

อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์

The influence of Organizational climate on Quality Of work life and Performance of personnel in the Thai Lion Airline

สุภัทรา สงครามศรี

Supattra Songkramsri

นักวิชาการอิสระ

Independent Academician

Corresponding author, E-mail: nim.dm5@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาระดับบรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ (2) ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จำนวน 440 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2559 ถึงสิงหาคม 2559 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 350 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response rate) ร้อยละ 79.54 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL โดยใช้เทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM)

ผลการวิจัยพบว่า (1) บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ (2) บรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (0.96) ผลการปฏิบัติงาน (0.49) และคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (0.25) นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงาน ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากบรรยากาศองค์กร (0.24) ผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 (3) แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือค่าดัชนี $\chi^2/df = 0.84$, CFI = 1.00, GFI = 0.98, AGFI = 0.96, RMSEA = 0.000 และ SRMR = 0.015

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์กร ; คุณภาพชีวิตในการทำงาน ; ผลการปฏิบัติงาน และบุคลากรสายการบินไทยไลอ้อนแอร์



ABSTRACT

This research aimed to study (1) Level of Organizational Climate on Quality of work life and performance of personnel in the Thai Lion Airline (2) overall influences of Organizational Climate, Quality of work life and performance of personnel in the Thai Lion Airline and test model are consistent with empirical data based. Samples selected by Simple random sampling were 440 personnel in the Thai Lion Airline. Data was collected by a questionnaire during the period June to August 2016. In total 350 questionnaires were returned, representing a response rate of 79.54%. The data was analyzed using technical analysis, structural equation model.

The results of the research showed that: (1) The overall and each of item of Organizational Climate, on Quality of work life and performance at high level (2) The Organizational Climate has a direct positive influence on the Quality of work life (0.96) and performance (0.49). The Quality of work life has a direct positive influence on the performance (0.25). In addition, the performance influenced indirectly on the Organizational Climate (0.24) with statistical significance at .01 level. (3) The model simulations are consistent with empirical data based on a harmonized index of 6 indexes of accepted criteria. The index is: $c2/df = 0.84$, $CFI = 1.00$, $GFI = 0.98$, $AGFI = 0.96$, $RMSEA = 0.000$ and $SRMR = 0.015$.

Keywords : Organizational Climate; Quality of work life; performance and Thai Lion Airline personnel

บทนำ

นับตั้งแต่ปี 2556-2558 ภาพรวมธุรกิจการบินในประเทศไทย มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เกิดจากการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของประเทศไทย ธุรกิจการบินเกิดการขยายตัว โดยเฉพาะธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airline) ทั้งในประเทศและในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก [1] ประกอบกับการเปิดเสรีทางการบิน ที่คณะกรรมการการบินพลเรือน (กปร.) ได้มีการยกเลิกเพดานอัตราค่าโดยสารขั้นต่ำภายในประเทศ ในปี พุทธศักราช 2546 ซึ่งอัตราค่าโดยสารขั้นต่ำเดิมกำหนดไว้ 3.82 บาทต่อกิโลเมตร และขึ้นสูง 6.82 บาทต่อกิโลเมตร เพื่อที่จะเป็นการส่งเสริม ให้มีสายการบินสามารถเข้ามาแข่งขันทางด้านราคามากขึ้น และเพื่อเปิดโอกาสให้สายการบินต้นทุนต่ำสามารถคำนวณอัตราค่าโดยสารราคาถูกลง เมื่อเทียบกับอัตราค่าโดยสารของสายการบินแบบเดิม ซึ่งผลดังกล่าวก่อให้เกิดธุรกิจในรูปแบบใหม่ขึ้น โดยใช้อัตราค่าโดยสารหรือบริการมาเป็นจุดขาย หรือที่เรียกธุรกิจการบินประเภทนี้ว่า สายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airline) สำหรับในประเทศไทยนั้น สายการบิน ต้นทุนต่ำเกิดขึ้นครั้งแรกในปี 2547 โดยสายการบินแอร์เอเชีย (Air Asia) ของประเทศมาเลเซียร่วมทุน กับกลุ่มชิน คอร์ปอเรชั่น เมื่อวันที่ 12

พฤศจิกายน 2546 [2]

สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นในธุรกิจการบินของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ นอกจากส่งผลทางด้านราคาแล้ว ด้านการให้บริการของสายการบิน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของการให้บริการบนเครื่องบินโดยสาร หรือแม้แต่การให้บริการบนภาคพื้นดินก็ตาม ส่งผลกระทบต่อธุรกิจทำให้ต้องมีการปรับสภาพการบริหารองค์กร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ ความสามารถขององค์กรและความได้เปรียบทางการแข่งขัน [3] รวมทั้งต้องมีการปรับตัวในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้เกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่ง “ทรัพยากรมนุษย์” (Human resource) เป็นปัจจัยที่องค์กรต้องให้ความสำคัญที่สุด เพราะเป็นตัวขับเคลื่อนและใช้ทรัพยากรทุกอย่างขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร กล่าวคือ องค์กรต้องสร้างบุคลากร ให้มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รวมไปถึงการมีสุขภาพ จิตใจที่ดี มีสภาพแวดล้อม มีความปลอดภัย ได้รับสิ่งตอบแทน ที่ยุติธรรม และเพียงพอ มีความเจริญรุ่งเรืองและมั่นคงในการทำงาน เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม จะช่วยสร้างกำลังใจที่ดีให้กับบุคลากร [4] ทั้งนี้พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะพฤติกรรมการทำงานสนับสนุนและเป็นประโยชน์

ต่อการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตหรือผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น [5] กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ถ้ามีความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นบุคคลที่ทำงานได้ดี [6] นอกจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แล้ว บรรยากาศขององค์กร (Organizational climate) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เพราะเป็นลักษณะของสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งสามารถทำให้บุคลากรรับรู้ได้ และส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น เป็นการบ่งบอกถึงคุณลักษณะต่าง ๆ ทำให้แตกต่างไปจากองค์กรอื่น [14] กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานนอกจากจะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์แล้ว องค์กรประกอบหนึ่งที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้ นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)

สายการบินไทยไลออนแอร์ (Thai Lion Air) เป็นสายการบินต้นทุนต่ำ เกิดจากการร่วมทุนระหว่างสายการบิน ไลออนแอร์ ประเทศอินโดนีเซีย และกลุ่มนักธุรกิจชาวไทย เริ่มให้บริการในวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ท่ามกลางการแข่งขันกับสายการบินต้นทุนต่ำรายอื่น ๆ ที่ได้เปิดให้บริการมาก่อนแล้ว [7] เช่น แอร์เอเชีย (AirAsia) ไทยแอร์เอเชีย (Thai Air Asia) นกแอร์หรือ นกมินิ (Nok Air หรือ Nok Mini) การบินไทยสมายล์หรือไทยสมายล์ (Thai Smile) กานต์แอร์ (Kan Air) แฮปปี้แอร์ (Happy Air) และ โอเรียนท์ไทยแอร์ไลน์ (Orient Thai Airlines) ทั้งในด้านการตลาด ด้านนโยบาย ด้านราคา และการให้บริการของบุคลากรในด้านต่าง ๆ เพื่อรักษาความสามารถ ในการแข่งขันที่จะมีมากยิ่งขึ้นในอนาคต ต้องพยายามทำให้บรรยากาศภายในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการทำงาน บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี มีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีโอกาสเจริญรุ่งเรืองในหน้าที่การทำงานได้อย่างมั่นคง ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีศักยภาพ และความสามารถสร้างความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรได้ [8]

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลออนแอร์ โดยศึกษา บรรยากาศขององค์กร (Organizational climate) โดยใช้

แนวคิดของ Stringer [9] คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ใช้แนวคิดของ Walton [10] และผลการปฏิบัติงาน (Performance) ใช้แนวคิดของ Mathis and Jackson [11] ในการศึกษา อิทธิพล ของบรรยากาศองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลออนแอร์ โดยผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารของสายการบิน ไทยไลออนแอร์ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงบรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิต ในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสายการบินหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่สนใจ สามารถนำไปในการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพ ความสามารถบุคลากรในองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ได้อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลออนแอร์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อคุณภาพชีวิต ในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลออนแอร์ ในแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : บรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 : บรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 : คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร
การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย กำหนดขอบเขตของประชากร โดยเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินของสาย



การบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 618 คน สำหรับการพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับ การวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยเทคนิค Structural Equation Modeling (SEM) ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 10-20 เท่าของตัวแปรในแบบจำลอง

ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 17 ตัว กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของตัวแปรในโมเดล [12] ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอจึงควรเป็น 340 แต่เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ (Mailing) สัดส่วนที่ผู้ตอบจะส่งกลับคืน (Response Rate) ค่อนข้างต่ำ [13] ผู้วิจัยจึงคำนวณเพิ่มเติม ร้อยละ 0.3 ($340 \times 0.3 = 102$) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ จึงมี จำนวน 442 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 บรรยายกาขององค์กร ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Stringer [9] ใน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) โครงสร้างองค์กร (2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (3) ความรับผิดชอบ (4) การได้รับการยอมรับ (5) การได้รับการสนับสนุน (6) ความยืดหยุ่นผูกพัน

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Walton [10] ใน 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (3) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง (5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม (6) สิทธิ ของพนักงาน (7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และ (8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

2.3 ผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Mathis and Jackson [11] ใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพของงาน (2) คุณภาพของงาน (3) ความสามารถเกี่ยวกับงาน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบ 5 ระดับ (Likert-type scale ranging) ที่มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.992

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการติดต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยทำหนังสือชี้แจงขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 442 ฉบับ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้จัดส่งทางไปรษณีย์ พร้อมซองปิดแสตมป์ตอบกลับมายังผู้วิจัย

3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมา ทั้งหมด 375 ฉบับ ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 85 ของแบบสอบถามทั้งหมด 440 ฉบับ และ ตรวจสอบความสมบูรณ์ทั้งหมด พบว่า มีจำนวน 350 ฉบับ ที่มีความสมบูรณ์ สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ผลการศึกษาบรรยายกาขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน พบว่า บรรยายกาขององค์กร ($\bar{X} = 4.10$, $S.D.=0.55$) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ($\bar{X} = 3.97$, $S.D.= 0.56$) และผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.17$, $S.D.=0.56$) ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งรายด้าน และรายข้อ

2. ผลการศึกษานิเทศของบรรยายกาขององค์กร ที่มีต่อคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์พบดังนี้

2.1 ผลการศึกษานิเทศของแบบจำลอง พบดังนี้

2.1.1 บรรยายกาขององค์กร (ORG) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.96 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.1.2 บรรยายกาขององค์กร (ORG) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (PER) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.49 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) มีอิทธิพล

ทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (PER) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.25 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.1.4 ผลการปฏิบัติงาน (PER) ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวก จากบรรยากาศองค์กร (ORG) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.96 และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) 0.49 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงาน (PER) ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากบรรยากาศองค์กร (ORG) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.24 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลผลการศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ที่มีต่อคุณภาพ ชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดล

เหตุผล	QUA			PER		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
ORG	0.96** (0.06)	-	0.96** (0.06)	0.73** (0.05)	0.24** (0.09)	0.49** (0.21)
PER	0.25** (0.09)	-	0.25** (0.09)	-	-	-

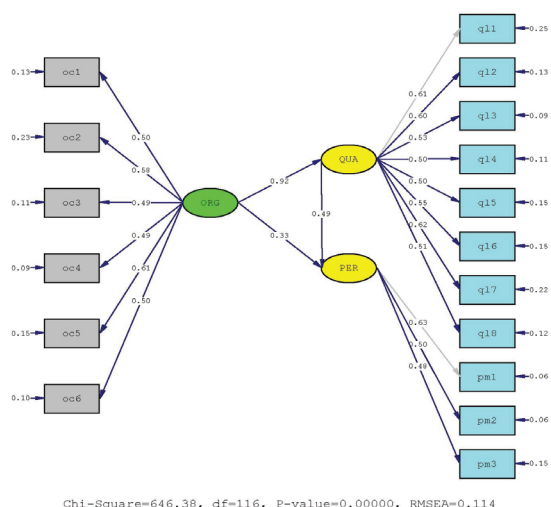
TE = IE+DE ; TE =อิทธิพลรวม IE =อิทธิพลทางอ้อม DE = อิทธิพลทางตรง
** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อตัวแปรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

