วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 28 ฉบับที่ 1 ม.ค.–มี.ค. 2561
The Journal of KMUTNB, Vol. 28, No. 1, Jan.–Mar. 2018

บทความวิจัย

การพัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน

จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์* สักรินทร์ อยู่ผ่อง และ ปรีดา อัตวินิจตระการ
ภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อัคครัตน์ พูลกระจ่าง
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08–9215–0880 อีเมล: jutharat_ken@hotmail.com DOI: 10.14416/j.kmutnb.2018.01.025
รับเมื่อ 21 มีนาคม 2560 ตอบรับเมื่อ 2 พฤษภาคม 2560 เผยแพร่ออนไลน์ 17 มกราคม 2561
© 2018 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) กำหนดองค์ประกอบศักยภาพของหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน 2) พัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน และ 3) จัดทำคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารด้านการปฏิบัติการบิน 6 คน ผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมสัมมนากลุ่ม 17 คน และประเมินคู่มือ 8 คน 2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ กลุ่มหัวหน้างานปฏิบัติการบิน 315 คน จาก 5 สายการบินที่มีการดำเนินกิจการด้านการบินในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง การบันทึกข้อมูลการประชุมสัมมนากลุ่ม และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (CVR) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขันประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 19 องค์ประกอบย่อย ดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านการจัดการความรู้ในงาน มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1.1) การพัฒนาความรู้ 1.2) การนำความรู้ไปใช้ 1.3) การถ่ายทอดความรู้ และ 1.4) การจัดเก็บความรู้ 2) องค์ประกอบด้านการจัดการปฏิบัติงาน มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 2.1) การวางแผนการปฏิบัติงาน 2.2) การจัดวางการปฏิบัติงาน และ 2.3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) องค์ประกอบด้านการพัฒนาองค์กร มี 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 3.1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 3.2) การพัฒนาระบบงาน 4) องค์ประกอบด้านการพัฒนาตนเอง มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 4.1) การพัฒนาความรู้คิด 4.2) การปรับปรุงตนเอง 4.3) การควบคุมตนเอง และ 4.4) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงาน และ 5) องค์ประกอบด้านการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน มี 6 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 5.1) ภาวะผู้นำ 5.2) การสื่อสารในงาน 5.3) ความร่วมมือในการทำงาน 5.4) การทำงานเป็นทีม 5.5) การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และ 5.6) การมีจิตบริการ คู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บทนำ ส่วนที่ 2 รูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน ส่วนที่ 3 แนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน และคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน พบว่า รูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขันได้รับความเห็นชอบด้วยมติเอกฉันท์ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขันในภาพรวมมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: รูปแบบศักยภาพ, หัวหน้างานปฏิบัติการบิน, การปฏิบัติงานการบิน, ธุรกิจการบิน, การแข่งขัน

การอ้างอิงบทความ: จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ สักรินทร์ อยู่ผ่อง ปรีดา อัตวินิจตระการ และ อัคครัตน์ พูลกระจ่าง, "การพัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน," *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,* ปีที่ 28, ฉบับที่ 1, หน้า 217–227, ม.ค.–มี.ค. 2561.

-17-0000(217-228)P5.indd 217 4/10/61 BE 2:34 PM

Research Article

Potential Model Development for Chief Crew Flight Attendants of Thailand's Aviation Business for Competitiveness

Jutharat Pinthapataya*, Sakarin Yuphong, and Preeda Attavinijtrakarn

Department of Industrial Business and Human Resource Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand

Akkarat Poolkrajang

Faculty of Technical Education, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani, Thailand.

*Corresponding Author, Tel. 08–9215–0880, E-mail: jutharat_ken@hotmail.com DOI: 10.14416/j.kmutnb.2018.01.025

