

ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย

Sustainable Success of The Airline Business in Thailand

จาริตรา เจตนะวิบูลย์¹, ศรีปริญา ฐประจาง² และ ปิยดา วงศ์วิวัฒน์³

Jaritra Jatanaviboon¹, Sriparinya Toopgrajank² and Piyada Wongwiwat³

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา^{1,2,3}

Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand^{1,2,3}

E-mail: amprivilas@gmail.com¹

Received: 2023-11-17; Revised: 2023-12-13; Accepted: 2023-12-15

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ 2) อิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ ที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน และ 3) แนวทางความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสายการบินในประเทศไทย จำนวน 377 คน และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างชนิดปลายเปิดกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสายการบินในประเทศไทย จำนวน 16 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง นำผลจากการวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นที่มีนัยสำคัญ ตั้งเป็นข้อคำถามในการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำข้อมูลจากทั้ง 2 วิธี มาประมวลผลและวิเคราะห์ร่วมกัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ 2) ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ 3) แนวทางความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย พบว่า ภาพรวมที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร รองลงมาคือ นวัตกรรมทางธุรกิจ พันธมิตรใหม่ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม และเมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน พบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจ มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน มากที่สุด

คำสำคัญ: ความสำเร็จอย่างยั่งยืน, ธุรกิจสายการบิน, นวัตกรรมทางธุรกิจ, พันธมิตรใหม่, การบริหารแบบมีส่วนร่วม, ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

Abstract

This research aimed to study 1) The level of sustainability of airline business success, executive leadership, new partnerships, business innovation, and collaboration management. 2) The influence of leadership, new partnership, collaboration management and business innovation that affect the sustainable airline business success, and 3) The sustainability of the airline business success in Thailand using mixed methods research by using the questionnaire with the number of sample was 377 airline employees in Thailand and semi-structured open-ended type in-depth interview with 16 keys informants operating as airline employees in Thailand. Analyze data using descriptive statistics and inferred statistics. Analysis of structural equation modeling then using quantitative research on significant issues. The question will be qualitative research data from all two methods to process and analyze together.

The research results show that 1) Sustainable airline business success in Thailand, business innovation, new partnerships, collaboration management, and executive leadership overall are at a high level when considering each aspect. It was found that it was at a high level in all aspects. 2) The sustainable airline business's success in Thailand is based on executive leadership, new partnerships, participatory management, and business innovation. 3) The guidelines for the sustainable success of the airline business in Thailand found that the most significant influential overview is executive leadership, business innovation, new partnerships, and participatory management. When considering only the factors that directly affect the success of the sustainable airline business, it was found that business innovation has the most direct influence on the success of the airline business in a sustainable way.

Keywords: Sustainable Success, Airline Business, Business Innovation, New Partnership, Participatory Management, Executive Leadership

บทนำ

การขนส่งทางอากาศ ซึ่งมีสายการบินเป็นผู้ประกอบธุรกิจการบินเป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบของระบบการคมนาคมในปัจจุบัน ที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ทั้งเป็นอุตสาหกรรมต้นทางให้เกิดธุรกิจท่องเที่ยวและบริการอื่นตามมา (อานนท์ จันจิตร, 2563) การขนส่งทางอากาศมีข้อได้เปรียบด้านความเร็วและสามารถเข้าถึงพื้นที่ทุรกันดารซึ่งการขนส่งแบบอื่นทำได้ยาก ถึงจุดหมายปลายทางได้ตามเวลาที่กำหนด จึงได้รับความนิยมมากขึ้นในทุกภูมิภาคทั่วโลก (Piyanch Sathapongpakdee, 2021) อย่างไรก็ตาม การดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ของการขนส่งทางอากาศ โดยธุรกิจการบินมักเป็นการขนส่งผู้โดยสารควบคู่กับการขนส่งสินค้าเพื่อเพิ่มรายได้ โดยผู้ประกอบการขนส่งร่วมกับผู้รับ

จัดการขนส่งสินค้าขายระหว่างบรรทุกสินค้าแก่ลูกค้าอีกทอดหนึ่ง รวมถึงมีพันธมิตรทางธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้บริการขนส่งครอบคลุมทุกเส้นทางบินในเส้นทางอื่นที่มีช่วงเวลาไม่ทับซ้อนกัน

ที่ผ่านมาในปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีรายได้รวมจากการท่องเที่ยวสูงสุดถึง 3.01 ล้านล้านบาท คิดเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทย 1.08 ล้านล้านบาท (สำนักข่าวอิศรา, 2562) จากสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยโดยภาพรวมของช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2553 ถึง 2562) พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2553 ที่มีจำนวนนักท่องเที่ยว 58 ล้านคน เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 162 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2561 ซึ่งวิธีการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นทางเลือกสูงสุด ร้อยละ 9.52 อ้างอิงรายงานสถิติข้อมูลด้านคมนาคม (ministry of transport, 2020) เมื่อเทียบกับจำนวนผู้โดยสารที่ใช้การคมนาคมทางน้ำและทางราง นอกจากนี้ รายงานสถิติปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนผู้โดยสารที่เลือกเดินทางโดยเครื่องบินรวมทั้งเส้นทางการบินในและต่างประเทศรวม 165 ล้านคนต่อปี สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้ประมาณ 2 ล้านล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11 ของ GDP หรือผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (วริษฐา ประจงการ และสุชานัน จุนอนันตรธรรม, 2564)

การเติบโตของภาคการท่องเที่ยวสอดคล้องกับการขยายตัวของธุรกิจสายการบินของประเทศไทย เติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การเปิดเสรีการบิน การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers: LCCs) ซึ่งมีอัตราค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินเต็มรูปแบบ (Full Services Carriers: FSCs) ถึงร้อยละ 40-50 ทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการขนส่งทางอากาศได้ง่ายขึ้น ปัจจัยข้างต้นส่งผลให้การแข่งขันของธุรกิจการบินรุนแรงขึ้นจากการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ รวมถึงมีการขยายเส้นทางบิน และการทำตลาดลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น บริการให้เช่าเหมาลำ (Charter flight) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ธุรกิจสายการบินยังต้องเผชิญความท้าทายหลายประการ ทั้งภาวะเศรษฐกิจและการค้าโลกชะลอตัว ราคาน้ำมันที่แพงขึ้นและความผันผวน การเติบโตของส่วนแบ่งการตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ ความตึงเครียดทางด้านการเมือง การเผชิญหน้ากับภัยธรรมชาติ การเกิดวินาศภัย ถึงแม้ว่าภาครัฐจะมีมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวภาครัฐที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวไทยเดินทางมากขึ้น ส่งผลให้จำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสารระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นเล็กน้อย อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางรายเริ่มมีผลการดำเนินงานขาดทุน (Krungsri, 2021)

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2563 ธุรกิจสายการบินทั่วโลกได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 หลายประเทศทั่วโลกเริ่มควบคุมการเดินทางทั้งเข้าและออกประเทศอย่างเข้มงวด ส่งผลให้ภาพรวมการเดินทางทางอากาศทั่วโลกต้องหยุดชะงัก ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 เครื่องบินโดยสารทั่วโลกต้องจอดโดยไม่ได้ขึ้นบินกว่า 14,000 ลำ ถึงแม้ว่าในอดีตจะมีเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อธุรกิจการบินต้องหยุดชะงักแต่ก็ไม่ได้กระทบกับธุรกิจการบินมากอย่างเหตุการณ์โรคระบาดครั้งนี้ โดย IATA (International Air Transport Association) (2020) คาดว่าจำนวนผู้โดยสารทั่วโลกจะลดลงร้อยละ 60.5 จากปี พ.ศ. 2562 เหลือเพียง 4.5 พันล้านคน ขณะที่ภาพรวมของอุตสาหกรรมการบินมีแนวโน้มขาดทุนครั้งใหญ่ที่สุดในประวัติศาสตร์การบินโลกที่ 1.19 แสนล้านดอลลาร์ จากจำนวนผู้โดยสารที่ลดลงส่งผลให้สายการบินหลายแห่งขาดสภาพคล่องและกระทบหนักถึงขั้นล้มละลายหรือปิดสายการบิน จากการคาดการณ์ผลกระทบ

ที่เกิดขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินต้องใช้เวลาฟื้นตัวนานกว่าที่คาดการณ์ไว้ จึงจะสามารถกลับเข้าสู่สภาวะปกติได้ (Alexandre de Juniac, 2020)

