



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
ปริญญา

รัฐศาสตร์

สาขา

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชา

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

Quality of Work Life of Thai Air Asia Pilot

นามผู้วิจัย นางสาวกฤษณา เมธาธรรมสาร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ศรีรัฐ โกวงศ์, รป.ม., MS (CIS))

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทิพ คล้ายทับทิม, M.A.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นิตยา เงินประเสริฐศรี, ร.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วันัย อางคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 22 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

Quality of Work Life of Thai Air Asia Pilot

โดย

นางสาวกฤษณิศา เมธาธรรมสาร

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อขอความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2549

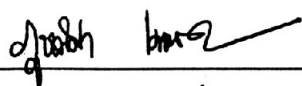
ISBN 974-16-1274-5

กฤษณิศา เมฆารธรรมสาร 2549: คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ศรีรัฐ โกวงศ์, รป.ม., MS (CIS) 135 หน้า

ISBN 974-16-1274-5

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบิน จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไค-สแควร์ แกมมา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ยกเว้นคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ประสิทธิภาพและตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ส่วนขนาดและโครงสร้างองค์การแบบความเป็นผู้นำและเป้าหมายขององค์การ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด



ลายมือชื่อนิติศ



ลายมือชื่อประธานกรรมการ

13 / 03 / 49

Phusanisa Methathammasarn 2006: Quality of Work Life of Thai Air Asia Pilot.
Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of
Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Mr. Srirath Gohwong,
M.P.A., MS (CIS) 135 pages.
ISBN 974-16-1274-5

The objectives of this research were to study the Thai Air Asia Pilot's quality of work life level and the factors which affected to the Thai Air Asia Pilot's quality of work life. The sample was 108 Thai Air Asia Pilot. Data were collected by questionnaires and analyzed by Percentage, Mean, Standard Deviation, Chi-Square, Gamma and Pearson Product Moment Correlation Coefficient at the .05 level of significance.

The findings showed that Thai Air Asia Pilot has totally high level of quality of work life exception adequate and fair compensation which was moderate. Experience and position related to the quality of work life. In addition, organizational size and structure, leadership style and organizational goal related to quality of work life.



Student's signature



Thesis Advisor's signature

13 / 03 / 06

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีอย่างยิ่งจาก อาจารย์ศรีรัฐ โกวงศ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑาทิพ คล้ายทับทิม กรรมการวิชาเอก และรองศาสตราจารย์นิตยา เงินประเสริฐศรี กรรมการวิชารอง ที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำด้านวิชาการ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และมีคุณค่า เพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีคุณภาพ และกราบขอบพระคุณ อาจารย์ปรีนทร์ นาคสิงห์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้การสอบสัมภาษณ์ขั้นสุดท้ายผ่านได้ด้วยดี รวมทั้งแนะนำและตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ที่สำคัญที่สุดขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และผลักดันให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในวันนี้

สุดท้ายขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ นิสิตปริญญาโทรัฐศาสตร์ บริหารรัฐกิจ (ภาคพิเศษ) รุ่น 11 ทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษาและแนะนำ ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในทุกด้าน และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

ชญานิศา เมธาธรรมสาร

มีนาคม 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง

(3)

บทที่ 1 บทนำ

1

ความสำคัญของปัญหา

1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3

ขอบเขตการวิจัย

3

นิยามศัพท์

4

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร

7

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

7

แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

37

องค์การและการบริหารนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

42

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

49

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

52

กรอบแนวคิดในการวิจัย

53

สมมติฐานในการวิจัย

54

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

55

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

55

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

56

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

59

การเก็บรวบรวมข้อมูล

60

การวิเคราะห์ข้อมูล

60

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	62
ผลการวิจัย	62
ข้อวิจารณ์	99
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	107
สรุปผลการวิจัย	107
ข้อเสนอแนะ	111
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	115
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	123
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	132

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำแนกตาม การแบ่งหน่วยงานที่สังกัด	57
2	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของนักบินบริษัทไทยแอร์ เอเชีย จำกัด	63
3	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยากาศองค์การด้านขนาด และโครงสร้างองค์การ	65
4	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยากาศองค์การด้าน ความเป็นผู้นำ	66
5	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยากาศองค์การด้าน เป้าหมายขององค์การ	67
6	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการติดต่อสื่อสาร	68
7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยากาศองค์การ	69
8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม	70
9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพ การทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน	73
11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาส ในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	74
12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการ ทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน	75
13	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านประชาธิปไตย ในองค์กร	76
14	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุล ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	77
15	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อสังคม	78
16	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน	79
17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับอายุ	81
18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสบการณ์	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่เพียงพอ สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานและคุณภาพชีวิต โดยรวมกับประสบการณ์การทำงาน	85
20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับตำแหน่ง	86
21	แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่เพียงพอ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และประชาธิปไตย ในองค์กร คุณภาพชีวิตโดยรวมกับตำแหน่งงาน	88
22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับสถานภาพ	89
23	แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่เพียงพอ และ ประชาธิปไตยในองค์กรกับสถานภาพ	90
24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับการศึกษา	91
25	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรด้าน ขนาดและโครงสร้างองค์กรกับคุณภาพชีวิต	94
26	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรด้าน แบบความเป็นผู้นำกับคุณภาพชีวิต	95
27	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรด้าน เป้าหมายขององค์กรกับคุณภาพชีวิต	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
28	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการติดต่อสื่อสารกับคุณภาพชีวิต	97
29	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิต	98
30	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	111

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สายการบินที่ปฏิบัติการบินด้วยความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ เกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ คน เครื่องจักร สภาพแวดล้อม และการบริหารจัดการ ซึ่งคนจะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในขบวนการนี้ เพราะคนจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “นักบิน” เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญที่สุดในการปฏิบัติการกิจการบินของสายการบินให้มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงนักบินต้องมีความรู้ ความสามารถ และระดับความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotion Quotient) สูง จึงจะทำการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีจะเป็นสิ่งที่สนับสนุนการเป็นนักบินที่ดี ดังนั้น การศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของนักบินในสายการบินจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ เพราะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความปลอดภัยและประสิทธิภาพของสายการบินนั้นเป็นอย่างยิ่ง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังมีความรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาในชีวิต ของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย (Walton, 1974)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่องค์กร ควรเสริมสร้างด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความสุข สนุกกับงานไม่เบื่อหน่าย อันจะเป็นการป้องกันมิให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำลง การที่มีคุณภาพชีวิตที่การทำงานที่ดี จะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ช่วยทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง และประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมี

ส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น และที่สำคัญ คือ เป็นการลดอัตราการลาออกของพนักงาน (Schuler et al., 1989)

ทั้งนี้ บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เป็นบริษัทเอกชน ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัทเอกชนจึงมุ่งการแข่งขันและความมีประสิทธิภาพ อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานมีความเครียดในการทำงาน และเป็นปัจจัยให้เกิดอุบัติเหตุ การขยายตัวของบริษัททำให้มีการรับสมัครพนักงาน การจ้างงานเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานใหม่เข้ามาต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้และทักษะในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทไทยแอร์เอเชีย ซึ่งเป็นบริษัทสายการบินประเภท “Low Cost” ซึ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อลดและตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออก ลักษณะการทำงานเป็นการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศที่มีค่าตัวโดยสารถูกเท่าที่จะเป็นไปได้ต้องการความรวดเร็วในการขนถ่ายผู้โดยสารเพื่อให้เครื่องบินมีเวลาในการใช้งานมากที่สุดในแต่ละวัน พนักงานทุกคนจึงต้องมีความกระตือรือร้น ความรวดเร็ว ความถูกต้องแน่นอนในการทำงานทุกๆ วัน นอกจากนั้นเวลาในการทำงานของพนักงานจะมีสภาพผสมผสานกัน ทั้งพนักงานที่ทำงานในที่ทำงานซึ่งมีเวลาการทำงานปกติ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีการทำงานเป็นกะพนักงานที่เป็นลูกเรือมีการทำงานตามกฎการบินระหว่างประเทศ ซึ่งถูกควบคุมเวลาการทำงานโดยกรมขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม ตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติในการกำหนดข้อจำกัดเวลาทำการบินและเวลาปฏิบัติหน้าที่ กองความปลอดภัย กรมขนส่งทางอากาศ (กรมการบินพาณิชย์เดิม) ลงวันที่ 7 มี.ค. 39 ซึ่งไม่เป็นไปตามประกาศกระทรวงแรงงาน เป็นต้น ลักษณะการทำงานดังกล่าวมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ต้องรับผิดชอบในการทำงานที่มากขึ้น มีเวลาพักผ่อนที่ไม่เพียงพอไม่เป็นเวลา และต้องเครียดอย่างมากในการเป็นนักบินที่ต้องนำพาผู้โดยสารที่อยู่ในความรับผิดชอบถึงที่หมายปลายทางโดยสวัสดิภาพ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การจัดได้ว่าเป็นปัจจัยต่อสิ่งแวดล้อมขององค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ถือได้ว่าบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อบุคลากรในองค์การ บรรยากาศองค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงานได้แก่ การขนาดโครงสร้างที่เหมาะสม มีความเป็นผู้นำของการบังคับบัญชาที่ดี องค์การมีเป้าหมายที่ชัดเจน การติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์การที่ประสานงานกันอย่างดี ก็จะเป็นการเสริมให้เกิดบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อบุคคลในองค์การ ซึ่งองค์การใดมีบรรยากาศที่ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลในองค์การบรรลุความเจริญเติบโตทาง

ด้านจิตใจ มีผลทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีอิสระในการตัดสินใจ นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ และรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับบรรยากาศองค์การของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ว่าเป็นอย่างไร ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิต เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในองค์การ พิจารณาและสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการปรับกลยุทธ์ เพื่อการพัฒนาและสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของนักบินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะ เช่น นโยบายเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินของบริษัทไทยแอร์เอเชีย ในปี 2548 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 148 คน (ตามอัตราบรรจุและจ้างงานจากแผนบุคคล เมื่อสิ้นเดือน ก.ค. 2548)

นิยามศัพท์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีของนักบินที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์ แบ่งเป็นต่ำกว่าหรือเท่ากับหรือเท่ากับ 30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

1.2 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ โสด และสมรส (รวมทั้งหม้ายหรือหย่าร้าง)

1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษา ปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ประสบการณ์ หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของนักบินที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ต่ำกว่าหรือเท่ากับหรือเท่ากับ 10 ปี 10-15 ปี และมากกว่า 15 ปี

1.5 ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งที่ทำอยู่ปัจจุบัน แบ่งเป็นกัปตัน นักบินผู้ช่วย และนักบินฝึกหัด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามมิติของการรับรู้ของนักบินแต่ละคน ในด้านต่อไปนี้

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงานเพียงพอในการดำรงชีวิตและยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานและการปฏิบัติงาน

2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะทำให้สุขภาพไม่ดี ควรจะกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของเสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตา

3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และตำแหน่งงาน

4) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึง ควรให้โอกาสแก่พนักงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง

5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ในสังคม กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในกลุ่ม

6) ประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง การใช้หลักรัฐธรรมนูญในการปฏิบัติงาน การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ความเสมอภาค ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การแบ่งเวลาให้เหมาะสมในการดำรงชีวิต เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว เวลาพักผ่อน และเวลาที่ให้กับสังคม

8) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง

2. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพภายในบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กร และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ขนาดและโครงสร้างขององค์กร หมายถึง จำนวนนักบิน ระดับของสายการบิน บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรมีลักษณะเป็นทางการ

2.2 แบบความเป็นผู้นำ หมายถึง ลักษณะการเป็นผู้นำของหัวหน้าในบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ที่มีการกำกับ ควบคุม ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการสร้างบรรยากาศองค์กรที่เป็นมิตรมากขึ้น

2.3 เป้าหมายขององค์กร หมายถึง ผลลัพธ์ที่บริษัทต้องการ ได้แก่ ใบบริการขนส่งผู้โดยสารด้วยความปลอดภัยอย่างมีคุณภาพ พัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ลูกค้าได้รับการบริการตามเป้าหมายของบริษัทด้วยการทำงานเป็นทีม ลูกค้าได้รับความเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง

2.4 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จากระดับบนลงล่าง ที่มีการประสานงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
3. องค์การและการบริหารนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้เกิดขึ้นและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่นๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “humanization of work” ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “quality of work life” หรือ “quality of working life” ซึ่งเป็นความหมายเดียวกันกับ “improvement of working condition” ที่ใช้ในประเทศฝรั่งเศส หรือ “workers-protection” ใช้ในประเทศสแกนดิเนเวีย และ “working environment” ที่ใช้ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Hatarakigai” ใช้ในประเทศญี่ปุ่น

แนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้น โดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่อง

การมีโอกาสนในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

คุณภาพชีวิตมีแนวคิดมาจากระบบสังคม-เทคนิค ในปี ค.ศ. 1970 ที่เป็นการแสดงถึงการรับรู้และทัศนคติของพนักงานที่ต้องการความปลอดภัยในการทำงาน และสามารถเติบโตและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่และเชื่อว่าจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน การมอบหมายงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสม สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (Schular and Huber, 1993; Hian, Einstein and Walter, 1990; Feuer, 1989; Nachmias, 1988) คุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดจากการทำงานมากกว่าความสนใจและความท้าทาย โดยผ่านการปรับปรุงองค์กรและงานใหม่ (Bolweg, 1976)

ธงชัย (2530) อธิบายไว้ว่า การทำงานที่จะให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงานหรือองค์กรนั้น การทำงานต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดนี้ได้วิวัฒนาการมาจากแนวคิดทางการบริหารในอดีตที่พัฒนามาเป็นลำดับ ซึ่งแนวคิดที่สำคัญที่ต่อเนื่องกัน คือ การบริหารที่มีหลักเกณฑ์ที่มุ่งเน้นศึกษาถึงงานเป็นสำคัญ บุคคลสำคัญในแนวคิดนี้ คือ Taylor โดยมุ่งเน้นที่หลักเกณฑ์และระเบียบว่าการปฏิบัติงานเช่นไรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Fayol มุ่งเน้นที่ตัวผู้บริหารและหลักการบริหาร ทฤษฎีที่สร้างชื่อเสียงมาก คือ หลักการบริหารงานทั่วไป ต่อมา Mayo ได้ทดสอบและศึกษาเกี่ยวกับเรื่องราวของบุคคล จนมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งมาก โดยค้นพบว่าบุคคลเป็นปัจจัยที่ผันแปรได้และเป็นหัวใจในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน จึงเกิดการบริหารงานแบบมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งต้องให้ความสนใจว่าให้เขาทำงานด้วยความพึงพอใจ และสามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1974) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิต 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความ

ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และยังมีความหมายที่กว้างขึ้น มิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงาน สัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่เพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่มีความหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาในชีวิต ของบุคลากรในหน่วยงานที่ดีขึ้นด้วย

Davis (1977) เป็นผู้นำคำศัพท์คุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้เป็นครั้งแรก ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อม โดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นที่มิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน

Huse and Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิภาพขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ และอธิบายอีกว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Cascio (1992) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เรื่องของสภาพ และการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มเนื้อหา (Job Enrichment) การจัดการอย่างเป็นประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง (Employee Involvement) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และการสามารถเติบโตและพัฒนาในด้านของความเป็นอยู่ซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานในความเข้าใจของลูกจ้าง

Warren (2000) ให้หมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นความชอบและไม่ชอบสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาสภาพการทำงานและงานที่ทำให้มีความเป็นเลิศทั้งพนักงานและองค์กร โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถทักษะที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง (Skill) รวมไปถึงปรับปรุงทำการออกแบบชิ้นงานใหม่ให้เหมาะสมแต่ละบุคคล (Task Identity) กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบในงานที่สำคัญ (Task Significance) การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ตามขอบเขตของอำนาจ (Autonomy) และผลป้อนกลับของการทำงาน โดยทำการแจ้งผลการทำงานให้พนักงานแต่ละคนทราบ (Feedback)

เชียวชาญ (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงานจะมีจุดเน้นหนักอยู่ที่การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโต และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรและคุณภาพในการทำงานของพนักงาน

ดิน (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากรซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัด เอาเปรียบและสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

บุญเจือ (2530) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง จิตหรือระดับที่คนแต่ละคนพึงพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยมีส่วนประกอบดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระ ในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อบรรยากาศในการทำงานการให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่ง ในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณแต่ละคนเป็นส่วนสำคัญขององค์กร และมีส่วนช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์กรไม่ว่าจะในแง่เป้าหมายขององค์กร ค่านิยม รับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์กรนั้นๆ

4. ความก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมถึงผลพลอยได้จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย ได้ใช้ความสามารถเต็มที่ ได้มีการพัฒนาทักษะขณะทำงานและประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ชำนาญ ซึ่งเป็นผลได้จากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์อื่นๆ ที่มองเห็นได้ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ

นอกจากส่วนประกอบทั้ง 5 ที่กล่าวถึงแล้ว ยังมีสิ่งสำคัญอีก 2 ประการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและศักดิ์ศรีของความเป็นคน คนทุกคนต้องการที่จะได้รับการปฏิบัติต่ออย่างมีเกียรติศักดิ์ศรีของความเป็นคนในทุกสถานการณ์

พิไลสร (2532) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีโดยคนงานในฐานะลูกจ้างได้มีสภาพการทำงานที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขการทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์ และมีสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม

เพ็ญศรี (2533) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกัน ให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานทั้งในระดับเสมอกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์กรและส่งผลกระทบโดยตรงกับความสำเร็จของคนงานโดยตรง และคนงานมีทรศนะในทางเสริมสร้างองค์กร ถือว่าเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน

ชาญชัย (2536) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีดังนี้

1. ความมั่นคง
2. ความเสมอภาคในเรื่องค่าจ้างและรางวัล
3. ความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน
4. ปลอดภัยจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุมงาน
5. งานมีความหมายและน่าสนใจ
6. กิจกรรมและงานหลากหลาย
7. งานมีลักษณะท้าทาย
8. ควบคุมตัวเอง งานและสถานที่ทำงาน
9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตัวเอง
10. โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
11. ผลสะท้อนกลับ ความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์
12. อำนาจในหน้าที่การงาน
13. ได้รับการยอมรับจากการทำงาน
14. มีอนาคต
15. ได้รับการสนับสนุนทางสังคม
16. สามารถสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
17. มีโอกาสเลือก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความชอบ ความสนใจและความคาดหวัง

จากความหมายต่างๆ จะเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายที่หลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวและลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งผู้วิจัยจะใช้เป็นแนวทางในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Herzberg et al. (1959) ได้เสนอองค์ประกอบคู่ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหารือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ได้มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึงปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าองค์ประกอบทางด้านการจูงใจ จะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค้ำจุน หรือบำรุงรักษามอบให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว แต่ควรรักษาให้อยู่ในระดับที่พอดี หากมีปัจจัยด้านนี้มากก็จะไม่จูงใจหรือกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นแต่อย่างใด

ฉะนั้น องค์การควรจะต้องสนองตอบความต้องการของพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยที่ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงการใช้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่เพียงพอ หรือจัดให้มีสถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การจัดกิจกรรม งานสังสรรค์ การแข่งกีฬาหรือให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1974) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงานและมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