Received 21 March 2017; Accepted 2 May 2017; Published online: 17 January 2018

© 2018 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The purposes of this study were to identify potential components of chief crew flight attendants for competitiveness; to develop potential model of chief crew flight attendants for competitiveness; and to create a handbook for enhancing potential development of chief crew flight attendants for competitiveness. The study applied mixed methods of qualitative and quantitative approaches. The participants providing qualitative information included 6 airlines executives for in-depth interviews, 17 experts conducting focus groups, along with 8 experts responsible for a thorough handbook evaluation. The quantitative data were obtained from 315 chief crew flight attendants working in 5 Thailand-based airlines. The research instruments were in-depth interviews, questionnaires and records. The qualitative data were analyzed by content analysis and content validity ratio (CVR). For quantitative data, descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean, standard deviation and exploratory factor analysis were explored. As results, the components of potential model development for chief crew flight attendants consist of 5 essential potential components with 19 sub-components as follows: 1) Knowledge Management, embracing 4 constituents: knowledge development, knowledge acquisition, knowledge transfer, and knowledge retention; 2) Operations Management, containing 3 constituents: duty planning, job performance organizing, and job evaluation; 3) Organizational Development, comprising 2 sub-components: human resources, and operational systems development; 4) Self Development, containing 4 sub-factors: cognitive skill development, self-improvement, self-control, and solving in-flight critical problems; 5) Human Relationship Potential component covering 6 sub-components: leadership, in-flight communication, work cooperation, teamwork abilities, flexible in working, and service mind. The potential development handbook for enhancing the chief crew flight attendants potentiality consists of 3 parts: General Introduction, Potential Model Development of chief crew flight attendants, and Potential Development Guidelines. In accordance with the committee appraisals, the potential model development received unanimous agreement for its appropriateness with the high level and the potential development handbook was considered highly appropriate and thus suitable for further application.

Keywords: Potential Model, Chief Crew Flight Attendant, In-flight Operations, Thai Aviation Business, Competitiveness

Please cite this article as: J. Pinthapataya, S. Yuphong, P. Attavinijtrakarn, and A. Poolkrajang, "Potential model development for chief crew flight attendants of Thailand's aviation business for competitiveness," *The Journal of KMUTNB*, vol. 28, no. 1, pp. 217–227, Jan.–Mar. 2018 (in Thai).

-17-0000(217-228)P5.indd 218 4/10/61 BE 2:34 PM

1. บทนำ

ธุรกิจภาคการบริการถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศและนำรายได้เข้าสู่ประเทศทิศทางการพัฒนาธุรกิจภาคการบริการจึงมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของธุรกิจภาคการบริการให้สูงขึ้นโดยรัฐบาลกำหนดให้มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ [1] โดยเฉพาะธุรกิจด้านการบินซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญด้านการเดินทางที่มีระยะทางไกลและใช้ระยะเวลายาวนานการเดินทางด้วยสายการบินจึงก่อให้เกิดประโยชน์ในหลายด้านทั้งเพื่อการติดต่อสัมพันธ์ในเชิงธุรกิจหรือในกิจกรรมทางสังคมของบุคคลและสันทนาการความสะดวกและรวดเร็วของการเดินทางทำให้ธุรกิจการบินมีการเติบโตสูงขึ้นมากจากจำนวนเที่ยวบินเข้าและออกสนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมืองที่มีการเพิ่มอย่างเห็นได้ชัด [2] ทำให้สามารถประเมินความสำคัญของธุรกิจการบินได้ และจากการที่ประเทศไทยได้รับความเห็นชอบจากสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในข้อตกลงร่วมกันให้เป็นประเทศผู้ประสานงานหลักในสาขาด้านการบินรวมทั้งการเปิดเสรีการบินอาเซียนในกรอบความร่วมมือพหุภาคีให้สายการบินในกลุ่มสมาชิกอาเซียนใช้เส้นทางบินผ่านเข้าและออกประเทศไทยเป็นจำนวนมากขึ้น [3] ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจการบินของสายการบินในประเทศเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการกับสายการบินที่มีศักยภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ ทำให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจการบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศทั้งในด้านคุณภาพด้านการบินและบริการที่นอกเหนือไปจากศักยภาพด้านการบินตามมาตรฐานการบินสากลที่ทำให้สายการบินได้รับใบอนุญาตให้ทำการบินได้ มาตรฐานที่กำหนดนี้ครอบคลุมบุคลากรการบินทั้งในด้านของคุณภาพและขีดความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยานด้วย ซึ่งเป็นมาตรฐานการบินภายในประเทศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยที่อิงมาตรฐานสากลขององค์กรการบินต่างประเทศจึงกล่าวได้ว่าศักยภาพด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรการบินบนเครื่องบินมีความสำคัญ เพราะนอกจากจะต้องสามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐานการบินที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากลแล้วยังสามารถนำมาใช้เพื่อพยากรณ์ความสำเร็จขององค์กรในด้านการดำเนินธุรกิจได้อีกด้วยจากแนวคิดที่กล่าวว่า ศักยภาพและความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สามารถกำหนดความสำเร็จขององค์กรได้ [4] ความรู้และความสามารถที่อยู่ภายในตัวบุคคลจะช่วยสนับสนุนให้บุคคลนั้นสามารถทำงานในตำแหน่งงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ [5] การพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ไม่เพียงแค่ต้องการให้พนักงานมีศักยภาพที่ตรงตามความต้องการขององค์กรเท่านั้นแต่ยังทำให้องค์กรได้มีพนักงานที่สามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเป็นการตอบแทนกลับสู่องค์กรอีกด้วย [6] ศักยภาพของพนักงานจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อตรวจสอบความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร และอาจนำมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มผลประกอบการให้แก่องค์กร [7] แต่อย่างไรก็ตาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจากการสนับสนุนขององค์กรโดยให้ยึดถือเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญขององค์กร การตระหนักรู้ว่าความรู้และความเชี่ยวชาญงานของพนักงานจะทำให้พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กรและทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถและมีคุณลักษณะของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นจะมีความสามารถในการเพิ่มคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน [8], [9]

