เดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	p	ความแตกต่าง
ต่ำกว่า 20,000 บาท	31	4.23	0.46	9.965	0.000	แตกต่าง
20,001-30,000 บาท	232	4.11	0.43			
30,001-40,000 บาท	35	4.46	0.18			
มากกว่า 40,000 บาท	58	4.30	0.30			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามรายได้/เดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ($p = 0.002 < 0.05$) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุป ขอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)
จำแนกตามรายได้

ผลการปฏิบัติงาน	รายได้/เดือน (บาท)	ต่ำกว่า 20,000	ต่ำกว่า		
			20,001-30,000	30,001-40,000	มากกว่า 40,000
ประสิทธิผลของงาน	ต่ำกว่า 20,000	-	0.09279	0.24424	0.24917
	20,001-30,000	-	-	0.33703*	0.34195*
	30,001-40,000	-	-	-	0.00493
	มากกว่า 40,000	-	-	-	-
คุณภาพของงาน	ต่ำกว่า 20,000	-	0.39345*	0.10099	0.18163
	20,001-30,000	-	-	0.49444*	0.21182*
	30,001-40,000	-	-	-	0.28262*
	มากกว่า 40,000	-	-	-	-
ความสามารถ เกี่ยวกับงาน	ต่ำกว่า 20,000	-	0.17941	0.18937	0.26786
	20,001-30,000	-	-	0.00996	0.08844
	30,001-40,000	-	-	-	0.07849
	มากกว่า 40,000	-	-	-	-
ในภาพรวม	ต่ำกว่า 20,000	-	0.11815	0.22859	0.07183
	20,001-30,000	-	-	0.34675*	0.18998*
	30,001-40,000	-	-	-	0.15677
	มากกว่า 40,000	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม มีจำนวน 2 คู่ คือ รายได้ 20,001-30,000 บาทกับรายได้ 30,001-40,000 บาท (0.34675) และรายได้ 20,001-30,000 บาทกับรายได้มากกว่า 40,000 บาท (0.18998) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของงาน มีจำนวน 2 คู่ คือ รายได้ 20,001-30,000 บาทกับรายได้ 30,001-40,000 บาท (0.33703) และรายได้ 20,001-30,000 บาทกับรายได้มากกว่า 40,000 บาท (0.34195) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า มีจำนวน 4 คู่ คือ รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท กับรายได้ 20,001-30,000 บาท (0.39345) รายได้ 20,001-30,000 บาทกับรายได้ 30,001-40,000 บาท (0.49444) รายได้ 20,001-30,000 บาทกับรายได้มากกว่า 40,000 บาท (0.21182) และรายได้ 30,001-40,000 บาทกับรายได้มากกว่า 40,000 บาท (0.28262) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (F-test : One Way ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	p	ความแตกต่าง
ต่ำกว่า 3 ปี	175	4.14	0.48	8.849	0.000	แตกต่าง
4-6 ปี	82	4.38	0.36			
7-10 ปี	93	4.09	0.19			
มากกว่า 10 ปี	6	4.24	0.23			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ($p = 0.000 < 0.05$) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุป ขอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			
		ต่ำกว่า 3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ประสิทธิผลของงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	-	0.23166*	0.06097	0.17746
	4-6 ปี	-	-	0.17069	0.05420
	7-10 ปี	-	-	-	0.11649
	มากกว่า 10 ปี	-	-	-	-
คุณภาพของงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	-	0.12200	0.00158	0.20272
	4-6 ปี	-	-	0.12358	0.08072
	7-10 ปี	-	-	-	0.20430
	มากกว่า 10 ปี	-	-	-	-
ความสามารถเกี่ยวกับงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	-	0.36624*	0.19120	0.08905
	4-6 ปี	-	-	0.55744*	0.45528
	7-10 ปี	-	-	-	0.10215
	มากกว่า 10 ปี	-	-	-	-
ในภาพรวม	ต่ำกว่า 3 ปี	-	0.23997*	0.04394	0.09704
	4-6 ปี	-	-	0.28390*	0.14292
	7-10 ปี	-	-	-	0.14098
	มากกว่า 10 ปี	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปีกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี (0.23997) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปีกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี (0.28390) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของงาน มีจำนวน 1 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปีกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี (0.23166) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปีกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี (0.36624) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปีกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี (0.55744) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

