

การพัฒนาสมรรถนะผู้ประจำหน้าที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล

Components for Developing the Competency of Commercial Pilot Personnel to International Standards

อำพล ขำวิลัย¹ คงศักดิ์ ขมชุม² และณัฐพงษ์ แท้มแก้ว³

Aumpol Khumvilai¹ Kongsak Chomchum² and Nattapong Tamkeaw³

¹ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพมหานคร

Doctor of Business Administration Program Aviation Business Administration, Faculty of Department of Business Administration, Krirk University, Bangkok

² ดร. สาขาบริหารการศึกษา กองวิชาช่างอากาศยาน สถาบันการบินพลเรือน กรุงเทพมหานคร

Doctor of Philosophy in Education Administration, Aircraft Maintenance Division, Civil Aviation Training Center, Bangkok

³ ดร. สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพมหานคร

Doctor of Philosophy in Industrial Technology, Dr., Faculty of Department of Business Administration, Krirk University, Bangkok

Corresponding Author: E-mail: ksc_ptic@hotmail.com

Received: 25 ส.ค. 66 Revised: 2 ก.ย. 66 Accepted: 12 ต.ค. 66

DOI: 10.14416/j.ted.2025.12.004

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจำหน้าที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล 2) เพื่อยืนยันองค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจำหน้าที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวกับองค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจำหน้าที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือและการจัดเก็บข้อมูล และขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการยืนยันความเหมาะสมขององค์ประกอบ กลุ่มตัวอย่างและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง 2) ผู้ประจำหน้าที่นักบินพาณิชย์จากสายการบินจำนวน 359 คน และ 3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ใช้แบบสอบถามความคิดเห็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐาน เลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจำหน้าที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากลประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) สมรรถนะด้านทัศนคติ 2) สมรรถนะด้านบุคลิก 3) สมรรถนะด้านทักษะ 4) สมรรถนะด้านความรู้ 5) สมรรถนะด้านพฤติกรรมความปลอดภัย 6) สมรรถนะด้านแรงจูงใจภายใน และ 7) สมรรถนะด้านการบริหารความเสี่ยง
คำสำคัญ: องค์ประกอบ การพัฒนาสมรรถนะ ผู้ประจำหน้าที่นักบินพาณิชย์



Abstract

The purposes of the research were: 1) to study the components of developing the competency of commercial pilot personnel to meet international standards. 2) to confirm the components of developing the competency of commercial pilot personnel to international standards. The research methodology included: 1) studying the variable concerning the components of developing the competency of commercial pilot personnel. 2) developing instrument and data collection, and 3) analyzing the data and confirming the components of developing the competency of commercial pilot personnel to meet international standards. The sample and instruments used in the research include: 1) 5 specialists and related persons by semi-structured interviews; 2) 359 pilots by using opinionnaire, and 3) 5 specialists by using opinionnaire. The statistics for analyzing the data were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, exploratory factor analysis and content analysis.

The findings of this research were as follows: Components of developing the competency of commercial pilot personnel to meet international standards, consisting of 7 elements as follows: 1) Attitude 2) Personality 3) Skill 4) Knowledge 5) Safety behavior 6) internal motivation and 7) risk management competency.

Keywords: Components for Developing, The Competency, Commercial Pilot Personnel

1. บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่สายการบินต่าง ๆ กำลังให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุดของสายการบิน เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันของสายการบิน ด้วยเหตุผลดังกล่าวสายการบินต่าง ๆ จึงพยายามที่จะแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง (Talent Management) การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยใช้ทักษะเป็นพื้นฐาน (Skill Based Human Resource Management) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) และการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency-based Human Resource Management) การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของสายการบิน

ผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์ จึงต้องตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น มีความพร้อมและมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ

ภายใต้ภาวะความกดดันได้ การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์ มีความรู้ (Knowledge) และทักษะความสามารถ (Skills) ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีคุณลักษณะ (Attributes) ที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัยสูงสุด รวมทั้งส่งผลให้เกิดการพัฒนาเป็นทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีคุณค่าและคุณภาพตามท้องที่การพึงประสงค์ ด้วยเหตุนี้ สายการบินจึงให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการบิน ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก (Positive Safety Culture) ขึ้นในองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและอุตสาหกรรมการบินต่อไป ถึงแม้ว่าสายการบินได้ดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว แต่ด้วยธุรกิจการบินในปัจจุบันมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและยังคงเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำที่มีแนวโน้มในการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นและมีการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเป็นอย่างมาก และที่สำคัญองค์การการบินพลเรือนระหว่าง



ประเทศ (ICAO) ได้แนะนำให้นำแนวคิดสมรรถนะ (Competency) เป็นฐานในการฝึกอบรม [1] ดังนั้นผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง องค์การและอุตสาหกรรมการบินและทันต่อความต้องการใช้งานในอุตสาหกรรมการบินและยังคงไว้ซึ่ง คุณสมบัติและความสามารถตามข้อกำหนดเดิม โดยเพิ่มพูนศักยภาพความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หากสามารถดำเนินการได้สำเร็จจะสามารถขยายเส้นทางการบินและเสริมสร้างศักยภาพ ความสามารถในการแข่งขันในระดับนานาชาติในภูมิภาคได้ อนึ่งในการวางแผนพัฒนาศักยภาพผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์นั้น จำเป็นต้องศึกษารูปแบบการพัฒนา เพื่อวางกรอบแนวทางที่ชัดเจน กำหนดเป็นนโยบายกำกับดูแลให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ [2]

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล

2.2 เพื่อยืนยันองค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแนวคิดและหลักการทฤษฎีในเรื่องการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.2 จัดทำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structures Interview) โดยมีการตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

และผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล จำนวน 7 คน

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน

3.4 สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล ซึ่งใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประจาหน้าที่นักบินพาณิชย์ จำนวน 359 คน โดยคำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน [3] โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา หรือวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC)

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ SPSS และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของทุกคำถาม

3.6 เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประจาหน้าที่ นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล จำนวน 359 คน

3.7 นำข้อมูลทีเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อจัดทำ (ร่าง) องค์ประกอบของการพัฒนาสมรรถนะ



บทควาณวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล

ผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล

3.8 ทำร่างองค์ประกอบรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่ นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล

3.9 นำโครงสร้างองค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล มาตรวจสอบและพิจารณาลงมติเห็นชอบ

โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ด้วยวิธีการประชุมสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

4. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล ได้ข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล

ลำดับที่	องค์ประกอบ	จำนวนตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
1	องค์ประกอบที่ 1	37	0.502-0.816
2	องค์ประกอบที่ 2	20	0.505-0.751
3	องค์ประกอบที่ 3	8	0.514-0.776
4	องค์ประกอบที่ 4	8	0.522-0.760
5	องค์ประกอบที่ 5	4	0.666-0.729
6	องค์ประกอบที่ 6	3	0.503-0.727
7	องค์ประกอบที่ 7	3	0.531-0.628
รวม		83	0.539-0.986

4.1 สมรรถนะด้านทัศนคติ มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 21 ตัวมีค่าน้ำหนักตัวแปรในองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.502-0.751 มีค่าความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 24.937 และค่าร้อยละของความแปรปรวนเท่ากับ 23.090 ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าความแปรปรวนของตัวแปรกับองค์ประกอบอื่น ๆ พบว่า องค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 รายละเอียดแต่ละตัวแปรเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วยคือ (1) มีการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยตนเอง (2) มีความสามารถในการปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง (3) มีความรู้ความชำนาญงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี (4) กล้ารับผิดชอบในการกระทำของตน (5) มีการยอมรับคำวิจารณ์หรือข้อผิดพลาดที่มีเหตุผล (6) มีการสังเกต และค้นคว้าในเรื่องที่ยังไม่เข้าใจ (7) สามารถให้คำแนะนำงานในหน้าที่ให้กับผู้อื่นได้ (8) มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น (9) มีความเข้าใจ

