

การพัฒนาตัวแบบสมรรถนะนักบินพาณิชย์ในประเทศไทย

COMPETENCY DEVELOPMENT MODEL OF COMMERCIAL PILOT IN THAILAND

นาวาโท กำพล ภิญญกุล

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Email : kumpolpilot@yahoo.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Email : somyos.av@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาตัวแบบวัดสมรรถนะนักบินของธุรกิจการบินพาณิชย์ โดยใช้เทคนิคเดลฟายในการศึกษารวบรวมความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ ประชากรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจการบินพาณิชย์ ประกอบด้วย ผู้บริหารด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สายนักบินพาณิชย์ กรรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม ผู้บริหารด้านการพัฒนาและฝึกอบรมของสายการบินพาณิชย์ ผู้บริหารสถาบันฝึกอบรมด้านการบินพาณิชย์ ได้แก่ สถาบันฝึกอบรมการบินพลเรือน สถาบันฝึกอบรมการบินกองทัพอากาศ สถาบันฝึกอบรมการบินเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่เปิดหลักสูตรนักบินพาณิชย์ตรี ครูฝึกการบิน บุคลากรตำแหน่งนักบินอาวุโส คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมทั้งสิ้น จำนวน 12 คน ซึ่งผลการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะนักบินพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า ตัวแบบสมรรถนะเฉพาะงานของนักบินพาณิชย์ มี 4 ตัวแบบ คือ ตัวแบบด้านอุปนิสัยและบุคลิกลักษณะ มี 6 รายการ ได้แก่ (1) การรักษาวินัย (2) การปฏิบัติตน (3) มนุษย์สัมพันธ์ (4) ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม (5) การตรงต่อเวลา และ (6) ความซื่อสัตย์สุจริต ตัวแบบที่สอง ด้านความรู้ความสามารถ มี 3 รายการ ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำ (2) การพัฒนาตนเอง และ (3) ทักษะการสื่อสาร ตัวแบบที่สาม ด้านพฤติกรรมการทำงาน มี 7 รายการ ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบ (2) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (3) ความอดทนและความกระตือรือร้น (4) การประสานงาน (5) ความคิดริเริ่ม (6) การตัดสินใจ และ (7) การวางแผน ตัวแบบสุดท้าย ด้านผลการปฏิบัติงาน มี 5 รายการ ได้แก่ (1) ปริมาณผลงาน (2) คุณภาพของผลงาน (3) ความทันเวลา (4) ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และ (5) ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวแบบวัดสมรรถนะนักบินของธุรกิจการบินพาณิชย์ในประเทศไทย

คำสำคัญ: การพัฒนาตัวแบบสมรรถนะ นักบินพาณิชย์

ABSTRACT

This research is descriptive research for competency development model of commercial pilot by using delphi techniques in education and gathering viewpoint conform by the professional of population for this research related to the professional of the human resource management in the commercial aviation consist of the human resource development in the commercial pilot line, Department of Civil Aviation, Ministry of Transport. The developing and training management of the commercial airline and the management of Commercial

Aviation Training Center i.e, Civil Aviation Training Center , the Aviation Training Center of Royal Thai Air Force, the Private Aviation Training Center, the Institution of education which take course of the Commercial Pilot License, the Instructor Pilot, and the senior Pilot select some sample group followed by Purposive Sampling totally 12 persons that the Educational Measurement of the competency development model of commercial pilot in Thailand find out the functional competency models of commercial pilot consisted of 4 models i.e., the model of character and personality. There are 6 items i.e., (1) discipline, (2) the behavior, (3) the human relations, (4) the cooperation and teamwork, (5) the punctuality and (6) the honesty. The second model is the capability consisted of 3 items i.e., (1) the leadership, (2) the self-development, and (3) the communication skills. The third model is the working behavior consisted of 7 items i.e., (1) the responsibility, (2) the capability performance, (3) the effort and the enthusiasm, (4) the coordination, (5) the creativity, (6) the making decision and (7) the planning. The last one is the performance model consist of 5 items i.e., (1) the productive quantity, (2) the productive quality, (3) In time, (4) the worthiness in using resource and (5) the practicable achievement. This research result has accomplished of the competency development model of commercial pilot in Thailand.