(6) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (F-test : One Way ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	p	ความแตกต่าง
โสด	249	4.11	0.62	3.114	0.046	แตกต่าง
สมรส	58	3.99	0.42			
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	49	4.26	0.27			

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ($p = 0.046 < 0.05$) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุป ขอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ผลการปฏิบัติงาน	สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
ประสิทธิผลของงาน	โสด	-	0.12643	0.14410
	สมรส	-	-	0.27053*
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	-	-	-
คุณภาพของงาน	โสด	-	0.16585	0.01263
	สมรส	-	-	0.15321
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	-	-	-
ความสามารถเกี่ยวกับงาน	โสด	-	0.15792	0.60659*
	สมรส	-	-	0.76451*
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	-	-	-
ในภาพรวม	โสด	-	0.04478	0.15837*
	สมรส	-	-	0.11359
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม มีจำนวน 1 คู่ คือ สถานภาพโสดกับหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.15837) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของงาน มีจำนวน 1 คู่ คือ สถานภาพสมรสกับหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.27053) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน พบว่า มีจำนวน 2 คู่ คือ สถานภาพโสดกับหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.60659) และสถานภาพสมรสกับหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.76451) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ระดับการส่งผลของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Enter)

1. (n=356)								
ตัวแปร เกณฑ์	ตัวพยากรณ์	b	β	t	R	R ²	F	SE _{est}
	a = 2.016			8.195 *				
ผล	E1	-0.119	-0.174	-2.639 *				
การ	E2	-0.009	-0.017	-0.291				
ปฏิบัติ	E3	0.068	0.077	1.406	0.385	0.148	61.504 ±0.38070	
งาน	E4	0.319	0.357	5.611 *				
	E5	0.030	0.051	0.724				
	E6	0.274	0.290	5.026 *				

จากตารางที่ 19 สรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 6 ตัวของบรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.385 ($R = 0.385$) หรือร้อยละ 14.80 ($R^2 = 0.148$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.38070 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ค่า ประกอบด้วย บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร (E1) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน (E5) นอกนั้นส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ บรรยากาศองค์กรด้านการ

ได้รับการยอมรับ (E4) ผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Y}_3) = 2.016 - 0.019E1 - 0.009E2 - 0.068E3 + 0.319E4 \\ + 0.030E5 + 0.274E6$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Z}_3) = -0.174E1 - 0.017E2 + 0.077E3 + 0.357E4 \\ + 0.051E5 + 0.290E6$$

3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ระดับการส่งผลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย (Enter)

(n=356)

ตัวแปร เกณฑ์	ตัวพยากรณ์	b	β	t	R	R ²	F	SE _{est}
	a = 1.935			10.956 *				
ผล	Q1	-0.155	-0.281	-5.000 *				
การ	Q2	0.092	0.136	2.147 *				
ปฏิบัติ	Q3	0.255	0.320	6.325 *				
งาน	Q4	0.068	0.081	1.397	0.629	0.396	28.385	±0.32388
	Q5	0.225	0.299	5.827 *				
	Q6	-0.076	-0.114	-1.986 *				
	Q7	0.024	0.044	0.776				
	Q8	0.145	0.178	3.182 *				