และศรัทธาในงานนักบินอย่างถ่องแท้ (10) มีความร่าเริงและมองโลกในแง่ดี (11) มีการนำความสำเร็จขององค์กรหรือบุคคลมาเป็นแบบอย่าง (12) มีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบให้สำเร็จโดยเร็ว (13) มีการกำหนดแนวทางในการประสานงานระหว่างบุคคลในหน่วยงานอย่างชัดเจน (14) มีการเรียนรู้ถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาโดยตรง (15) มีความสามารถในการประสานเพื่อตกลงหรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น (16) มีความสามารถในการให้บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เข้าใจภารกิจและการปฏิบัติอย่างแจ่มชัด (17) มีผลงานถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในระเบียบคำสั่งคู่มือหรือหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎนียบัยด้านการบิน (18) มีความอดทนทั้งร่างกายและจิตใจ (19) มีความคิดก้าวหน้าเสมอ (20) มีการประเมินสถานการณ์อยู่เสมอทั้งในการปฏิบัติหน้าที่การงานและในชีวิตประจำวัน (21) มีการตัดสินใจอย่างรอบคอบ รัดกุมบนพื้นฐานเหตุผล สอดคล้องกับ



ชาโลเวย์และเมเยอร์ Salovey and Mayer [4] ที่กล่าวว่าความสามารถของบุคคลในการมีความเข้าใจ สามารถแสดงอารมณ์ ออกมาได้อย่างมีปัญญาและไหวพริบ

4.2 สมรรถนะด้านบุคลิก มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 20 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตัวแปรในองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.505-0.717 มีค่าความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 16.032 และค่าร้อยละของความแปรปรวนเท่ากับ 14.844 ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าความแปรปรวนของตัวแปรกับองค์ประกอบอื่น ๆ พบว่า องค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 2 รายละเอียดแต่ละตัวแปรเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย (1) มีการประพฤติปฏิบัติตนตามแบบธรรมเนียมนักบิน (2) เชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด (3) การคิดที่เป็นขั้นเป็นตอนแก้ปัญหาด้วยเหตุและผลทันความก้าวหน้าทางด้านการบิน (4) มีกิริยา วาจา สภาพ เรียบร้อย (5) ไม่เกี่ยวข้องกับอบายมุข (6) มีการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี (7) มีความสามารถใฝ่เรียนรู้ ชักจูงผู้ร่วมงานในการทำงาน (8) มีการอุทิศตน เพื่อช่วยเหลืองานขององค์กรและเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ (9) มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตามได้ดีในทุกสถานการณ์ (10) มีการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานขององค์กรและตารางบิน (11) เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรงไปตรงมา (12) มีกระบวนการคิดที่มุ่งไปสู่การรับรู้ และการตัดสินใจ (13) เป็นคนที่รู้จักบริหารความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ (14) รวบรวมข้อมูลที่เก่ง และรู้จักเปลี่ยนแปลงการรับรู้ข้อมูลไปสู่การตัดสินใจอย่างเป็นระบบ (15) รวดเร็วและรอบคอบ (16) มีการวางแผนที่จะรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น (17) มีการตัดสินใจต้องคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ (18) มีการบริหารความเครียดที่ดี (19) มีอารมณ์ขัน (20) มีภาพลักษณ์ที่ดี ตรงต่อเวลา อาทิตย นาคีรักษ์ [5] พบว่าความเชื่อมั่นในตนเอง ประสบการณ์ การบริหารจัดการและภาวะผู้นำของกัปตัน เป็นองค์ประกอบคัดสรรที่มีความสำคัญต่อภาวะผู้นำของกัปตัน

4.3 สมรรถนะด้านทักษะ มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 8 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตัวแปรในองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.514-0.776 มีค่าความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 7.756 และค่าร้อยละของความแปรปรวนเท่ากับ