KEYWORDS : Competency Development Model, Commercial Pilot

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศนับเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของโลกมาอย่างต่อเนื่อง วิวัฒนาการของเทคโนโลยีการบินที่ทำให้การขนส่งทางอากาศมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สนองความต้องการด้านปริมาณที่เพิ่มขึ้น ขณะที่ต้นทุนดำเนินการลดต่ำลง ทำให้การเคลื่อนย้ายคน วัสดุและสินค้า มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จนอุตสาหกรรมนี้กลายมาเป็นปัจจัยหลักของระบบเศรษฐกิจโลก รวมทั้งทำให้สังคมกลายเป็นสังคมโลกได้โดยสมบูรณ์ ประเทศไทยตั้งอยู่ในตำแหน่งทางกลยุทธ์ที่สำคัญยิ่งในการเป็นประตูเชื่อมสังคมโลก ไม่ว่าจะเป็นโลกตะวันตกและตะวันออกไกลในอดีต หรือโลกซีกเหนือและซีกใต้ ตามการจัดระเบียบโลกใหม่ในปัจจุบันรวมทั้งเป็นประตูสำคัญที่เปิดเข้าสู่อนุภูมิภาคสุวรรณภูมิ โดยเป็นทางผ่านเข้าสู่ประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทั้งหมด จึงสามารถกล่าวได้ว่าประเทศไทยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการบินที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก และอาจจัดได้ว่าสำคัญที่สุดในอนุภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ประเทศไทยจึงกำหนดวิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจนที่จะพัฒนาเป็นศูนย์กลางของ

อุตสาหกรรมการบินแห่งหนึ่งของโลก (กรมการบินพลเรือน, 2556)

จากสถิติการขนส่งทางอากาศของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ระบุว่า ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวน 15,482,934 คน ซึ่งมีปริมาณผู้โดยสารเดินทางเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 เป็นจำนวน 4,617,958 คน หรือร้อยละ 51.09 (กรมการบินพลเรือน, 2558) บริษัทเครื่องบินพาณิชย์โบอิงได้คาดการณ์แนวโน้มการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ใน 20 ปีข้างหน้าไว้ว่า ประเทศต่างๆ ในภูมิภาคนี้จะมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงมาก และทำให้มีปริมาณผู้เดินทางทางอากาศมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเป็นทางการในปี 2558 ทั้งนี้ (สถาบันการบินพลเรือน, 2556) จากการขยายตัวของธุรกิจสายการบินพาณิชย์ โดยเฉพาะการรับมอบเครื่องบินใหม่เข้าประจำฝูงบิน รวมถึงการขยายเส้นทางบินและความถี่ของเที่ยวบิน ทำให้หลายฝ่ายต่างวิตกถึงเรื่องการขาดแคลนนักบินที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคตอันใกล้ (บุญณัฐส์ นำพา, 2557) แม้มีงานวิจัยมากมายเกี่ยวกับอาชีพ

นักบินซึ่งบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของงานวิจัยทุกระดับเกี่ยวกับนักบินในประเทศไทยที่ยังไม่ตีพ้อ และสะท้อนความเข้าใจอย่างแท้จริงต่อคำถามที่เกี่ยวกับการขาดแคลนนักบิน อย่างไรก็ตามจากการทำงานร่วมกันของ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO, 2013) และสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ด้วยความร่วมมือของบริษัทผลิตเครื่องบินโบอิง ได้บันทึกข้อมูลการพยากรณ์เกี่ยวกับความต้องการนักบินในอนาคตอีกยี่สิบปีข้างหน้า (จากปี ค.ศ. 2010-2029 หรือเมื่อถึงปี พ.ศ. 2572) ระบุว่าทั่วโลกจะต้องการนักบินทั้งสิ้น 466,650 คน (ICAO, 2013) จากสาเหตุดังนี้ คือ นักบินเกษียณอายุ ความต้องการประกอบอาชีพนักบินพาณิชย์ลดลง และกระบวนการผลิตนักบินของโลกให้พร้อมใช้งานใช้ระยะเวลา นานเกินไป