สำหรับองค์กรการบินนั้น หัวหน้างานปฏิบัติการบินคือผู้ที่ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลให้พนักงานต้อนรับบนเที่ยวบินปฏิบัติงานในหน้าที่การให้บริการเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยในช่วงระยะเวลาของการเดินทาง ถูกต้องและเป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการเป็นตำแหน่งงานบริหารระดับต้นในบทบาทของการกำกับดูแลงานบนเที่ยวบินที่มีการกำหนดไว้ตามโครงสร้างและหลักเกณฑ์ของภาระงาน (Job Description) และเพื่อให้หัวหน้างานปฏิบัติการบินสามารถปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรการบินจึงกำหนดให้หัวหน้างานปฏิบัติการบินต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากจะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ

-17-0000(217-228)P5.indd 219 4/10/61 BE 2:34 PM

ทำงานให้สูงขึ้นโดยเฉพาะความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบินแล้ว องค์กรยังคาดหวังให้หัวหน้างานปฏิบัติการบินสามารถใช้ศักยภาพที่ได้รับจากการพัฒนาให้ปฏิบัติงานได้เหนือความคาดหมายขององค์กร และเกินความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้บริโภคซึ่งจะส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคในการกลับมาใช้บริการอีก ความสำคัญของการให้บริการนั้นต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและมีจิตบริการเพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค [10] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคุณลักษณะความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) [11]

นอกจากนี้ยังพบว่า แนวความคิดและหลักการบริหารจัดการที่ประกอบด้วยการวางแผน การจัดการ การติดต่อประสานงาน การกำกับดูแล และการประเมินผลงาน [12] มีความสำคัญต่องานในหน้าที่หัวหน้างานปฏิบัติการบิน เนื่องจากการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบินแต่ละครั้งต้องมีการดูแลและกำกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและขั้นตอนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยและด้านการบริการ หลักการบริหารเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานบนเที่ยวบิน

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) กำหนดองค์ประกอบศักยภาพของหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน 2) พัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน และ 3) จัดทำคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน

2. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการผสมผสานของการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากรในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่

1) ผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสายงานปฏิบัติการบิน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้างเพื่อกำหนดองค์ประกอบศักยภาพของหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขันจำนวน 6 คน

2) ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้มีความรู้และชำนาญการด้านการบิน นักวิชาการ และนักทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ให้ความเห็นชอบรูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน จำนวน 17 คน

3) ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ผู้มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาบุคลากรการบินในสายการบินนักวิชาการและนักฝึกอบรมซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบและประเมินคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน จำนวน 8 คน

2.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ กลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติงานการบินของสายการบินในประเทศไทยที่ได้รับใบประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย [13] ได้แก่ ผู้จัดการเที่ยวบินอาวุโส ผู้จัดการเที่ยวบิน หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและหัวหน้างานปฏิบัติการบิน (Crew In-charged; CIC) จำนวน 315 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

2.2 การดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ภาระงานตำแหน่งหัวหน้างานปฏิบัติการบิน นำข้อมูลมาสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้างเพื่อเข้าสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มที่ 1 นำข้อมูลมาจัดทำแบบสอบถามเพื่อค้นหาองค์ประกอบศักยภาพ