6.459 ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าความแปรปรวนของตัวแปรกับองค์ประกอบอื่น ๆ พบว่า องค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 3 รายละเอียดแต่ละตัวแปรเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย (1) มีความสามารถในการเป็นผู้นำและตัดสินใจ (2) มีความสามารถในการปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง (3) มีความสามารถในการประสานเพื่อตกลงหรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น (4) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (5) มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร (6) มีความสามารถในการวางแผนและการบริหารเวลา (7) มีการกำหนดแนวทางในการประสานงานระหว่างบุคคลในหน่วยงานอย่างชัดเจน (8) มีความสามารถในการคำนวณในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของ Golaszewski [6] กล่าวคือ บรรยากาศด้านความปลอดภัยอาจจะมีผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของนักบิน ในมุมมองหนึ่งนักบินที่ยังมีชั่วโมงบินค่อนข้างน้อยอาจจะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านการบินที่องค์กรพยายามเน้นย้ำ ในขณะที่นักบินที่มีชั่วโมงบินยาวนานอาจจะเริ่มรู้สึกชินชา กับแนวปฏิบัติต่าง ๆ แต่ในอีกมุมมองหนึ่งนักบินที่มีชั่วโมงบินสูง มีประสบการณ์ทำงานที่ยาวนานกว่าจึงอาจจะมีความอ่อนไหวต่อข้อปฏิบัติทางการบินเป็นพิเศษและส่งผลให้บรรยากาศความปลอดภัยในองค์กรส่งผลต่อนักบินมากกว่า

4.4 สมรรถนะด้านความรู้ มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 8 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตัวแปรในองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.522-0.760 มีค่าความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 6.976 และค่าร้อยละของความแปรปรวนเท่ากับ 6.459 ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าความแปรปรวนของตัวแปรกับองค์ประกอบอื่น ๆ พบว่า องค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 4 รายละเอียดแต่ละตัวแปรเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย (1) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดีเยี่ยม (2) มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (3) สามารถสื่อความหมายได้หลากหลายรูปแบบ (4) มีความสามารถในการสื่อสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่ (5) มีความรู้ด้านกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน (6) มีความรู้ในแบบเครื่องบินอย่างลึกซึ้ง (7) มีความรู้ในด้านที่ไม่ใช่ความสามารถทางเทคนิค (Non-Technical Skills: NOTES) (8)



มีทักษะการติดต่อสื่อสารดีเยี่ยม สอดคล้องกับการศึกษา Neal & Griffin [7] ความรู้ด้านความปลอดภัย หมายถึง สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ในเรื่องความปลอดภัยจนเกิดความเข้าใจในสิ่งนั้นและสามารถระลึกได้เมื่อต้องการใช้ความรู้นั้น โดยที่บุคคลได้รับความรู้มาจากการประสบการณ์ การสังเกต การค้นคว้า การเรียนรู้ และการรับรู้ในบริบท ในด้านความปลอดภัยในการทำงาน

4.5 สมรรถนะด้านพฤติกรรมความปลอดภัย มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตัวแปรในองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 0.666-0.729 มีค่าความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 5.785 และค่าร้อยละของความแปรปรวนเท่ากับ 5.356 ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าความแปรปรวนของตัวแปรกับองค์ประกอบอื่น ๆ พบว่า องค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 5 รายละเอียดแต่ละตัวแปรเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย (1) มีการปฏิบัติตามกฎการกำกับดูแลด้านความปลอดภัย (2) มีส่วนรวมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย (3) มีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (4) มีบรรยากาศด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับ Y. Gao, Bruce, Newman, & Zhang [8] การรับรู้ร่วมกัน (Shared Perception) ที่พนักงานแต่ละคนได้รับจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานภายใต้ความปลอดภัย จึงกล่าวได้โดยสรุปว่า บรรยากาศความปลอดภัย คือ บรรยากาศที่เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กร ซึ่งสิ่งนี้จะถูกใช้เป็นเครื่องมือที่ชี้ให้เห็นถึงภาพรวมของวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยขององค์กร วัฒนธรรมความปลอดภัยเป็นผลสะท้อนมาจากการแบ่งปัน เจตคติ ความเชื่อ การรับรู้และคุณค่าของแต่ละคนที่มีความสัมพันธ์กับความปลอดภัย