ปัจจุบัน ประเทศไทยขาดแคลนนักบินที่ถือใบอนุญาตนักบินพาณิชย์ตรี ที่ผ่านมาในอดีตทั้งสายการบินและบริษัทการบินทั่วไปปรับคนที่ไม่เคยมีประสบการณ์การบินพาณิชย์มาก่อนเข้ามาเป็นพนักงานของบริษัท แล้วส่งไปฝึกอบรมที่โรงเรียนการบินต่างๆ ที่จะฝึกพนักงานของตนให้เป็นนักบินระดับพื้นฐานที่มีชื่อทั้งไทยและต่างประเทศ อันไม่สอดคล้องกับสมรรถนะของผลผลิตนักบินพาณิชย์ตรี อีกเหตุผลหนึ่งของความขาดแคลนที่เป็นผลมาจากประเด็นแรก คือ หลักสูตรการฝึกอบรมที่ไม่สนองตอบต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมนักบิน เพราะปัจจุบันรูปแบบการบินเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างมาก จำนวนเครื่องบินมีปริมาณมากขึ้นหลายสิบเท่า เทคโนโลยีเกี่ยวกับการสร้างเครื่องบิน สร้างอุปกรณ์การเดินอากาศก้าวล้ำ อีกทั้ง กฎ กติกา มารยาทที่เกี่ยวกับกรรมวิธีการบินก็เปลี่ยนแปลง จึงสรุปได้ว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตนักบินด้วยหลักสูตรใหม่ และอีกเหตุผลหนึ่ง คือ การเคลื่อนย้ายประชากรนักบินจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะสายการบินในประเทศตะวันออกกลาง และยังมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสถานการณ์ขาดแคลนนักบินไทยในอาเซียนเริ่มรุนแรงขึ้น เนื่องจากการเคลื่อนย้ายแรงงานประเภทนี้มีตัวแปรอีกมาก ฉะนั้นอุตสาหกรรมการบินของไทยจึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานตลอดจนการพัฒนาบุคลากรด้านการบินให้มีสมรรถนะสูงตามมาตรฐานสากล

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญและสนใจในการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะนักบินพาณิชย์ในประเทศไทยเพื่อรองรับและก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาตัวแบบวัดสมรรถนะนักบินของธุรกิจการบินพาณิชย์ในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวแบบวัดสมรรถนะนักบินของธุรกิจการบินพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เชี่ยวชาญการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจการบินพาณิชย์ ประกอบด้วยผู้บริหารด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สายนักบินพาณิชย์ กรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม ผู้บริหารด้านการพัฒนาและฝึกอบรมของสายการบินพาณิชย์ ผู้บริหารสถาบันฝึกอบรมด้านการบินพาณิชย์ ได้แก่ สถาบันฝึกอบรมการบินพลเรือน สถาบันฝึกอบรมการบินกองทัพอากาศ สถาบันฝึกอบรมการบินเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่เปิดหลักสูตรนักบินพาณิชย์ตรี ครูฝึกการบิน บุคลากรตำแหน่งนักบินอาวุโส คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้เชี่ยวชาญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมด้วยเทคนิคเดลฟายทั้งสิ้น จำนวน 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคเดลฟายในการศึกษารวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามระเบียบวิธีวิจัยแบบเดลฟาย จำนวน 3 รอบ ดังนี้ แบบสอบถามรอบที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้างประกอบด้วยคำถามเพื่อสัมภาษณ์ จำนวน 8 ข้อ ผ่านการตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้องและความเหมาะสมของเครื่องมือก่อนนำไปสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาของแบบสอบถามรอบที่ 1 โดยนำมาสร้างเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ตัวแบบสมรรถนะของนักบินพาณิชย์ที่พึงประสงค์ 4 ด้าน จำนวน 65 ข้อ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งให้คำแนะนำการปรับแก้ แล้วจึงวิเคราะห์เครื่องมือเพื่อหาค่ามัธยฐานและส่วนเบี่ยงเบนระหว่างควอไทล์

แบบสอบถามรอบที่ 3 เป็นข้อความเดียวกันกับแบบสอบถามรอบที่ 2 แต่ได้ทำการปรับข้อความเพื่อให้มีความชัดเจน มีการเพิ่มค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่วิเคราะห์ได้จากคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 12 คน เพื่อเป็นการยืนยันคำตอบความคิดเห็นที่ผ่านการถามย้ำ จึงเป็นการหาค่าความเที่ยงตรงและความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ไว้ โดยแบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย ตัวแบบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของนักบินพาณิชย์ 4 ด้าน จำนวน 65 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 3 ทำการวิเคราะห์หาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยพิจารณาตัวแบบสมรรถนะที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ค่ามัธยฐานไม่ต่ำกว่า 3.50 ค่าควอไทล์ไม่เกิน 1.50 แล้วนำมาสรุปเป็นตัวแบบสมรรถนะนักบินพาณิชย์ไทยที่พึงประสงค์ต่อไป

การศึกษาตัวแบบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของนักบินพาณิชย์ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยหาค่ามัธยฐาน มีค่าตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.50 แสดงว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ข้อความที่ค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 3.50-4.49 ผู้วิจัยถือว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าข้อความนั้นมีความจำเป็นมาก และข้อความที่มีค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 4.50-5.00 ผู้วิจัยถือว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าข้อความนั้นมีความจำเป็นมากที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะนักบินพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า ตัวแบบสมรรถนะเฉพาะงานของนักบินพาณิชย์ มี 4 ตัวแบบ คือ อุปนิสัยและบุคลิกลักษณะ ความรู้ความสามารถ พฤติกรรมการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงตัวแบบสมรรถนะเฉพาะงานของนักบินพาณิชย์แต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านอุปนิสัยและบุคลิกลักษณะ มี 6 ตัวแบบ ได้แก่ การรักษาวินัย การปฏิบัติตน มนุษย์สัมพันธ์ ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม การตรงต่อเวลา และความซื่อสัตย์สุจริต โดยมีตัวชี้วัดแสดงดังตารางที่ 1

2. ด้านความรู้ความสามารถ มี 3 ตัวแบบ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเอง และทักษะการสื่อสาร โดยตัวแบบแสดงดังตารางที่ 2

3. ด้านพฤติกรรมการทำงาน มี 7 ตัวแบบ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความอดุสาหะและความกระตือรือร้น การประสานงาน ความคิดริเริ่ม การตัดสินใจ และการวางแผน โดยมีตัวแบบแสดงดังตารางที่ 3

4. ด้านผลการปฏิบัติงาน มี 5 ตัวแบบ ได้แก่ ปริมาณผลงาน คุณภาพของผลงาน ความทันเวลา ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้ โดยมีตัวชี้วัดแสดงดังตาราง 4

ตารางที่ 1 ตัวแบบสมรรถนะด้านอุปนิสัยและบุคลิกลักษณะ

ตัวแบบสมรรถนะ	รายการ
1. การรักษาวินัย	1.1 มีการประพฤติ ปฏิบัติตนตามแบบธรรมเนียมพนักงาน 1.2 มีการกระทำความผิดวินัยน้อยมากหรือไม่มีเลย 1.3 เชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัด
2. การปฏิบัติตน	2.1 มีน้ำใจโอบอ้อม อารี 2.2 มีความจงรักภักดี 2.3 มีความไม่เห็นแก่ตัว 2.4 มีกิริยา วาจา สภาพ เรียบร้อย 2.5 ไม่เกี่ยวข้องกับอบายมุข
3. มนุษยสัมพันธ์	3.1 มีการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี 3.2 มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานทุกระดับ 3.3 มีความสามารถโน้มน้าวชักจูงผู้ร่วมงานในการทำงาน
4. ความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม	4.1 มีการอุทิศตน เพื่อช่วยเหลืองานขององค์กรและเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ 4.2 มีความสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม
5. การตรงต่อเวลา	5.1 มีการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานขององค์กรและตารางบิน 5.2 มีการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติอื่นๆ ในสังคมทั่วไป
6. ความซื่อสัตย์สุจริต	6.1 เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ตรงไปตรงมา 6.2 รักษาคำพูด 6.3 ยืนยันเชื่อมั่นในสิ่งที่ถูกต้องเสมอ 6.4 ไม่ใช้เวลาและทรัพยากรขององค์กรแสวงประโยชน์ส่วนตน

ตารางที่ 2 ตัวแบบสมรรถนะด้านความรู้ความสามารถ

ตัวแบบสมรรถนะ	รายการ
1. ภาวะผู้นำ	1.1 มีความกล้าหาญทั้งทางร่างกายและจิตใจ 1.2 มีความเด็ดขาด ไม่ชักช้าหรืออ้อมค้อม 1.3 มีความยุติธรรมเป็นตัวอย่างที่ตีจนได้การยอมรับนับถือ 1.4 มีความอดทนทั้งร่างกายและจิตใจ
2. การพัฒนาตนเอง	2.1 มีการแสวงหาโอกาสในการเข้ารับการศึกษาอบรมด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อตนเองและหน่วยงาน 2.2 มีความสนใจในเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และหน่วยงาน
3. ทักษะการสื่อสาร	3.1 สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับดีเยี่ยม 3.2 กล้าแสดงออก และนำเสนอได้ดี ทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร 3.3 สามารถสื่อความหมายได้หลายรูปแบบ 3.4 มีความสามารถในการสื่อสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่