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ได้ 0.92 และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธี Conbach's Alpha Coefficients ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมทั้งฉบับ 0.96

-17-0000(217-228)P5.indd 220 4/10/61 BE 2:34 PM

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อค้นหาองค์ประกอบศักยภาพของหัวหน้างานปฏิบัติการบิน

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำร่างรูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินและร่างคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบิน

ขั้นตอนที่ 6 จัดประชุมสัมมนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 ให้ข้อเสนอแนะประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 7 พัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขันและสร้างคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.3.1 เครื่องมือเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง และการบันทึกการประชุมสัมมนากลุ่ม

2.3.2 เครื่องมือเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นระดับความสำคัญด้านการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบิน และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบบประมาณค่า 5 ระดับ

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

2.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้วิธีการสกัดเนื้อหาจากข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

2.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1) ปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญด้านการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบินและด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาองค์ประกอบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA)

2.4.3 การประเมินผลรูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขันและการประเมินผลคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขันใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เกณฑ์การประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Ratio; CVR) และวิธีลงมติเห็นชอบ

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารสายงานปฏิบัติการบิน พบว่าประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบินด้านความปลอดภัยและด้านการบริการ มี 3 ด้าน ได้แก่ การวางแผนและการจัดการ การติดต่อประสานงานและการกำกับควบคุมการปฏิบัติงาน และ 2) ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบิน มี 9 ด้าน ได้แก่ ความรู้ในงาน การสื่อสารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้ตนเองการบริหารอารมณ์ การยืดหยุ่นการปรับตัว การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ จิตสำนึกความปลอดภัยการบริการ และการมีส่วนร่วม

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

จากแบบสอบถามด้านการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบิน และด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบิน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญด้านการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบินและด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบิน

N=315

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
1. ด้านการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบิน			
1.1 การวางแผนและการจัดการ	4.32	0.56	มาก
1.2 การติดต่อประสานงาน	4.45	0.57	มาก
1.3 การกำกับ ควบคุมการปฏิบัติงาน	4.38	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.39**	**0.57**	**มาก**

-17-0000(217-228)P5.indd 221 4/10/61 BE 2:34 PM

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญด้านการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบินและด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบิน (ต่อ)

N=315

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความสำคัญ
2. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบิน			
2.1 ความรู้ในงาน	4.37	0.57	มาก
2.2 การสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.39	0.54	มาก
2.3 การรับรู้ตนเองและการบริหารอารมณ์	4.50	0.58	มากที่สุด
2.4 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	4.34	0.53	มาก
2.5 การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	4.43	0.58	มาก
2.6 การทำงานเป็นทีม	4.39	0.58	มาก
2.7 ภาวะผู้นำ	4.59	0.54	มากที่สุด
2.8 จิตสำนึกด้านความปลอดภัยและการบริการ	4.54	0.56	มากที่สุด
2.9 การมีส่วนร่วม	4.45	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.45**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มหัวหน้างานปฏิบัติการบินให้ระดับความสำคัญในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานบนเที่ยวบินอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าภาวะผู้นำมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา ได้แก่ จิตสำนึกด้านความปลอดภัยและการบริการมีระดับความสำคัญเป็นลำดับที่ 2 การรับรู้ตนเองและการบริหารอารมณ์เป็นลำดับที่ 3 และการวางแผนและการจัดการมีความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

3.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทย

จากตารางที่ 2 พบว่าค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 20382.206 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน มีความเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 2 ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ในภาพรวม

วิธีการทดสอบ		ผลการทดสอบ
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.955
วิธีการทดสอบ		**ผลการทดสอบ**
Bartlett's Test of Sphericity	Approx.Chi-Square	20382.206
	Df	3240
	Sig.	0.000

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การสกัดองค์ประกอบศักยภาพของหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน

องค์ประกอบ	ก่อนหมุนแกน			หลังหมุนแกน		
	ค่าไอแกน	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสม	ค่าไอแกน	ค่าร้อยละของความแปรปรวน	ค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสม
1	31.968	39.466	39.466	11.356	14.019	14.019
2	5.026	6.205	45.671	7.453	9.201	23.220
3	3.229	3.986	49.657	7.275	8.981	32.201
4	2.591	3.199	52.857	4.747	5.860	38.062
5	2.124	2.622	55.478	4.151	5.126	43.187
6	1.880	2.321	57.799	3.357	4.144	47.331
7	1.551	1.915	59.715	2.823	3.485	50.816
8	1.458	1.800	61.515	2.678	3.306	54.122
9	1.337	1.651	63.166	2.662	3.286	57.408
10	1.236	1.526	64.692	2.649	3.270	60.678
11	1.164	1.437	66.129	2.339	2.888	63.566
12	1.131	1.396	67.525	2.311	2.854	66.420
13	1.032	1.274	68.799	1.927	2.379	68.799

จากตารางที่ 3 พบว่า องค์ประกอบที่อยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าไอแกน (Eigenvalues) ≥ 1 จำนวน 13 องค์ประกอบ

-17-0000(217-228)P5.indd 222 4/10/61 BE 2:34 PM

อยู่ระหว่าง 1.032 ถึง 31.968 ทั้ง 13 องค์ประกอบอธิบายความแปรปรวน (% of Variance) รวมได้ร้อยละ 68.799 องค์ประกอบที่ 1 มีความสำคัญที่สุดเนื่องจากอธิบายหรือมีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุดในกลุ่มตัวอย่างถึง 39.466

ตารางที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจองค์ประกอบของรูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน

กลุ่มองค์ประกอบ		ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนข้อคำถาม
1	1.1	1. การพัฒนาความรู้	21
	1.2	2. การพัฒนาระบบงาน	
	1.3	3.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	
	1.4	4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	
2	2.1	5. การควบคุมตนเอง	9
	2.2	6. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงาน	
3	3.1	7. การพัฒนาความรู้คิด	14
	3.2	8. การปรับปรุงตนเอง	
	3.3	9. ความร่วมมือในการทำงาน	
4		10. การจัดวางการปฏิบัติงาน	7
5		11. การวางแผนการปฏิบัติงาน	6
6		12. การถ่ายทอดความรู้	3
7		13. ภาวะผู้นำ	4
8		14. การสื่อสารในงาน	3
9		15. การทำงานเป็นทีม	4
10		16. การจัดเก็บความรู้	4
11		17. การมีจิตบริการ	2
12		18. การนำความรู้ไปใช้	2
13		19. การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	2

จากตารางที่ 4 พบว่าศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินมีองค์ประกอบจำนวน 19 องค์ประกอบ

รูปที่ 1 รูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขันใน 5 ศักยภาพ 19 องค์ประกอบ

3.4 ผลการพัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินในธุรกิจการบินของประเทศไทยเพื่อการแข่งขัน

นำองค์ประกอบที่ได้มาจัดกลุ่มศักยภาพและนำมาจัดทำรูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน ได้ 5 ศักยภาพ 19 องค์ประกอบ ดังแสดงในรูปที่ 1 ดังนี้ 1) ศักยภาพด้านการจัดการความรู้ในงานมี 4 องค์ประกอบได้แก่ 1.1) การพัฒนาความรู้ 1.2) การนำความรู้ไปใช้ 1.3) การถ่ายทอดความรู้ และ 1.4) การจัดเก็บความรู้ 2) ศักยภาพด้านการจัดการปฏิบัติงาน มี 3 องค์ประกอบได้แก่ 2.1) การวางแผนการปฏิบัติงาน 2.2) การจัดวางการปฏิบัติงาน และ 2.3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) ศักยภาพด้านการพัฒนาองค์กร มี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 3.1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 3.2) การพัฒนาระบบงาน 4) ศักยภาพด้านการพัฒนาตนเอง มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 4.1) การพัฒนาความรู้คิด 4.2) การปรับปรุงตนเอง 4.3) การควบคุมตนเอง และ 4.4) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงาน และ 5) ศักยภาพด้านการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 5.1) ภาวะผู้นำ 5.2) การสื่อสารในงาน 5.3) ความร่วมมือในการทำงาน 5.4) การทำงานเป็นทีม

-17-0000(217-228)P5.indd 223 4/10/61 BE 2:34 PM

5.5) การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และ 5.6) การมีจิตบริการ

3.5 ผลการประเมินการพัฒนารูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน และคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน

พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มที่ 2 ประเมินรูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขันในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (4.49) เมื่อพิจารณารายหัวข้อการประเมินพบว่า รูปแบบสามารถขยายผลนำไปใช้ประโยชน์กับสายการบินในการนำไปประยุกต์ใช้มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.59) รองลงมา ได้แก่ รูปแบบมีความเหมาะสมกับสภาพการปัจจุบันที่ธุรกิจการบินมีการแข่งขันสูงสำหรับผลการประเมินคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขันพบว่าผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มที่ 3 เห็นด้วยว่าคู่มือมีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (CVR= 0.95) เมื่อพิจารณารายหัวข้อการประเมินพบว่า ด้านความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือและด้านความชัดเจนของเนื้อหาคู่มือมีความเหมาะสมในระดับมาก (CVR = 0.96) ด้านความเป็นประโยชน์ในการนำคู่มือไปใช้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (CVR = 0.94)

4. อภิปรายผลและสรุป

4.1 การวิจัยรูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขันประกอบด้วยหลายองค์ประกอบของศักยภาพที่สำคัญของหัวหน้างานปฏิบัติการบินที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลต่อการปฏิบัติงานบริการและส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการของน้ำเพชร [11] ที่พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญได้แก่บุคลิกภาพของพนักงาน การทำงานเป็นทีม ความรู้ และทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ความสามารถในการบริหารและความพร้อมในการทำงาน เช่น ในองค์ประกอบของศักยภาพด้านการจัดการปฏิบัติงานและการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น โดยเฉพาะในศักยภาพด้านการจัดการปฏิบัติงาน การกำหนดศักยภาพหัวหน้าในการจัดวางตำแหน่งงานของผู้ร่วมงาน และการจัดลำดับความสำคัญของงาน กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานอย่างมืออาชีพเป็นสิ่งสำคัญซึ่งต้องเชื่อมโยงกับองค์ประกอบการวางแผนจัดการทั้งในด้านการให้บริการและด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบทั้งสภาวะปกติและฉุกเฉิน การพัฒนาความรู้คิดก็เป็นองค์ประกอบที่จะช่วยผลักดันให้มีการบริหารเชิงรุกโดยเฉพาะจะเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานองค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การติดตามผลการทำงาน การติดตามการแก้ไขปัญหาและการรายงานก็เป็นศักยภาพการจัดการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน ความเข้าใจหลักการบริหารและการนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการทำงานสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน [14] ซึ่งมีความสัมพันธ์กับศักยภาพด้านการพัฒนาองค์กร ผู้ทำหน้าที่หัวหน้างานปฏิบัติการบินแม้ว่าจะเป็นตำแหน่งผู้บริหารขั้นต้นแต่ก็มีความสำคัญเมื่อปฏิบัติงานบนเที่ยวบินเพราะเป็นบุคคลผู้เดียวมีอำนาจสั่งการและตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการขณะทำการบิน ความสามารถในการบริหารคน สร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ร่วมงาน การให้คำปรึกษาที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น หัวหน้างานปฏิบัติการบินต้องสามารถบริหารทั้งงานและคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน [15] เพราะความสามารถในการพัฒนาคนพัฒนางานเป็นสมรรถนะที่สำคัญของผู้นำ [16]

ส่วนศักยภาพด้านการจัดการความรู้ในงานของหัวหน้างานปฏิบัติการบินเป็นศักยภาพที่พบในงานวิจัยนี้ว่ามีความสำคัญเนื่องจากศักยภาพด้านการจัดการความรู้ในงานเป็นการจัดเก็บความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละเที่ยวบิน กฎ ระเบียบ วินัยที่หน่วยงานกำหนด การพัฒนาความรู้เป็นการเพิ่มพูนความรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่องให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะทำงานที่มีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น [17]