การเดินทางของชาวต่างชาติเพื่อเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมามีมาตรการที่เข้มงวดในการควบคุมการระบาด รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชกำหนด (พ.ร.ก.) การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งมีการจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด อีกทั้งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้มีประกาศเรื่อง ห้ามอากาศยานทำการบินเข้าสู่ประเทศไทยชั่วคราว ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงอย่างมากจาก 6.7 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2562 ลดลงเหลือเพียง 1.2 ล้านคนในปี พ.ศ. 2563 (ฐานเศรษฐกิจ, 2564) ธุรกิจสายการบินจึงได้รับผลกระทบอย่างรวดเร็วและรุนแรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ประกอบการต้องระงับเที่ยวบิน จำกัดเส้นทางการบิน ลดต้นทุน สถานะการเลิกจ้าง ปรับลดเงินเดือน การกำหนดเงื่อนไขบางสายการบินจำเป็นต้องหยุดบินเพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย และรุนแรงถึงการยกเลิกสายการบิน (ทักษิณา แสนเย็น และคนอื่น ๆ, 2563) สายการบินในประเทศไทยต่างได้รับผลกระทบต้องทำการประกาศหยุดบินชั่วคราว (ไทยโพสต์, 2563; ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2564; BBCnews, 2020)

การหยุดให้บริการด้านการบินในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงกระแสเงินสดที่มีอยู่และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน เพื่อหาทางออกในการประคับประคองธุรกิจให้ดำเนินคงอยู่ได้ โดยขั้นตอนเป็นการปรับลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เช่น การปรับลดเงินเดือนและค่าตอบแทนสำหรับผู้บริหาร และพนักงาน การลาโดยไม่รับค่าจ้างของพนักงาน การปรับลด/ยกเลิกสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงาน การลดค่าใช้จ่ายด้านการปฏิบัติงาน และการให้พนักงานในสถานี่ต่าง ๆ กลับมาประจำการที่สถานี่กรุงเทพฯ เป็นต้น (สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย, 2563) ธุรกิจสายการบินในต่างประเทศทั่วโลก ได้มีการปรับตัวในหลากหลายวิธีเพื่อก่อให้เกิดกระแสเงินสด เช่นเดียวกับการปรับตัวของสายการบินของประเทศไทย ที่หาแนวทางทดแทนรายได้ที่สายการบินต้องสูญเสียไปในช่วงที่ไวรัสโควิด-19 ระบาด โดยนำอากาศยานมาดัดแปลงจากเครื่องบินขนส่งผู้โดยสารให้เป็นขนส่งสินค้าคาร์โก หรือใช้กลยุทธ์และแนวทางในการบริหารทรัพยากรเพื่อลดความเสี่ยงให้ฝ่าวิกฤติที่ยังกระทบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเปิดขายเมนูพาท่องเที่ยว บริการเดลิเวอรี่อาหารและการขายเบเกอรี่ฟฟแอนด์พายผ่านช่องทางร้านค้าและออนไลน์ ขณะเดียวกันสายการบินไทยแอร์เอเชีย ได้มีการเปิดจำหน่ายบัตรโดยสารล่วงหน้า และขายเบเกอรี่และเครื่องดื่มแบบเดลิเวอรี่ เช่นเดียวกันกับสายการบินนกแอร์ ที่ได้ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดส่งเสริมการขายประเภทบัตรกำนัล “ซื้อก่อน บินทีหลัง” เป็นต้น (อารียา สุขโต, 2563)

หากพิจารณาถึงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในครั้งนี้ เป็นเสมือนตัวเร่งที่กดดันให้ทุกภาคส่วนต้องเกิดการปรับตัวที่เร็วขึ้น ซึ่งข้อดีของการระบาดของไวรัสโควิด-19 เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้บริหารให้ความสำคัญและเร่งปฏิรูปโดยเน้นไปยังธุรกิจที่ไม่เกี่ยวกับการบิน ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ไม่เพียงเป็นแหล่งรายได้ใหม่แต่ยังสร้างโอกาสงานใหม่ให้กับบุคลากรในการเพิ่มทักษะเพื่อรับบทบาทใหม่ในองค์กร รวมถึงรายได้และตัวชี้วัดอื่น ๆ จากกิจกรรมเชิงพาณิชย์ (non-airline business) สายการบินไม่เคยทำมาก่อน เป็นโอกาสเพื่อนำไปสู่ธุรกิจใหม่ (Michael O'Neill, 2020) เป็นความท้าทายให้ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินในการแสวงหาแนวทางปรับตัวอย่างรวดเร็วและเอาตัวรอดเพื่อไม่ให้สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ แสวงหาโอกาสใหม่ในการ

กระจายการลงทุนสู่ธุรกิจต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรในระยะยาว (Maxim Straus, 2021)

จึงเป็นความท้าทายของธุรกิจสายการบินที่ต้องหาช่องทางสร้างรายได้นอกจากรายได้หลักจากการทำการบินแล้ว ยังต้องหารายได้จากด้านอื่นด้วยเพื่อก่อให้เกิดความต่อเนื่องของธุรกิจ (Chutinun Sanguanprasit, 2019) โดยคำนึงถึงศักยภาพขององค์กรเป็นหลัก ทั้งสินทรัพย์ บุคลากรที่เป็นทรัพยากรที่สำคัญ องค์ความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานต่าง ๆ การที่องค์กรจะอยู่รอดได้และมีความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจนั้น ยังมีแนวคิดที่ได้กล่าวไว้ว่า การทำธุรกิจไม่สามารถทำได้เพียงลำพัง (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2564) การรวมตัวกันของพันธมิตรใหม่ ด้วยศักยภาพของแต่ละฝ่ายจะช่วยเอื้ออำนวยต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ให้กับธุรกิจ ที่แตกต่างจากเดิมเพื่อหนีคู่แข่งโดยต้องพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (คชาวุฒิ สังฆมาศ และคนอื่น ๆ, 2560) ซึ่งข้อได้เปรียบขององค์กรที่เคยมีทั้งรูปแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการลูกค้า จะไม่ใช่ศักยภาพที่ใช้ในการแข่งขันในสภาวะการแข่งขันปัจจุบันได้อีกต่อไป ผู้ประกอบการควรปรับมุมมองจากที่เคยเห็นว่าธุรกิจในอนาคตเหมือนกันเป็นคู่แข่งให้เปลี่ยนเป็นพันธมิตร ซึ่งการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจเป็นความร่วมมือกันของธุรกิจหลายๆ แห่งในรูปแบบที่หลากหลาย โดยใช้ศักยภาพของแต่ละฝ่ายทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้ได้รับประโยชน์ร่วมกัน (มนูญ อยู่ดี, 2558)

อย่างไรก็ตาม ผู้นำองค์กรมีส่วนสำคัญที่จะเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส ผู้นำองค์กรให้ผ่านพ้นอุปสรรคถ้าหากมีการวางแผนการบริหารจัดการที่ดีก็จะสามารถปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้ อย่างสมดุลทั้งมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Angelo Kinicki and Brian Williams, 2009) ใช้ประโยชน์จากความเป็นผู้นำสร้างเครือข่าย สร้างความร่วมมือ แบ่งปันประสบการณ์และแนวคิดระหว่างธุรกิจ เพื่อแก้ปัญหาที่องค์กรต้องเผชิญและสร้างโอกาสใหม่ในการประกอบธุรกิจตามบริบทของแต่ละองค์กรที่มีความแตกต่างกันออกไป (Carolyn Dewar and et.al., 2020) โดยใช้เป้าหมายของความยั่งยืนเป็นตัวกำหนดแนวทางดำเนินงานในอนาคต ซึ่งหากภาคธุรกิจสามารถเล็งเห็นปัญหาและแสวงหาหนทางที่จะแก้ปัญหาเหล่านี้ ก็จะนำไปสู่การสร้างตลาด การลงทุน และโมเดลธุรกิจใหม่ด้วยเช่นกัน (อภิญา สิริชนาท, 2564)