จากตารางที่ 20 สรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 8 ตัวของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.629 ($R = 0.629$) หรือร้อยละ 39.60 ($R^2 = 0.396$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.32388 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 ค่า ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย (Q2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ (Q3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Q5) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Q6) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงาน มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Q8) นอกนั้นส่งผลอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ (Q3) ผลดังกล่าว นอกนั้นส่งผลอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) ผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Y}_d) = & 1.935 - 0.155Q1 + 0.092Q2 + 0.255Q3 + 0.068Q4 \\ & + 0.225Q5 - 0.076Q6 + 0.024Q7 + 0.145Q8 \end{aligned}$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Z}_d) = & -0.281Q1 + 0.136Q2 + 0.320Q3 + 0.081Q4 \\ & + 0.299Q5 - 0.114Q6 + 0.044Q7 + 0.178Q8 \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย “ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย” ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากิจกรรมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย (2) เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.967 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลของการวิจัย

1. สรุปปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 356 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีอายุในช่วง 25-27 ปี มากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 มีรายได้ อยู่ในช่วง 20001-30000 บาท/เดือน มากที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 3 ปี มากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 และมีสถานภาพการสมรสโสด มากที่สุด จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90

2. สรุปผลการศึกษากิจกรรมด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน

2.1 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.60) ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.78) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.46) ด้านการได้รับการยอมรับ ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.46) ด้านการได้รับการสนับสนุน ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.70) ด้านความยืดหยุ่นผูกพัน ($\bar{X}=3.92$, S.D.=0.43) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่

2.2 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $S.D.=0.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.79$, $S.D.= 0.74$) ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีที่มีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.88$, $S.D.= 0.60$) ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.95$, $S.D.= 0.51$) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ($\bar{X} = 3.94$, $S.D.= 0.49$) ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม ($\bar{X} = 3.78$, $S.D.= 0.54$) ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ($\bar{X} = 4.01$, $S.D.= 0.61$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ($\bar{X} = 3.81$, $S.D.= 0.76$) ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ($\bar{X} = 3.92$, $S.D.= 0.50$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่

2.3 ผลการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, $S.D.=0.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลของงาน ($\bar{X} = 4.11$, $S.D.= 0.56$) ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.16$, $S.D.= 0.49$) ด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน ($\bar{X} = 4.28$, $S.D.= 0.56$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่

3. สรุปผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 14 ตัวที่มีต่อการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.691 ($R = 0.691$) หรือร้อยละ 47.70 ($R^2 = 0.477$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.30381 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 8 ค่า ประกอบด้วย บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ (E3) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน (E5) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีที่มีความปลอดภัย (Q2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ (Q3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Q5) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Q8) นอกนั้นส่งผลอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) ผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Y}_1) = & 1.866 - 0.031E1 - 0.035E2 - 0.102E3 + 0.264E4 \\ & + 0.139E5 - 0.017E6 - 0.247Q1 + 0.142Q2 + 0.179Q3 \\ & - 0.011Q4 + 0.228Q5 - 0.065Q6 + 0.045Q7 + 0.114Q8 \end{aligned}$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Z}_1) = & -0.045E1 - 0.067E2 - 0.116E3 + 0.296E4 + 0.238E5 \\ & - 0.018E6 - 0.447Q1 + 0.210Q2 + 0.225Q3 - 0.013Q4 \\ & + 0.303Q5 - 0.098Q6 + 0.084Q7 + 0.140Q8 \end{aligned}$$

3.2 สรุปผลการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจสายการบินในประเทศไทย พบว่า ปัจจัย ทั้ง 14 ตัว มีตัวพยากรณ์ที่ดีจำนวน 9 ตัว มีการส่งผลอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 0.684 ($R = 0.684$) หรือร้อยละ 46.80 ($R^2 = 0.468$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.30423 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 9 ค่า ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ (Q3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Q5) บรรยากาศองค์การด้านการได้รับการยอมรับ (E4) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Q8) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย (Q2) บรรยากาศองค์การด้านการได้รับการสนับสนุน (E5) บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ (E3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Q6) และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) ผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Y}_2) = & 1.796 + 0.195Q3 + 0.227Q5 + 0.233E4 - 0.230Q1 \\ & + 0.126Q8 + 0.139Q2 + 0.106E5 - 0.098E3 - 0.078Q6 \end{aligned}$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ผลการปฏิบัติงาน } (\hat{Z}_2) = & 0.244Q3 + 0.302Q5 + 0.261E4 - 0.417Q1 + 0.155Q8 \\ & + 0.205Q2 + 0.181E5 - 0.112E3 - 0.118Q6 \end{aligned}$$

4. สรุปผลการศึกษาเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 บัณฑิตวิทยาลัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สำหรับทาบ้านแตกต่างกัน

4.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามบัณฑิตวิทยาลัยส่วนบุคคล ดังตารางที่ 21

บัณฑิตวิทยาลัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
		สมมติฐานสมมติฐาน	
เพศที่แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test : Independent		✓
อายุที่แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F-test : One Way ANOVA	✓	
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F-test : One Way ANOVA	✓	
รายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F-test : One Way ANOVA	✓	
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F-test : One Way ANOVA	✓	
สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F-test : One Way ANOVA	✓	

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานบัณฑิตวิทยาลัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนบัณฑิตวิทยาลัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

4.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 2

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย	สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	✓	

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 3

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 2	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย	สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	✓	

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 สรุปได้ว่า ขอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีประเด็นในการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส แตกต่างกันมีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไม่ไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เพศ เป็นเพียงตัวบ่งชี้คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล แต่ในการปฏิบัติงานไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายย่อมได้รับการพิจารณาให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตามความรู้ ความสามารถ และบุคลากรต่างตั้งใจปฏิบัติงานของตนเองให้ดีที่สุด เนื่องจากหลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเงินเดือนใช้ผลการปฏิบัติงานในการพิจารณา ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายย่อมได้รับการพิจารณาที่ยุติธรรม เสมอภาค เท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีเพศต่างกัน แต่มีระดับผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เนื่องจากการเลื่อนขั้นเงินเดือนจะพิจารณาตามผลการปฏิบัติงาน แม้ว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย จะมีขวัญและกำลังใจ มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานมากขึ้น เพราะเล็งเห็นถึง โอกาส และความเจริญก้าวหน้า แต่ขาดประสบการณ์ในการทำงาน และปรับตัวให้เข้ากับกฎ ระเบียบใหม่ ๆ ที่ไม่คุ้นเคยได้ยาก ส่วนบุคลากรที่มีอายุมากแล้ว ซึ่งมีความพร้อมที่จะปรับตัวยอมรับในกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ใหม่ ๆ จากประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน ทำให้มุมมองในเรื่องต่าง ๆ ก็จะมีความก็จะแตกต่างกันมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีอายุต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารที่รับได้ดี ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่ไม่ได้รับการศึกษา หรือมีการศึกษาไม่สูงมากนัก มุมมองใน