- (1) บรรยากาศองค์กร (ORG) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.96 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- (2) บรรยากาศองค์กร (ORG) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (PER) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.49 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- (3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (PER) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.25 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- (4) ผลการปฏิบัติงาน (PER) ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากบรรยากาศองค์กร (ORG) โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.96 และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QUA) 0.49 ซึ่งเป็นค่า

อิทธิพล ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงาน (PER) ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากบรรยากาศองค์กร (ORG) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.24 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลสมมติฐาน ยังไม่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่คำนวณได้ คือ ค่า $\chi^2 = 646.38$, $df = 116$, $p\text{-value} = 0.000$, $CFI = 0.97$, $GFI = 0.82$, $AGFI = 0.76$, $RMSEA = 0.114$ และ $SRMR = 0.045$ ซึ่งค่าสถิติที่สำคัญบางตัว ยังไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ [17] ดังภาพประกอบที่ 1 และตารางที่ 2



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน ของโมเดลสมมติฐานโดยรวม

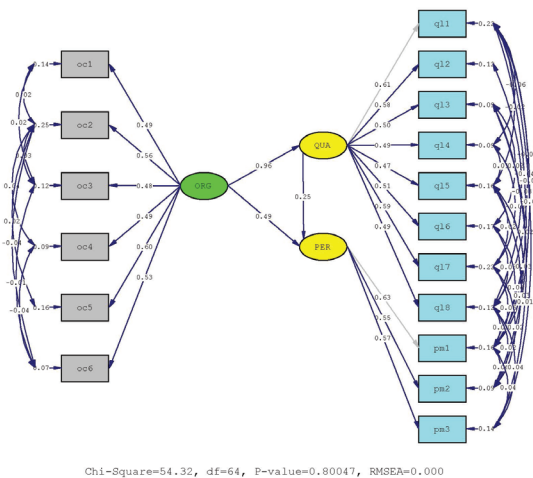
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมมติฐานโดยรวม

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2 / df (646.38/116)	< 2.00	5.57	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.97	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.82	ไม่ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.76	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.114	ไม่ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.046	ผ่านเกณฑ์



ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดล ด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้พจน์คล้ายข้อตกลงเบื้องต้น ให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ภายหลังการปรับโมเดลโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ การยอมรับ คือค่าดัชนี $c2/df = 0.84$, CFI = 1.00, GFI = 0.98, AGFI = 0.96, RMSEA = 0.000 และ SRMR = 0.015 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง มีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพประกอบ ที่ 2 และตารางที่ 3



ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน ของโมเดลสมมติฐานโดยรวม ภายหลังการปรับโมเดล

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมมติฐานโดยรวมหลังจากการปรับโมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าดัชนี ที่วัดได้	ผลการ พิจารณา
χ^2/df (54.32/64)	< 2.00	0.84	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.98	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.96	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.015	ผ่านเกณฑ์

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 แสดงว่า หากองค์กรผู้ประกอบการธุรกิจการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ มีบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ การกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหาร การกำหนดนโยบาย และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน มีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายก็ควรมีการแถลงอย่างเป็นทางการ ให้บุคลากรได้รับทราบ ถูกต้องตามความเป็นจริง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ ตั้งใจและทุ่มเท รวมทั้งให้คำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย สร้างการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา รวมทั้งให้การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ เช่น การเปิดโอกาสบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือสนับสนุนให้เจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่มั่นคง เพื่อสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพัน มีความสุขและภาคภูมิใจ ที่ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้ ก็ย่อมจะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี มีความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร รวมทั้งการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ด้วยความเต็มใจ ซึ่งหมายความว่า เมื่อบุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ก็ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Litwin & Stringer [14] ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กรรับรู้และถือเป็นบรรยากาศองค์กร และแนวคิดทฤษฎีบรรยากาศองค์กรของ Stringer [9] ที่ว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้าง (Structure) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การได้รับการสนับสนุน (Support) และ

ความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) องค์ประกอบดังกล่าว มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในงานของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรมีการสร้างบรรยากาศองค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ในองค์กร และองค์กรควรมีการปรับปรุงพัฒนาบรรยากาศองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ พงศพิชญ์ ศิริสาคร [15] ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า บรรยากาศในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ Cole et. al. [16] ที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กรที่ดูแลสุขภาพชาวแคนาดา พบว่า ตัวบ่งชี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับบรรยากาศการทำงาน ในองค์กร และงานวิจัยของ Sirgy et. al. [17] ที่ศึกษาเรื่องผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงาน พบว่า บรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือพฤติกรรมของพนักงาน ที่แสดงออกมา

2. บรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 2 แสดงว่า หากผู้ประกอบการธุรกิจการบินภายในประเทศ มีบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ การกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหาร การกำหนดนโยบาย และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน ทั้งการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายก็ควรมีการแถลงอย่างเป็นทางการ ให้บุคลากรได้รับทราบ ถูกต้องตามความเป็นจริง รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และเหมาะสม เพื่อสร้างให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ ตั้งใจและทุ่มเท รวมทั้งให้คำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อสร้างการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งให้การสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การเปิดโอกาสบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเอง หรือสนับสนุนให้เจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่มั่นคง เพื่อสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรเกิดความยึดมั่นผูกพัน มีความสุขและภาคภูมิใจ ที่ได้ทำงานกับองค์กร

แห่งนี้ ก็ย่อมทำให้บุคลากรในองค์กรมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี มีความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร รวมทั้งการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ด้วยความเต็มใจ ซึ่งหมายความว่า เมื่อบุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ก็ย่อมมีความสามารถเกี่ยวกับงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งรู้วิธีการ และขั้นตอน ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน ที่กำหนดไว้ในระดับที่สูงขึ้น ก็ย่อมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ในระดับที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีบรรยากาศองค์กรของ Stringer [9] ที่ว่า องค์ประกอบบรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้าง (Structure) มาตรฐาน การปฏิบัติงาน (Standards) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การได้รับการสนับสนุน (Support) และความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) องค์ประกอบ ดังกล่าว มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในงานของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลและองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรมีการสร้างบรรยากาศองค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ของบุคคล ในองค์กร และองค์กรควรปรับปรุงพัฒนาบรรยากาศ องค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ ชูลิพร เพ็ชรศรี [18] ที่ศึกษา คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมในระดับสูง งานวิจัยของ Ojokuku [19] ที่ศึกษาการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อใช้ในการพัฒนาอาชีพ สร้างความผูกพันต่อองค์กร และการธำรงรักษา พบว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ นั้นนอกจากจะมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีแล้วนั้นกระบวนการจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์กรก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พวกเขามีผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย และงานวิจัย ของ Atmojo [20] ที่ศึกษา อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการดำเนินงาน



ของพนักงาน พบว่า (1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน (2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร (3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน (4) ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน การวิจัย ข้อที่ 3 แสดงว่า หากผู้บริหารธุรกิจการบันเทิงหันมาใส่ใจประเทศให้ การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย มีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ มีความเจริญเติบโตในหน้าที่การงานมั่นคง ด้วยความเสมอภาคอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกันทุกคน มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ทั้งเวลาส่วนตัวสำหรับครอบครัว และเพื่อน ในรูปแบบของลักษณะการทำงานที่มีส่วน เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันโดยตรงแล้ว การปฏิบัติงานในหน้าที่ย่อมก่อให้เกิดและมีประโยชน์ต่อองค์กรและสังคมโดยรวมแล้ว ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรมีความสามารถเกี่ยวกับงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งรู้วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน บุคลากรก็จะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยเอาใจใส่อย่างกระตือรือร้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ในระดับที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton [10] ที่ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขอนามัย, โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล, ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน, การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน, ประชาธิปไตยในองค์กร, ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และแนวคิดของ Hackman & Suttle [21] ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิต การทำงาน เป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร และยังส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่น ๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และยัง สอดคล้อง

กับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น ญันฐิณี พิศวงษ์ [22] ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพ ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในทิศทางเดียวกัน และงานวิจัยของ Anjani [23] ที่ศึกษาเรื่อง การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานที่ดีขึ้นย่อมส่งผลให้การทำงานของพนักงานส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและตามเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านบรรยากาศองค์กร ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ (1) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (2) การได้รับการสนับสนุน (3) ความยืดหยุ่นผูกพัน (4) โครงสร้างองค์กร (5) ความรับผิดชอบ และ (6) การได้รับการยอมรับ ตามลำดับ