บทความวิจัยนี้เล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจสายการบินที่เป็นการคมนาคมอย่างหนึ่งที่สำคัญ หากธุรกิจเกิดประสบปัญหาไม่สามารถทำการบินซึ่งเป็นการดำเนินธุรกิจหลักได้และไม่มีแหล่งสร้างรายได้ในช่องทางอื่น ๆ แล้ว จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมของเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงกระทบต่อระดับประเทศ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวทางความยั่งยืนตามกรอบการพัฒนาความยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจไทย และเป็นกลไกของผู้ประกอบการธุรกิจให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน ขยับเคลื่อนตลาดทุนไทยไปสู่ตลาดทุนโลก ตลอดจนสร้างภูมิคุ้มกันตลาดทุนด้วยหลักบรรษัทภิบาล โดยแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจะพิจารณาถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพองค์กรในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2563) อีกทั้งจากการทบทวนงานวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 ถึง พ.ศ. 2563 พบว่ามิได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนโดยมุ่งหมายให้ธุรกิจมีช่องทางสร้างรายได้เพื่อให้ธุรกิจมีความต่อเนื่อง จึงนำไปสู่การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของธุรกิจ

สายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย เพื่อข้อค้นพบที่ได้จะเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและกำกั้นนโยบาย เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาศักยภาพด้านการแข่งขันทางของประเทศ เสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน และผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินสามารถนำข้อค้นพบที่ได้ไปประยุกต์เป็นแนวทางในการดำเนินงาน วางแผนกลยุทธ์ และกำหนดเป้าหมายต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนองค์การให้เกิดความสำเร็จและยั่งยืนของธุรกิจได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ ที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน
3. เพื่อศึกษาแนวทางความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ขึ้นอยู่กับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ

สมมติฐานข้อที่ 2 นวัตกรรมทางธุรกิจ ขึ้นอยู่กับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันมิตรใหม่ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม

สมมติฐานข้อที่ 3 การบริหารแบบมีส่วนร่วม ขึ้นอยู่กับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และพันธมิตรใหม่

สมมติฐานข้อที่ 4 พันมิตรใหม่ ขึ้นอยู่กับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน เป็นความมุ่งมั่นทุ่มเทของธุรกิจสายการบินที่จะดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จอย่างแน่วแน่ โดยมีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของธุรกิจสายการบินที่ทำให้เกิดความสำเร็จทั้งสภาพแวดล้อมภายใน ที่เกิดจากการบริหารจัดการ มีความต่อเนื่องของธุรกิจ และสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจ มีผลตอบแทนที่พอใจต่อนักลงทุน และการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถหาโอกาสทางธุรกิจพร้อมรับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก มีความสามารถในการรับมือกับความเสี่ยงใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น และมีความแข็งแกร่งของธุรกิจและเกิดการพัฒนาต่อไปในอนาคต องค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และความต่อเนื่องของธุรกิจ

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร คุณสมบัติเฉพาะบุคคลที่สร้างขึ้นมาด้วยตนเองในการบริหารทุกระดับ เป็นผู้ที่สามารถชักนำ ให้กระทำการหรืองดกระทำการ กำกับและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมนำไปสู่เป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี สามารถสร้างเครือข่ายร่วมกันกับคนภายในและภายนอกธุรกิจสายการบิน สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนบริบทกับผู้อื่น มีปฏิสัมพันธ์และร่วมลงมือทำงานเกิดการยอมรับและมีทัศนคติในเชิงบวกระหว่างกัน ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน รับรู้และเข้าใจผู้อื่น มีการวางตัวที่เหมาะสมกับบทบาททางสังคม และสามารถนำพาธุรกิจสายการบิน ผ่านพ้นช่วงเวลาวิกฤตไปได้ องค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับ ประกอบด้วย ความฉลาดทางสังคม ผู้นำเชิงนวัตกรรม และผู้นำการเปลี่ยนแปลง

พันธมิตรใหม่ ความร่วมมือกันหรือข้อตกลงร่วมกันของเครือข่ายธุรกิจสายการบินมากกว่าหนึ่งแห่ง นอกเหนือจากพันธมิตรหรือคู่ค้าเดิมที่มี มีเป้าหมายร่วมกัน แบ่งปันทรัพยากรด้านต่าง ๆ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ มีแนวทางหรือแนวคิดที่แตกต่างจากรูปแบบธุรกิจที่ทำอยู่ ใช้ประโยชน์จากทักษะหรือความสามารถที่แตกต่างกันมาผนวกกัน ผสานพลังซึ่งกันและกันโดยใช้จุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดอ่อนหรือเติมเต็มอีกฝ่ายหนึ่งพัฒนาให้เกิดเป็น ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ธุรกิจรูปแบบใหม่ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจที่ได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้มแข็งขององค์การและศักยภาพทางการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มขึ้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การมีเครือข่ายองค์ความรู้ การเพิ่มโอกาสของธุรกิจ และการมีเป้าหมายร่วมกัน

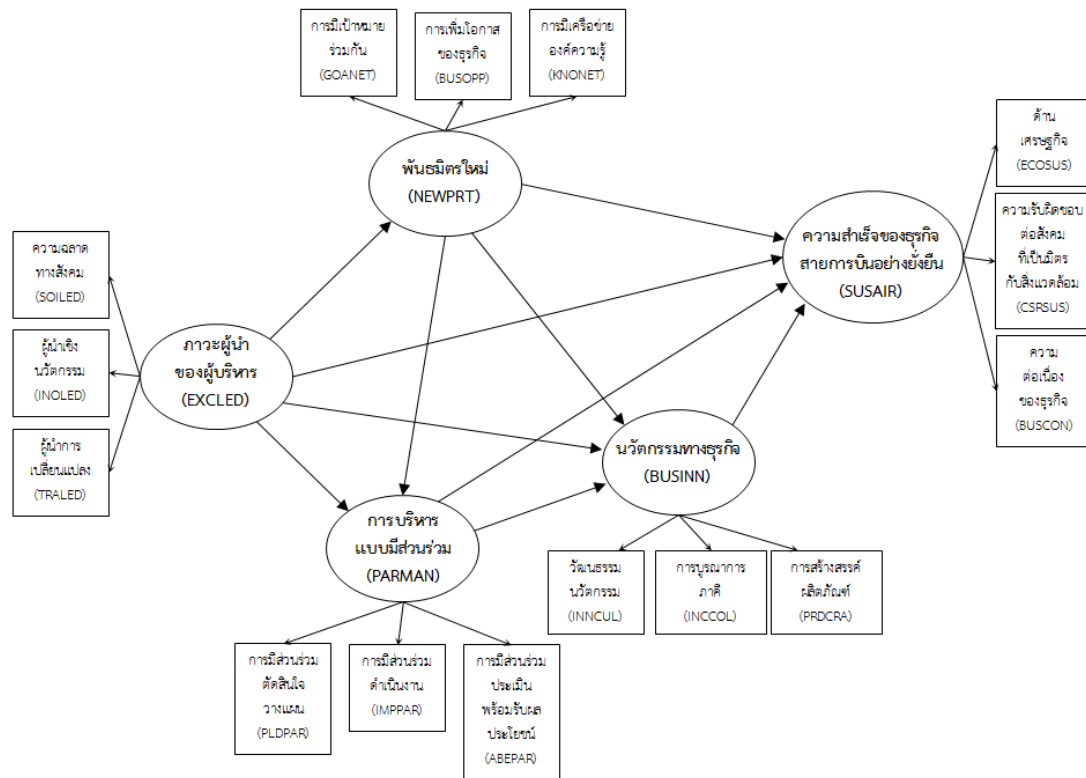
การบริหารแบบมีส่วนร่วม การให้พนักงานและบุคคลผู้ร่วมงาน เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ในกระบวนการตัดสินใจ บูรณาการการทำงานร่วมกันโดยให้ความสำคัญบุคลากรเป็นศูนย์กลางในธุรกิจสายการบินที่มีความสามารถที่แตกต่างและหลากหลาย ได้มีโอกาสเข้ามาเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมในกระบวนการแต่ละขั้นตอน เพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ธุรกิจสายการบินกำหนด โดยปรับปรุงวิธีการบริหารงานเพื่อเอื้อต่อการมีส่วนร่วม และมีผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีบทบาท ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้รับความไว้วางใจและให้อิสระกับสมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม ย่อมทำให้บุคคลมีความผูกพัน เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจสายการบิน ในที่สุด รวมถึงการเปิดโอกาสให้หน่วยงานหรือบุคลากรภายนอกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ คือ หน่วยงานภาครัฐ ผู้โดยสาร ชุมชน นักลงทุน/สถาบันการเงิน มีส่วนร่วมกับธุรกิจสายการบิน เพื่อรับประโยชน์ร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การมีส่วนร่วมตัดสินใจวางแผน การมีส่วนร่วมดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมประเมินพร้อมรับผลประโยชน์