ตารางที่ 3 ตัวแบบสมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแบบสมรรถนะ	รายการ
1. ความรับผิดชอบ	1.1 มีการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยตนเอง 1.2 เรียนรู้ถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาโดยตรง 1.3 มีการยอมรับคำวิจารณ์หรือข้อผิดพลาดที่มีเหตุผล 1.4 กล้ารับผิดชอบในการกระทำของตน
2. ความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.1 มีความรู้ ความชำนาญงานในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี 2.2 มีการสังเกต และค้นคว้าในเรื่องที่ยังไม่เข้าใจ 2.3 สามารถให้คำแนะนำงานในหน้าที่ให้กับผู้อื่นได้ 2.4 มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. ความอดสาหะและความกระตือรือร้น	3.1 มีความเข้าใจและศรัทธาในงานที่ตนปฏิบัติอย่างถ่องแท้ 3.2 มีความร่าเริงและมองโลกในแง่ดี 3.3 มีการเอาความสำเร็จขององค์กรหรือบุคคลมาเป็นแบบอย่าง 3.4 มุ่งมั่นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบให้สำเร็จโดยเร็ว
4. การประสานงาน	4.1 มีการกำหนดแนวทางในการประสานงานระหว่างบุคคลในหน่วยงานอย่างชัดเจน 4.2 มีความสามารถในการปรับตัวได้ดี มีความยืดหยุ่นสูง 4.3 มีความสามารถในการประสานเพื่อตกลงหรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น 4.4 มีความสามารถในการให้บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เข้าใจภารกิจ และการปฏิบัติอย่างแจ่มชัด
5. ความคิดริเริ่ม	5.1 มีความตื่นตัวอยู่เสมอ 5.2 มีการฝึกตัวเองให้เข้าหางานที่ควรทำ โดยไม่ต้องมีใครบอก และไม่ลังเลใจ 5.3 มีความคิดก้าวหน้าเสมอ
6. การตัดสินใจ	6.1 มีการประเมินสถานการณ์อยู่เสมอ ทั้งในการปฏิบัติหน้าที่ที่ทำงานและในชีวิตประจำวัน 6.2 การตัดสินใจอย่างรอบคอบ รัดกุมบนพื้นฐานเหตุผล 6.3 มีการตัดสินใจที่เฉียบขาดทันเวลา
7. การวางแผน	7.1 มีกระบวนการวางแผนที่เป็นระบบ 7.2 มีความมุ่งมั่นในเรื่องที่สำคัญ 7.3 มีแผนการใช้เวลาที่เหมาะสม 7.4 มีการทบทวนแผน เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 4 ตัวแบบสมรรถนะด้านผลการปฏิบัติงาน