Huse and Cumming (1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่า มี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสมพนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Bruce and Blackburn (1992) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ
3. การมีโอกาสนในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคม ซึ่งหมายถึงการมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร

6. การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน

7. การมีเวลาว่าง หมายถึง ความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม

8. การยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง

จิระ (2533) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่งๆ นั้น การใช้เวลาในช่วงการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญก็คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน คือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคม ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันตามประเภทของตลาดแรงงานและประเภทของทักษะแรงงาน คือ โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการของตลาดแรงงานทุกประเภทจะจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตลาดแรงงานภาคเอกชน โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการจะให้ความสำคัญมากแก่แรงงานที่มีทักษะสูง ในขณะที่แรงงานที่มีทักษะน้อยจะเสียเปรียบ ความแตกต่างของโครงสร้างและสวัสดิการตามทักษะแรงงาน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานแตกต่างกัน แรงงานที่มีทักษะสูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าแรงงานระดับต่ำ อย่างไรก็ตามสังคมของมนุษย์เป็นสังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และความสุขในชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งค่าจ้างและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

2. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพการทำงานของแรงงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรมในสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50 คนลงมา ส่วนมากไม่สามารถจัดสภาพการทำงานให้ได้ตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพราะสถานประกอบการขนาดเล็กไม่มีความสามารถเพียงพอในเรื่องทุนและการแข่งขัน

3. ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากมีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดีแล้ว ความปลอดภัยในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งในปัจจุบันแรงงานในสถานประกอบการประมาณร้อยละ 95 มีเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ เช่น อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ อุตสาหกรรมผลิตน้ำมัน และธนาคาร เป็นต้น แต่อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมีสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากแรงงานในสถานประกอบการ อันเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต จึงสรุปว่ากฎหมายประกันสังคมจะช่วยให้ผู้ใช้แรงงานได้รับประโยชน์ในเรื่องการเจ็บป่วยนอกงาน ควบคู่ไปกับกองทุนเงินทดแทน และถ้าความมั่นคงและความพอใจมีอยู่ ก็อาจจะทำให้การเจ็บป่วยในงานดีขึ้น

4. การคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นกลไกและมาตรฐานหนึ่งของรัฐบาล เพื่อคุ้มครองแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม เช่น การคุ้มครองเรื่องค่าจ้าง สภาพการจ้าง สภาพการทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตามยังมีนายจ้างจำนวนมากประมาณร้อยละ 30 ที่หลีกเลี่ยงและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนายจ้างของกิจการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50 คน จากผลการสำรวจของกรมแรงงาน (มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2532) ปรากฏว่าจากจำนวนสถานประกอบการขนาดเล็กประมาณ 5,258 ราย หรือร้อยละ 34 ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ โดยมีลูกจ้างที่ไม่ได้รับค่าจ้างตามกฎหมาย 7,527 ราย หรือร้อยละ 13 ซึ่งส่วนใหญ่จัดอยู่ในอุตสาหกรรมการผลิต การก่อสร้าง การค้า บริการชุมชน

บุญแสง (2533) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน มี 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay) ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่

เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (Equal Pay of Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งานการประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) เป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ยกเว้นให้แก่มูลค่าของเงิน โดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียกเว้นมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลมีความแตกต่างกันมาก องค์กรใดมีประโยชน์เกื้อกูลสูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้ มีผู้มาสมัครทำงานกับองค์กรนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานดี เพราะองค์กรจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์กรอื่นๆ จึงเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (A Safe and Healthy Environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดทั่วไปและมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็น การป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรต้องทำเพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์กร ในปัจจุบันปัญหาในเรื่องมลภาวะ (pollution) เป็นปัญหาที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรที่ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์การต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดไว้ ในสภาพความเป็นจริงแล้ว ก็ได้มีกฎหมายกำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จึงเป็นผลดีทั้งในแง่กฎหมาย แรงจูงใจและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ในที่นี้มีความหมายในด้านของการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์การที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และไม่มีการเลิกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทูจิดหรือหยุดงาน โดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์การที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้นิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์การเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงมาก เช่นเดียวกัน แม้มีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มีเงินชดเชยตามที่กฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์การแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์การสูง องค์การที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำ มักใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือ ค่าจ้างหรือเงินเดือนให้สูงกว่าองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงานสูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง จะเกิดความเฉื่อย (Inert) ในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่ทำความผิดร้ายแรง ซึ่งแทนที่จะสร้างความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี กลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์การเอง

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงาน ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียร้ายขึ้นแก่ทุก ๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งมักมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านจิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การได้เป็นอย่างดี ในแง่ของจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารขององค์กรได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของตนเอง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรี เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง

ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วก็จะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์กรและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจา องค์กรจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์กรควรจะได้รับและต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้มีการนัดหยุดงาน และช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and Development) พัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้วทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโตจึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขนี้ในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่ว่าจุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มักเต็มไปด้วยขั้นตอนล่าช้า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช้จนเลยเถิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์กรที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่ม สวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์การในที่นี้ หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์การมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ เช่น ถ้าองค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วม เป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์การมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายบริหาร อาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์การมีส่วนไปพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์การเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective) และวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at Work) ความหมายของคำว่าประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุกๆ คน ในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์การ เพราะถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ไม่ว่าจะมีความผิดใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่มการทำงานเป็นทีมจะต้องฟังเสียงของทุกๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจในองค์การ ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริงๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์การสูง ทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space) การทำงานในองค์การมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาว่างเพื่อพักผ่อน เป็นตัวของตัวเอง หรือทำกิจกรรมนันทนาการ องค์การที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจมีเป็นเวลานั่น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี ตลอดจนวันหยุดตามปกติประจำปี และวันหยุดพิเศษเนื่องในงานเทศกาลต่างๆ การจัดให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงาน

ประจําเนื่อเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่ได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

อย่างไรก็ดี การพัฒนาองค์การด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ จะเป็นเรื่องยากที่จะปรับปรุงให้พร้อมทุกอย่าง แต่อย่างไรก็ดีผู้บริหารควรต้องพิจารณาความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัย โดยคำนึงถึงความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลในองค์การว่ามีความต้องการปัจจัยใดเป็นอันดับแรก และปัจจัยใดมีผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การมากที่สุด แล้วจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การและของตัวบุคคล

องค์การจึงจะเป็นองค์การที่มีสุขภาพดี บุคคลในองค์การเองก็จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์การตามความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมายในที่สุด

ปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายหลากหลายทำให้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายด้วย ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ของกลุ่มหรือองค์การ

Walton (1974) ได้ชี้ให้เห็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยเงื่อนไข 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน
6. ประชาธิปไตยในองค์การ

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Lewin (1981) ได้เสนอเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ได้รับ
2. เงื่อนไขของการทำงาน
3. เสถียรภาพของการทำงาน
4. การควบคุมการทำงาน
5. การปกครองตนเอง
6. การยอมรับฟัง
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
8. วิธีพิจารณาเรื่องร้อง
9. ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่
10. ความอาวุโส

Kast and Rosenzweig (1985) กล่าวถึงเกณฑ์ชี้วัดทางสังคมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของบุคคล จะต้องมียอดประกอบ 11 ประการ ดังนี้

1. บุคคลและครอบครัว
2. สุขภาพอนามัยและภาวะโภชนาการ
3. ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม
4. การติดต่อสื่อสาร
5. ความปลอดภัย
6. การศึกษาและการฝึกอบรม
7. การทำงาน
8. ศักดิ์ศรีและความมั่นคงทางสังคม
9. รายได้และผลผลิต
10. การมีส่วนร่วมในสังคม
11. วัฒนธรรมและการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

Cascio (1989) กล่าวถึงประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในสถาบันการทำงานสหรัฐอเมริกา จะต้องประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน
2. ผลประโยชน์ของลูกจ้าง
3. ความมั่นคงในงาน
4. การเลือกเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม
5. ความเครียดในการทำงาน
6. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง
7. มีการปกครองแบบประชาธิปไตย
8. การแบ่งปันผลกำไร
9. สิทธิในการได้รับเบิบบำนาญ
10. มีโครงการส่งเสริมสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงาน
11. การทำงาน 4 วัน ใน 1 สัปดาห์

จากที่กล่าวมาทั้งหมดจะเห็นได้ว่า การพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบหรือเกณฑ์การชี้แนะที่ต่างกัน ตามมุมมองของนักวิชาการแต่ละคนที่สามารถจัดกลุ่ม ได้เป็นการพิจารณาในด้านบุคคล องค์การ และสังคม ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974) ซึ่งพิจารณาจากคุณลักษณะความเป็นบุคคล และสภาพแวดล้อมของบุคคล ทรัพยากรและสังคม มาเป็นกรอบความคิดในการศึกษา

ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Hackman and Suttle (1977) เสนอว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญทางด้านอื่นๆ ดังเช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การ

ลาออก และอุบัติเหตุบ่อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์การในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

Hackman and Suttle (1977) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานมากมาย ได้แก่

1. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตัวเอง
2. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน (สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน)
3. ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ (เกิดความผูกพันต่อองค์การ)

นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพกายสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์การ และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก จากงาน ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริหารที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ

Gordon (1991) กล่าวว่า iva การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจกับฝ่ายบริหารและสร้างโอกาสในการทำงานมากขึ้น คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับ “งาน” จะมีผลโดยตรงต่อคน ทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงโครงสร้าง พื้นฐานของงาน และระบบการทำงาน ระบบการให้รางวัล ให้สอดคล้องกับกระบวนการในการทำงานและผลผลิต รวมทั้งการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในปัจจุบัน มีหลายๆ บริษัท ได้นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานมาใช้ โดยในระยะแรกเน้นการเพิ่มผลผลิต ปรับปรุงผลผลิต และลดต้นทุน โดยอาศัยวิธีการทำงานเป็นกลุ่ม คล้ายกับระบบกลุ่มคุณภาพ จะมีการประชุมกันภายในกลุ่ม ให้พนักงานเสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการทำงาน การเพิ่มคุณค่างานที่ทำ ซึ่งจากการที่นำแนวทางส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานไปใช้ พบว่า พนักงานเกิดความพึงพอใจและผลผลิตเพิ่มมากขึ้น อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงานลดลงตามไปด้วย

Schuler et al. (1989) กล่าวสรุปถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานที่ลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นจากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจงานมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึง
 - 4.1 การลดต้นทุนด้านค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนประกันด้านสุขภาพ
 - 4.2 การลดอัตราการเรียกร้องสิทธิจากการประกัน จากปริมาณของการเบิกจ่ายลดลง
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสลับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจเพิ่มขึ้นขององค์การ จากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีต่อองค์การ
7. ลดอัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การใช้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การเคารพในสิทธิของพนักงาน

Greenberg and Baron (1995) กล่าวเสริมว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การ โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นนักพัฒนาองค์การจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันในองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การ

ซึ่งก็คือคุณภาพในการทำงานนั่นเอง โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ประการ คือ

1. ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน
2. ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น
3. เพิ่มประสิทธิผลขององค์กร (เช่น ในเรื่องของผลกำไรที่เพิ่มขึ้น การบรรลุเป้าหมายขององค์กร)

อย่างไรก็ตาม การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกัน และแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์

แนวทางในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน

องค์กรที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินโครงการ และกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมที่เหมาะสมจะมีลักษณะคล้ายกับการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์โดยเป้าหมายของกิจกรรมที่จัดขึ้น จะเป็นการร่วมรับผิดชอบระหว่างฝ่ายบริหาร สหภาพแรงงาน และสมาชิกในองค์กรร่วมกัน (นฤดล, 2541)

แนวทางที่จะทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ได้ผล จะต้องดำเนินการและได้รับความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่ายด้วยกัน ดังที่ ทิพวรรณ (2542: 36) ได้สรุปจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

Hackman and Suttle (1977) ได้เสนอแนวทางที่จะทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ได้ผล มีดังนี้

1. ฝ่ายจัดการและพนักงานต้องร่วมมือกัน เพื่อช่วยกันสร้างประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยฝ่ายจัดการจะต้องเป็นศูนย์กลางในการนำแผนมา

ปฏิบัติ และเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง และพนักงานต้องให้การสนับสนุนเพื่อจะได้ทำให้เกิดประโยชน์กับตนเอง

2. ผู้นำสหภาพแรงงานจะต้องให้ความร่วมมือ นั่นหมายความว่า สหภาพแรงงานจะต้องให้การสนับสนุน และยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และจะต้องเป็นตัวแทนของสมาชิกในการที่จะทำหน้าที่เจรจาต่อรองกับฝ่ายจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมาชิก

3. เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องช่วยในเรื่องของการปกป้องสิทธิ และผลประโยชน์ของพนักงาน โดยจะต้องมีมาตรฐานและยุติธรรมในการจ้างงาน เช่น เรื่องกฎหมายการใช้แรงงานเด็ก กฎหมายการจ่ายค่าจ้างแรงงานหญิง กฎหมายความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน กฎหมายค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ มีการประกันสำหรับผู้ถูกเลิกจ้าง เรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัย และความเสมอภาคในการจ้างงาน

4. นักพฤติกรรมศาสตร์ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษและกลยุทธ์ต่างๆ ที่จะสามารถช่วยในเรื่องพัฒนาสุขภาพร่างกาย เพราะจะเป็นผู้ที่มีความรู้แท้จริงและสามารถกระตุ้นให้ฝ่ายจัดการกำหนดนโยบายและตัดสินใจ นอกจากนี้ยังสามารถประสานงานให้ผู้นำสหภาพแรงงานร่วมมือวางแผนในการเปลี่ยนแปลงองค์การด้วย

Hackman and Suttle เห็นว่า บุคคลที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะมีส่วนช่วยให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานสำเร็จได้ เพราะจะเป็นผู้ที่คอยช่วยในการทำงาน ออกแบบ ดำเนินการ และประเมินผลองค์การ

Guest (1979) ได้ให้แนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Tarrytown ประสบผลสำเร็จได้ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการต้องคำนึงว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจและผลกำไรของบริษัทบรรลุเป้าหมายได้

2. สหภาพแรงงานจะต้องเข้มแข็งเหนียวแน่น เชื่อมั่นในตัวผู้นำ และอยู่ในกรอบกติกา

3. ฝ่ายจัดการต้องเป็นผู้ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง
4. ฝ่ายจัดการและลูกจ้างจะต้องเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง
5. ผู้บริหารระดับสูงและประธานสหภาพจะต้องช่วยกันสนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน
6. ผู้บริหารระดับกลางและหัวหน้างานต้องรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงและสามารถแนะนำลูกน้องได้ว่า การทำงานอย่างไรจึงประสบผลสำเร็จ
7. ฝ่ายจัดการไม่ควรที่จะเพิ่มผลผลิตอย่างรวดเร็ว เพราะพนักงานอาจปรับตัวไม่ทัน อาจจะทำให้พนักงานไม่พอใจ
8. ผู้ร่วมโครงการจะต้องมีความสมัครใจเข้าร่วม
9. คุณภาพชีวิตในการทำงานควรเริ่มต้นอย่างมีขอบเขต และมีความยืดหยุ่น
10. การดำเนินโครงการจะต้องมีการชี้แจงให้เกิดความเข้าใจทุกคน เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่เข้าใจทำลายโครงการ
11. ส่งเสริมให้พนักงานมีการสื่อสารระหว่างบุคคลใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหา และตัดสินใจรู้จักใช้สิทธิให้ถูกต้อง
12. จะต้องมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

Gordon (1991) ได้เสนอแนวทางที่ทำให้โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบริษัท General Motors ประสบผลสำเร็จ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การจะต้องแบนราบ
2. มีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

3. มีการกระจายอำนาจ
4. พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม
5. มีการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจร่วมกันทั้งฝ่ายจัดการและพนักงาน รวมถึงสหภาพแรงงานด้วย
6. ให้งานเรียนรู้ได้ง่าย
7. มีการฝึกอบรมและให้การศึกษาในเรื่องงาน และทักษะต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับงาน
8. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน
9. ให้ความสำคัญกับโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่าเทียมกับโครงการอื่นๆ

นฤดล (2541: 43-44) ได้สรุปแผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงที่ต้องคำนึงถึงจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

Arnold and Feldman (1986) กล่าวว่าการทำงานที่จะทำให้แผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานมีประสิทธิภาพสูงต้องคำนึงถึง

1. ฝ่ายบริหารจะต้องมีการจัดระบบที่ดีระหว่างระบบเทคโนโลยีที่ใช้กับระบบสังคมในองค์กร การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรจะต้องคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ดังนั้น จะต้องมีการวางแผนและออกแบบก่อนการนำมาใช้เสมอ เพื่อให้มีความสอดคล้องกัน
2. องค์กรจะต้องถูกออกแบบให้มีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสภาพแวดล้อม และจะต้องสามารถจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การมีอำนาจอิสระ หรือการบริหารงานเองภายในกลุ่ม
3. แนวทางของคุณภาพชีวิตการทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่พนักงานมีการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้จะเกิดขึ้นต้องอาศัยการบริหารงาน ที่มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้างจากผู้บริหาร และระดับของการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจจากพนักงานทุกคนในองค์กร

4. การนำเอาแผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานไปใช้ ต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนบทบาท และทัศนคติใหม่ของฝ่ายบริหารที่มีต่อพนักงาน บรรยากาศระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน จะต้องมีความไว้วางใจ เชื่อถือกัน ไม่มีความเป็นปรปักษ์กัน แผนงานคุณภาพชีวิตการทำงานจะสำเร็จ ต้องอาศัยความร่วมมือกัน จากการทำงานเป็นทีมผู้บังคับบัญชาต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง

Mondy and Noe (1996) ได้เสนอแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการเริ่มต้นการจัดทำโครงการ พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแผนงานในระยะยาว และต้องดำเนินงานอย่างจริงจัง
2. องค์กรจะต้องกำหนดความหมาย ทิศทางของการทำงาน เมื่อเริ่มแผนการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานเข้ามาใช้
3. พนักงานทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในโครงการ
4. ผู้นำองค์กรจะต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง
5. องค์กรจะต้องมีความสามารถในการนำเป้าหมายกลยุทธ์มาปฏิบัติในงานประจำวัน
6. ทั้งฝ่ายบริหารและผู้นำแรงงาน จะร่วมลงประชามติในเรื่องราวและปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการร่วมกันแก้ไขปัญหา (ในกรอบขอบเขตที่ฝ่ายบริหารกำหนด)
7. จะได้แนวทางและกระบวนการทำงานใหม่ ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

เชียวชาญ (2530) ได้เสนอแนวทางที่สำคัญต่อการทำงานให้เกิดคุณภาพของชีวิตการทำงาน และประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร การออกแบบงานใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และการสร้างกลุ่มคุณภาพ

1. การปรับปรุงบรรยากาศขององค์กร เป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกนึกคิดนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ปทัสถาน ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเป็นผลผลิตขององค์กรและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพวกเขา ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถทำให้ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานมีภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร ย่อมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย ซึ่งแน่นอนย่อมหมายถึงคุณภาพของชีวิตในการทำงาน ดังนั้นการปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อแรงจูงใจในการทำงานนั้น จึงกลายมาเป็นแนวทางพื้นฐานที่สำคัญ

สำหรับการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน สำหรับบรรยากาศขององค์กรนั้นโดยทั่วไปแล้วจะประกอบไปด้วยมิติต่างๆ อยู่หลายประการ แต่ที่สำคัญและควรจะได้รับ ความสนใจวิเคราะห์ดูว่าเป็นอุปสรรคต่อการสร้างคุณภาพของชีวิตการทำงานหรือไม่ นั่น ได้แก่ โครงสร้างของการทำงาน เป็นการสำรวจว่าความรู้สึกนึกคิดของพนักงานในองค์กร เห็นว่า โครงสร้างในการทำงานเป็นอุปสรรคหรือบั่นทอนต่อจิตใจในการทำงานหรือไม่ ระบบรางวัลตอบแทน ซึ่งจะต้องทำการวิเคราะห์ว่าเป็นระบบที่มีความยุติธรรมและเพียงพอต่อมาตรฐานการครองชีพหรือไม่ ความเป็นอิสระ ซึ่งหมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขามีอิสระ และได้รับอนุญาตจากองค์กรให้สามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็น หรือมีความเป็นอิสระเพียงพอที่จะตัดสินใจและคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ความอบอุ่น และการสนับสนุน ซึ่งหมายถึงภาวะการณ์เป็นผู้นำของหัวหน้างานที่ให้ความอบอุ่นหรือการสนับสนุนต่อสมาชิกภายในองค์กรในการทำงานและความก้าวหน้ามากขึ้นเพียงใด การยอมรับในเรื่องความขัดแย้ง เป็นการวิเคราะห์ว่าองค์กรทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าความคิดเห็นที่แตกต่างกันสามารถได้รับการยอมรับให้เกิดขึ้นได้หรือไม่ ความรักในหมู่คณะ ซึ่งหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่เห็นว่าสมาชิกภายในองค์กรมีความรักกันฉันเพื่อนในการทำงานร่วมกันหรือไม่ มิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์กรดังกล่าวมานี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนั้นการปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรจึงกลายเป็นแนวทางพื้นฐานและสำคัญอันดับแรกที่จะนำไปสู่คุณภาพของชีวิตในการทำงาน

2. การออกแบบงานใหม่ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานเพื่อที่จะนำไปสู่คุณภาพของชีวิตการทำงานและผลผลิตขององค์กร ลักษณะงานโดยตัวของมันเองเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกรักจะทำงานหรืออยากจะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ลักษณะงานเป็นรางวัลตอบแทนที่จริงที่ช่วยกระตุ้นให้คนในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีการออกแบบใหม่ขึ้นมา โดยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเป็นของสำนักพฤติกรรมศาสตร์ สำนักความคิดดังกล่าวนี้ ได้ให้วิธีการออกแบบงานใหม่ซึ่งเป็นที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลายวิธี เช่น การทำให้งานมีความหมายมากขึ้น ซึ่งหมายถึงว่าเป็นการสร้างตัวกระตุ้นแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในงาน โดยการทำให้งานที่ซ้ำๆ ซากๆ มีลักษณะหลากหลาย ทำทายความสามารถ มีอิสระในการทำงาน และมีความรับผิดชอบมากขึ้นด้วย ลักษณะงานเช่นนี้จะทำให้พนักงานรู้สึกไม่เบื่อหน่ายและเกิดความพึงพอใจในที่สุด การทำให้งานขยายกว้างขวางมากขึ้นเป็นการขยายงานให้มีลักษณะหลากหลาย แต่ลักษณะงานที่เพิ่มขึ้นเป็นงานที่อยู่ในระดับ

เดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน ซึ่งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการขยายงานในแนวราบ ส่วนการทำให้งานมีความหมายมากขึ้นนั้น มีลักษณะเป็นการขยายงานที่เป็นแนวตั้ง การออกแบบงานใหม่อีกวิธีหนึ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน การกำหนดเวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น นอกจากวิธีการต่างๆ ของสำนักพฤติกรรมศาสตร์ยังมีสำนักทฤษฎีระบบเสนอวิธีการออกแบบงานใหม่ โดยตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่าองค์กรนั้น ประกอบขึ้นด้วยระบบที่เป็นมนุษย์กับระบบเทคนิคที่มีการปะทะสังสรรค์กับสภาพแวดล้อมภายนอก สำหรับวิธีการที่ได้รับความนิยมในการนำมาปรับปรุงคุณภาพของชีวิตการทำงานภายใต้ทฤษฎีระบบนี้ ได้แก่ การสร้างกลุ่มทำงานที่มีความเป็นอิสระ วิธีการดังกล่าวนี้เริ่มต้นจากการสำรวจและวิเคราะห์ระบบต่างๆ ในองค์กรทั้งหลายเพื่อกำหนดว่าอะไรคืองานพื้นฐานที่ทำให้องค์กรอยู่รอด และสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร จากนั้นจะกำหนดงานพื้นฐานแต่ละงานให้กับกลุ่มทำงานรับผิดชอบ

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม มีความหมายว่าเป็นระบบของการจัดการที่พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงาน ซึ่งมีผลกระทบทั้งต่อตัวพนักงานและงานบริหารแบบมีส่วนร่วมนี้มีข้อสมมติฐานอยู่ว่า การเข้ามามีส่วนร่วมโดยการลงมือทำจะช่วยสนองตอบต่อความต้องการและค่านิยมของพนักงานได้ เพราะจะเห็นว่าการเข้ามามีส่วนร่วมจะเป็นการทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

4. กลุ่มสร้างคุณภาพ ถือได้ว่าเป็นเทคนิคใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นมาในช่วงทศวรรษ 1960 ในประเทศญี่ปุ่น กลุ่มสร้างคุณภาพนี้หมายถึงเป็นกลุ่มของพนักงานที่จัดตั้งขึ้นมาโดยความสมัครใจ โดยการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง และมีการพบปะและประชุมกันเพื่อร่วมกันในการกำหนดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในขอบเขตการทำงานของพวกเขา กลุ่มสร้างคุณภาพโดยหลักการจะประกอบไปด้วยสมาชิกกลุ่มประมาณ 4 ถึง 12 คน ที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ฝ่ายบริหารระดับสูงจะสนับสนุนให้มีการจัดตั้งกลุ่มสร้างคุณภาพขึ้นมาในหน่วยงาน ในแต่ละกลุ่มจะมีหัวหน้ากลุ่มด้วย และสมาชิกของกลุ่มทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคการแก้ไขปัญหา คือ กระบวนการระดมสมอง (Brainstorming Processes) เทคนิคการหาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและผล หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagrams) เทคนิคดังกล่าวนี้จะช่วยให้เกิดความสามารถในการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้เป็นอย่างดี เทคนิคการสุ่มตัวอย่างและวิธีการใช้แผนภูมิต่างๆ (Charting Methods) การสุ่มตัวอย่างจะช่วยให้กลุ่มรู้จักวิธีการรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหาปัญหาได้อย่างถูกต้อง

กลุ่มสร้างคุณภาพมีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มที่พนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา สภาพเช่นนี้ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมาด้วย และการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซ้ำแล้วซ้ำอีกจะเป็นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กร อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการนำแนวความคิดและเทคนิคกลุ่มสร้างคุณภาพมาใช้ จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ หลายประการ คือ

1. ฝ่ายบริหารจะต้องสนับสนุนโครงการกลุ่มสร้างคุณภาพอย่างเต็มที่
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการต้องเกิดจากความสมัครใจ
3. สมาชิกจะต้องได้รับการฝึกอบรมทั้งแนวทางในการวิเคราะห์ปัญหา และเทคนิคต่างๆ ของกลุ่มสร้างคุณภาพเป็นอย่างดี
4. โครงการจะต้องมีลักษณะเป็นกลุ่มไม่ใช่เป็นความพยายามของแต่ละบุคคล
5. โครงการจะต้องมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานของกลุ่มสร้างคุณภาพ
6. ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มต้องมีลักษณะที่ทุกคนต่างเป็นฝ่ายชนะเหมือนกันหมด ไม่ใช่ลักษณะที่คนหนึ่งชนะอีกคนหนึ่งแพ้
7. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรควรจะได้รับทราบถึงคุณค่าให้รู้ถึงคุณธรรมของแนวความคิดนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (1968: 134) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่า หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคคลในองค์การ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงาน

Dubrin (1981: 35) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึก หรือ คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมขององค์การ

Davis et al. (1989: 58) ได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์การว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น หรือสัมผัสได้ มีสภาพเหมือนบรรยากาศรองๆ ตัว

Forehand and Gilmore (1964 อ้างถึงใน Amundson, 2000: 18) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การเป็นกลุ่มของคุณลักษณะที่อธิบายเกี่ยวกับองค์การและแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างขององค์การจากองค์การอื่นๆ ซึ่งคุณลักษณะนั้นจะต้องคงอยู่ค่อนข้างถาวรเป็นระยะเวลาหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

เทพพนม และ สวิง (2529) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์การ หมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ

นิภา (2527) บรรยากาศองค์การ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมในองค์การ และสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ในสภาพเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม การรับรู้อันเกิดจากสภาพแวดล้อมนี้ จะเป็นแรงกดดันที่มีอิทธิพลผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้นั้นพอสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อขนาด และโครงสร้างขององค์การ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสาร

มิติต่างๆ เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

นักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับมิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์การไว้มากมาย ซึ่งมิติต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัวชี้วัดบรรยากาศขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

Likert (อ้างถึงใน อัมเรศน์, 2534: 56) ได้เสนอมิติบรรยากาศองค์การไว้ 8 มิติ คือ

1. กระบวนการภาวะผู้นำ

2. ลักษณะของปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ
3. ลักษณะกระบวนการติดต่อสื่อสาร
4. ลักษณะกระบวนการเสวนาต่อกัน
5. ลักษณะกระบวนการตัดสินใจ
6. ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง
7. ลักษณะกระบวนการควบคุม
8. การฝึกอบรม

Litwin and Stringer (1968) ได้แยกมิติบรรยากาศองค์การไว้ดังนี้

1. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่มีต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวกับงาน
2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) ซึ่งจะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจ หรือการรับรู้ทางด้านการท้าทายของงานและความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน
3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์การ จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานลงได้ พนักงานย่อมต้องการบรรยากาศที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน โดยเฉพาะพนักงานใหม่มีความจำเป็นมากสำหรับบรรยากาศเช่นนี้
4. การให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (Reward and Punishment, Approval and Disapproval) ภายในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับการจัดการรางวัล แทนที่จะเป็นการลงโทษย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้น ความสนใจของพนักงานด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของเขาได้ การให้รางวัลเท่ากับการแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษจะเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น
5. ความขัดแย้ง (Conflict) จะเป็นการวัดความเข้าใจเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน และหน่วยงานที่แข่งขันกันภายในองค์การ องค์การต้องเผชิญกับความขัดแย้งและการแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่เสมอ

6. มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectations) ปัจจัยนี้จะวัดความรู้สึกรู้สึกหรือการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในองค์กร

7. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and risk taking) จะเป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารด้านการยอมรับความเสี่ยงภัย คนที่ต้องการความสำเร็จสูง มักจะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์กรที่ยอมรับความเสี่ยงปานกลาง จะกระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้ ในขณะที่บรรยากาศองค์กรไม่ยอมให้มีความเสี่ยง จะก่อให้เกิดความไม่สมหวังและความอ่อนแอของความต้องการทางด้านการสำเร็จ

Litwin and Stinger (1968) ได้ปรับปรุงการศึกษายบรรยากาศองค์กร โดยเพิ่มเป็น 9 มิติ คือ

1. โครงสร้าง
2. ความรับผิดชอบ
3. รางวัล
4. ความเสี่ยง
5. ความอบอุ่น
6. ความสนับสนุน
7. มาตรฐานงาน
8. ความขัดแย้ง
9. เอกลักษณ์ขององค์กร

สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะใช้แนวความคิดของ Forehand ซึ่งหมายถึงลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์กรหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในองค์กรซึ่งพิจารณาในเชิงจิตวิทยาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1. ขนาดและโครงสร้างขององค์กร หมายถึง องค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูง และพนักงานจะห่างไกลกันมากขึ้น ระยะทางดังกล่าวจะก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางด้านจิตวิทยาในลักษณะที่ว่าพนักงานที่อยู่ห่างไกลออกไปจากจุดตัดสินใจนั้น อาจจะไม่มีความเข้าใจในตัวของพวกเขาเองว่ามีความสำคัญน้อย และระยะทางดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการ หรือไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมาก เพราะว่าการจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทางด้านสังคมนั้นทำได้ยาก

2. แบบความเป็นผู้นำ การปฏิบัติของผู้นำจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศซึ่งจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการผลิต และการตอบสนองต่อความพึงพอใจของพนักงาน

3. ความซับซ้อนของระบบ องค์กรจะแตกต่างกันในเรื่องของความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ ความซับซ้อนอาจจะให้ความหมายว่าเป็นจำนวนและลักษณะของการเกี่ยวข้องกับระหว่างกันกับส่วนต่างๆ ของระบบ

4. เป้าหมายขององค์กร องค์กรแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันที่เป้าหมายที่กำหนดขึ้นมาสำหรับองค์กร ความแตกต่างในเป้าหมายจะมาจากการแยกประเภทขององค์กรอย่างหนึ่ง เช่น องค์กรธุรกิจ องค์กรที่ให้บริการกับสาธารณะ เป็นต้น

5. สายใยการติดต่อสื่อสาร เป็นมิติที่สำคัญอย่างหนึ่งของบรรยากาศองค์กร เพราะสายใยภายในองค์กรจะแสดงให้เห็นถึงสายใยของสถานภาพการจัดระเบียบเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และเกี่ยวข้องกับระหว่างกันของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนมาสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์กรจะให้ความรู้เกี่ยวกับปรัชญาในการบริหารโดยส่วนรวมภายในองค์กรนั้นได้

โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้แนวความคิดของ Forehand มาปรับใช้กับองค์กรของบริษัท ไทยแอร์เอเชีย โดยจะศึกษาในด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กร และการติดต่อสื่อสาร

องค์การและการบริหารนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีประวัติความเป็นมา ปรัชญา วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์การบริหาร การคัดเลือกนักบิน ดังนี้ (บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด, 2548) คือ

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัทไทยแอร์เอเชีย
2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของบริษัทไทยแอร์เอเชีย
3. ยุทธศาสตร์การบริหารบริษัทไทยแอร์เอเชีย
4. การคัดเลือกนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ประวัติความเป็นมาของบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

สายการบินแอร์เอเชียเป็นสายการบินราคาประหยัดสายการบินแรกของเอเชีย เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2544 โดยประเทศมาเลเซีย จากนั้นได้ขยายกิจการไปสู่ประเทศไทย เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2546 โดยสายการบินราคาประหยัดจากมาเลเซียได้ร่วมมือกับชินคอร์ปอเรชั่น ผู้นำทางด้านการสื่อสารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย จัดตั้งสายการบินราคาประหยัด ไม่มีตัวโดยสารแห่งแรกในประเทศไทย โดยจดทะเบียนภายใต้ชื่อ “บริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด” การลงทุนครั้งนี้มุ่งไปที่การพัฒนาโครงสร้างทางการขนส่งในประเทศไทย และขยายตลาดการบินภายในประเทศ โดยมอบทางเลือกใหม่ด้านการคมนาคมแก่ประชาชนชาวไทย ซึ่งเป็นการปฏิบัติการเดินทางทางอากาศและสร้างความเติบโตทางด้านตลาดการบินท้องถิ่นและมุ่งมั่นที่จะให้ทุกคนมีโอกาสบินได้ด้วยราคาที่ประหยัดแบบไม่น่าเชื่อ

ผู้บริหาร

นายทศพล แบลเวิร์ด ประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด
 มร.โทนี เฟอ์นันเดส ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มบริษัทแอร์เอเชีย จำกัด

เส้นทางที่ออกจากกรุงเทพฯ

- ไทย: เชียงใหม่, เชียงราย, ขอนแก่น, อุบลราชธานี, อุดรธานี, หาดใหญ่, ภูเก็ต และ นราธิวาส

- มาเลเซีย: โคตา คินาบาลู, กัวลาลัมเปอร์, และปีนัง

- สิงคโปร์

- จีน: มาเก๊า และเซี่ยงไฮ้

- เวียดนาม: ฮานอย

- กัมพูชา: พนมเปญ

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของบริษัทไทยแอร์เอเชีย

ปรัชญาของไทยแอร์เอเชีย

ด้วยคำว่า “ใคร ใคร...ก็บินได้” ปรัชญาของ ไทยแอร์เอเชีย คือการมุ่งให้ทุกคนสามารถโดยสารโดยเครื่องบิน ด้วยการเสนอค่าโดยสารที่ประหยัดกว่า นอกจากนั้น สายการบินฯ ยังเน้นให้ผู้โดยสารได้รับประสบการณ์การเดินทางที่ง่าย สะดวกสบาย และสนุกสนาน.