นวัตกรรมทางธุรกิจ เป็นกระบวนการใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งเกิดจากการนำความรู้และความคิดสร้างสรรค์มาปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นโอกาสพัฒนาให้เกิดสิ่งใหม่ที่เกิดคุณค่า ทั้งมิติด้านผลิตภัณฑ์ มิติบริการ มิติกระบวนการทำงาน มิติรูปแบบการดำเนินธุรกิจหรือภารกิจใหม่ของธุรกิจสายการบิน รวมถึงการร่วมมือแบบข้ามกลุ่มธุรกิจเพื่อต่อยอดสินค้าและบริการ นำไปสู่การยกระดับความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งเป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนให้กับธุรกิจสายการบิน องค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ การบูรณาการภาคี และวัฒนธรรมนวัตกรรม



กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาพิจารณาและสร้างแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยสามารถกำหนดเป็นตัวแปรแฝงทั้งสิ้น 5 ตัวแปร ได้แก่ (1) ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน (2) ภาวะผู้นำ (3) พันธมิตรใหม่ (4) การบริหารแบบมีส่วนร่วม และ (5) นวัตกรรมทางธุรกิจ โดยมีตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งหมด 15 ตัวแปร โดยเขียนเป็นภาพกรอบแนวคิดของความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย เรื่อง ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสม โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักในการศึกษาร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำเอาข้อมูลจากทั้งสองวิธีมาประมวลผลและวิเคราะห์ร่วมกัน โดยการวิจัยเชิงปริมาณเริ่มจากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการทบทวนแนวคิดทฤษฎีหรือบทความทางวิชาการจากฐานข้อมูล กำหนดตัวชี้วัดของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัยแล้วนำไปสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยมาตรวัดตัวแปรสังเกตทุกตัวตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (content validity) ความเชื่อถือได้ (reliability) ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง และเมื่อทำการวิจัยในเชิงปริมาณแล้วพบว่ามีข้อสังเกตประเด็นที่ต้องหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ผู้วิจัยจะทำการศึกษาด้วยวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่ง

โครงสร้าง นำไปสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อยืนยันการวิจัยเชิงปริมาณและตอบปัญหาการวิจัยให้ครบถ้วน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของสายการบินในประเทศไทยที่เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 4 สายการบิน รวมจำนวน 20,028 คน (ข้อมูลจากสายการบิน, 2564) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสายการบินไทย พนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชีย พนักงานสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส และพนักงานสายการบินนกแอร์ ทั้งนี้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation model : SEM) ควรมีจำนวนตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 25 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ (พุทธศรี สุทธิไชยเมธี, 2564; Grace, 2008) การศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 15 ตัวแปร ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 377 ตัวอย่าง ซึ่งมีความเหมาะสมและเพียงพอ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) ขั้นที่ 1 แบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified sampling) โดยแบ่งประชากรพนักงานตามสายการบินเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ พนักงานสายการบินไทย พนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชีย พนักงานสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส และพนักงานสายการบินนกแอร์ ขั้นที่ 2 คำนวณจำนวนพนักงานในแต่ละชั้นภูมิ และในแต่ละกลุ่มจะสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีจับฉลากและกำหนดสัดส่วนตามจำนวนพนักงานของแต่ละสายการบิน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (questionnaires) ตามใบรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ใบรับรอง 2-325/2022 เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สายการบินที่สังกัด ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของงาน ประสบการณ์การฝึกอบรมในช่วงปี พ.ศ. 2562-2564 และองค์ความรู้ในเรื่องของความสำเร็จของธุรกิจสายการบิน เป็นข้อคำถามแบบตัวเลือก ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ ลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของลิเคิร์ตสเกล จำนวน 75 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำ ก่อนนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content Validity) โดยต้องมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกรายการข้อคำถาม และตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability test) ของมาตรวัดตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha) จากพนักงานของสายการบินที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 30 ราย ซึ่งข้อคำถามทุกข้อมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.70 แสดงว่าข้อคำถามมีความเชื่อถือได้ในระดับสูง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ (interview form) เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างชนิดปลายเปิด (semi-structure interview form) โดยผู้วิจัยค้นคว้าจาก

เอกสาร (documentary study) และนำผลจากการวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นที่มีข้อสังเกต หรือนัยสำคัญ นำมาใช้ในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (in-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 16 คน

แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 3 ประเด็นคือ (1) ภาพรวมของความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน (2) อิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับ พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน และ (3) แนวทางความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน และศึกษาทศรूपความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือประเด็นที่มีข้อสังเกตในวิจัยเชิงปริมาณ นำมาใช้เป็นข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้างเพิ่มเติมในแบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 ชุด เมื่อรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจนครบแล้ว ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ และนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 49.07) มีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด โดยแบ่งเป็นพนักงานของสายการบินไทย (ร้อยละ 53.32) สายการบินไทยแอร์เอเชีย (ร้อยละ 27.85) สายการบินบางกอกแอร์เวย์ส (ร้อยละ 1.67) และสายการบินนกแอร์ (ร้อยละ 7.16) มีอายุงาน มี 6-10 ปี สำหรับด้านลักษณะของงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ร้อยละ 33.16) รองลงมาคือ ลักษณะของงานอื่น ๆ ได้แก่ นักบิน บริการลูกค้าภาคพื้น ลูกค้าสัมพันธ์ วิศวกร ช่าง บริหารสินทรัพย์ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายประกันคุณภาพ (ร้อยละ 24.93) และ การผลิต/ปฏิบัติการ (ร้อยละ 23.34) ตามลำดับ ขณะที่ ประสบการณ์ฝึกอบรมที่เกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ในช่วง 3 ปี ส่วนใหญ่มีการฝึกอบรมในช่วงดังกล่าว (ร้อยละ 91.25) และพนักงานจำนวนมากมีองค์ความรู้ในเรื่องความสำเร็จของธุรกิจสายการบิน (ร้อยละ 76.66)

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนัดหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมแนบแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญทราบล่วงหน้า หลังจากนั้นจึงเข้าพบเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกตามที่ได้นัดหมาย ตามแบบสัมภาษณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ พร้อมบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ หลังจากสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาจัดพิมพ์ผลการสัมภาษณ์และเรียบเรียง หากพบประเด็นใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ผู้วิจัยจะนำไปสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและครบถ้วน จนครบ 16 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อบรรยายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง และสรุปข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโด่ง ของข้อมูลนำเสนอข้อมูลด้วยตารางและบรรยายประกอบ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) และนำไปวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทำการวิเคราะห์แบบจำลอง

สมการโครงสร้าง (structural equation modeling : SEM) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 หาอิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ ที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

จากนั้นจะนำข้อมูลที่เตรียมไว้ ไปตรวจสอบความเหมาะสมอีกครั้ง โดยตรวจสอบ 3 ลำดับ ได้แก่ ตรวจสอบการเกิด Missing Data ตรวจสอบการกระจายตัวของข้อมูล โดยพิจารณาจาก ค่าความเบ้ (skewness) ควรมีค่าไม่เกิน 2 และค่าความโด่ง (kurtosis) ควรมีค่าไม่เกิน 7 (West and et al., 1995) และตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ซึ่งควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเกณฑ์ของดัชนีในการตรวจโมเดลสมการโครงสร้าง (Schumacker & Lomax (2010) ได้แก่

1) ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) (chi-square) การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเกี่ยวของระหว่างสองตัวแปร กลุ่มที่ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ หรือค่าสถิติไคสแควร์สัมพัทธ์ (relative chi-square (χ^2/df)) มีค่าน้อยกว่า 2

2) ค่าดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน ได้แก่ ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index : GFI) เป็นการทดสอบความกลมกลืน ว่าการแจกแจงความถี่ของตัวแปรเป็นไปตามรูปแบบที่กำหนดไว้ ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีอิงเกณฑ์ (Normed Fit Index : NFI) ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีไม่อิงเกณฑ์ (Non-Normed Fit Index : NNFI) ต้องมีค่ามากกว่า 0.95

3) ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า ได้แก่ ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Residual : SRMR) ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual : RMR) ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยที่พารามิเตอร์ของโมเดลการวัดและโมเดลสมการโครงสร้างทุกเส้นมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การทดสอบที่ t-value ควรมีค่ามากกว่า 1.96 ($|t| > 1.96$) หรือ 2.56 ($|t| > 2.56$)

4) ดำเนินการสรุปผล และเขียนรายงานเชิงพรรณนาในลักษณะของการใช้ตารางและแผนภาพประกอบ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับการนำไปใช้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ (interview) โดยผู้วิจัยนำข้อมูลนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยจัดหมวดหมู่ข้อมูล ลดทอน จัดระเบียบข้อมูลเป็นประเด็นต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ จากนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (analytic induction) นำมาตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์ และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพได้ นำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยง ความสัมพันธ์เชิงทฤษฎี

2) สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้ ทั้งจากเอกสาร บทความ รายงานการวิจัย และอื่น ๆ มาวิเคราะห์ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะที่สนับสนุนวิจัยเชิงปริมาณ นำเสนอแนวทางการความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน

ผลการวิจัย

1. การวิจัยเรื่องความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปลูกฝังให้พนักงานในธุรกิจสายการบินมีจิตสำนึกของการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.88$) ด้านความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สามารถอดทนต่อผลกระทบที่จะเกิดกับธุรกิจสายการบินได้ ($\bar{X} = 3.81$) ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การต่อยอดเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการที่มีอยู่ให้มีความคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.84$)

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับภาวะผู้นำของผู้บริหาร ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้นำความคิดเชิงนวัตกรรมอยู่ในระดับมากกว่าด้านอื่น ($\bar{X} = 3.57$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการส่งเสริมให้เกิดการทำงานแบบมีส่วนร่วมระดมความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.63$) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แผนการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สามารถอดทนต่อผลกระทบที่จะเกิดกับธุรกิจสายการบินได้ ($\bar{X} = 3.68$) ความฉลาดทางสังคมภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีมิตรภาพที่ดีระหว่างกันและรู้จักที่จะรักษามิตรภาพนั้นไว้ ($\bar{X} = 3.61$)

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับพันธมิตรใหม่ ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพันธมิตรใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเพิ่มโอกาสของธุรกิจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แสวงหารูปแบบการทำธุรกิจใหม่ที่หลากหลายเพื่อสร้างรายได้ให้เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.79$) การมีเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การรวมตัวกันของพันธมิตรที่มีความเชื่อมั่นต่อกัน เต็มใจที่จะมุ่งสู่เป้าหมายสำคัญร่วมกัน ($\bar{X} = 3.63$) การมีเครือข่ายองค์ความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแลกเปลี่ยนความรู้กับเครือข่ายสามารถทำให้สายการบินมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ($\bar{X} = 3.51$)

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วม ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การมีส่วนร่วมดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีสัมพันธภาพเชิงบวกต่อผู้ร่วมดำเนินงานและต่อสายการบินของท่าน ($\bar{X} = 3.90$) การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลและรับผลประโยชน์ ($\bar{X} = 3.83$) การมีส่วนร่วมตัดสินใจวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ รู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้มีโอกาสร่วมกำหนดเป้าหมายรวมทั้งได้ตัดสินใจวางแผนงานด้วยกัน ($\bar{X} = 3.49$)

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับนวัตกรรมทางธุรกิจ ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สร้างความพึงพอใจจนกลายเป็นความผูกพันกับตราสินค้า (brand) ($\bar{X} = 3.76$) วัฒนธรรมนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ กล้าคิดกล้าทำพยายามที่จะค้นหาสิ่งใหม่ๆ ภายใต้บรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.81$) การบูรณาการภาคี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การบูรณาการภาคีส่งผลให้ธุรกิจสายการบินเกิดความยั่งยืน ($\bar{X} = 3.67$)

ตารางที่ 1 ภาพรวมระดับขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน

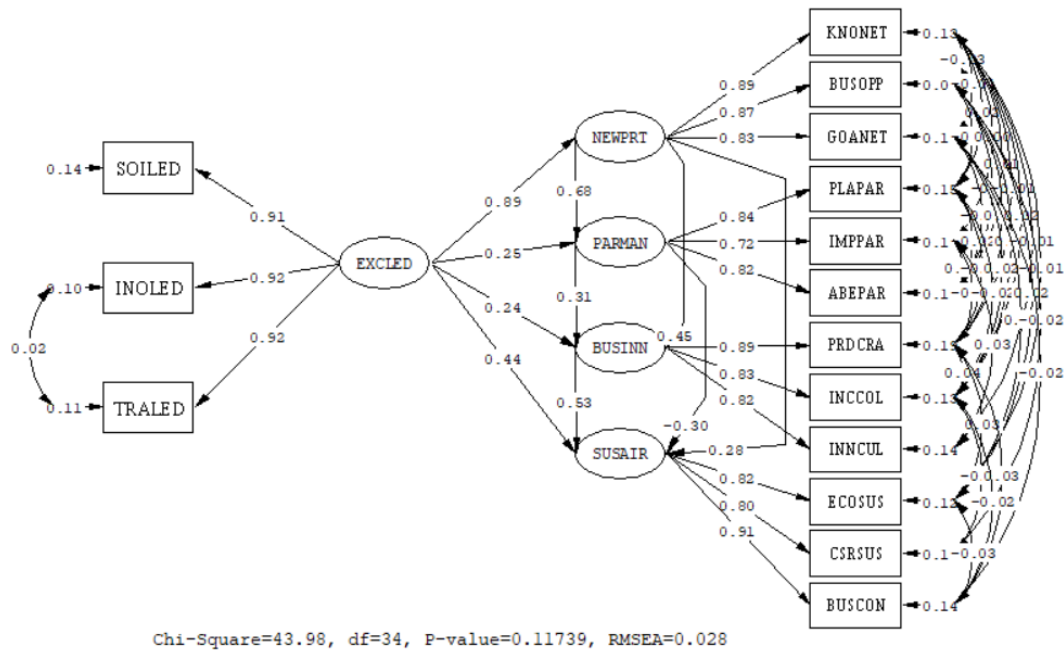
ในประเทศไทย

รายการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	การแปลผล
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	3.53	1.09	มาก
พันธมิตรใหม่	3.58	1.02	มาก
การบริหารแบบมีส่วนร่วม	3.55	1.02	มาก
นวัตกรรมทางธุรกิจ	3.68	1.02	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงถึงค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบแต่ละตัวที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นวัตกรรมทางธุรกิจ ($\bar{X} = 3.68$) พันธมิตรใหม่ ($\bar{X} = 3.58$) การบริหารแบบมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.55$) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2. นำเสนอผลการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (ก่อนปรับโมเดล) ดัชนีการเข้าได้ดี (fit index) บางตัวยังไม่ผ่านเกณฑ์ความกลมกลืนที่กำหนดไว้ คือ ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square) $355.48 / 80$ เท่ากับ 4.44 ซึ่งไม่ผ่านหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือน้อยกว่า 2 , RMSEA = 0.096 ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือน้อยกว่า 0.05 , GFI = 0.89 , AGFI = 0.83 ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือมีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป และ CN = 125.36

ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าแบบจำลองที่ได้จากการวิเคราะห์ในครั้งแรกมีปัญหาเกี่ยวกับการเข้ากันได้ดีของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขแบบจำลองให้ดีขึ้นและเหมาะสมเข้ากับข้อมูล ได้ดีที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแบบจำลองตามดัชนีการดัดแปลง ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่เหมาะสม และได้แบบจำลองสมการโครงสร้างที่เข้ากับข้อมูลดีขึ้น ดังผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างหลังปรับแบบจำลอง ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แบบจำลองสมการโครงสร้างของความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย
จากกรอบแนวคิดของการวิจัย (หลังปรับโมเดล)