เรื่องต่าง ๆ ก็จะต่างกันทั้งความคิด ทักษะคิด และการตัดสินใจ ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับรายได้ต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า รายได้ (Income) ของบุคคล คือ รางวัลตอบแทนในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ ในขั้นสูงขึ้นไป จากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความสอดคล้องตรงกับลักษณะของงาน (Validity) และทำให้ทราบได้ว่าบุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะ ช่วยผลิตสินค้าและบริการได้ตามความต้องการขององค์กรหรือไม่ ผลงานที่ได้คุ้มกับค่าตอบแทนที่หน่วยงานหรือองค์กรจ่ายให้หรือไม่ บุคลากรที่มีรายได้สูงย่อมมีมุมมอง ทักษะคิด และแรงจูงใจในเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างไปจากบุคลากรที่มีรายได้น้อย ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระยะเวลา ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ผ่าน ๆ มาจะหมายถึงประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่สั่งสมมา และจะทำให้คน ๆ นั้นมีมุมมอง ความคิด ทักษะคิด และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางลึกซึ้ง ส่วนผู้ที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน หรือยังไม่มีประสบการณ์ หรือมีประสบการณ์น้อยก็จะมีมุมมอง ความคิด ทักษะคิด และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีระยะเวลา ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ประเด็นสำคัญที่สุด สถานภาพสมรส มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของบุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากไม่มีภาระผูกพัน หรือคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบมากเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ทั้ง 6 ตัว พบว่า มีอิทธิพลและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.385 ($R = 0.385$) หรือร้อยละ 14.80 ($R^2 = 0.148$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ทั้ง 6 ตัว มีอิทธิพลและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ค่า ประกอบด้วย บรรยากาศองค์กรด้าน โครงสร้างองค์กร (E1) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน (E5) นอกนั้นส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด คือ บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการที่จะส่งเสริมปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ก็ไม่จำเป็นต้องเน้นปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรทั้ง 6 ด้าน อาจจะเน้นใน 3 ด้าน คือ บรรยากาศองค์กรด้าน โครงสร้างองค์กร (E1) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน (E5) โดยเน้นบรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) เป็นพิเศษ เพราะเป็นปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลและส่งผล ($\beta = 0.357$) ต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ตัว พบว่า มีอิทธิพลและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย อยู่ในระดับสูง มีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.629 ($R = 0.629$) หรือร้อยละ 39.60 ($R^2 = 0.396$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ตัว มีอิทธิพลและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 ค่า ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย (Q2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ (Q3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้าน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Q5) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Q6) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงาน มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Q8) นอกนั้นส่งผลอย่างไม่มี

นัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ (Q3) ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการที่จะส่งเสริมปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ก็อาจไม่จำเป็นต้องเน้นปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน อาจจะเน้นใน 6 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย (Q2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (Q3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Q5) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการ ยุติธรรม (Q6) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Q8) โดยเน้นคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (Q3) เป็นพิเศษ เพราะเป็นปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลและส่งผล ($\beta = 0.320$) ต่อผลการปฏิบัติงานมากที่สุด

แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์วิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานพร้อมกัน (สมมติฐานข้อที่ 2 และสมมติฐานข้อที่ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลและระดับการส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย พร้อมกันทั้ง 14 ตัว พบว่า ปัจจัยทั้ง 14 ตัวที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย อยู่ในระดับสูง มีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.691 ($R = 0.691$) หรือร้อยละ 47.70 ($R^2 = 0.477$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทั้ง 14 ตัว มีอิทธิพลและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย สูงกว่าแยกวิเคราะห์ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทีละปัจจัย ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการที่จะส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ก็ไม่จำเป็นต้องเน้นปัจจัย ทั้ง 14 ด้าน อาจจะเน้นใน 9 ด้านเป็นหลัก คือ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร (E1) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ (E4) บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน (E5) และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม (Q1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย (Q2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (Q3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (Q5) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Q6) และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Q8)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ครั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านโครงสร้างองค์กร ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ นโยบายการบริหาร และการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การกำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน และการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านความรับผิดชอบ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการแบ่งแยกอำนาจตัดสินใจในงานตามอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน

ด้านการได้รับการยอมรับ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การยอมรับฟังความคิดเห็น และการตัดสินใจในการทำงานของผู้อื่น

ด้านการได้รับการสนับสนุน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ตามตำแหน่งหน้าที่การงานที่ร้องขอ

ด้านความยึดมั่นผูกพัน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การธำรงรักษาบุคลากร ให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรให้มากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน .

ด้านสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและลักษณะงานที่ส่งเสริมให้มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี

ด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การสนับสนุนและสร้างโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานของบุคลากร เช่น การจัดสัมมนา และการฝึกอบรม

ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การสนับสนุนการแสวงหาความก้าวหน้า และความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ด้านลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การให้ความเสมอภาค และความเป็นธรรมกับบุคลากรทุกคน

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ ความเหมาะสมของปริมาณงานให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ

ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานเพื่อประโยชน์ให้กับสังคม

3. ด้านผลการปฏิบัติงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านประสิทธิผลของงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การกำหนด นโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า

ด้านคุณภาพของงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การให้ความร่วมมือกับองค์กรในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการประยุกต์ใช้สิ่งที่ยั่งยืนหรือประสบการณ์ใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความสามารถเกี่ยวกับงาน ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐาน (เปรียบเทียบกับผลงานเป้าหมายที่กำหนดไว้) เพื่อให้คุณภาพและปริมาณผลงานที่ออกมา (เปรียบเทียบกับคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินแอร์เอเชีย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้ใช้บริการด้วย

2. ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินทุกบริษัท ในระดับประเทศ

3. นอกจาก ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน แล้ว ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หรือกฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. ควรศึกษา ผลกระทบที่เกิดจากผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินแอร์เอเชีย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้ใช้บริการด้วย เพื่อเป็นผลย้อนกลับมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้รับ อาจเบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริงบ้างเล็กน้อย อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมในขณะที่ตอบ
อารมณ์ของผู้ตอบ ดังนั้นจึงควรเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เช่น เวลาช่วงเช้า เวลา
ช่วงบ่าย และเวลาช่วงเย็น เพื่อให้ได้ค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. 2559. สถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2559, จาก <https://www.tourism.go.th/home/details/11/221/25516>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์องค์กร. (หนังสือ)
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. 2541. “การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ไทยแอร์เอเชีย. 2559. บทวิเคราะห์. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2559, จาก <http://aot.listedcompany.com/transport.html>
- นงลักษณ์ เพิ่มชาติ. 2548. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2558, จาก <http://it.nation.ac.th/studentresearch/searchs.php?kserach=mpa&ix=2>.
- มนัสวี ชาดาสิทธิ์. 2549. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรศรีสะเกษ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหาร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มาลินี ธรรมบุตร. 2550. “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ยุทธ ไถยวรรณ. 2546. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รติกรณ์ จงวิศาล. 2554. มนุษย์สัมพันธ์ : พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตนา วรยศ. 2549. “คุณภาพชีวิตของแรงงานสตรีลาวในจังหวัดหนองคาย”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2559. มลนิธิวิกิมีเดีย. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2559, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/โครงการทางวรรณกรรม>.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2559 บทวิเคราะห์. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2559,

จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/Search.aspx?cid=5>

สถาบันดำรงราชานุภาพ. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2557. การวิจัยเรื่องการ

กระจายอำนาจของกระทรวง ทบวง กรม ลงภูมิภาคและท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

สมยศ นาวิการ. 2547. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, ชีระพร อุวรรณโน, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และนิรันดร์ แสงสวัสดิ์ 2540.

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน กรุงเทพฯ : ศูนย์วิจัยปฏิบัติการพัฒนา
การศึกษาและสังคม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. 2559. สถิติของการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2559,

จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com>.

Altmann, R. 2000. "Forecasting Your Organizational Climate". **Journal of Property
Management** 65, 4 : 62-65.

Brown, W. and D.Moberg. 1980. **Organization Theory and Management: A
Macroapproach**. New York: John Wiley & Sons.

Bushe, G. R., Havlovic, S. J. and Coetzer, G. 1996. "Exploring empowerment
from the inside out". **Journal for Quality and Participation**. 19, 2 : 36-45.

Cancelliere, et al., 2011. Are workplace health promotion programs effective at improving
presenteeism in workers? a systematic review and best evidence synthesis of the
literature. **World Allergy Organization Journal**.

Chinho, Lin et al. 1999. **Introduction to Industrial Engineering and Management**.
Taipei : Jun Jie.