วิสัยทัศน์

บริษัทไทยแอร์เอเชีย จะเป็นสายการบินที่มีความปลอดภัยได้มาตรฐานสากล ด้วยราคาที่คนทุกประเภทสามารถใช้บริการได้ มีเครือข่ายและพันธมิตรการบินที่มีเส้นทางบินครอบคลุมเมืองสำคัญทั้งภายในและต่างประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

พันธกิจ

1. ให้บริการขนส่งผู้โดยสารด้วยความปลอดภัย อย่างมีคุณภาพ ในราคาประหยัด
2. พัฒนาการอย่างต่อเนื่อง
3. ลูกค้าได้รับการบริการตามเป้าหมายของบริษัท ด้วยการทำงานอย่างเป็นทีมที่มีคุณภาพของพนักงาน
4. ลูกค้าจะได้รับการตอบสนองต่อความต้องการอย่างต่อเนื่องด้วยความเอาใจใส่

วัตถุประสงค์

1. เป็นสายการบินที่มีความปลอดภัยได้มาตรฐานสากล
2. เป็นสายการบินที่ลูกค้าพอใจในการใช้บริการ
3. เป็นสายการบินที่ตรงต่อเวลา
4. เป็นสายการบินที่ให้บริการครอบคลุม ทั้งภายในประเทศและภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
5. เป็นสายการบินที่ค่าโดยสารถูกที่สุดเมื่อเทียบกับสายการบินอื่น
6. เป็นสายการบินที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ต่ำที่สุดต่อที่นั่งต่อระยะทาง

ยุทธศาสตร์การบริหารบริษัทไทยแอร์เอเชีย

การดำเนินการของไทยแอร์เอเชียดำเนินการตามตามกลยุทธ์หลักดังนี้ :

1. บัตรโดยสารราคาประหยัด ไม่มีค่าใช้จ่ายพ่วง: การบริการของเรามุ่งให้นักเดินทางชาวเอเชียที่ไม่สนใจ การพ่วงค่ามื้ออาหาร ค่าไมล์สะสม หรือค่าห้องรับรองที่สนามบิน ยึดหลักการดำเนินการให้มีต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด ทำให้ผู้โดยสารซื้อตั๋วได้ในราคาประหยัด

2. มีเที่ยวบินบ่อยครั้ง: สายการบินสามารถดำเนินการหมุนเวียนได้ภายใน 25 นาที ส่งผลให้มีการใช้งานเครื่องบินสูงกว่า ต้นทุนต่ำกว่าหรือเท่ากับ และประสิทธิภาพของสายการบินรวมทั้งพนักงานสูงกว่าด้วย

3. เสนอความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร: สายการบินฯ เชื่อมั่นในการให้บริการที่สะดวกเพื่อการเดินทางของผู้โดยสารที่ง่ายขึ้น โดยเป็นบริการแบบไร้บัตรโดยสาร ผู้โดยสารสามารถจองการเดินทาง และชำระเงิน โดยวิธีต่างๆ ได้ดังนี้:

3.1 ศูนย์บริการลูกค้า Call Center: สํารองที่นั่งทางโทรศัพท์ ผ่านหมายเลข 0-2515- 9999 เปิดทำการทุกวันตั้งแต่ 8.00-21.00 น. จองเป็นหมู่คณะตั้งแต่ 10 ท่านขึ้นไป ติดต่อ 0-2515-9888 โดยสามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิต หรือจ่ายเงินสดผ่านธนาคารพันธมิตร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกร และธนาคารไทยพาณิชย์

3.2 การจองที่นั่งโดยสารผ่านอินเทอร์เน็ต: ผ่านเว็บไซต์ www.airasia.com

3.3 การจองผ่านสำนักงานขาย: แอร์เอเชียมีสำนักงานขายเพื่อให้บริการทั้งที่สนามบินศูนย์บริการลูกค้า AIS ทั่วประเทศ และเคาน์เตอร์ เซอร์วิสในศูนย์กลางการค้า Tesco-Lotus

3.4 การจองผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตให้บริการขายตั๋วโดยสารของสายการบิน

3.5 คำนี้ถึงความปลอดภัยเป็นอันดับแรก: ผู้บินโบอิง 737-300 ของสายการบินฯ ได้ผ่านเงื่อนไขขององค์การความปลอดภัยทางการบินนานาชาติ (International Aviation Safety Act) รวมทั้งได้รับการควบคุมโดย the Internationally Reputed Malaysian และกรมการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ซึ่งจะคอยตรวจสอบสายการบินอย่างใกล้ชิด นักบินของสายการบินฯ ได้ผ่านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและเหตุฉุกเฉิน ซึ่งการฝึกอบรมทั้งหมดนี้ล้วนแต่เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบินและความปลอดภัยทั้งสิ้น สายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความภาคภูมิใจที่วันนี้เราเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการเดินทาง เรายังจะมุ่งมั่นพัฒนาการบริการของเราให้ดียิ่งขึ้น พร้อมกับการเน้นการฝึกอบรมพนักงานให้มีคุณภาพในระดับสากลและที่สำคัญเราจะยังคงความเป็นสายการบินราคาประหยัด เพื่อเปิดโอกาสให้การใช้บริการการบินเป็นเรื่องง่ายขึ้น ให้สมกับคำว่า “ใคร ใคร...ก็บินได้” ในอนาคตอันใกล้ สายการบินฯ ได้เตรียมเดินหน้าเพิ่มจำนวนเครื่องบิน และเที่ยวบินใหม่ๆ ในภูมิภาคเอเชีย แปซิฟิก

การคัดเลือกนักบิน

เพื่อเข้าทำงานกับบริษัทมี 2 แบบ คือ นักบินใหม่ และนักบินที่มีประสบการณ์การบินมาก่อน

นักบินใหม่ (ไม่มีประสบการณ์ด้านการบินมาก่อน) เพื่อเป็นนักบินฝึกหัด บริษัทฯ ได้ระบุคุณสมบัติและขั้นตอนการคัดเลือกนักบินใหม่ ดังนี้

1. คุณสมบัติบุคคลที่จะเป็นนักบินใหม่ของบริษัทฯ

1.1 สำเร็จการศึกษา ณ สถานศึกษาในประเทศหรือต่างประเทศ วุฒิไม่ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

1.2 เป็นชายอายุไม่เกิน 27 ปี โดยนับปีที่เกิด

1.3 มีความประพฤติเรียบร้อย และไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรม

1.4 ไม่เคยสมัครและผ่านการคัดเลือกจนถึงรอบทดสอบจิตวิทยาการบิน หรือไม่เคยถูกคัดออกจากสถาบันการฝึกบินอื่นๆมาก่อน

1.5 ผ่านการตรวจสอบตามกรรมวิธีการคัดเลือกที่กำหนดโดยบริษัทฯ

2. ขั้นตอนการคัดเลือกนักบินใหม่

2.1 ตรวจสอบสุขภาพร่างกายตามมาตรฐานการแพทย์ที่กรมขนส่งทางอากาศกำหนด

2.2 สอบข้อเขียนเพื่อวัดความรู้และเรียงลำดับความสามารถ

2.3 สอบสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบบุคลิกลักษณะ

2.4 วัดและประเมินผลองค์ประกอบหลักของบุคคลในการคัดเลือกเข้าเป็นนักบิน 3 ด้าน โดยสถาบันเวชศาสตร์การบิน กรมแพทย์ทหารอากาศ กองทัพอากาศ

2.4.1 ด้านเชาว์ปัญญา สติปัญญา ไหวพริบ (Cognitive Domain)

2.4.2 ด้านบุคลิกภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะส่วนบุคคล (Affective Domain)

2.4.3 ด้านทักษะประสาทสัมผัส (Psychomotor Domain)

3. หน่วยงานรับผิดชอบในการคัดเลือก

3.1 ฝ่ายบุคคลรับผิดชอบติดต่อประสานกับหน่วยเกี่ยวข้องเพื่อกำหนดวิธีการและรายละเอียดในการคัดเลือกร่วมกับฝ่ายปฏิบัติการ

3.2 ฝ่ายปฏิบัติการบินรับผิดชอบด้านการกำหนดคุณสมบัติของนักบินให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

3.3 ติดต่อประสานกับสถาบันเวชศาสตร์การบิน เพื่อทำหน้าที่ทดสอบองค์ประกอบหลักของบุคคล 3 ด้าน ตามมาตรฐานขององค์การการบินระหว่างประเทศ คือ

3.3.1 ทำการตรวจวัดในด้านความสามารถทางเชาว์ปัญญา

3.3.2 ทำการตรวจวัดด้านบุคลิกภาพ การตัดสินใจ การทำงานภายใต้สภาวะแรงกดดัน รวมทั้งแรงจูงใจในการบิน

3.3.3 ทำการตรวจวัดด้านทักษะประสาทสัมผัส สมรรถภาพ ความตั้งใจในการรับรู้ในการบิน การรับรู้เชิงมิติสัมพันธ์ ตลอดจนการประสานงานกันของระบบประสาทและกล้ามเนื้อสั่งการอย่างเป็นลำดับขั้นตอนถูกต้อง

4. การฝึกอบรมของนักบินใหม่

บริษัทมอบให้สถาบันการบินหรือศูนย์ฝึกบิน ที่ได้รับการรับรองโดยกรมขนส่งทางอากาศเป็นผู้ฝึกอบรมนักบินใหม่ให้มีความรู้ความสามารถในการขับเครื่องบินขนาดเล็กเบื้องต้นตามข้อกำหนดขององค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO) โดยหลักสูตรแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

4.1 หลักสูตรภาคอากาศ นักบินที่เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้จะมีชั่วโมงบินรวมตลอดหลักสูตรมากกว่า 200 ชั่วโมงบิน ซึ่งได้รับการรับรองจากองค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO) ให้ได้รับใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรี (Commercial Pilot License) ซึ่งจะสามารถทำการบินฝึกบินเปลี่ยนแบบอากาศยานเป็นแบบที่ใช้ในสายการบินพาณิชย์เพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นนักบินของสายการบินต่อไปได้

4.2 หลักสูตรภาควิชาการ เป็นไปตามข้อกำหนดของกรมขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคมและองค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO)

5. ขั้นตอนการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นนักบินผู้ช่วย

นักบินใหม่จะต้องทำการฝึกเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นนักบินผู้ช่วยในขั้นตอนแรกที่เป็นนักบินของสายการบินพาณิชย์ ซึ่งเป็นไปตามคู่มือการฝึกของบริษัทในเรื่องการฝึกเปลี่ยน

แบบอากาศยาน โดยจะเป็นการศึกษาภาควิชาการและการฝึกบินกับเครื่องฝึกบินจำลองและเครื่องบินจริงจนครบหลักสูตรและผ่านการตรวจสอบจากกรมขนส่งทางอากาศ จากนั้นจึงจะบรรจุแต่งตั้งเพื่อทำหน้าที่นักบินผู้ช่วยต่อไป

นักบินที่มีประสบการณ์การบินมาก่อน

บริษัทฯ ได้ระบุคุณสมบัติและขั้นตอนการคัดเลือกนักบินที่มีประสบการณ์ ดังนี้

1. คุณสมบัติบุคคลที่จะเป็นนักบินของ บริษัทฯ

1.1 สำเร็จการศึกษา ณ สถานศึกษาในประเทศหรือต่างประเทศ วุฒิไม่ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

1.2 มีความประพฤติเรียบร้อย และไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรม

1.3 ผ่านการทดสอบตามกรรมวิธีการคัดเลือกที่กำหนดโดยบริษัทฯ

2. ขั้นตอนการคัดเลือกนักบิน

2.1 ตรวจสอบหลักฐาน เช่น สมุดบันทึกชั่วโมงและแบบของอากาศยานที่ได้เคยทำการบินมาก่อน (Pilot Log Book) ใบอนุญาตการบิน (License) ใบรับรองแพทย์ประกอบใบอนุญาตทำการบิน (Medical Certificate) ประกาศนียบัตรที่เกี่ยวข้องต่างๆ เป็นต้น

2.2 สอบข้อเขียนเพื่อวัดความรู้และเรียงลำดับความสามารถ

2.3 สอบสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบบุคลิกลักษณะ

3. ขั้นตอนการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นกัปตันหรือนักบินผู้ช่วย

เป็นไปตามคู่มือการฝึกของบริษัทในเรื่องการฝึกเปลี่ยนแบบอากาศยาน โดยจะเป็นการศึกษาภาควิชาการ การฝึกบินกับเครื่องฝึกบินจำลองและเครื่องบินจริง และผ่านการตรวจสอบจากกรมขนส่งทางอากาศ จากนั้นจึงจะบรรจุแต่งตั้งเพื่อทำหน้าที่นักบินต่อไป

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

นฤดล (2541) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ข้อมูลระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในแต่ละมิติพบว่า มิติด้านผลตอบแทน มิติด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน มิติด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ มิติด้านบูรณาการทางสังคม มิติด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับมิติด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับสูง ส่วนมิติด้านสภาพการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัย และมิติด้านสิทธิของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

สมหวัง (2542) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 249 คน พบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งรายด้านและโดยรวม ยกเว้น ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับต่ำ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับชั้นยศ และตำแหน่งหน้าที่ มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านการรับรู้เชิงวิชาชีพ และการรับรู้ต่อระบบบริหารมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิต และปัจจัยด้านค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางราชการ ค่านิยมทางบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำและปานกลาง กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วเรศ (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 7 ด้าน คือ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและพอเพียง สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ลักษณะ

การบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านภาวะอิสระจากงานอยู่ในระดับสูง ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การทุ่มเทให้กับงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางในทิศทางบวก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.334 ที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภัทรวุฒิ (2547) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบินพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านการบูรณาการทางสังคมและการทำงานร่วมกันในระดับสูง การทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบินที่มีอายุ อายุราชการ รายได้ต่อเดือน และระดับชั้นยศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

Litwin and Stringer (1968: 65) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้บรรยากาศขององค์กรทำงานหรือไม่ พบว่า ความชัดเจนของผลงานที่ปฏิบัติ การรับรู้ความท้าทายของงาน จะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน และการรับรู้ผลของการปฏิบัติงานเท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้กับมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง การรับรู้ตัวเองเป็นสิ่งที่กระตุ้นและจูงใจความต้องการประสบความสำเร็จในงาน อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่สุด

Pritchard and Karasick (อ้างถึงใน อัมเรศน์, 2534: 35) ได้ศึกษาบรรยากาศขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากองค์กรอุตสาหกรรม พบว่า บรรยากาศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคนงานมากกว่าผลการปฏิบัติงาน และได้สรุปว่าบรรยากาศที่มีการสนับสนุน มีสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจสูง

Carvell (อ้างถึงใน อัมเรศน์, 2534: 36) พบว่า บรรยากาศขององค์กรที่มีมิตรภาพไมตรีจิต นอกจากจะเป็นการสนองความต้องการทางด้านสังคมของมนุษย์ในองค์กรแล้ว ยังช่วยลดอัตราการลาออกและการเปลี่ยนแปลงงานด้วย

บุญใจ (2542) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 91 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

จุฑาวดี (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 327 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล

ปฐมมา (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ็มบีพีริซิชั่น บอลล์ส จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 224 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

อรอุมา (2544) การเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การ กรณีศึกษาสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ (กรุงเทพ) กลุ่มตัวอย่างพนักงานสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ (กรุงเทพ) คนไทย จำนวน 134 คน ผลการวิจัยพบว่า มีการรับรู้บรรยากาศองค์การว่าเอื้ออำนวยต่อการทำงานพอสมควร

จิราวรรณ (2545) ศึกษาเรื่อง อัตมโนทัศน์การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานต้อนรับในชั้นประหยัด จำนวน 297 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการตรวจสอบแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 1.1 อายุ
 - 1.2 สถานภาพสมรส
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 ประสบการณ์
 - 1.5 ตำแหน่งงาน
2. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ
 - 2.1 ขนาดและโครงสร้างองค์การ
 - 2.2 แบบความเป็นผู้นำ
 - 2.3 เป้าหมายขององค์การ
 - 2.4 การติดต่อสื่อสาร

ตัวแปรตาม

คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

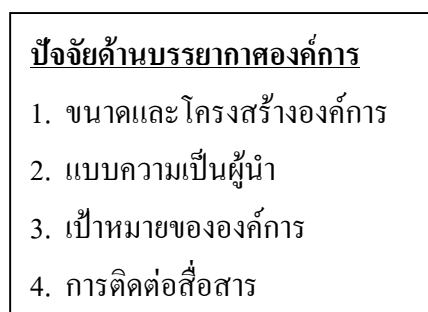
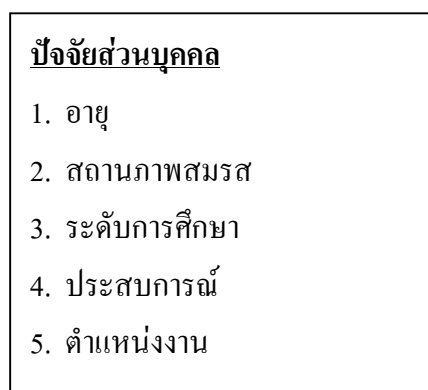
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
6. ประชาธิปไตยในองค์กร
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

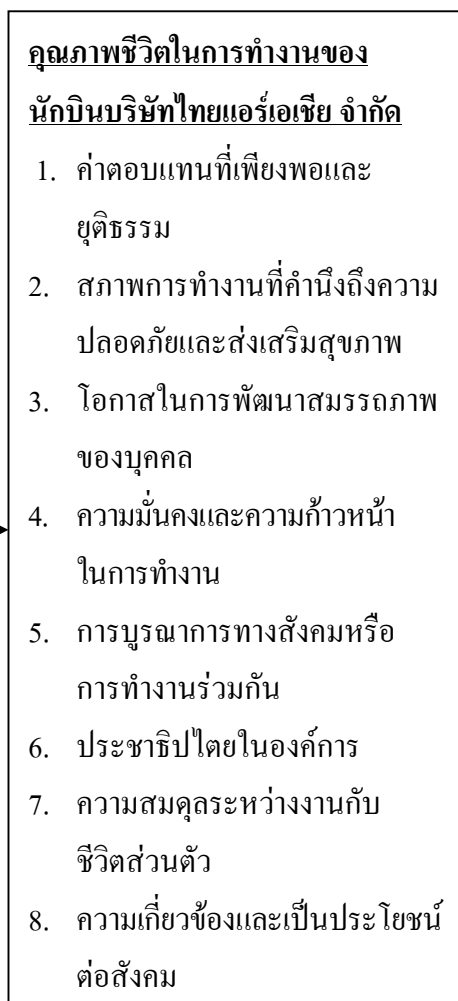
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ Walton (1974) มากำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.1 อายุของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.2 สถานภาพสมรสของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.3 ระดับการศึกษาของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.4 ประสบการณ์ของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.5 ตำแหน่งงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

2.1 ขนาดและโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

2.2 แบบความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

2.3 เป้าหมายขององค์การมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

2.4 การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย ในปีงบประมาณ 2548 จำนวนทั้งหมด 148 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 ขนาดตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตร Yamane จากนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำนวน 148 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{148}{1 + (148 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 108.03$$

ดังนั้น จึงได้จำนวนขนาดตัวอย่าง จำนวน 108 คน

2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง หลังจากได้ขนาดของตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม/ชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามการแบ่งหน่วยงานที่สังกัด

(หน่วย : คน)

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กัปตัน	28	20
นักบินผู้ช่วย	86	63
นักบินฝึกหัด	34	25
รวม	148	108

จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยการสุ่มจับรายชื่อ นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย โดยแบ่งตามหน่วยงานที่สังกัด เพื่อทำการส่งแบบสอบถามตามจำนวนที่ได้ทำการสุ่มไว้แล้วข้างต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษา แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องบรรยากาศองค์การ การสร้างแบบสอบถามของผู้วิจัยใช้ Likert's Scale เป็นมาตรวัด ลักษณะของข้อความที่ใช้มีทั้งลักษณะในเชิงบวกและเชิงลบ เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับบรรยากาศองค์การ	ระดับค่าเฉลี่ย
สูง	3.67 – 5.00
ปานกลาง	2.34 – 3.66
ต่ำ	1.00 – 2.33

การแปลความหมาย

บรรยากาศองค์การสูง หมายถึง การที่นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในองค์การ เอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างมาก

บรรยากาศองค์การปานกลาง หมายถึง การที่นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในองค์การ เอื้ออำนวยต่อการทำงานบ้าง

บรรยากาศองค์การต่ำ หมายถึง การที่นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในองค์การ ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน การสร้างแบบสอบถามของผู้วิจัยใช้ Likert's Scale เป็นมาตรวัด ลักษณะของข้อความที่ใช้มีทั้งลักษณะในเชิงบวก และเชิงลบ เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรภาคพื้น ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับค่าเฉลี่ย
สูง	3.67 – 5.00
ปานกลาง	2.34 – 3.66
ต่ำ	1.00 – 2.33

การแปลความหมาย

คุณภาพชีวิตในการทำงานสูง หมายถึง การนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เอื้ออำนวยให้ตนเองมีสภาพการดำเนินชีวิตที่ดี และสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขมาก

คุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง หมายถึง การนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เอื้ออำนวยให้ตนเองมีสภาพการดำเนินชีวิตที่ค่อนข้างดีพอสมควร และเกิดความสุขในการทำงานเล็กน้อย

คุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ หมายถึง การนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เกิดความรู้สึกว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เอื้ออำนวยให้ตนเองมีสภาพการดำเนินชีวิตที่ไม่ดี และไม่เกิดความสุขในการทำงาน