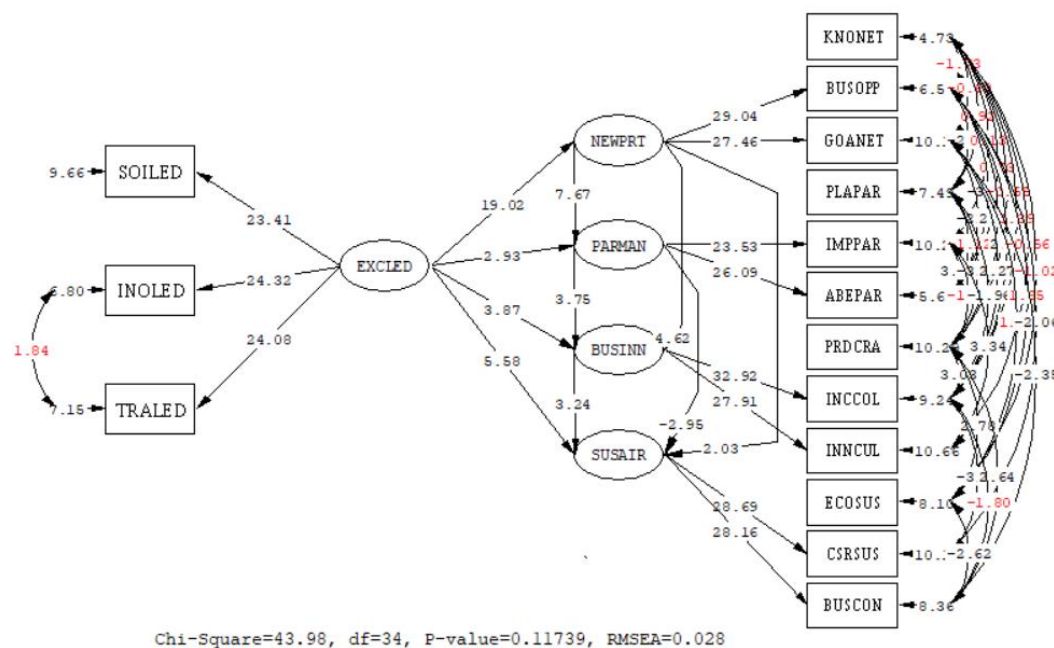
จากรูปที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย (หลังปรับโมเดล) ด้านความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน (SUSAIR) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (EXCLED) พันธมิตรใหม่ (NEWPRT) การบริหารแบบมีส่วนร่วม (PARMAN) และนวัตกรรมทางธุรกิจ (BUSINN) ซึ่งความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวม (Overall Model Fit Measure) พบว่าค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 1.29 ซึ่งน้อยกว่า 2.00 ผ่านหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ P-value=0.11 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดมากกว่า 0.05 ดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ให้มีระดับน้อยกว่า 0.05 พบว่าดัชนีทุกตัว ได้แก่ RMSEA=0.028, RMR=0.008 ผ่านเกณฑ์ ดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ 0.90 พบว่าดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI=0.98, AGFI=0.95, CFI=1.0 ผ่านเกณฑ์เช่นเดียวกัน และดัชนีวัดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $CN=479.36$ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดว่ามีค่ามากกว่า 200 จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างของความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทยที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 2 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 2 ดัชนีการเข้าได้ดีกับข้อมูล

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การเข้าได้ดีกับข้อมูล	ก่อนปรับปรุง แบบจำลอง	ภายหลังปรับปรุง แบบจำลอง
Chi-square/df	น้อยกว่า 2.00	4.44	1.29
P-value	มากกว่า 0.05	0.00	0.11
RMSEA	น้อยกว่า 0.05	0.096	0.028
RMR	น้อยกว่า 0.05	0.021	0.008
GFI	มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	0.89	0.98
AGFI	มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	0.83	0.95
CFI	มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป	0.99	1.00
CN	ขนาดไม่ต่ำกว่า 200	125.36	479.36

สรุป	ไม่กลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์	กลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์
------	-------------------------------------	----------------------------------

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ดังแบบจำลองโครงสร้าง ในรูปแบบค่าที่ (t-value) ซึ่งพบว่าเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงทุกเส้นมีนัยสำคัญ



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองในรูปแบบค่าที่ (t-value)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน (SUSAIR) ได้รับอิทธิพลจาก ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (EXCLED) พันมิตรใหม่ (NEWPRT) การบริหารแบบมีส่วนร่วม (PARMAN) และนวัตกรรมทางธุรกิจ (BUSINN) สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้



$$\begin{aligned} \text{SUSAIR} = & 0.44^{**}\text{EXCLED} + 0.28^{*}\text{NEWPRT} - 0.30^{**}\text{PARMAN} + 0.53^{**}\text{BUSINN}, R^2 = 0.90 \dots \dots \dots (1) \\ & (0.08) \qquad (0.14) \qquad (0.10) \qquad (0.16) \\ & 5.58 \qquad 2.03 \qquad -2.95 \qquad 3.24 \end{aligned}$$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ในการอธิบายความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ได้ร้อยละ 90

2. นวัตกรรมทางธุรกิจ (BUSINN) ได้รับอิทธิพลจากภาวะผู้นำของผู้บริหาร (EXCLED) พันธมิตรใหม่ (NEWPRT) และการบริหารแบบมีส่วนร่วม (PARMAN) สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{BUSINN} = & 0.24^{**}\text{EXCLED} + 0.45^{**}\text{NEWPRT} + 0.31^{**}\text{PARMAN}, R^2 = 0.93 \dots \dots \dots (2) \\ & (0.06) \qquad (0.10) \qquad (0.08) \\ & 3.87 \qquad 4.62 \qquad 3.75 \end{aligned}$$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจ ได้รับอิทธิพลจากภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ในการอธิบายนวัตกรรมทางธุรกิจ ได้ร้อยละ 93

3. การบริหารแบบมีส่วนร่วม (PARMAN) ได้รับอิทธิพลจากภาวะผู้นำของผู้บริหาร (EXCLED) พันธมิตรใหม่ (NEWPRT) สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{PARMAN} = & 0.25^{**}\text{EXCLED} + 0.68^{**}\text{NEWPRT}, R^2 = 0.83 \dots \dots \dots (3) \\ & (0.08) \qquad (0.09) \\ & 2.93 \qquad 7.67 \end{aligned}$$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม ได้รับอิทธิพลจากภาวะผู้นำของผู้บริหาร และ พันธมิตรใหม่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ในการอธิบายการบริหารแบบมีส่วนร่วม ได้ร้อยละ 83

4. พันธมิตรใหม่ (NEWPRT) ได้รับอิทธิพลจาก ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (EXCLED) สามารถเขียนเป็นสมการโครงสร้าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{NEWPRT} = & 0.89^{**}\text{EXCLED}, R^2 = 0.80 \dots \dots \dots (4) \\ & (0.05) \\ & 19.02 \end{aligned}$$

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พันธมิตรใหม่ ได้รับอิทธิพลจากภาวะผู้นำของผู้บริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ในการอธิบายการบริหารแบบมีส่วนร่วม ได้ร้อยละ 80

อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมระหว่างตัวแปรต่างๆ ต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างมาเสนอค่าอิทธิพลทางตรง และทางอ้อม และผลรวมของตัวแปรแฝงทุกตัว เพื่อแสดงอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์อิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม องค์ประกอบของความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน

อิทธิพลของตัวแปร	ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล		
	อิทธิพลทางตรง	อิทธิพลทางอ้อม	อิทธิพลรวม
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (EXCLED)	0.44**	0.48**	0.92**
พันธมิตรใหม่ (NEWPRT)	0.28*	0.14	0.43**
การบริหารแบบมีส่วนร่วม (PARMAN)	-0.30**	0.16*	-0.14
นวัตกรรมทางธุรกิจ (BUSINN)	0.53**	-	0.53**

Chi-Square= 43.98, df=34, p-value = 0.117, GFI=0.98, AGFI=0.95, RMR=0.008, RMSEA=0.028 CFI=1.00, CN=479.36

หมายเหตุ **หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ *หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีอิทธิพลโดยรวมมากที่สุดต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย รองลงมาคือ นวัตกรรมทางธุรกิจ พันธมิตรใหม่ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจ พบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย มากที่สุด รองลงมาคือ ภาวะผู้นำ พันธมิตรใหม่ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อความสำเร็จของธุรกิจ พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลมากที่สุดต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย รองลงมาคือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และพันธมิตรใหม่ ในขณะที่นวัตกรรมทางธุรกิจไม่มีอิทธิพลทางอ้อม

วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารในองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีความท้าทาย มีการคาดการณ์ที่แม่นยำ มีการวางแผนเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาต่าง ๆ และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพราะปัจจุบันการทำธุรกิจเพียงลำพังไม่สามารถที่จะสำเร็จอย่างยั่งยืนได้ ต้องพิจารณาโอกาสใหม่ๆ ให้ธุรกิจอยู่เสมอ ดังนั้น การที่มีพันธมิตรใหม่ มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ช่วยเสริมศักยภาพในการแข่งขันให้มีอำนาจต่อรองทางธุรกิจ ขยายฐานลูกค้า เป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้ไปสู่เป้าหมายด้วยกัน โดยการแบ่งปันทรัพยากร องค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญของแต่ละฝ่ายขับเคลื่อนธุรกิจ ประการสำคัญคือการเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วม สร้างบรรยากาศให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน กระตุ้นให้แสดงความคิดเห็น รับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ลดขั้นตอนให้คล่องตัวยิ่งขึ้น ลดต้นทุน โดยส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ ทำให้รู้สึกผูกพันและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ให้ทุกฝ่ายเติบโตไปพร้อมกัน สร้างสรรค์นวัตกรรมทางธุรกิจ จากการร่วมมือที่หลากหลาย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผลักดันให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงจะทำให้ธุรกิจสายการบินมีรายได้และกำไรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีอิทธิพลโดยรวมมากที่สุดต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย รองลงมาคือ นวัตกรรมทางธุรกิจ พันธมิตรใหม่ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม ตามลำดับ นำไปสู่การอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย เนื่องจากการสร้างความสำเร็จของธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนนั้น แต่ละองค์กรมีแนวทางที่แตกต่างกัน ผู้นำจึงมีบทบาทสำคัญที่จะชี้แนะแนวทางในการนำพาองค์กรเผชิญกับผลกระทบที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มุ่งเน้นการสร้างความสำเร็จในระยะยาวเพื่อให้เกิดความยั่งยืน (Avery and Bergsteiner, 2011) ผู้นำที่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างชาญฉลาดนั้น ต้องบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างมีทิศทางที่ชัดเจนในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยการสร้างความเข้าใจให้กับคนในองค์กร ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตรงกัน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2563) ที่สำคัญคือตัวผู้บริหารเองต้องมีจิตวิญญาณของการเป็นผู้นำ สามารถทำให้คนอื่นให้ความร่วมมือ เข้าใจและรับรู้ความต้องการและมอบประโยชน์ให้กับผู้อื่น (Karl Albrecht, 2005) สร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นไปในทางบวก สนับสนุนการทำงานเป็นทีมและสร้างการมีส่วนร่วม ขับเคลื่อนให้พนักงานใช้ความคิดและสร้างสรรค์แนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ เกิดเป็นนวัตกรรมให้กับองค์กรธุรกิจ นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์และบริการ

2) นวัตกรรมทางธุรกิจ เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลโดยรวมมากเป็นอันดับที่สองต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย พบว่า ในบริบททางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ทุกธุรกิจต้องเผชิญกับความท้าทายและกระตุ้นให้ค้นหาวิธีใหม่ ทั้งการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บริการ แผนงาน กระบวนการปฏิบัติการ และรูปแบบธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร นวัตกรรมทางธุรกิจเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว (Dorin Maier et al., 2020) การสร้างนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จในองค์กรนั้น ต้องมีการเชื่อมโยงทีมงาน องค์ความรู้ต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กรเข้าด้วยกัน นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการดำเนินการทุกด้าน ควรส่งเสริมศักยภาพของทรัพยากรในองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องผลักดันและปลูกฝังให้นวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร (ศศิมา สุขสว่าง, 2563)

3) พันธมิตรใหม่ พบว่าสามารถสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนให้กับธุรกิจสายการบินได้ โดยผลจากความสามารถระหว่างองค์กร ทั้งวัตถุดิบ เทคโนโลยี บุคลากร ฐานลูกค้า นำศักยภาพมาแลกเปลี่ยน ตลอดจนองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญที่เป็นจุดแข็ง ผันผวนเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายร่วมกัน สอดคล้องกับ วิเลศ ภูริวัชร (2563) ที่กล่าวว่า หากองค์กรใดสามารถหาพันธมิตรธุรกิจที่ดีและส่งเสริมกันได้ ย่อมเป็นการสร้างความได้เปรียบและใช้ทรัพยากรที่แต่ละฝ่ายมีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ พันธมิตรใหม่ของธุรกิจสายการบินนั้น

สามารถเป็นความร่วมมือข้ามอุตสาหกรรมกันได้ ด้วยความสมัครใจโดยมีเป้าหมายที่จะสร้างโอกาสทางการค้า รวมถึงกระบวนการดำเนินงาน และการบริหารจัดการความเสี่ยงในยุคปัจจุบัน (เพชร บุดสีทา, 2561)

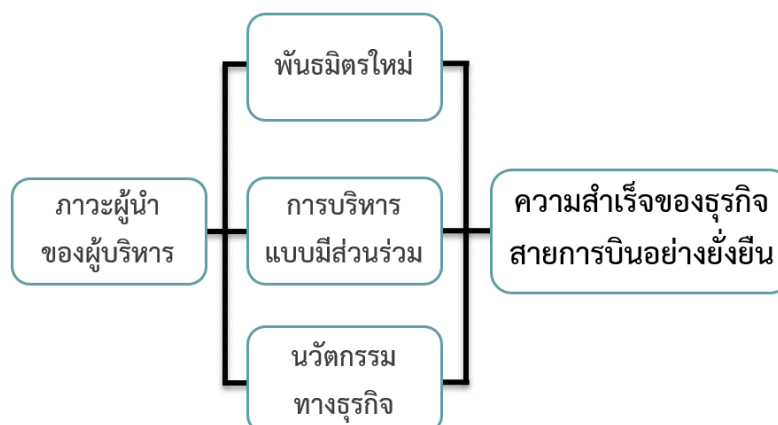
4) การบริหารแบบมีส่วนร่วม พบว่า พนักงานเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร ที่ต้องโน้มน้าวให้มีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบ รวมไปถึงร่วมประเมิณผล และรับประโยชน์ด้วยกัน ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้จะก่อให้เกิดพลังนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจอย่างยั่งยืนได้ โดยผู้บริหารหรือหัวหน้างานต้องผลักดันให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกระดับ ก่อให้เกิดความรู้สึกรักหวงแหนและมีคุณค่าต่อองค์กร (นุชนาถ สอนสง และสงวน อินทร์รักษ์, 2561) สอดคล้องกับแนวคิดของแมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ที่ระบุว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมมีส่วนช่วยให้แต่ละบุคคลรู้จักที่จะพัฒนาตนเอง ตลอดจนสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร นำไปสู่ความสำเร็จและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่นเดียวกับ เฮาส์ (House, 1976) ระบุว่า ผู้นำต้องพิจารณาปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ (1) การแบ่งปันอำนาจสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา (2) การแบ่งปันอิทธิพล เป็นการยอมรับในอิทธิพลของผู้ใต้บังคับบัญชา และ (3) การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบความเคลื่อนไหวและสถานะความเป็นไปขององค์กรที่แท้จริง

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า องค์กรประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นไปเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน ขึ้นอยู่กับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ การบริหารแบบมีส่วนร่วม และนวัตกรรมทางธุรกิจ สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจ ขึ้นอยู่กับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พันธมิตรใหม่ และการบริหารแบบมีส่วนร่วม สมมติฐานข้อที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม ขึ้นอยู่กับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และพันธมิตรใหม่ สมมติฐานข้อที่ 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า พันธมิตรใหม่ ขึ้นอยู่กับ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทยนั้น ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษามาตรฐานการดำเนินธุรกิจเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า สามารถปรับตัว วางแผน เตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ยากจะคาดเดาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยการเพิ่มโอกาสของธุรกิจจับมือกับพันธมิตรใหม่ที่มีเป้าหมายร่วมกัน คิดค้น พัฒนา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์บริการที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน ยกย่องธุรกิจให้มีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น และยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ใหม่ๆ นอกเหนือธุรกิจหลัก ซึ่งจะส่งผลดีในด้านของการบริหารความเสี่ยง เพราะเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ทำให้สายการบินไม่สามารถทำการบินได้แล้ว ยังมีกระแสรายได้จากช่องทางอื่น นอกจากนี้ การสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ เพื่อเกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เพราะพนักงานคือทรัพยากรสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กร ต้องมีการสนับสนุนพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม และส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ องค์กรต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่สร้างความเสียหายต่อทรัพยากร และตอบแทนสังคมควบคู่กันกับการประกอบธุรกิจ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ สามารถอยู่ในสังคมได้ในระยะยาวและยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