Colvin, A. J. S. & Boswell, W. R. 2007. **The problem of action and interest alignment:
Beyond job requirements and incentive compensation**
<http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/articles/579>

Donald F. Harvey and Donald R. Brown. 2002. **An Experiential Approach Organization
Development**. Anglewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.

Efraty and Sirgy .2001. "New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need
Satisfaction and Spillover Theories". September 2001, Volume 55, Issue 3, : 241-302.

Gilmer 1981. **Human Behavior in Organization**. New Jersey : Prentice - Hall.

- Guest, R.H. 1982. **Quality of Work Life–Learning from Tarrytown.** Harvard Business Review. 10 (July-August 1979) : 76-86.
- Guest, D. 2011. **Human Resource Management and Performance : a Review and Research Agenda.** **International Journal of Human Resource Management.** 8: 263-276. Managing the Human Side of Work. 8th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Hackman, L. and J.L.Sattle. 1997. **Improving Life at Work : Behavioral Science Approach to Organizational Change.** California : Goodyear Publishing.
- Havlovic 1996. “Transformation of Employment Relations Systems in Central and Eastern Europe”. **SAGE Journals Migration Information Portal.**
- House, E.F., and Cummings, T.G. 1985. **Organizational Development and Change.** St.Paul, Minn : West.
- Huse, E.F. and Cummings, T.G. 1985, Organization. Development and Change, West, St Paul, MN.
- Kaprinis Stylianos. 2013. Employee performance appraisal in health clubs and sport organizations: a review. *American Journal of Sports Scienc* 2013; 1(4) : 44-57.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. 1970. **Determining Sample Size for Research Activities.** *Educational and Psychological Measurement*, 30 (3), pp. 607-610.
- Litwin, G. W., & Stringer, J. R. A. 1968. **Motivative and Organization Climate, Division of Research.** Boston: Harvard university graduate school of business.
- Mathis and Jackson. 2003. **Human Resource Management.** (10 thed.) Thomson-South Western.
- McClelland, David C. 1961. *The Achieving Society.* New York : D. Van Nostrand Company Ine.
- Mei Retno Adiwaty. 2009. “The Factors Influencing The Employee Preformance in pt Hikmah Sejahtera Surabaya”. Factors Influencing The Employee **Journal of Economics, Business and Accountancy** Ventura Volume 13, No. 3, December 2010, pages 185 – 194.
- Ojokuku, R.M. 2013. Effect of Performance Appraisal System on Motivation and Performance of Academics in Nigerian Public Universittes. **Australian Journal of Business and Management Research** Vol.3 No.03 [20-28].

- Robbin, Stephen P. and Coulter, Mary 2005. **Management**. 8th ed Prentice Hall. Shrovan, D.J. Quality of Work Life : **Perspective for Business and Public Sector**. The United States of America. 1983. **Addison – Wesley** Publishing Company.
- Steers, R. M. & Porter, L.W. 1979. **Motivation and Work Behavior**. New York : McGraw-Hall Book Company.
- Stringer. R. 2002. **Leadership and organization climate**. New Jersey: McGraw – Hill.
- Susan E. Jackson. 2000. **Managing Human Resources : A Partnership Perspective**. South-Western College Publishing
- Umstot, D.D. 1984. **Understanding Organizational Behavior**. New York : West Publishing,
- Walton, Richard E. 1973. **Quality of Working Life: What is it?**. Sloan Management Review. 4,7 : 20-23.
- Walton, R.E. 1974. **“Improving the Quality of Work Life**. Harvard Business Review. 12 : May-June.
- Zeinabadi, H, 2010. **Job satisfaction and organization commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers**. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 5, 998-1003.,

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายธนกร ณรงค์วานิช
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2499
สถานที่เกิด	อำเภอคูสิต จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ในปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 1110/143 ซอย 11 ถนนฉลองกรุง แขวงลำปลาทิว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าสาขาวิชาธุรกิจการบิน วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2531 น.บ. จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2552 บธ.ม. จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