4.6 สมรรถนะด้านแรงจูงใจ สอดคล้องกับ Chris Kelly และ Katie Rapp [9] มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตัวแปรในองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง 0.503-0.727 มีค่าความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 4.185 และค่าร้อยละของความแปรปรวนเท่ากับ 3.875 ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าความแปรปรวนของตัวแปรกับองค์ประกอบอื่น ๆ พบว่า องค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 3 รายละเอียดแต่ละ

ตัวแปรเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย (1) มีแรงจูงใจด้านความปลอดภัย (2) มีความภูมิใจในอาชีพ (3) มีความภูมิใจในองค์กร

4.7 สมรรถนะด้านการบริหารความเสี่ยง มีจำนวนตัวแปรที่อธิบายองค์ประกอบ 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักตัวแปรในองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.531-0.628 มีค่าความแปรปรวนของตัวแปรเท่ากับ 3.002 และค่าร้อยละของความแปรปรวนเท่ากับ 2.780 และค่าร้อยละของความแปรปรวนเท่ากับ 3.313 ซึ่งเมื่อเทียบกับค่าความแปรปรวนของตัวแปรกับองค์ประกอบอื่น ๆ พบว่า องค์ประกอบนี้มีความสำคัญเป็นอันดับ 7 รายละเอียดแต่ละตัวแปรเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย (1) การคิดและการตัดสินใจบนฐานของข้อมูลเมื่อมีปัญหา (2) การบริหารจัดการงานตามความเร่งด่วน (3) มีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงในการบิน สอดคล้องกับ Salas and Maurino [10] เพื่อเป็นการสะท้อนมุมมองของการจัดการสายการบิน การลดความเสี่ยงสามารถทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน การปรับปรุงกระบวนการทำให้เกิดประสิทธิภาพที่มากขึ้น

การวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละและความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อยืนยันความเหมาะสมความเป็นไปได้ ความถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติ รวมทั้งสิ้น 5 คน ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 2 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลของความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่ นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากล	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ							
	ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้		ความถูกต้อง		การใช้ประโยชน์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สมรรถนะด้านทัศนคติ	5	100	5	100	5	100	5	100
2. สมรรถนะด้านบุคลิก	5	100	5	100	5	100	5	100
3. สมรรถนะด้านทักษะ	5	100	5	100	5	100	5	100
4. สมรรถนะด้านความรู้	5	100	5	100	5	100	5	100
5. สมรรถนะด้านพฤติกรรมความปลอดภัย	5	100	5	100	5	100	5	100
6. สมรรถนะด้านแรงจูงใจภายใน	5	100	5	100	5	100	5	100
7. สมรรถนะด้านการบริหารความเสี่ยง	5	100	5	100	5	100	5	100
รวม	5	100	5	100	5	100	5	100

5.สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลโดยแยกออกเป็น 2 ประเด็นคือ 1) องค์ประกอบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล 2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล พบว่าองค์ประกอบของการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการที่ นักบินพาณิชย์ สู่ความเป็นมาตรฐานสากลประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สมรรถนะด้านทัศนคติ 2) สมรรถนะด้านบุคลิก 3) สมรรถนะด้านทักษะ 4) สมรรถนะด้านความรู้ 5) สมรรถนะด้านพฤติกรรมความปลอดภัย 6) สมรรถนะด้านแรงจูงใจภายใน และ 7) สมรรถนะด้านการบริหารความเสี่ยงสอดคล้องกับ สมชนก เทียมเทียบรัตน์ [11] ศักยภาพคือความสามารถสูงสุดที่บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถตามที่องค์กรต้องการสำหรับการพัฒนาศักยภาพจึงเป็นการพัฒนาความสามารถให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับ

สุรพล เศรษฐบุตร [12] องค์ประกอบของการพัฒนาศักยภาพของ David C. McClelland มี 5 ประการ คือ 1) ความรู้เฉพาะด้าน (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) ที่ทำได้เมื่อปฏิบัติ เป็นประจำ เกิดความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ทศคติค่านิยม ความเชื่อมั่นในตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัว (Trait) น่าเชื่อถือ เป็นแบบอย่างที่ดี มีภาวะความเป็นผู้นำ 5) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive/Attitude) พยายามให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ และยังสอดคล้องกับ ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ [13] กล่าวว่าทักษะผู้นำในยุคดิจิทัลนั้น ต้องมีวิสัยทัศน์สามารถใช้เทคโนโลยี ข้อมูลให้เกิดประโยชน์มีบทบาทและหน้าที่ ในการผลักดันองค์กรใน 6 มิติ คือ มิติที่ 1) ผสมผสานปัจจัย “3C” เข้าด้วยกัน คือ 1) สภาพแวดล้อม (Climate) 2) วัฒนธรรมองค์กร (Culture) และ 3) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) มิติที่ 2) คิดค้น ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง มิติที่ 3) ปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์องค์กร ใช้ประโยชน์จากความรู้ของบุคลากรที่มีอยู่ มิติที่ 4) เฝ้ายืนแรงกดดันจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี มิติที่ 5) เข้าใจคุณลักษณะ



ของ “Digital Worker” เชื้อมันในทักษะการใช้เทคโนโลยี และมิติที่ 6) มีการนำระบบอัตโนมัติเข้ามาทำงานมากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

1) หน่วยงานฝึกอบรม องค์กรหรือสถานศึกษาอื่น ๆ เช่น สถาบันฝึกอบรม มหาวิทยาลัย เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเฉพาะทางด้านการบินให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2) การบริหารงาน สายการบินสามารถนำไปกำหนดนโยบาย ทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร เพื่อประกอบการตัดสินใจ วางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประจำหน้าที่นักบินพาณิชย์ ให้มีความรู้ ทักษะ อย่างเพียงพอ สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ของเครื่องบินในยุคปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] International Civil Aviation Organization. (2014). Doc 10002 Cabin crew safety training manual. 1st ed. Montreal: International Civil Aviation Organization, (Mimeographed)
- [2] Limwirat, N., Phromsawat, P., & Klaisuan, R. (2018). The Factors Relating with Personal Development Case Study of Flight Attendant, Thai Airway International Public Company Limited. Suan Dusit Graduate School Academic Journal, 14(1), 31-41.
- [3] Krejcie, R. V. & Morgan D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement. 30(3), 607-610.
- [4] Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.) Emotional development and emotional intelligence: Educational implications Basic Books. pp 3-37.
- [5] อาทิตย์ นาคีรักษ์. (2555). การพัฒนาแบบจำลองภาวะผู้นำ กับต้นของกับต้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สาขาการบริหารการพัฒนา (การพัฒนานักบริหารระดับสูง). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- [6] Golaszewski, R. (1983). The influence of total flight time, recent flight time and age on pilot accident rates.
- [7] Neal, Andrew, & Griffin, M. A. (2002). Safety Climate and Safety Behaviour. Australian Journal of Management, 27(1_suppl), 67-75.
- [8] Gao, W., Zhang, Q., Ge, H., Guo, Y., & Zhou, Z. (2013). Efficacy and safety of triple antiplatelet therapy in obese patients undergoing stent implantation. Angiology, 64(7), 554-558..
- [9] Kelly, Chris & Rapp, Katie. (2017). Models & Competencies. Fall 2017 CAHRS RA Project-White Paper.
- [10] Salas and Maurino. (2010). Human Factors in Aviation. Second Edition, 3-19.
- [11] สมชนก เทียมเทียรรัตน์. (2560). Introduction to Aviation Safety: บทนำสู่ความปลอดภัยทางการบิน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ทิพยวิสุทธิ.
- [12] ญัฐวุฒิ พงศ์สิริ. (2560). ผู้นำในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. [สืบค้นเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2565]. จาก <http://botlc.or.th/>
- [13] สุรพล เศรษฐบุตร. (2555). การกำหนดความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรของคณะเกษตรศาสตร์. [สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2565]. จาก http://www.agri.cmu.ac.th/upload/km/06_Competency.pdf