ภาพที่ 2 องค์ความรู้จากการวิจัย เรื่อง ความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย

จากผลการวิจัย เรื่องความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ค้นพบว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารรวมถึงหัวหน้างานของธุรกิจสายการบินเป็นหลักสำคัญที่สุด ในปัจจุบันการทำธุรกิจเพียงเพื่อสร้างกำไรนั้นไม่เพียงพอต่อการบริหารองค์กรให้ยั่งยืนได้ในระยะยาว ผู้นำไม่เพียงแต่มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ทันทโลกทันเหตุการณ์แล้ว ยังต้องมีความฉลาดทางสังคมที่เข้าอกเข้าใจผู้ร่วมงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วม นอกจากการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรแล้ว ที่สำคัญอีกประการคือการมีส่วนร่วมของพันธมิตรใหม่ ที่นอกเหนือจากกลุ่มอุตสาหกรรมการบินด้วยกัน สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์บริการที่เป็นการเพิ่มช่องทางในการสร้างรายได้ให้กับองค์กร ขยายโอกาสทางธุรกิจ และกระจายความเสี่ยง สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจ ไม่ใช่เพียงผลิตภัณฑ์บริการ แต่รวมถึงกระบวนการดำเนินงานที่จะช่วยลดขั้นตอน มีความคล่องตัวและสามารถลดต้นทุนได้ ทุกองค์ประกอบที่ภาวะผู้นำของผู้บริหารได้ผลักดันนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว สร้างรายได้ให้กับธุรกิจ เตรียมพร้อมรับความเสี่ยงใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ที่สำคัญคือการทำให้ธุรกิจสายการบินอยู่รอดและสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

สรุป

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ค้นพบเกี่ยวกับแนวทางความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนในประเทศไทย เป็นรูปแบบที่เกิดจากการเชื่อมโยงกันของแต่ละองค์ประกอบ เริ่มตั้งแต่ภาวะผู้นำของผู้บริหาร รวมถึงหัวหน้างาน ต้องกำกับและสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วม สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้มีความเป็นกันเอง รับรู้ รับฟัง และเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถสร้างเครือข่ายร่วมกันกับคนภายในและภายนอกธุรกิจสายการบิน นำพาธุรกิจสายการบิน ผ่านพ้นช่วงเวลาวิกฤตไปได้ นอกจากนี้ด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ และพันธมิตรใหม่ เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นโอกาสพัฒนาให้เกิดสิ่งใหม่ที่เกิดคุณค่า ทั้งมิติด้านผลิตภัณฑ์ มิติบริการ มิติกระบวนการทำงาน มิติรูปแบบการดำเนินธุรกิจหรือภารกิจใหม่ของธุรกิจสายการบิน เพื่อเสริมศักยภาพ

ทางการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ส่งผลเชิงบวกต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งเป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนให้กับธุรกิจสายการบิน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ธุรกิจสายการบินควรส่งเสริมให้มี นวัตกรรมทางธุรกิจ เนื่องจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลให้เกิดความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืน เนื่องจากสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธุรกิจสายการบินต้องค้นหาวิธีใหม่ ๆ ในการแข่งขันทางธุรกิจและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งนวัตกรรมทางธุรกิจนั้นไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยหลักของการอยู่รอดของธุรกิจในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาที่ยั่งยืนของธุรกิจด้วย เช่นเดียวกันกับ ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจ ยังส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจสายการบินอย่างยั่งยืนมากที่สุด โดยมีพันธมิตรใหม่ที่เป็นปัจจัยที่จะขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจของสายการบิน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด รองลงมาคือการบริหารแบบมีส่วนร่วม ดังนั้น ผู้นำในธุรกิจสายการบินนอกจากมีวิสัยทัศน์ รอบรู้กว้างไกลแล้ว ต้องมีธรรมาภิบาลและการบริหารที่โปร่งใส มีภาวะผู้นำในการปรับตัวและยืดหยุ่นในการบริหาร สามารถเปลี่ยนแปลงพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส ที่สำคัญคือต้องใส่ใจในพนักงานทุกระดับ เสริมศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง บริหารคนในองค์กรได้ด้วยใจและความเข้าใจ สร้างความร่วมมือให้ทุกคนสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผลักดันให้ทุกภาคส่วนเติบโตไปพร้อมกับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรในประเด็นด้านอื่น ๆ อาทิ ด้านธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านการจัดการความรู้ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2.2 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชากรในสายการบินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ผลการศึกษารอบคอบครอบคลุมกับสายการบินในประเทศไทย ควรทำการศึกษาความคิดเห็นในภาพรวมของธุรกิจสายการบินที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้วย เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กองบรรณาธิการวอยซ์ออนไลน์. (2562). *การพัฒนาที่ยั่งยืนจากอุตสาหกรรมการบิน*. ค้นเมื่อ 30 เมษายน 2564, จาก <https://voicetv.co.th/read/NUMifTWdY>
- กัลยา สว่างคง, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). กลยุทธ์พันธมิตรทางธุรกิจ ทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของไทย. *วารสาร Veridian E-Journal, มหาวิทยาลัยศิลปากร. สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(1), 115.
- เกษร เกษมชื่นยศ. (2563). การพัฒนาของไทยตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารจันทร์เกษมสาร, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, 26(1), 16-30.
- จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว. (2563). *Innovation Management มิติใหม่ของการจัดการ*. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. ค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2564, จาก <https://www.ftpi.or.th/2020/24185>.
- เจน จันทรสุภาเสน, อำพล ชะโยมชัย, ญัฐวัฒน์ แสงภูเขียว และ แก้วตา ผิวพรรณ. (2563). อิทธิพลของพฤติกรรมผู้ประกอบการ ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถทางนวัตกรรมที่มีผลต่อการดำเนินงานทางธุรกิจ: ข้อมูลเชิงประจักษ์จากโครงการร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(1), 5-18.
- ณรงค์ ทมเจริญ, กัญญามน อินทวาท. (2562). การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของผู้ให้บริการโลจิสติกส์. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 9(1), 208-211.
- วริษฐา ประจงการ และ สุชนัน จุนอนันตธรรม. (2564). *Tourism at a crossroad อนาคตภาคการท่องเที่ยวไทย เดินต่ออย่างไรในฟ้าหลังฝน. ฝ่ายเศรษฐกิจมหภาค ธนาคารแห่งประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 30 เมษายน 2564, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_18Aug2021.aspx
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2563). *CHANGE อย่างชาญฉลาดเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนขององค์กร*. ค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2564. จาก www.tqa.or.th/2020/10/change-อย่างชาญฉลาดเพื่ออนาคต/
- อานนท์ จันจิตร. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้โดยสารจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 15(1), 8.
- Alexandre de Juniac. (2020). *Remarks of Alexandre de Juniac at IATA Media Briefing*. Retrieved March 2, 2021, from <https://www.iata.org/en/pressroom/speeches/2021-03-02-01/>
- Elkington, J. (1994). Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development. *California Management Review*, 36, 90-100.
- Joyce Naeche. (2021). Business Collaboration. Retrieved March 2, 2021, from <https://businessyield.com/business-strategies/business-collaboration/>
- Martin Geissdoerfer, Doroteya Vladimirova, Kirsten Fossen Van, Steve Evans. (2018). Product, service, and business model innovation: A discussion. *Procedia Manufacturing*, (21), 165-172.

Michael Obal and Tao Gao. (2020). *Managing business relationships during a pandemic: Conducting a relationship audit and developing a path forward*. Industrial Marketing Management, Elsevier Public Health Emergency Collection, PMC7261259.

Piyanuch Sathapongpakdee. (2021). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2562-2564: ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าทางถนน. ค้นเมื่อ 28 กันยายน 2564, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/road-freight-transportation/IO/io-road-freight-transportation-20>