ตัวแบบสมรรถนะ	รายการ
1. ปริมาณผลงาน	1.1 การปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในระเบียบคำสั่ง คู่มือ หรือหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 2.2 สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเสมอ 3.3 ความสอดคล้องของผลผลิตของงานที่ได้กับผลผลิตของงานที่ตั้งเป้าหมายไว้
2. คุณภาพของผลงาน	2.1 การมีผลงานถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ คำสั่งคู่มือ หรือหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎนิรภัยด้านการบิน 2.2 ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อผลผลิตของงานที่ได้จากการปฏิบัติงาน
3. ความทันเวลา	3.1 การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด 3.2 มีการจัดลำดับความเร่งด่วนในการปฏิบัติงาน
4. ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	4.1 ประสิทธิภาพในการสร้างผลงานตามภารกิจ โดยให้มีการสิ้นเปลืองทรัพยากรที่น้อยที่สุด
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้	5.1 การมีผลงานตรงตามเป้าหมาย 5.2 ผลงานสอดคล้องกับภารกิจ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพัฒนาตัวแบบสมรรถนะเฉพาะงานของนักบินพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งผลจากการวิจัยในส่วนนี้สามารถนำไปพัฒนาต่อเพื่อพยากรณ์ความต้องการนักบินของธุรกิจการบินพาณิชย์ และพัฒนาฐานข้อมูลการวางแผนกำลังบุคลากรทางการบินของประเทศไทยต่อไป ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัย ด้านกรอบระยะเวลาในการศึกษาอยู่ระหว่าง ปี พ.ศ. 2556-2558 เท่านั้น ขณะที่สภาพแวดล้อมอุตสาหกรรมการบินมีพัฒนาการในภาพรวมทุกมิติที่ค่อนข้างรวดเร็วตามทิศทางการแข่งขันระดับโลก ส่วนบุคลากรและพนักงานในองค์กรที่ศึกษาที่ผู้วิจัยเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลอาจจะเข้าใจ ไม่แจ่มชัดในข้อคำถามในขณะอ่านแบบสอบถามบางครั้งผู้วิจัยจำเป็นต้องอธิบายเพิ่มเติม ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจเป็นผู้บริหารด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สายนักบินพาณิชย์ กรรมการบินพลเรือน กระทรวงคมนาคม ผู้บริหารด้านการพัฒนาและฝึกอบรมของสายการบินพาณิชย์ ผู้บริหารสถาบันฝึกอบรม

ด้านการบินพาณิชย์ ได้แก่ สถาบันฝึกอบรมการบินพลเรือน สถาบันฝึกอบรมการบินกองทัพอากาศ สถาบันฝึกอบรมการบินเอกชน สถาบันอุดมศึกษาที่เปิดหลักสูตรนักบินพาณิชย์ตรี ตรีฝึกการบิน บุคลากรตำแหน่งนักบินอาวุโส และท้ายสุดช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ในช่วงเวลาช่วงหนึ่งซึ่งผลการตอบแบบสอบถามจะใช้ได้ดีที่สุดในเวลานั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

การศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะเฉพาะงานของนักบินพาณิชย์ในประเทศไทย ในครั้งนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเพิ่มเติมต่อยอดการวิจัย และเพิ่มจำนวน และความหลากหลายของประชากรกลุ่มเป้าหมายนั้นอาจทำให้เกิดความครอบคลุมและประโยชน์สำหรับงานของสายการบินพาณิชย์ได้ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะเฉพาะงานของนักบินพาณิชย์ในประเทศไทย ควรมีศึกษาเพิ่มเติมโดยในระดับนานาชาติและกับหลายสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรมการบิน ที่มีพัฒนาการในภาพรวมทุกมิติ และมีทิศทางการแข่งขันระดับโลก

2.2 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยในการต่อยอดครั้งต่อไปให้เป็นไปตามช่วงเวลาที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการตอบแบบสอบถามตอบใจหยั่งได้ครบถ้วนสมบูรณ์และแม่นยำยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการบินพลเรือน. 2556. **สถิติจำนวนบุคลากรผู้ถือใบอนุญาตทางอากาศ**. กรุงเทพฯ: สำนักสถิติกระทรวงคมนาคม.
- _____. 2558. **สถิติข้อมูลการขนส่งทางอากาศภายในประเทศ ประจำปี 2558**. กรุงเทพฯ: กรมการบินพลเรือน.
- บุญรัฐศรี นำพา. 2557. **เมืองไทยขาดแคลนนักบิน**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- สถาบันการบินพลเรือน. 2556. **สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทยเดือนตุลาคม**. กรุงเทพฯ: กรมการบินพลเรือน.
- ICAO. 2013. **ANNEX Personnel Licensing**. Canada: International Civil Aviation Organization



นาวาโท กำพล ภิภูโยกุล

สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท (รป.ม.) สาขาการจัดการสาธารณะ จากมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และระดับปริญญาตรี (วท.บ.) สาขาวิศวกรรมศาสตร์เครื่องกลเรือ จากโรงเรียนนายเรือ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง กัปตัน (แอร์บัส) และครูภาคพื้น สายการบินบางกอกแอร์เวย์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ อวเกียรติ

สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาเอก (D.B.A.) สาขา International Business จาก University of Sarasota ระดับปริญญาโท (พบ.ม.) สาขาพัฒนาการเศรษฐกิจ จากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และระดับปริญญาตรี (ศ.บ.) สาขาเศรษฐศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