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้สูตรของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient และหาค่าความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีการของ Cronbach (บุญเรียง, 2533: 183-193) ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านบรรยากาศองค์การ ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8289

2.2 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิต ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8470

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปสอบถามกับนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และรับคืนได้ภายในเวลาที่กำหนดคาดว่าจะใช้เวลาประมาณ 3 สัปดาห์ ซึ่งได้ครบตามเป้าหมายจำนวน 108 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การบรรณาธิการข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อดูความสมบูรณ์ให้ครบทุกด้าน และนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป
2. ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลผล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับค่าเฉลี่ยใช้สำหรับการอธิบายการรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติไค-สแควร์ และระดับความสัมพันธ์ด้วย Cramers'v และ Phi โดยมีเกณฑ์การแปลผล (บุญใจ, 2545: 340) ดังนี้

0.00 – 0.30 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ในทิศทางบวก

0.31 – 0.70 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ในทิศทางบวก

0.71 – 1.00 มีความสัมพันธ์ระดับสูง ในทิศทางบวก

4. การทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรระดับอันดับมาตรา ทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ด้วยค่า Gamma โดยมีเกณฑ์การแปลผล (กัลยา, 2545: 97) ดังนี้

ค่า Gamma อยู่ระหว่าง $-1 \leq \text{Gamma} \leq +1$ โดยถ้าค่า Gamma เข้าใกล้ +1 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันมากและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แต่ถ้าค่า Gamma เข้าใกล้ -1 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันมากและความสัมพันธ์อยู่ในทิศทางตรงกันข้าม

5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยความสัมพันธ์มีทั้งทางบวก (ทางตรง) และทางลบ (ทางผกผัน) ตั้งแต่ -1 ถึง 1 (ภัทรฤดี, 2547: 258) และมีเกณฑ์การแปลผล (บุญใจ, 2545: 319) ดังนี้

0.00 – 0.30 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ในทิศทางบวก

0.31 – 0.70 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ในทิศทางบวก

0.71 – 1.00 มีความสัมพันธ์ระดับสูง ในทิศทางบวก

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของ นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของ นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ข้อมูลส่วนบุคคลของ นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งงาน ได้แสดงไว้ตามตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

(n=108)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 30 ปี	39	36.1
31-35 ปี	20	18.5
36-40 ปี	35	32.4
มากกว่า 40 ปี	14	13.0
2. ประสบการณ์		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10 ปี	57	52.8
10-15 ปี	28	25.9
มากกว่า 15 ปี	23	21.3
3. ตำแหน่ง		
กัปตัน	20	18.5
นักบินผู้ช่วย	63	58.3
นักบินฝึกหัด	25	23.2
4. สถานภาพ		
โสด	57	52.8
สมรส	51	47.2
5. การศึกษา		
ปริญญาตรี	86	79.6
สูงกว่าปริญญาตรี	22	20.4

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีดังนี้

นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี (ร้อยละ 36.1) และมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10 ปี (ร้อยละ 52.8) โดยทำงานในตำแหน่ง นักบิน ผู้ช่วย (ร้อยละ 58.3) ทั้งนี้ นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ส่วนใหญ่เป็นโสด (ร้อยละ 52.8) และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.6)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การ

ในการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การได้ทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ขนาดและโครงสร้างองค์การ แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์การ และการติดต่อสื่อสาร โดยแบ่งระดับบรรยากาศองค์การเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และระดับการแปลผลคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ

ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การได้แสดงไว้ในตารางที่ 3, 4, 5, 6 และ 7 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยากาศองค์การด้านขนาดและโครงสร้าง
องค์การ

(n=108)								
ขนาดและโครงสร้าง องค์การ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. บริษัทของท่านเป็น องค์กรขนาดใหญ่ที่มี จำนวนเจ้าหน้าที่ระดับ บังคับบัญชา และ พนักงานปฏิบัติงานที่ เหมาะสม	6 (5.6)	69 (63.9)	25 (23.1)	8 (7.4)	-	3.67	.69	สูง
2. บริษัทของท่านมีการ กำหนดโครงสร้าง ในการดำเนินงานไว้ อย่างชัดเจน	8 (7.4)	70 (64.8)	24 (22.2)	6 (5.6)	-	3.74	.67	สูง
3. สายการบังคับบัญชา มีหลายระดับ	14 (13.0)	53 (49.1)	26 (24.1)	15 (13.8)	-	3.61	.88	ปานกลาง
4. การติดต่อสื่อสารใน บริษัทของท่านเป็น แบบทางการมากกว่า ไม่เป็นทางการ	-	58 (53.7)	35 (32.4)	12 (11.1)	2 (2.8)	3.37	.79	ปานกลาง
รวม						3.59	.50	ปานกลาง

ตารางที่ 3 แสดงความคิดเห็นบรรยากาศองค์การของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านขนาดและโครงสร้างองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บริษัทของท่านมีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.74$) บริษัทเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ระดับบังคับบัญชา และพนักงานปฏิบัติงานที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.67$) และการติดต่อสื่อสารเป็นแบบทางการมากกว่าไม่เป็นทางการน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.37$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยายการดำเนินการด้านความเป็นผู้นำ

(n=108)								
ความเป็นผู้นำ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. หัวหน้างานของท่าน มีการกำกับดูแลท่าน ให้ปฏิบัติตามหน้าที่ตามที่ มอบหมายอย่างเคร่งครัด	8 (7.4)	81 (75.0)	19 (17.6)	-	-	3.89	.49	สูง
2. หัวหน้างานมีการ สนับสนุนท่านให้มี ความก้าวหน้าในการ ทำงาน	5 (4.6)	76 (70.4)	27 (25.0)	-	-	3.79	.50	สูง
3. หัวหน้างานของท่าน มีความยุติธรรมในการ แก้ปัญหา	15 (13.9)	85 (78.7)	8 (7.4)	-	-	4.06	.45	สูง
4. หัวหน้างานประเมินผล การปฏิบัติงานอย่าง ยุติธรรม	7 (6.5)	81 (75.0)	20 (18.5)	-	-	3.87	.48	สูง
5. หัวหน้างานให้การ ชมเชยพนักงานที่มีผล ที่ปฏิบัติงานดีทั้งในและ นอกหน่วยงาน	13 (12.0)	82 (76.0)	13 (12.0)	-	-	4.00	.49	สูง
6. หัวหน้างานส่งเสริมให้ ท่านได้มีโอกาสพัฒนา ความรู้ความสามารถ	8 (7.4)	87 (80.6)	13 (12.0)	-	-	3.95	.44	สูง
รวม						3.93	.33	สูง

ตารางที่ 4 แสดงความคิดเห็นบรรยาการองค์การของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวหน้างานของท่าน มีความยุติธรรมในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.06$) หัวหน้างานส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.95$) หัวหน้างานของท่านมีการกำกับดูแลท่านให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่มอบหมายอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.89$) และหัวหน้างานมีการสนับสนุนท่านให้มีความก้าวหน้าในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยาการองค์การด้านเป้าหมายขององค์การ

(n=108)								
เป้าหมายขององค์การ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. บริษัทของท่านมี เป้าหมาย และวิสัยทัศน์ ที่ชัดเจน	32 (29.6)	69 (63.9)	7 (6.5)	-	-	4.23	.55	สูง
2. บริษัทของท่านมี เป้าหมายและวิสัยทัศน์ ที่เหมาะสมกับการทำ ธุรกิจการบิน	29 (26.9)	77 (71.2)	2 (1.9)	-	-	4.25	.47	สูง
3. บริษัทของท่านมี แผนงานและโครงการ ที่สอดคล้องกับเป้าหมาย และวิสัยทัศน์	24 (22.2)	76 (70.4)	8 (7.4)	-	-	4.14	.52	สูง
รวม						4.20	.46	สูง

ตารางที่ 5 แสดงความคิดเห็นบรรยาการองค์การของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านเป้าหมายขององค์การ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักบินบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด เห็นว่าบริษัทมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมกับการทำธุรกิจการบิน ($\bar{X} = 4.25$) บริษัทมีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมกับการทำธุรกิจการบิน ($\bar{X} = 4.23$) และมีแผนงาน และโครงการที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการติดต่อสื่อสาร

(n=108)								
การติดต่อสื่อสาร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. มีการติดต่อสื่อสารจาก ระดับผู้บริหารสู่ระดับ ปฏิบัติการ และจากระดับ ปฏิบัติการขึ้นสู่ระดับ ผู้บริหาร	11 (10.2)	76 (70.4)	21 (19.4)	-	-	3.90	.53	สูง
2. บริษัทของท่านมีการ ติดต่อสื่อสารภายใน แผนก เพื่อกำหนด แนวทางในการทำงาน ร่วมกัน	18 (16.7)	80 (74.1)	10 (9.2)	-	-	4.07	.50	สูง
3. ระบบการติดต่อสื่อสาร ที่ดีทำให้การประสาน งานในการทำงานได้ เป็นอย่างดี	27 (25.0)	74 (68.5)	7 (6.5)	-	-	4.18	.53	สูง
4. ระบบการติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดบรรยากาศ การทำงานที่เป็นมิตร	28 (25.9)	73 (67.6)	7 (6.5)	-	-	4.19	.53	สูง
รวม						4.09	.37	สูง

ตารางที่ 6 แสดงความคิดเห็นบรรยากาศองค์การของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักบินบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีความเห็นว่าระบบการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.19$) ระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้การประสานงานในการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.18$) บริษัทมีการติดต่อสื่อสารภายในแผนกเพื่อกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.07$) และมีการติดต่อสื่อสารจากระดับผู้บริหารสู่ระดับปฏิบัติการ และจากระดับปฏิบัติการขึ้นสู่ระดับผู้บริหารน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบรรยากาศองค์การ

(n=108)

บรรยากาศองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ขนาดและโครงสร้างองค์กร	3.59	.50	ปานกลาง
2. ความเป็นผู้นำ	3.93	.33	สูง
3. เป้าหมายขององค์กร	4.20	.46	สูง
4. การติดต่อสื่อสาร	4.09	.37	สูง
รวมบรรยากาศองค์การ	3.94	.28	สูง

ตารางที่ 7 แสดงภาพรวมบรรยากาศองค์การของบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .28) โดยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ มีเป้าหมายองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .46) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .37) ความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .33) และขนาดและโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .50)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ในการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานได้ทำการวิเคราะห์เป็นรายด้าน 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยแบ่งระดับบรรยากาศองค์การเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และระดับการแปลผลคะแนนเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ได้แสดงไว้ในตารางที่ 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 และ 15 ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ
ยุติธรรม

(n=108)								
ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ กิดเห็น
1. ท่านได้รับค่าตอบแทน สำหรับการใช้จ่าย เพียงพอกับสภาพ เศรษฐกิจในปัจจุบัน	53 (49.1)	23 (21.3)	17 (15.7)	15 (13.9)		3.05	1.10	ปานกลาง
2. ท่านได้รับค่าตอบแทน ในการทำงานเหมาะสม กับความเสี่ยงในงาน ที่ท่านรับผิดชอบ	48 (44.4)	27 (25.0)	27 (25.0)	6 (5.6)		3.08	.95	ปานกลาง
3. ท่านได้รับค่าตอบแทน ในการทำงานเหมาะสม กับปริมาณงานที่ท่าน รับผิดชอบ	1 (.9)	55 (50.9)	25 (23.1)	22 (20.4)	5 (4.7)	3.23	.94	ปานกลาง
4. ท่านพอใจกับสวัสดิการ ต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดให้ ท่านและครอบครัว	5 (4.7)	43 (39.8)	39 (36.1)	20 (18.5)	1 (.9)	3.28	.85	ปานกลาง
5. บริษัทให้ค่าตอบแทน และสวัสดิการกับ พนักงานนักบินทุกคน ที่เท่าเทียมกัน	2 (1.9)	58 (53.7)	40 (37.0)	7 (6.5)	1 (.9)	3.49	.69	ปานกลาง
รวม						3.22	.73	ปานกลาง

ตารางที่ 8 แสดงภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = .73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีความเห็นว่าให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพนักงานนักบินทุกคนที่เท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = .69) พอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดให้ท่านและครอบครัว ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = .85) ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = .94) และได้รับค่าตอบแทนสำหรับการใช้จ่ายเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 1.10)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึง ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

(n=108)								
สภาพการทำงานที่คำนึงถึง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ								
1. สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน	5 (4.7)	79 (73.1)	16 (14.8)	7 (6.5)	1 (.9)	3.74	.68	สูง
2. ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อปฏิบัติหน้าที่	6 (5.6)	81 (75.0)	19 (17.6)	2 (1.8)	-	3.84	.53	สูง
3. บริษัทของท่านมีมาตรการหรือกฎระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพงานเพื่อความปลอดภัย	9 (8.3)	88 (81.5)	10 (9.3)	1 (.9)	-	3.97	.46	สูง
4. บริษัทของท่านมีการตรวจเช็คร่างกายของพนักงานนักบินทุก 6 เดือน เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ	29 (26.9)	72 (66.7)	7 (6.4)	-	-	4.20	.54	สูง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n=108)								
สภาพการทำงานที่คำนึงถึง ความปลอดภัยและ ส่งเสริมสุขภาพ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ชัดเจน
5. มีการตรวจสอบ เครื่องบินให้อยู่ในสภาพ ที่เรียบร้อยเพื่อป้องกัน ความเสี่ยงจากการบิน	15 (13.9)	75 (69.4)	17 (15.8)	1 (.9)	-	3.96	.57	สูง
รวม						3.94	.41	สูง

ตารางที่ 9 แสดงภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการตรวจเช็คร่างกายของพนักงานนักบินทุก 6 เดือน เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .54) บริษัทของท่านมีมาตรการหรือกฎระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพงานเพื่อความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .46) และสถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .68)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและ
ความก้าวหน้าในงาน

(n=108)								
ความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ชัดเจน
1. ท่านรู้สึกว่ามี ความมั่นคง ในหน้าที่การงาน	13 (12.1)	69 (63.9)	25 (23.1)	1 (.9)	-	3.87	.61	สูง
2. ท่านมีความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่ได้ รับมอบหมายเป็น อย่างดี	13 (12.0)	83 (76.9)	11 (10.2)	1 (.9)	-	3.99	.55	สูง
3. ในบริษัทของท่านมี หลักเกณฑ์ในการ พิจารณาปรับเงินเดือน อย่างยุติธรรม	4 (3.6)	57 (52.8)	45 (41.7)	2 (1.9)	-	3.58	.59	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าของท่าน ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติ งาน	6 (5.6)	77 (71.3)	23 (21.3)	1 (.9)	1 (.9)	3.79	.59	สูง
5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อน ตำแหน่งงานสูงขึ้น เรื่อยๆ	1 (.9)	42 (59.3)	64 (38.9)	1 (.9)	-	3.60	.52	ปานกลาง
รวม						3.76	.40	สูง

ตารางที่ 10 แสดงภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เห็นว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .55) รู้สึกว่ามีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = .61) และในบริษัทมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับเงินเดือนอย่างยุติธรรมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .59)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนา
สมรรถภาพของบุคคล

(n=108)								
โอกาสในการพัฒนา สมรรถภาพของบุคคล	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ชัดเจน
1. หัวหน้าของท่านเปิด โอกาสให้ท่านมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในการ ปฏิบัติงาน	15 (13.9)	67 (62.0)	26 (24.1)	-	-	3.89	.61	สูง
2. ท่านมีโอกาสได้ร่วมฝึก ทั้งในต่างประเทศและ ภายในประเทศเพื่อ พัฒนาความสามารถ ในการบิน	15 (13.9)	70 (64.8)	23 (21.3)	-	-	3.92	.59	สูง
รวม						3.91	.53	สูง

ตารางที่ 11 แสดงภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เห็นว่า มีโอกาสได้ร่วมฝึกทั้งในต่างประเทศ และภายในประเทศเพื่อพัฒนาความสามารถในการบิน ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .59) และหัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .61)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน

(n=108)

การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. บริษัทของท่านมี บรรยากาศแบบเป็นมิตร	32 (29.6)	74 (68.5)	2 (1.9)	-	-	4.27	.48	สูง
2. มีการประชุมเพื่อแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ	26 (24.1)	71 (65.7)	11 (10.2)	-	-	4.13	.57	สูง
3. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดี กับผู้ร่วมงาน	33 (30.6)	74 (68.5)	1 (.9)	-	-	4.29	.47	สูง
4. หัวหน้าของท่านให้ท่าน แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เมื่อมีปัญหา	14 (13.0)	50 (46.3)	32 (29.6)	12 (11.1)	-	3.61	.85	ปานกลาง
5. เพื่อนร่วมงานของท่าน ช่วยเหลือ หรือให้ คำแนะนำท่านเมื่อมี ปัญหา	19 (17.6)	80 (74.1)	9 (8.3)	-	-	4.09	.50	สูง
รวม						4.08	.39	สูง

ตารางที่ 12 แสดงภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เห็นว่า มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .47) บริษัทของท่านมีบรรยากาศแบบเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .48) และหัวหน้าของท่านให้ท่านแก้ไขปัญหาด้วยตนเองเมื่อมีปัญหาน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.6$, S.D. = .85)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร

(n=108)

ประชาธิปไตยในองค์กร	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. หัวหน้าของท่านให้ ความเสมอภาคแก่ พนักงานทุกคน	5 (4.6)	80 (74.1)	23 (21.3)	-	-	3.83	.48	สูง
2. หัวหน้าของท่านรับฟัง ปัญหาและแก้ไข ปรับปรุงตาม ข้อเสนอแนะของเสียง ส่วนมาก	8 (7.4)	72 (66.7)	28 (25.9)	-	-	3.81	.54	สูง
3. บริษัทของท่านมีการ สอบถามความคิดเห็น ของท่านเพื่อนำไป ปรับปรุง	5 (4.6)	57 (62.0)	34 (31.5)	2 (1.9)	-	3.69	.58	สูง
4. หัวหน้าและเพื่อน ร่วมงานต่างให้ความ เคารพในสิทธิส่วน บุคคล	2 (1.9)	94 (87.0)	12 (11.1)	-	-	3.90	.34	สูง
รวม						3.81	.39	สูง

ตารางที่ 13 แสดงภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านประชาธิปไตยในองค์กรในระดับสูง ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เห็นว่า หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานต่างให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .34) หัวหน้าของท่านให้ความเสมอภาคแก่พนักงานทุกคน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .48) และบริษัทของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปปรับปรุงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .58)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

(n=108)								
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านพอใจกับสัดส่วนของการใช้เวลาในการทำงานกับเวลาที่ให้ครอบครัว	10 (9.3)	67 (62.0)	30 (27.8)	1 (.9)	-	3.79	.60	สูง
2. ภาระหน้าที่ในการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	8 (7.4)	72 (66.7)	21 (19.4)	7 (6.5)	-	3.75	.68	สูง
3. บริษัทของท่านมีการมีการจัดตารางเวลาการbin ที่เหมาะสมที่ท่านสามารถพักผ่อนได้เพียงพอ	4 (3.7)	81 (75.0)	19 (17.6)	4 (3.7)	-	3.78	.56	สูง
4. ช่วงเวลาbin และเส้นทางการbin มีความเหมาะสม	3 (2.8)	74 (68.5)	24 (22.2)	7 (6.5)	-	3.67	.63	สูง
รวม						3.75	.46	สูง