-17-0000(217-228)P5.indd 224 4/10/61 BE 2:34 PM

นอกจากนี้หัวหน้างานปฏิบัติการบินเมื่อทำหน้าที่ผู้บริหารประจำในเที่ยวบินจะต้องมีการถ่ายทอดความรู้ก่อนการปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบินทุกครั้ง ด้วยการถ่ายทอดความรู้เชิงประจักษ์และความรู้ฝังลึกที่เป็นประสบการณ์เพื่อให้พนักงานที่อยู่ในกำกับดูแลได้ใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการซึ่งจะเกิดคุณค่าเมื่อมีการนำความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ผู้ร่วมงานและองค์กร [18] นอกจากนี้การถ่ายทอดความรู้ยังนำไปสู่การพูดคุยเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันที่สอดคล้องกับศักยภาพด้านการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ค้นพบในงานวิจัยนี้ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบภาวะผู้นำ การสื่อสารในงาน ความร่วมมือในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นต้น [19] แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยยังพบว่าหัวหน้างานปฏิบัติการบินจะต้องมีศักยภาพด้านการพัฒนาตนเองเพื่อเสริมสร้างความแข่งแกร่งในด้านความรู้และทักษะให้แก่ตนเองโดยมีการพัฒนาตนเองทั้งในด้านการพัฒนาความรู้คิด การปรับปรุงตนเอง การควบคุมตนเองทั้งในด้านอารมณ์ พฤติกรรม และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบนเที่ยวบิน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานเป็นศักยภาพที่ช่วยเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนเองมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน [20] แม้ว่าการพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการที่ต้องทำด้วยตนเองขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาขึ้นด้วยเช่นกัน [21]

สรุปได้ว่าศักยภาพ 5 ด้าน ที่ค้นพบในงานวิจัยนี้เป็นศักยภาพที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันซึ่งไม่เพียงแต่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้างานปฏิบัติการบินบนเที่ยวบินแล้วยังช่วยส่งเสริมและเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สูงขึ้น [22] และสามารถนำองค์กรสู่การแข่งขันได้

4.2 การจัดทำคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน

การสร้างคู่มือมือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน มีแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบิน โดยมีลำดับการปฏิบัติการเสริมสร้างศักยภาพใน 3 กระบวนการ ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับการสร้างหลักสูตรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ [23] ที่ประกอบด้วย 1) การคัดเลือก 2) การพัฒนา และ 3) การประเมินผล เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการพัฒนาให้เหมาะสมกับบุคลากรการบินทั้งที่อยู่ในตำแหน่งแล้ว และในระดับที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งหัวหน้างานปฏิบัติการบินในอนาคตซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. รูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน มีองค์ประกอบที่จัดกลุ่มให้อยู่ในศักยภาพเฉพาะด้านที่สามารถนำไปใช้พัฒนาศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินซึ่งอาจนำมาเลือกใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านที่มีความสำคัญหรือจำเป็นเร่งด่วนและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพกลุ่มพนักงานปฏิบัติการบินและภาคพื้นดินเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน นอกจากนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาศักยภาพหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจบริการอื่น ๆ

2. ด้านองค์กร ผู้บริหารสามารถนำรูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินมากำหนดเป็นศักยภาพหลัก (Core Competency) ของกลุ่มหัวหน้างานปฏิบัติการบินที่องค์กรคาดหวังทั้งยังสามารถใช้เป็นหนึ่งใน Key Success ด้านการพัฒนาพนักงานปฏิบัติการบินในการสร้างความแข็งแกร่งให้แก่องค์กร

3. ด้านหน่วยงาน การวางแผนการพัฒนากลุ่มหัวหน้างานปฏิบัติการบินควรเริ่มต้นการสร้างการรับรู้โดยใช้รูปแบบศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขัน และคู่มือแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อการแข่งขันเป็นกรอบในการสร้างความเข้าใจสื่อสารถึงความสำคัญ ปัญหาที่เกิดขึ้นหากขาดศักยภาพในด้านใดด้านหนึ่งที่อาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานบนเที่ยวบินเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาในลำดับต่อไป และสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานได้

4. ด้านพนักงาน สำหรับกลุ่มหัวหน้างานปฏิบัติการบินที่ดำรงตำแหน่งอยู่แล้วสามารถนำไปใช้เป็นกรอบในการ

-17-0000(217-228)P5.indd 225 4/10/61 BE 2:34 PM

พัฒนาตนเองในแต่ละด้านเพื่อให้เป็นพนักงานที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของหน่วยงาน สำหรับพนักงานปฏิบัติการบินสามารถนำไปใช้เตรียมความพร้อมให้ตนเองมีคุณลักษณะที่เหมาะสมเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบศักยภาพพนักงานปฏิบัติการบินในกลุ่มธุรกิจการบินขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ของสายการบินที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

2. วิจัยเพื่อศึกษาการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การสร้างเสริมศักยภาพพนักงานปฏิบัติการบินในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล หรือ Thailand 4.0

3. วิจัยเพื่อศึกษาเพิ่มเติมด้านสมรรถนะขององค์ประกอบศักยภาพของพนักงานปฏิบัติการบิน และหัวหน้างานปฏิบัติการบินเพื่อนำไปสู่การกำหนดความสามารถในตำแหน่งงาน

4. วิจัยเพื่อต่อยอดการพัฒนาสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพพนักงานสายปฏิบัติการบินเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

[1] Office of the National Economics and Social Development Board. "The Eleventh National Economic and Social Development Plan (2012-2016)," Office of the National Economics and Social Development Board, Thailand, 2012 (in Thai).