1.2 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย คือ (1) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (2) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (3) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (4) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนา ความรู้ความสามารถ (5) สิทธิของพนักงาน (6) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง (7) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง และ (8) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม ตามลำดับ

1.3 ด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย ที่เป็นองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร และปัจจัยทั้ง 8 ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษา อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร

ที่ปฏิบัติงานในสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรทุกฝ่าย

2.2 ควรศึกษา อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร ที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในสายการบินทั้งหมด ที่ดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึง ถึงปัจจัยเหตุด้านอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และกฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ต้องขอขอบคุณผู้บริหาร และบุคลากรสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณ ดร.กัลยาณันท์ ธีระนันทกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรียา ไชยปัญญา และ ดร.มณีนุช ทรวงสุรัตน์กุล และ ดร.ภรณ์ หลาวทอง รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้เอื้อย่นาม ที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ และให้กำลังใจ แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุอัน คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่กรุณา ประสิทธิประสาทวิชาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและระเบียบวิธี การวิจัยให้กับผู้วิจัยอย่างไม่ปิดบัง

เอกสารอ้างอิง

- [1] ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2559 จาก <http://www.ryt9.com/tag/ศูนย์วิจัยกสิกรไทย>
- [2] วัชร เลิศพงษ์วรพันธ์ (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริหารบุคลากรของบริษัทสายการบินแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- [3] Dessler, G. (2005). Human Resource Management (10th Ed.). New Jersey : Pearson
- [4] กรรณิกา เทพนวล. (2552). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**. การค้นคว้าอิสระ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [5] Robbins, S. P. (2005). **Organizational behavior : Concepts, controversies, and applications** (11th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- [6] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- [7] วิกิพีเดีย. (2559). **ไทยไลอ้อนแอร์**. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2559 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ไทยไลอ้อนแอร์>
- [8] Joreskog, K.G. and Sorborn, D. (1996). **LISREL.8 : User's Reference Guide**. IL. Scientific Software International Inc.
- [9] Stringer, R. (2002). **Leadership and Organization Climate**. New Jersey : Person Education. Inc.
- [10] Walton, R.E (1974). **Quality of working life : what is it ?**. Stone Management Review, 15 pp.12-16
- [11] Mathis, R. L. and J. H. Jackson, (2003) **Human Resource Management**. 10th edition, Cincinnati, OH : South-Western College Publishing.
- [12] สุภมาส อังคุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และ รัชณีกุล ภิญญานววัฒน์. (2554). **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เจริญดี มั่นคงการพิมพ์.
- [13] กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). **การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [14] Litwin, G., & Stringer, R. (1968). **Motivation and Organizational Climate**. Massachusetts : Harvard University Press.
- [15] พงษ์พิงษ์ ศิริสาคร (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศภายในองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



- [16] Cole, D. C., Robson, L. S., Lemieux-Charles, L., McGuire, W., Sicotte, C., & Champagne, F. (2005). **Quality of working life indicators in Canadian health care organizations: a tool for healthy, health care workplaces?**. *Occupational medicine*, 55(1), 54-59.
- [17] Sirgy, M.J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.J. (2001). **A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories.** *Social Indicators Research*, 55(3), 241-302.
- [18] ชูลีพร เพ็ชรศรี (2556). **คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยาการองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [19] Ojojuku, R. M. (2013). Effect of Performance Appraisal System on Motivation and performance of Academics in Nigerian Public Universities. **Australian Journal of Business and Management Research**, 3(03), 20-28.
- [20] Atmojo, M. (2015). **The influence of transformational leadership on job satisfaction, organizational commitment, and employee performance.** *International research journal of business studies*, 5(2).
- [21] Hackman, R. J., & Suttle, L. J. (1977). **Improving Life at Work ; Behavioral Science Approach to Organization Change.** Santa Monica. Calif : Good year Publishing.
- [22] ญัฐริณี พิศวงษ์ (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**
- [23] Anjani. N. (2010). Constructs of Quality of Work Life-A Perspective of Textile and Engineering. **Asian Journal of Management Research**, 1(1).