ตารางที่ 14 แสดงภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวในระดับสูง ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด พอใจกับสัดส่วนของการใช้เวลาในการทำงานกับเวลาที่ให้ครอบครัว ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .60) บริษัทมีการมีจัดตารางเวลาการbin ที่เหมาะสมที่ท่านสามารถพักผ่อนได้เพียงพอ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .56) และช่วงเวลาbin และเส้นทางการbin มีความเหมาะสมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .63)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องและ
เป็นประโยชน์ต่อสังคม

(n=108)								
ความเกี่ยวข้องและ เป็นประโยชน์ต่อสังคม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	
1. ภาระหน้าที่ของท่านช่วย ส่งเสริมความสัมพันธ์ อันดีระหว่างประเทศ	16 (14.8)	78 (72.2)	14 (13.0)	-	4.01	.52	สูง	
2. ภาระหน้าที่ของท่าน ได้เป็นการช่วยนำพา ผู้โดยสารไปถึงจุดหมาย ปลายทางด้วยความ ปลอดภัย	38 (35.2)	67 (62.0)	3 (2.8)	-	4.32	.42	สูง	
3. ภาระหน้าที่ของท่าน ช่วยบรรเทาทุกข์จาก สาธารณภัย เช่น รับผู้โดยสารที่ติดค้าง ในสนามบินภูเก็ต กรณีสึนามิ	23 (21.3)	76 (70.4)	9 (8.3)	-	4.12	.53	สูง	
รวม					4.15	.42	สูง	

ตารางที่ 15 แสดงภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมในระดับสูง ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เห็นว่า ภาระหน้าที่ของท่านได้เป็นการช่วยนำพาผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .42) ภาระหน้าที่ของท่านช่วยบรรเทาทุกข์จากสาธารณภัย เช่น รับผู้โดยสารที่ติดค้างในสนามบินภูเก็ต กรณีสึนามิ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .53) และภาระหน้าที่ของท่านช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .52)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนคุณภาพชีวิตในการทำงาน

(n=108)			
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.22	.73	ปานกลาง
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.94	.41	สูง
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.76	.40	สูง
4. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	3.91	.53	สูง
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	4.08	.39	สูง
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.81	.39	สูง
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	3.75	.46	สูง
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.15	.42	สูง
คุณภาพชีวิตโดยรวม	3.80	.27	สูง

ตารางที่ 16 ภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = .27) โดยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .42) รองลงมา คือ การบูรณาการทางสังคมหรือการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .39) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .41) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .53) ประชาธิปไตยในองค์กร ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .39) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = .40) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .46) และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = .73)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. อายุของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. สถานภาพสมรสของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ระดับการศึกษาของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. ประสบการณ์ของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
5. ตำแหน่งงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ดังตารางที่ 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 และ 24 ดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับอายุ

(n=108)

คุณภาพชีวิต	อายุ				γ	P
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30	31-35	36-40	มากกว่า 40		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						
ต่ำ	14	-	-	-	.44	.00*
ปานกลาง	20	6	21	9		
สูง	5	14	14	5		
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
ปานกลาง	7	2	4	3	.04	.86
สูง	32	18	31	11		
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล						
ปานกลาง	17	3	10	6	.10	.54
สูง	22	17	25	8		
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน						
ต่ำ	1	-	-	-	-.25	.10
ปานกลาง	12	5	12	10		
สูง	26	15	23	4		
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน						
ปานกลาง	2	3	5	2	-.29	.18
สูง	37	17	30	12		

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=108)

คุณภาพชีวิต	อายุ				γ	P
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 30	31-35	36-40	มากกว่า 40		
6. ประชาธิปไตยในองค์กร					.23	.22
ปานกลาง	16	1	6	5		
สูง	23	19	29	9		
7. ความสมดุลระหว่างงานกับ ชีวิตส่วนตัว					-.09	.58
ปานกลาง	15	4	9	9		
สูง	24	16	26	5		
8. ความเกี่ยวข้องและเป็น ประโยชน์ต่อสังคม					1.00	.07
ปานกลาง	3	-	-	-		
สูง	36	20	35	14		
รวมคุณภาพชีวิต					.33	.08
ปานกลาง	13	3	4	3		
สูง	26	17	31	11		

* ค่านัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับอายุ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตเฉพาะในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ก่อนขำงน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-40 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 เห็นว่า ควรปรับปรุงด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันและเป็นสัดส่วนมากที่สุด

ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสบการณ์

(n=108)					
คุณภาพชีวิต	ประสบการณ์			χ^2	P
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	10-15 ปี	มากกว่า 15 ปี		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม				22.13	.00*
ต่ำ	14	-	-		
ปานกลาง	32	12	12		
สูง	11	16	11		
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ				6.74	.03*
ปานกลาง	12	-	4		
สูง	45	28	19		
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล				12.08	.00*
ปานกลาง	23	2	11		
สูง	34	26	12		
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน				6.69	.15
ต่ำ	1	-	-		
ปานกลาง	19	7	13		
สูง	37	21	10		
5. การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน				1.74	.41
ปานกลาง	5	5	2		
สูง	52	23	21		

ตารางที่ 18 (ต่อ)

(n=108)					
คุณภาพชีวิต	ประสบการณ์			χ^2	P
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	10-15 ปี	มากกว่า 15 ปี		
6. ประชาธิปไตยในองค์กร				1.32	.51
ปานกลาง	16	5	7		
สูง	41	23	16		
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว				2.46	.29
ปานกลาง	18	8	11		
สูง	39	20	12		
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม				2.76	.25
ปานกลาง	3	-	-		
สูง	54	28	23		
รวมคุณภาพชีวิต				12.71	.00*
ปานกลาง	19	-	-		
สูง	38	28	19		

* คำนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับคุณภาพชีวิต พบว่า ประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลค่อนข้างน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบินที่มีประสบการณ์ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี เห็นว่า ควรปรับปรุงด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในสัดส่วนที่มากที่สุด

ตารางที่ 19 แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่เพียงพอ สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และคุณภาพชีวิตโดยรวมกับประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปร	Phi	Cramer' V
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.45	.32
สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.57	.40
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	.24	.17
คุณภาพชีวิต	.34	.34

ตารางที่ 19 แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าคุณภาพชีวิตโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่า Phi และ Cramer' V เท่ากับ .34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่า Phi เท่ากับ .45 และ Cramer' V เท่ากับ .32 รองลงมา คือ สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยมีค่า Phi เท่ากับ .57 และ Cramer' V เท่ากับ .40 และความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับอายุในระดับต่ำ โดยมีค่า Phi เท่ากับ .24 และ Cramer' V เท่ากับ .17

ตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับตำแหน่ง

(n=108)

คุณภาพชีวิต	ตำแหน่ง			χ^2	P
	กัปตัน	นักบิน ผู้ช่วย	นักบิน ฝึกหัด		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
ต่ำ	-	10	4	13.27	.01*
ปานกลาง	7	32	17		
สูง	13	21	4		
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ					
ปานกลาง	-	10	6	5.20	.07
สูง	20	53	19		
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล					
ปานกลาง	2	25	9	6.12	.04*
สูง	18	38	16		
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน					
ต่ำ	-	1	-	4.54	.33
ปานกลาง	4	23	12		
สูง	16	39	13		
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกัน					
ปานกลาง	3	8	1	1.74	.42
สูง	17	55	24		
6. ประชาธิปไตยในองค์กร					
ปานกลาง	1	18	9	6.11	.04*
สูง	19	45	16		

ตารางที่ 20 (ต่อ)

(n=108)					
คุณภาพชีวิต	ตำแหน่ง			χ^2	P
	กัปตัน	นักบิน ผู้ช่วย	นักบิน ฝึกหัด		
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว					
ปานกลาง	8	19	10	1.12	.56
สูง	12	44	15		
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
ปานกลาง	-	2	1	.74	.78
สูง	20	61	24		
รวมคุณภาพชีวิต					
ปานกลาง	-	14	9	8.66	.01*
สูง	20	49	16		

* ค่านัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ประชาธิปไตยในองค์กร และโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบินผู้ช่วยเห็นว่าควรปรับปรุงด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในสัดส่วนที่มากที่สุด

ตารางที่ 21 แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่เพียงพอ โอกาสในการพัฒนา
สมรรถภาพของบุคคล และประชาธิปไตยในองค์กร คุณภาพชีวิตโดยรวมกับ
ตำแหน่งงาน

ตัวแปร	Phi	Cramer' V
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.35	.24
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	.23	.23
ประชาธิปไตยในองค์กร	.23	.23
คุณภาพชีวิต	.28	.28

ตารางที่ 21 แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงาน ในระดับต่ำ โดยมีค่า Phi และ Cramer' V เท่ากับ .28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงาน ในระดับปานกลาง โดยมีค่า Phi เท่ากับ .35 และ Cramer' V เท่ากับ .24 และ ประชาธิปไตยในองค์กร ในระดับต่ำ ค่า Phi และ Cramer' V เท่ากับ .23 และโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีความสัมพันธ์กับอายุในระดับต่ำ โดยมีค่า Phi และ Cramer' V เท่ากับ .23

ตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับสถานภาพ

(n=108)				
คุณภาพชีวิต	สถานภาพ		χ^2	P
	โสด	สมรส		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม				
ต่ำ	14	-	16.42	.00*
ปานกลาง	29	27		
สูง	14	24		
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ				
ปานกลาง	8	8	.05	.80
สูง	49	43		
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล				
ปานกลาง	23	13	2.68	.10
สูง	34	38		
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน				
ต่ำ	1	-	2.99	.22
ปานกลาง	24	15		
สูง	32	36		
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน				
ปานกลาง	6	6	.04	.83
สูง	51	45		
6. ประชาธิปไตยในองค์กร				
ปานกลาง	20	8	5.27	.02*
สูง	37	43		

ตารางที่ 22 (ต่อ)

(n=108)				
คุณภาพชีวิต	สถานภาพ		χ^2	P
	โสด	สมรส		
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว				
ปานกลาง	23	14	1.98	.15
สูง	34	37		
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม				
ปานกลาง	3	-	2.76	.09
สูง	44	51		
รวมคุณภาพชีวิต				
ปานกลาง	16	7	3.30	.06
สูง	41	44		

* คำนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับสถานภาพ พบว่า สถานภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในด้านคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและประชาธิปไตย ในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักบินที่โสดเห็นว่าควรปรับปรุงด้านคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในสัดส่วนที่มากที่สุด

ตารางที่ 23 แสดงค่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างคำตอบแทนที่เพียงพอ และประชาธิปไตย ในองค์กรกับสถานภาพ

ตัวแปร	Phi	Cramer's V
คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.39	.39
ประชาธิปไตยในองค์กร	.22	.22

ตารางที่ 23 แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับสถานภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่า Phi และ Cramer' V เท่ากับ .39 และประชาธิปไตยในองค์กร มีความสัมพันธ์กับสถานภาพในระดับต่ำ โดยมีค่า Phi และ Cramer' V เท่ากับ .22

ตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับการศึกษา

(n=108)				
คุณภาพชีวิต	การศึกษา		γ	P
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม				
ต่ำ	10	4	.26	.24
ปานกลาง	50	6		
สูง	26	12		
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ				
ปานกลาง	14	2	.32	.33
สูง	72	20		
3. โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล				
ปานกลาง	29	7	.04	.86
สูง	57	15		
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน				
ต่ำ	1	-	.53	.02*
ปานกลาง	35	4		
สูง	50	18		

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n=108)				
คุณภาพชีวิต	การศึกษา		γ	P
	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน				
ปานกลาง	11	1	.51	.16
สูง	75	21		
6. ประชาธิปไตยในองค์กร				
ปานกลาง	23	5	.10	.69
สูง	63	17		
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว			-.17	.48
ปานกลาง	28	9		
สูง	58	13		
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม				
ปานกลาง	2	1	-.33	.64
สูง	84	21		
รวมคุณภาพชีวิต				
ปานกลาง	18	5	-.05	.86
สูง	68	17		

* คำนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับการศึกษา พบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพชีวิตเฉพาะในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานพอสมควร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าควรปรับปรุงด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานในสัดส่วนที่มากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

1. ขนาดและโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย
2. แบบความเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย
3. เป้าหมายขององค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย
4. การติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 25, 26, 27, 28 และ 29

ตารางที่ 25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านขนาดและโครงสร้างองค์การกับคุณภาพชีวิต

ตัวแปร	ขนาดและโครงสร้างองค์การ	
	r	P
ค่าตอบแทน	.24	.01*
สภาพการทำงาน	.14	.14
โอกาส	.12	.20
ความมั่นคง	.14	.13
การบูรณาการ	.04	.62
ประชาธิปไตย	.29	.00*
ความสมดุล	.19	.04*
ความเกี่ยวข้อง	.01	.89
รวมคุณภาพชีวิต	.27	.00*

* ค่านัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 25 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ขนาดและโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชียในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ประชาธิปไตยในองค์การและความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .24, .29, .19 และ .27 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ทิศทางบวก หมายความว่า ถ้าขนาดและโครงสร้างมากขึ้น ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ประชาธิปไตยในองค์การและความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตโดยรวมสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านแบบความเป็นผู้นำ
กับคุณภาพชีวิต

ตัวแปร	ความเป็นผู้นำ	
	r	P
ค่าตอบแทน	.15	.12
สภาพการทำงาน	.08	.38
โอกาส	.35	.00*
ความมั่นคง	.29	.00*
การบูรณาการ	.20	.03*
ประชาธิปไตย	.54	.00*
ความสมดุล	-.00	.98
ความเกี่ยวข้อง	-.13	.15
รวมคุณภาพชีวิต	.30	.00*

* ค่านัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 26 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย ในด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การและคุณภาพชีวิตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .35, .29, .20, .54 และ .30 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและต่ำ ในทิศทางบวก หมายความว่า ถ้ามีความเป็นผู้นำสูงขึ้น ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การและคุณภาพชีวิตโดยรวมสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านเป้าหมายองค์การ
กับคุณภาพชีวิต

ตัวแปร	เป้าหมายองค์การ	
	r	P
ค่าตอบแทน	-.01	.96
สภาพการทำงาน	.25	.01*
โอกาส	.20	.03*
ความมั่นคง	.18	.06
การบูรณาการ	.27	.00*
ประชาธิปไตย	.16	.08
ความสมดุล	-.02	.80
ความเกี่ยวข้อง	.06	.52
รวมคุณภาพชีวิต	.20	.03*

* ค่านัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป้าหมายขององค์การมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชียในด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และคุณภาพชีวิตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .25, .20, .27 และ .20 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ทิศทางบวกหมายความว่า ถ้ามีเป้าหมายองค์การมากขึ้น ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของ การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และคุณภาพชีวิตโดยรวม สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการติดต่อสื่อสาร
กับคุณภาพชีวิต

ตัวแปร	การติดต่อสื่อสาร	
	r	P
ค่าตอบแทน	-.16	.08
สภาพการทำงาน	.11	.25
โอกาส	.19	.04*
ความมั่นคง	.17	.07
การบูรณาการ	.24	.01*
ประชาธิปไตย	.21	.02*
ความสมดุล	-.16	.09
ความเกี่ยวข้อง	-.01	.86
รวมคุณภาพชีวิต	.07	.46

* ค่านัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชียในด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และประชาธิปไตยในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิต

ตัวแปร	คุณภาพชีวิตการทำงาน	
	r	P
ค่าตอบแทน	.10	.26
สภาพการทำงาน	.19	.04*
โอกาส	.30	.00*
ความมั่นคง	.28	.00*
การบูรณาการ	.25	.00*
ประชาธิปไตย	.45	.00*
ความสมดุล	.02	.80
ความเกี่ยวข้อง	-.03	.70
รวมคุณภาพชีวิต	.31	.00*

* คำนัยสำคัญที่ระดับ.05

ตารางที่ 29 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชียในด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร และคุณภาพชีวิตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .19, .30, .28, .25, .45 และ .31 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและปานกลาง ในทิศทางบวกหมายความว่า ถ้าบรรยากาศองค์การยิ่งสูงเท่าใด ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร และคุณภาพชีวิตโดยรวม สูงขึ้นเท่านั้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อวิจารณ์

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด ผู้วิจัยสามารถวิจารณ์ผลการศึกษา ได้ดังนี้

บรรยากาศองค์การของบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เห็นว่า ภาพรวมบรรยากาศองค์การของบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับสูง $\bar{X} = 3.94$ ข้อค้นพบนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับของ Pritchard และ Karasick (อ้างถึงใน อัมเรศน์, 2534: 35)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เป้าหมายขององค์การ การติดต่อสื่อสาร และความเป็นผู้นำอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของบริษัท จำเป็นต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ที่เป็นนโยบายหลัก ที่ทุกคนในองค์การต้องทำให้ถึงเป้าหมายเดียวกัน โดยวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ คือ บริษัทไทยแอร์เอเชีย จะเป็นสายการบินที่มีความปลอดภัยได้มาตรฐานสากล ด้วยราคาที่คนทุกประเภทสามารถใช้บริการได้ มีเครือข่ายและพันธมิตรการบินที่มีเส้นทางบินครอบคลุมเมืองสำคัญทั้งภูมิภาคเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ และนอกจากนี้ ในการทำงานจำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากเป็นงานบริการประชาชน ผู้โดยสาร จึงทำให้บริษัทต้องมีการประสานงานจากบนลงล่างและล่างขึ้นบน และสร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นมิตรมากที่สุด การที่จะทำให้นักบินทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ย่อมขึ้นอยู่กับความเป็นผู้นำของหัวหน้าในการสั่งการและควบคุมนักบินในการปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งหรือที่ได้รับมอบหมาย และหัวหน้างานมีความยุติธรรมในการแก้ปัญหาให้กับนักบิน พร้อมทั้งสนับสนุนให้นักบินมีความก้าวหน้าในการทำงานทั้งในตำแหน่ง และการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อการสนับสนุนให้นักบินปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงทำให้พบว่าบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูง

ส่วนขนาดและโครงสร้างองค์การที่อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.59$ เป็นระดับที่น้อยกว่าด้านอื่น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นสายการบินที่เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2544 โดยประเทศมาเลเซีย จากนั้นได้ขยายกิจการไปสู่ประเทศไทย เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 โดยสายการบินราคาประหยัดจากมาเลเซียได้ร่วมมือกับชินคอร์ปอเรชั่นที่

เปิดดำเนินการได้ไม่นาน อาจยังไม่สามารถทำให้ขนาดและโครงสร้างเป็นไปตามที่กำหนด ที่ต้องมีเจ้าหน้าที่แต่ละระดับที่มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม และขนาดองค์กรก็ยังมียขนาดเล็ก แต่ทั้งนี้ในหน่วยงานก็ยังมีกำหนดโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน

คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ในภาพรวม คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับสูง $\bar{X} = 3.80$ ซึ่งผลที่ได้นี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภทรวุฒิ (2547) ที่พบว่า ข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบิน มีคุณภาพชีวิตในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้ การที่นักบินมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูง อาจเนื่องมาจากบริษัทไทยแอร์เอเชียเป็นบริษัทเอกชน มีการให้ทั้งค่าตอบแทน และการมองเห็นถึงโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การได้ช่วยเหลือสังคม เพื่อให้ให้นักบินเหล่านี้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะให้บริการผู้โดยสาร

เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงานสูงใน 7 ด้าน คือ ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ประชาธิปไตยในองค์กร ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ทั้งนี้ เนื่องมาจากนักบินของบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีความรู้สึกว่ามีสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งนักบินต้องตรวจร่างกายทุก 6 เดือน เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ และสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้กับตัวนักบินเองและผู้โดยสาร การสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน ตลอดจนการที่นักบินได้รับการอบรมจนมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และรู้สึกว่ามีโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ได้เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงแต่น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น อาจเนื่องจากลักษณะการทำงานของนักบิน ไม่เหมือนพนักงานสำนักงานโดยทั่วไป ซึ่งจะใช้เวลาอยู่ที่สำนักงานเฉพาะเมื่อมีการฝึกอบรม หรือเมื่อประชุมเท่านั้น นอกนั้นเวลาทำงานเกือบทั้งหมดจะอยู่ที่การทำการบินบนเครื่องบิน การสื่อสารจึงมีลักษณะจากบนลงล่างรวมทั้งบรรยากาศในการทำงาน เป็นการสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นจากการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน และหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานต่างให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล

นอกจากนี้ การมีชีวิตส่วนตัวในการทำงานเพื่อครอบครัว ก็เป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทได้มีการ จัดตารางการบินที่เหมาะสม ทำให้มีความรู้สึกที่มีความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ งานที่ทำให้ที่ให้บริการผู้โดยสารจนถึงจุดหมายปลายทางก็เป็นการทำให้มีความรู้สึกที่มีความ เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้อย่างมาก และสภาพการทำงานของนักบินส่วนใหญ่เมื่อ ทำการบินจะอยู่แต่เพียงในห้องนักบิน จะมาฟังบรรยายสรุปข้อมูลด้านการบินเพียงชั่วคราว ณ ห้องเตรียมข้อมูลด้านการบิน (Dispatcher Room) ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับสูง แต่กลับพบว่า ในบริษัทมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับเงินเดือนอย่างยุติธรรมใน ระดับที่ปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องมาจากอัตราเงินเดือนของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชียมีเพียง 4 อัตรา คือ นักบินฝึกหัด นักบินผู้ช่วย นักบินผู้ช่วยอาวุโส และกัปตัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งโดยไม่ขึ้น กับอายุงานหรือสิ่งอื่นใดโดยถือหลักว่าความรับผิดชอบเท่ากันเงินเดือนต้องเท่ากัน ซึ่งไม่เหมือนกับ ระบบราชการที่มีลักษณะเงินเดือนเป็นขั้นบันไดและยังมีค่าตำแหน่งอีกด้วย อาจทำให้ผู้ที่มิ ประสพการณ์หรือ ผู้ที่มีชั่วโมงบินสูงรู้สึกไม่พึงพอใจ

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า ช่วงเวลาบิน และเส้นทางการบินมี ความเหมาะสมในระดับสูงแต่น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่น ซึ่งโดยปกตินักบินจะทำงาน ในลักษณะเวลาทำงานที่ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับเที่ยวบินที่กำหนดโดยบริษัท โดยตารางการบินที่กำหนด โดยบริษัท (Flight Schedule) จะมีการปรับเปลี่ยนทุก 4 เดือน เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรม การเดินทางของผู้โดยสาร ซึ่งการจัดบินประจำเดือนของนักบินจะต้องมีการปรับเปลี่ยนเวลาบินและ จับคู่เส้นทางบิน (Pairing Roster) ใหม่ทุกครั้ง เพื่อให้ให้นักบินมีชั่วโมงการทำงานไม่เกินกฎที่ กรมขนส่งทางอากาศกำหนดและมีรายได้ที่ใกล้เคียงกัน

ส่วนคุณภาพชีวิตในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.22$ อาจเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายในปัจจุบันที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้รายได้ไม่เหมาะสมกับค่าใช้จ่าย ของนักบินหรือเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทสายการบินอื่นที่ทำการบินภายในภูมิภาคเดียวกัน จะมี รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับมาตรฐานของนักบินทั่วไป

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในส่วนการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ข้อมูล ไว้ทั้งหมด 2 สมมติฐานหลัก แบ่งเป็น 9 สมมติฐานย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.1 อายุของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตโดยรวม ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ประชาธิปไตยในองค์กร และความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ที่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลที่ได้ไม่สอดคล้องกับ ภัทรวุฒิ (2547) ที่พบว่า ข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบินที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากว่านักบินส่วนใหญ่อายุยังน้อย ดังจะเห็นได้จากนักส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 30 ปี และ 36-40 ปี ซึ่งในกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบยังไม่มากนัก เงินเดือนก็เป็นที่บริษัทกำหนด ที่กำลังเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ เป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามที่มีการกำหนดตารางการบิน และทำงานตามเงินเดือนที่ได้รับเท่านั้น นอกจากนี้ ในกลุ่มที่มีอายุ 36-40 ปี เป็นกลุ่มที่เป็นกัปตันคุมเครื่องบินซึ่งมีคุณภาพชีวิตที่ดีอยู่แล้ว จึงทำให้พบว่าอายุไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.2 สถานภาพสมรสของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพสมรสของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และประชาธิปไตยในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวุฒิ (2547) ที่พบว่า ข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบินที่มีสถานภาพต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน และ สมหวัง (2542) ที่พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่

กรมตำรวจแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ทั้งที่โสด และ สมรสแล้ว ต่างก็มีการส่วนตัวเหมือนกัน ในกลุ่มโสดอาจต้องดูแลครอบครัวที่เป็นบิดามารดา พี่น้อง ส่วนที่สมรสก็ต้องดูแลครอบครัวและบุตร จึงทำให้พบว่า สถานภาพสมรสของนักบินบริษัท ไทยแอร์เอเชียจำกัดไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษาของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ยกเว้น ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหวัง (2542) ที่พบว่าการศึกษาไม่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการทำหน้าที่เป็นนักบิน เป็นเรื่องที่ต้องฝึกปฏิบัติ และมีทักษะจากการได้รับการอบรม และ ประสบการณ์ในการบินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันตามที่บริษัทกำหนด มากกว่าการใช้ความรู้เบื้องต้นทางการบินจากสถานศึกษาทั้งในและนอกประเทศ จึงทำให้พบว่า นักบินที่จบปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.4 ประสบการณ์ของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสบการณ์ของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวุฒิ (2547) ที่พบว่าข้าราชการกองทัพอากาศเหล่านักบินที่มีอายุราชการต่างกัน มีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย

แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยจะได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในเรื่องการบินสม่ำเสมอ เมื่อมีคุณสมบัติตรงตามที่กรมการบินพาณิชย์ กำหนดก็จะได้รับการเลื่อนขั้นเป็นกัปตัน ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้น แต่การเลื่อนขั้นเรื่องตำแหน่งนี้ต้องใช้ระยะเวลาพอสมควร นอกจากนี้ หากนักบินผู้ช่วยที่มีประสบการณ์มากแต่ไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง บริษัทจะปรับเงินเดือนเพิ่มและให้เงินประจำตำแหน่งแก่นักบินเหล่านี้ในแต่ละเที่ยวบิน ทำให้มีคุณภาพชีวิตสูงขึ้น จึงทำให้พบว่า ประสบการณ์ของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตำแหน่งงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ประชาธิปไตยในองค์กรและโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลที่ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมหวัง (2542) ที่พบว่า ตำแหน่งหน้าที่มีผลทำให้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากตำแหน่งงานของนักบินในที่นี้ หมายถึง กัปตันและนักบินผู้ช่วย ที่จะมียะตังหน้าที่การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต่างกัน โดยกัปตันจะทำหน้าที่เหมือนผู้ควบคุมนักบินผู้ช่วย ถือได้ว่าเป็นระดับหัวหน้า ในขณะที่นักบินผู้ช่วย เป็นเหมือนระดับปฏิบัติการที่ต้องทำตามคำสั่ง ถึงแม้ว่าลักษณะงานจะเป็นลักษณะการช่วยเหลือและประสานงานกันก็ตาม และนักบินผู้ช่วย กับกัปตัน ยังมีระดับขั้นเงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทนที่ต่างกันด้วย โดยเฉพาะการรู้สึกถึงค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ประชาธิปไตยในองค์กร จึงทำให้ตำแหน่งงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชียมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

2.1 ขนาดและโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ขนาดและโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย ในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ประชาธิปไตยในองค์การและความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า ถ้าขนาดและโครงสร้างมากขึ้น ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีการจัดโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน การสั่งการตามลำดับชั้น ทำให้นักบินมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานและสามารถทราบได้ว่าจะได้รับมอบหมายหน้าที่จากใครบ้าง และเมื่อมีปัญหาสามารถขอความช่วยเหลือได้จากที่ฝ่ายใด ที่ทำให้มีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง จึงทำให้ขนาดและโครงสร้างที่ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารเป็นแบบทางการมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตน้อย

2.2 แบบความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย ในด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การและคุณภาพชีวิตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งหมายความว่า ถ้ามีหัวหน้างาน หรือผู้บริหารมีความเป็นผู้นำสูงขึ้น ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากงานของนักบินได้รับการกำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งจากกรมการบินพาณิชย์และบริษัท ทำให้นักบินสามารถทำงานอย่างเป็นอิสระโดยไม่จำเป็นต้องอาศัยการชี้แนะจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้พบว่า ความเป็นผู้นำมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานน้อย

2.3 เป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบิน บริษัทไทยแอร์เอเชีย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชียในด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน และคุณภาพชีวิตโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งหมายความว่าถ้าองค์กรมีเป้าหมายที่ชัดเจนมากขึ้น ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบริษัทไทยแอร์เอเชียเป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นใหม่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงดังเช่นองค์กรยุคใหม่ทั่วไป การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนไม่สามารถทำได้ในระยะยาวดังเช่นองค์กรในอดีต เพราะต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ดูคล้ายกับไม่ชัดเจน ทำให้นักบินไม่ทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของตนที่ชัดเจนเช่นกัน ทำให้มีส่วนสนับสนุนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรน้อย แต่ถ้าองค์กรมีเป้าหมายที่ชัดเจนได้ในระยะยาว การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ชัดเจนนั้น ก็ย่อมทำให้นักบินมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีการเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทนที่สูงขึ้น จึงทำให้พบว่า เป้าหมายขององค์กรมีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในทิศทางตามกันน้อย

2.4 การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบิน บริษัทไทยแอร์เอเชีย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน จึงทำให้พบว่า การติดต่อสื่อสารไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของนักบินซึ่งใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานบนเครื่องบิน ที่การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่นักบินจะได้รับอนุญาตให้ทำน้อยที่สุด นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารในเรื่องต่างๆ เช่น ตารางการบินจะมีลักษณะเป็นทางการในรูปของเอกสารหรืออินเทอร์เน็ต จึงทำให้พบว่า การติดต่อสื่อสารไม่มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินของบริษัทไทยแอร์เอเชีย ในปี 2548 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 148 คน (ตามอัตราบรรจุและจ้างงานจากแผนบุคคล เมื่อสิ้นเดือน ก.ค. 2548) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 108 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มจากรายชื่อนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย โดยแบ่งตามหน่วยงานที่สังกัด เพื่อทำการส่งแบบสอบถามตามจำนวนที่ได้ทำการสุ่มไว้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยไค-สแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ข้อมูลส่วนบุคคล

นักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี โดยมีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 52.8 ทำงานในตำแหน่งนักบินผู้ช่วยมากที่สุด ร้อยละ 58.3 ส่วนใหญ่เป็นโสด ร้อยละ 52.8 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.6

บรรยากาศองค์การ

ภาพรวมบรรยากาศองค์การของบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.94$) โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ คือ มีเป้าหมายองค์การมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.09$) ความเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 3.93$) และขนาดและโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านขนาดและโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 2. การกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 4. การติดต่อสื่อสารเป็นแบบทางการมากกว่าไม่เป็นทางการ

ด้านความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 3. หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรมในการแก้ปัญหา และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 2. หัวหน้างานมีการสนับสนุนท่านให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน

ด้านเป้าหมายองค์การ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 2. มีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่เหมาะสมกับการทำธุรกิจการบิน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 3. มีแผนงานและโครงการที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์

ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 4. ระบบการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 1. มีการติดต่อสื่อสารจากระดับผู้บริหารสู่ระดับปฏิบัติการ และจากระดับปฏิบัติการขึ้นสู่ระดับผู้บริหาร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.80$) โดยเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ ต่อสังคม ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ การบูรณาการทางสังคมหรือการ ($\bar{X} = 4.08$) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.94$) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($\bar{X} = 3.91$) ประชาธิปไตยในองค์การ

($\bar{X} = 3.81$) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 3.76$) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต ($\bar{X} = 3.75$) และค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.22$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 5. ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการกับพนักงานนักบินทุกคนที่เท่าเทียมกันและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 1. ได้รับค่าตอบแทนสำหรับการใช้จ่ายเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 4. มีการตรวจเช็คร่างกายของพนักงานนักบินทุก 6 เดือน เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 1. สถานที่ทำงานและลักษณะงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 2. มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 3. ในบริษัทมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับเงินเดือนอย่างยุติธรรม

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 2. มีโอกาสได้ร่วมฝึกทั้งในต่างประเทศและภายในประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการบินและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 1. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 3. มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 4. หัวหน้าของท่านให้ท่านแก้ไขปัญหาด้วยตนเองเมื่อมีปัญหา

ด้านประชาธิปไตยในองค์กรในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 4. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานต่างให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 3. บริษัทของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปปรับปรุง

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 1. พอใจกับสัดส่วนของการใช้เวลาในการทำงานกับเวลาที่ให้ครอบครัวและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 4. ช่วงเวลาบิน และเส้นทางการบินมีความเหมาะสม

ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในข้อ 2. ภาระหน้าที่ของท่านได้เป็นการช่วยนำพาผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัยและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อ 1. ภาระหน้าที่ของท่านช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ประสบการณ์ และตำแหน่งงาน มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ คือ ขนาดและโครงสร้างองค์การ ความเป็นผู้นำ และเป้าหมายขององค์การ มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล		
1. อายุ		✓
2. สถานภาพสมรส		✓
3. ระดับการศึกษา		✓
4. ประสบการณ์	✓	
5. ตำแหน่ง	✓	
ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร		
1. ขนาดและโครงสร้างองค์กร	✓	
2. แบบความเป็นผู้นำ	✓	
3. เป้าหมายขององค์กร	✓	
4. การติดต่อสื่อสาร		✓

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด อยู่ในระดับสูง และบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับสูง แต่มีบางประเด็นที่ควรมีการปรับปรุง ดังต่อไปนี้

บรรยากาศองค์กร

1. ด้านขนาดและโครงสร้างองค์กร ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรมีการติดต่อสื่อสารที่เป็นแบบทางการสูงขึ้นกว่าเดิม โดยการประชุมชี้แจงมอบหมายงานที่เป็นเอกสารลายลักษณ์อักษร และอาจต้องให้นักบินเซ็นชื่อรับทราบเพื่อให้นักบินจะได้เข้าใจ และทราบถึงงานที่มอบหมายได้ชัดเจนขึ้น และยังใช้เป็นหลักฐานในการทำงานได้อีกด้วย

2. ด้านความเป็นผู้นำ หัวหน้างานควรมีการปรับปรุงการทำงาน โดยการพูดชี้แจงให้นักบินเข้าใจถึงสถานการณ์และทิศทางของบริษัทอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างแรงจูงใจกับนักบินเพิ่มขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงานให้มากขึ้น ซึ่งต้องมีข้อกำหนดการพิจารณาในการปรับจากนักบินผู้ช่วย เป็นกัปตัน เพิ่มขึ้นจากเดิมเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นมาตรฐาน เช่น ที่ต้องมีการเพิ่มหลักเกณฑ์การวัดความสามารถทั้งทางความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพ และสภาพทางจิตวิทยาด้านการบิน(Aviation Psychology Aptitude test) ให้มากขึ้น

3. ด้านเป้าหมายองค์กร ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานควรมีการกำหนดแผนงานให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยการเพิ่มรายละเอียดในกำหนดแผนงานประจำปี และแผนงานในแต่ละเดือนให้มากขึ้น และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

4. ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการบริหารเพิ่มเติม โดยต้องมีการนำเสนอ และรับฟังความคิดเห็นจากล่างขึ้นบน และบนลงล่างมากขึ้น ทั้งนี้อาจเพิ่มความถี่ในการประชุม อบรม สัมมนา หรือการสร้างทีมงานเพื่อแก้ปัญหาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้เกิดการทำงานที่ประสานกัน และทำงานเป็นทีมที่ดีกว่าเดิม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนและค่าตอบแทนใหม่ ให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน หรือใกล้เคียงกับสายการบินอื่นๆ ในภูมิภาคเดียวกัน และอาจต้องเพิ่มสวัสดิการต่างๆ เช่น ลดอัตราค่าบริการโทรศัพท์มือถือ เงินกู้ยืมตราดอกเบี้ยต่ำจากบริษัท CAPITAL OK หรือรางวัลดีเด่น เพิ่มเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพิ่มวงเงิน

ค่าประกันการรักษาพยาบาลและอุบัติเหตุ เพิ่มวงเงินประกันค่าสูญเสียความสามารถด้านการบิน เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้มากกว่าเดิม

2. ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ควรเพิ่มความเข้มงวดในการดูแลบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ในห้องเตรียมข้อมูลด้านการบิน ซ่อมแซมอยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานอยู่เสมอ เพราะห้องเตรียมการบินจะติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารและคอมพิวเตอร์เพื่อรวบรวมข้อมูล ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักบินก่อนทำการบิน ตลอดจนต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานภายในห้องนักบินให้เกิดความเป็นมิตรด้วยการเพิ่มการอบรมในหลักสูตรด้านจิตวิทยา และการสร้างทีมงาน (Crew Resource Management) เพื่อไม่ให้เกิดความเครียดในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อสุขภาพจิตและอาจเป็นต้นเหตุของอุบัติเหตุและลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติการบินได้

3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารควรนำระบบเงินเดือนที่นอกเหนือจากการขึ้นกับตำแหน่ง เช่น ขึ้นอยู่กับชั่วโมงบิน ประสบการณ์ อายุงานในบริษัท และการให้ความร่วมมือ หรือการพิจารณาด้านอื่นๆ มาใช้ เพื่อทำให้นักบินรู้สึกมีความก้าวหน้าในชีวิต และใช้วิจารณ์อย่างรอบคอบโดยพิจารณาจากสภาพแวดล้อมทางสังคม อัตราเงินเฟ้อ ค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน และแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้พนักงานได้ทราบถึงหลักการในการปรับอัตราเงินเดือน และสร้างระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเที่ยงตรง โดยเน้นผลงาน และความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ให้เกิดความยุติธรรมในการปรับเงินเดือน