[2] Skyscanner Ltd. (2015, July). The expansion of Thailand's Aviation Industries 2015 [Online]. Available: http://www.skyscanner.co.th

[3] Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (2014, November). Preparation for the Asean Economic Community 2015 [Online]. Available: http://www.rmutt.ac.th/ASEAN.

[4] P. F. Drucker. *Managing in the Time of Great Change.* NY: Truman Talley Book/ Dutton, 1995.

[5] L. M. Spencer and S. M. Spencer. *Competence at Work.* New York: Wiley, 1993.

[6] G. Dessler, *Management: Principles and Practices for Tomorrow's Leaders,* 3rd ed. Florida: UG/GGS Information Services, 2004.

[7] C. Smittikrai. *Personnel Recruitment, Selection and Performance Appraisal,* 2nd ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press, 2007 (in Thai).

[8] W. H. Rennie, "The Role of Human Resource Management and Human Resource Professional in the New Economy," Faculty of Economic and Management Sciences, South Africa: University of Pretoria, 2003.

[9] K. K. Wollard and T. S. Rocco. (2016, April) *Creating Memories: The Interaction Process of Service Delivery* [Online]. Available: http://digitalcommons.fiu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1252&context=sferc

[10] K. D. Hoffman and J. E. G. Bateson, Services *Marketing: Concepts, Strategies & Cases.* Australia: Thomson South Western, 2006.

[11] N. Yoosakul. "The study of passenger service excellence of Thai Airways International's Employees," Dissertation for Doctor of Public Administration, School of Public Administration, National Institute of Development Administration, 2009 (in Thai).

[12] H. Fayol. (2013, November). *Management Theory: Fayolism* [Online]. Available: http://www.en.wikipedia.org/wiki/Fayol

[13] The Civil Aviation Authority of Thailand. Entrepreneurs Providing Air Navigation Services. (2016, May 15) [Online]. Available: https://www.aviation.go.th/

[14] H. D. Koontz, *Principle of Management.* New York: McGraw-Hill, 2000.

-17-0000(217-228)P5.indd 226 4/10/61 BE 2:34 PM

[15] L. R. Dawna and P. W. Jr. Blaise, "Service and safety quality in US Airlines: Pre and post September 11th," Managing Service Quality: An *International Journal,* vol. 14, no. 4, pp. 307–316, 2004.

[16] Public Health Leadership Institute. (2000, August). National Public Health Leadership Network (NLN), (graduates of the Public Health Leadership Institutes (CDC)), Public Health Leadership Competency Framework [Online]. Available: http://www.slu.edu/organizations/nln/competency_framework.html

[17] B. Manville, "Learning in the new economy," *Leader to Leader,* vol. 20, pp. 36–45, 2001.

[18] E. Orr and M. Persson, "Performance indicators for measuring performance of activities in knowledge management projects," M.S. thesis, School of Economics and Commercial Law, University of Gothenburg, 2003.

[19] D. Curtis & P. Mckenzie, *Employability Skills for the Future.* Australia Business Council of Australian Chamber of Commerce and Industry, Funded by Department of Education Science and Training and the Australian, 2002.

[20] K. Pengsri, "Efficiency of officials in the department of community development: A case study of Saraburi Province," M.S. thesis, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol Univerisity. 2002 (in Thai).

[21] J. Delrojo. (2016, April). *Unleash the Success Power of Your Mind* [Online]. Available: http://www.YourSuccess.com.

[22] M. R. Marcel. (2015, December). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business and Professional Communication Quarterly* [Online] 75(4), pp. 453–465. Available: http://www.sagepub.com/ journalsPermission

[23] T. Simakorn, "Nursing training curriculum reform toward increasing nursing competence in individual case management," Ph.D. dissertation, Faculty of Human Resource Development, Ramkhamhaeng University. 2010 (in Thai).

-17-0000(217-228)P5.indd 227 4/10/61 BE 2:34 PM