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ผู้บริหารควรดูแลเอาใจใส่นักบินอย่างใกล้ชิดมากกว่าเดิม ทั้งนี้ การส่งข้อความติดต่อผ่านทางเครือข่ายโซเชียลมีเดียของบริษัทและการประชุมที่มีขึ้นทุกๆ เดือนอาจไม่เพียงพอ ซึ่งในการใช้เทคโนโลยีควรต้องเพิ่มการติดต่อโดยใช้เวปบอร์ดเพื่อเป็นที่ที่แสดงความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นนอกจากการกรอกแบบรายงานประจำเที่ยวบิน นอกจากนั้นควรจัดจัดประชุมหรือสัมมนาแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นให้มากกว่าเดิม เพิ่มการตรวจสอบดูแลเมื่อพบว่านักบินคนใดมีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานจากปกติ ซึ่งมีการตรวจสอบนักบินปีละ 3 ครั้ง โดยผู้รับผิดชอบการตรวจสอบต้องสรุปและแจ้งให้หัวหน้างานทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น และควรให้นักบินมีส่วนร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์ด้านการบินและการตัดสินใจในการปฏิบัติการบินให้มากขึ้น

5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หัวหน้าหรือผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และให้ร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในบริษัทและการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ผู้บริหารและหัวหน้างานควรมีการเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่างๆ ให้มากกว่าเดิม อาจโดยการผ่านเว็บบอร์ด หรือเพิ่มเวลาการประชุมให้มากขึ้น ตลอดจนประเมินและพัฒนาปรับปรุงระบบงานในบริษัท โดยการสอบถามจากนักบินทั้งเป็นทางการด้วยแบบสอบถาม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการประชุมสัมมนา หรือจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ และนำมาประมวลผลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงานต่อไป

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ในการจัด Paring Roster ควรสอบถามความต้องการของนักบินก่อนการจัดบินเพื่อปรับเปลี่ยนเวลาบิน เที่ยวบิน และเส้นทางที่จะบินให้มีความเหมาะสมกันเป็นไปตามกฎของกรมขนส่งทางอากาศในแต่ละ Flight Schedule เพื่อให้สอดคล้องกับการพักผ่อนที่เพียงพอ และการดำเนินชีวิตประจำวันที่มีความสุข และรายได้ที่เท่าเทียมกัน

8. ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ผู้บริหารควรสร้างความเข้าใจให้กับนักบินว่าการบินในแต่ละเที่ยว ไปยังประเทศต่างๆ นั้น ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับประชาชนของประเทศนั้นที่เป็นผู้โดยสารด้วย ซึ่งตามปกตินักบินจะมีการประกาศบนเครื่องบินแต่อาจไม่พอเพียงควรเพิ่มเติมการประกาศ และออกมาแสดงตัวต้อนรับผู้โดยสารในลักษณะที่ประชาสัมพันธ์สายการบินและประเทศไทยไปด้วย จะทำให้คุณภาพของการให้บริการดีขึ้นและการสร้างสัมพันธภาพที่ดีก็เป็นการช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศในระดับหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น สัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้บริหารของบริษัทไทยแอร์เอเชีย เกี่ยวกับการพัฒนาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบิน

2. ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของนักบินระหว่างหน่วยงานเอกชนและข้าราชการ หรือกับเอกชนอื่นๆ

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กัลยา ดิษเจริญ. 2538. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548. **สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

จิราวรรณ แก้วสนธิ. 2545. **อัตรากำลัง การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

จิระ หงส์ดลารมย์. 2533. “ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจ”. **วารสารคน. 4 (พฤศจิกายน 2533): 27-28.**

จุฑาวดี กลิ่นฟุ้ง. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2536. **พฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.**

เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล. 2530. **มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล. กรุงเทพมหานคร: โอเอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.**

ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2530. “สภาพแวดล้อมของการบริหารกับการพัฒนาองค์การ”. น. 155. **การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**

ทิพวรรณ ศิริคุณ. 2542. **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**

ทวีศรี กรีทอง. 2530. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
พยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงศ์. 2530. องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

นฤตล มีเพียร. 2541. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท

การบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิภา แก้วศรีงาม. 2527. จิตวิทยาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นำชัย โชติประยูร. 2541. คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนในสถานีตำรวจ

นครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญใจ ศรีสถิตนัยนรากร. 2545. ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญเจือ วงษ์เกษม. 2530. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต”. วารสารเพิ่มผลผลิต.

26 (ธันวาคม-มกราคม 2530): 20-30.

บุญแสง ชีระภากร. 2533. “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน”. จุลสารพัฒนาข้าราชการ

พลเรือน. 1 (มกราคม-มีนาคม 2533): 5-12.

ปฐมมา วงษ์อ่อน. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิต

การทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษาบริษัท เอเอ็มบี พรินซ์ตัน

บอลส์ส จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประไพพร สิงหเดช. 2539. **คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผจญ เฉลิมสาร. 2540. “คุณภาพชีวิตการทำงาน”. **Productivity World**. 2 (มีนาคม-เมษายน
2540): 24-25.

ผาณิต สกุศลวัฒนะ. 2537. **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพ็ญศรี วายวานนท์. 2533. **การจัดการทรัพยากรคน**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทปิ่นเกล้า
การพิมพ์.

พลดา เดชพลมาตย์. 2538. **บทบาทสภาพแรงงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของ
ลูกจ้าง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิไลสร แดงสอาด. 2532. **คุณภาพชีวิตการทำงานของคนประจำเรือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทรฤดี ครองชนม์ (บรรณาธิการ). 2547. **เอกสารชุดฝึกอบรมการเรียนรู้การทำวิจัยด้วยตนเอง**.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภัทรา หิรัญรัตนพงศ์. ม.ป.ป. **การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภูวนัย น้อยวงศ์. 2541. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีเฉพาะบริษัทมินิแบไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- มานะ สิ้นธุฆานนท์. 2534. **คุณภาพชีวิตการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจินดา อ่อนแก้ว. 2538. **คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสภวิทยาลัยทวารวดี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพจน์ แก้วจรสฉายแสง. 2536. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสถียร คามีสักดิ์. 2545. **หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพมหานคร.
- สินชัย ฉายรัศมี. 2544. **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน: ศึกษาเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานกรุงเทพ และศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สันติ บางอ้อ. 2540. “การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน”. **Productivity World**. 2 (กรกฎาคม-สิงหาคม 2540): 39-40.
- สมหวัง โอхарส. 2542. **คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรพิน ดันติมูธา. 2538. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอุมา สิริสาตี. 2544. **การเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์การ กรณีศึกษาสายการบินเจแปนแอร์ไลน์ (กรุงเทพ)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย. 2534. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกว่าเหนือกับ
ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวง
มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Arnold, H.J. and D.C. Feldman. 1986. **Organizational Behavior**. Singapore: McGraw-Hill
Inc.

Bolweg, J.F. 1976. **Job Design and Industrial Democracy-The Case of Norway,**
International Series on the Quality of Working Life. Leaden: Martinus Nijhoff
Social Science Division.

Bruce, W.M. and J.W. Blackburn. 1992. **Balancing Job Satisfaction & Performance:**
A Guide for Human Resource Professionals. Westport: Quorum Books.

Cascio, W.F. 1989. **Managing Human Resources**. New York : McGraw-Hill Company.

Cascio, W.C. 1992. **Managing Human Resources: Productivity Quality of Worklife**
Profits. New York: McGraw-Hill Book.

Davis, K. and J.W. Newstrom. 1989. **Human Behavior at Work: Organizational Behavior**.
Singapore: McGraw-Hill Book Company.

Davis, L.E. 1977. "Enhancing Quality of Working Life". **International Labour Review**.
16 (July-August 1977): 53.

Dalamotte, Y. and S. Takezawa. 1984. **Quality of Working Life in International**
Perspective. Switzerland: International Labour Organization.

Feuer, D. 1989. **Quality of work life: A Cure for All Ills?**. Training, 26, 65-66.

- Gordon, J.R. 1991. **A Diagnostic Approach to Organizational Behavior**. (3rd ed.). Massachusetts USA: Allyn and Bacon.
- Greenberg, J. and R.B. Baron. 1995. **Behavior in Organizations**. (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Guest, R.H. 1979. "Quality of Work Life-Learning from Tartrtown". **Harvard Business Review**. 20 (July-August 1979): 76-87.
- Hackman, R.J. and L.J. Suttle. 1977. **Improving Life at Work : Behavioral Science Approach to Organizational Change**. Santa Monica, California: Goodyear Publishing.
- Herzberg, F.,B. Mausner and B. Snyderman. 1959. **The Motivation to Work**. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Hian, C.C and Einstein, W.O. 1990. "Quality of work life: what can unions do". **Advanced Management Journal**. 55 (2): 17-22.
- Huse, E.F. and T.G. Cummings. 1985. **Organization Development and Change**. Minnesota: West Publishing.
- Kast, F.E. and J.E. Rosenzweig. 1985. **Organization Management: System and Contingency Approach**. Singapore: National Printer Ltd.
- Lewin, D. 1981. "Collective Bargaining and the Quality of Work Life". **Organizational Dynamics**. 11(Autumn 1981): 37-53.
- Litwin, E. and J.R. Stringer. 1968. "Defining and Measuring the Quality of Working Life". **The Quality of Working Life**. New York: Macmillan Publishing Co., Inc.

- Mondy, R.W. and R.M. Noe. 1996. **Human Resource Management**. New York: Prentice-Hall Inc.
- Nachmias, D. 1988. "The quality of work life in the federal bureaucracy: conceptualisation and Measurement". **American Review of Public Administration**. 18(2): 167-73.
- Schuler, R.S., N.J. Beutell and S.A. Youngblood. 1989. **Effective Personal Management**. (3d ed). Minnessota Nest Publishing Company.
- Schular, R.S. and V.L. Huber. 1993. **Personnel and Human Resource Management**. Minnesota: West Publishing Company.
- Walton, R. 1974. QWL indicators-Prospects and problems. In A. Portugal (Ed.). **Measuring the quality of working life**, (pp.57-70). Ottawa: Department of Labour.
- Warren, B. 2000. **Organizational Behavior**. Available Source: <http://www.nwlink.com/~donclark/leader/leadob.html>, February 27, 2000.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

“คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด”

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด” โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในการนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ โดยคำตอบของท่านดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลเกี่ยวข้องกับใดๆ กับงานในหน้าที่ของท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจากท่าน เพื่อช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวบรรลุผลสำเร็จ และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(นางสาวกัญณิศา เมธาธรรมสาร)

นิสิตปริญญาโท ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตุลาคม 2548

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. อายุ.....ปี
2. อายุการทำงานนับตั้งแต่เริ่มเป็นนักบิน.....ปี
3. ตำแหน่งงานปัจจุบัน.....
4. สถานภาพ
 1. ☐ โสด
 2. ☐ สมรส
5. ระดับการศึกษา
 1. ☐ ปริญญาตรี
 2. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ขนาดและโครงสร้างองค์การ					
1. บริษัทของท่านเป็นองค์การขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ระดับบังคับบัญชา และพนักงานปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
2. บริษัทของท่านมีการกำหนด โครงสร้างในการดำเนินงานไว้ อย่างชัดเจน					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. สายการบังคับบัญชา มีหลายระดับ					
4. การติดต่อสื่อสารในบริษัทของท่าน เป็นแบบทางการมากกว่าไม่เป็น ทางการ					
ความเป็นผู้นำ					
1. หัวหน้างานของท่านมีการกำกับดูแล ท่านให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่มอบหมาย อย่างเคร่งครัด					
2. หัวหน้างานมีการสนับสนุนท่านให้มี ความก้าวหน้าในการทำงาน					
3. หัวหน้างานของท่านมีความยุติธรรม ในการแก้ปัญหา					
4. หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างยุติธรรม					
5. หัวหน้างานให้การชมเชยพนักงาน ที่มีผลที่ปฏิบัติงานดีทั้งในและนอก หน่วยงาน					
6. หัวหน้างานส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาส พัฒนาความรู้ความสามารถ					
เป้าหมายขององค์กร					
1. บริษัทของท่านมีเป้าหมายและ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจน					
2. บริษัทของท่านมีเป้าหมายและ วิสัยทัศน์ที่เหมาะสมกับการทำธุรกิจ การบิน					
3. บริษัทของท่านมีแผนงานและ โครงการที่สอดคล้องกับเป้าหมาย และวิสัยทัศน์					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การติดต่อสื่อสาร					
1. มีการติดต่อสื่อสารจากระดับผู้บริหาร สู่ระดับปฏิบัติการ และจากระดับ ปฏิบัติการขึ้นสู่ระดับผู้บริหาร					
2. บริษัทของท่านมีการติดต่อสื่อสาร ภายในแผนเพื่อกำหนดแนวทางในการ ทำงานร่วมกัน					
3. ระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้ การประสานงานในการทำงานได้ เป็นอย่างดี					
4. ระบบการติดต่อสื่อสารทำให้เกิด บรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร					

ส่วนที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนสำหรับการใช้ จ่ายเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจใน ปัจจุบัน					
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน เหมาะสมกับความเสี่ยงในงานที่ท่าน รับผิดชอบ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. ท่านได้รับค่าตอบแทนในการทำงาน เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่าน รับผิดชอบ					
4. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ทาง บริษัทของท่านจัดให้ท่านและ ครอบครัว					
5. บริษัทให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับนักบินทุกคนที่เท่าเทียมกัน					
<u>สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ</u>					
1. สถานที่ทำงานและลักษณะงาน ส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพกายและ สุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน					
2. ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อปฏิบัติ หน้าที่					
3. บริษัทของท่านมีมาตรการหรือกฎ ระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพงาน เพื่อความปลอดภัย					
4. บริษัทของท่านมีการตรวจเช็คร่างกาย ของนักบินเป็นประจำเพื่อการส่งเสริม สุขภาพ					
5. มีการตรวจสอบเครื่องบินให้อยู่ใน สภาพที่เรียบร้อยเพื่อป้องกันความเสี่ยง จากการบิน					
<u>ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน</u>					
1. ท่านรู้สึกว่ามีความมั่นคงในหน้าที่ การงาน					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
3. บริษัทของท่านมีหลักเกณฑ์ในการ พิจารณาปรับเงินเดือนอย่างยุติธรรม					
4. ความก้าวหน้าของท่านขึ้นอยู่กับ ผลการปฏิบัติงาน					
5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงาน สูงขึ้นเรื่อยๆ					
โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล					
1. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่าน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการ ปฏิบัติงาน					
2. ท่านมีโอกาสได้ร่วมฝึกทั้งในต่าง ประเทศ และภายในประเทศเพื่อพัฒนา ความสามารถในการบิน					
<u>การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงาน ร่วมกัน</u>					
1. บริษัทของท่านมีบรรยากาศแบบ เป็นมิตร					
2. บริษัทของท่านมีการประชุมเพื่อแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน					
4. หัวหน้าของท่านให้ท่านแก้ไขปัญหา ด้วยตนเองเมื่อมีปัญหา					
5. เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยเหลือ หรือ ให้คำแนะนำท่านเมื่อมีปัญหา					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<u>ประชาธิปไตยในองค์กร</u>					
1. หัวหน้าของท่านให้ความสำคัญเสมอภาคแก่พนักงานทุกคน					
2. หัวหน้าของท่านรับฟังปัญหาและแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของเสียงส่วนมาก					
3. บริษัทของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อนำไปปรับปรุง					
4. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานต่างให้ความสำคัญในสิทธิส่วนบุคคล					
<u>ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว</u>					
1. ท่านพอใจกับสัดส่วนของการใช้เวลาในการทำงานกับเวลาที่ให้ครอบครัว					
2. ภาระหน้าที่ในการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว					
3. บริษัทของท่านมีการจัดตารางเวลาการbinที่เหมาะสมที่ท่านสามารถพักผ่อนได้เพียงพอ					
4. ช่วงเวลาbin และเส้นทางการbinมีความเหมาะสม					
<u>ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม</u>					
1. ภาระหน้าที่ของท่านช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศ					
2. ภาระหน้าที่ของท่านได้เป็นการช่วยนำพาผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทางด้วยความปลอดภัย					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. ภาระหน้าที่ของท่านช่วยบรรเทาทุกข์ จากสาธารณภัย เช่น รับผู้โดยสาร ที่ติดค้างในสนามบินภูเก็ต กรณีสึนามิ					

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 บรรยายาทดสอบการ

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ขนาด 1	63.9667	21.9644	.2629	.8638
ขนาด 2	63.9000	19.4724	.2021	.8338
ขนาด 3	64.1000	21.5414	.1945	.8589
ขนาด 4	63.8000	18.3724	.5369	.8144
ผู้นำ 1	63.7000	18.7000	.3634	.8241
ผู้นำ 2	63.8000	18.3724	.5369	.8144
ผู้นำ 3	63.1667	17.6609	.7482	.8035
ผู้นำ 4	63.7000	18.7000	.3634	.8241
ผู้นำ 5	63.1667	17.6609	.7482	.8035
ผู้นำ 6	63.5333	18.8092	.3827	.8226
เป้า 1	63.2000	18.5103	.5417	.8147
เป้า 2	63.1667	17.7989	.7102	.8055
เป้า 3	63.1667	17.6609	.7482	.8035
ติดต่อ 1	63.5333	18.8092	.3827	.8226
ติดต่อ 2	63.2333	17.3575	.6607	.8054
ติดต่อ 3	63.1667	17.6609	.7482	.8035
ติดต่อ 4	63.1667	17.6609	.7482	.8035

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 17

Alpha = .8289

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิต

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ตอบแทน 1	119.8000	89.6828	.1639	.8696
ตอบแทน 2	119.7333	84.4092	.1223	.8520
ตอบแทน 3	119.4333	81.4264	.2691	.8474
ตอบแทน 4	119.4333	84.4609	.1260	.8515
ตอบแทน 5	118.8667	82.6713	.2826	.8452
สภาพ 1	18.5333	80.9471	.3975	.8415
สภาพ 2	118.3333	80.3678	.6280	.8362
สภาพ 3	118.2000	80.4414	.5952	.8368
สภาพ 4	117.9667	83.0678	.3546	.8429
สภาพ 5	118.4000	80.0414	.6206	.8360
มั่นคง 1	118.2000	81.1310	.5304	.8384
มั่นคง 2	118.4667	77.8437	.6787	.8327
มั่นคง 3	118.6667	84.5747	.2728	.8449
มั่นคง 4	118.4667	77.8437	.6787	.8327
มั่นคง 5	118.4667	82.2575	.4989	.8399
โอกาส 1	118.2667	82.4092	.3777	.8422
โอกาส 2	118.3333	82.3678	.3911	.8419
บูรณา 1	117.8333	86.2126	.0861	.8489
บูรณา 2	118.2000	85.1310	.1311	.8492
บูรณา 3	117.9333	85.3747	.1886	.8466
บูรณา 4	117.9667	86.3092	.1204	.8475
บูรณา 5	118.0333	84.2402	.3100	.8441

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
องค์ 1	118.4667	85.2230	.2260	.8458
องค์ 2	118.5667	81.7713	.5200	.8392
องค์ 3	118.5333	81.7057	.4768	.8398
องค์ 4	118.3333	82.8506	.5148	.8404
สมุด 1	118.4000	79.2828	.6320	.8350
สมุด 2	118.5000	77.5690	.6122	.8340
สมุด 3	118.3667	80.5161	.6641	.8360
สมุด 4	118.6000	80.3172	.5011	.8384
โยชน์ 1	118.2000	83.8207	.3197	.8438
โยชน์ 2	117.8333	83.8678	.2835	.8446
โยชน์ 3	118.0000	84.4138	.2144	.8465

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 33

Alpha = .8470