

แนวทางการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ควบคุมการจราจรทางอากาศ ศึกษากรณีท่าอากาศยานหัวหิน

วิชญ์ เขาเป^{1*} พนิดา ชื่นชม² และ ภัทรวดี อยู่ปาน³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการให้เข้าสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ณ ศูนย์ควบคุมหัวหิน จำนวน 30 ท่าน ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมการบินหัวหินและผู้จัดการงานเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินหัวหิน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็น ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหินให้คะแนนในเชิงองค์การสมรรถนะสูง ได้ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 หรือ 71% หมายถึง ยังไม่เข้าข่ายองค์การสมรรถนะสูง 2) ค่า Sig. ไม่มีปัจจัยใดมีค่าต่ำกว่า 0.05 หรือมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านสภาพบุคคลนั้นไม่มีผลต่อความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อองค์การสมรรถนะสูงและยังไม่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ 3) เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมหัวหินให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศมากที่สุด เนื่องจากมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็น 3.77 มีข้อเสนอแนะด้านการจัดการว่าบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหิน ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง แก้ปัญหาและพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงมากขึ้น รวมถึงโรงเรียนการบินเอกชนที่มีระบบการควบคุมการจราจรทางอากาศที่กำลังจัดตั้งขึ้น ควรนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป ผู้บริหารองค์การควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากมีผลคะแนนน้อยที่สุด โดยการใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงพนักงานในองค์การและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์การและควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการมุ่งเน้นทรัพยากร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศให้ความสำคัญมากที่สุดต่อการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ เช่น ระบบเฝ้ามองที่อาจยังไม่มีประสิทธิภาพนัก ควรจะมีการสอบถามความสมัครใจและความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน เป็นต้น

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ, ท่าอากาศยานหัวหิน

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

² คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

³ อาจารย์หัวหน้าแผนกวิชาการบริการการเดินทาง กองวิชาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. +668 6869 9995 อีเมล: victor.charlie92@gmail.com

Guidelines for System Development on Air Traffic Control Standard Case Study Hua-Hin Airport

Visnu Chaubey^{1*} Panida Chuenchom² and Pattarawadee Upan³

Abstract

The purpose of this research is primarily to study the guidelines for developing a system of operational standards for air traffic control officers to become more efficient. The target consists of 30 air traffic control officers, The Director and Manager of Hua-Hin Flight Control Center, and Aeronautical Radio of Thailand Ltd. The research methodology includes interviews and questionnaires, the mean statistics of the frequency, Standard Deviation and one-way ANOVA. The result shows that 1) Air traffic control officers are rated in high performance organization topic and the average value is 3.55 or 71%, which reflects that it is not yet a high-performance organization. 2) All factor sig. value is less than 0.05 or has no statistically significant relationship. Therefore, it can be concluded that the condition of the officers has no effect on the opinions of factors affecting the high performance organization and it does not affect the development of the system that affects the performance standards. 3) Air Traffic Control Officer Hua-Hin Control Center considers the in human resource factor as the most important to the development of the air traffic control standard system because of the highest average score Erich is 3.77. Hua-Hin Control Center should use the results to improve, solve problems and develop the organization to become a more advanced organization including aviation schools that will be established in future. Moreover, it can be a guideline for the development of systems that will affect the performance standards for further improvement. Organization should focus on effective IT solutions and access to employees in the organization and stakeholders because they have the lowest score. They should also give importance to human resources because it is a factor to consider important features, such as scout systems which may not be effective enough. An enquiry into this should considered to enhance the willingness and the actual needs of the staff.

Keywords: Standard System Development, Air Traffic Control, Hua-Hin Airport

¹ Master's degree student, Department of Aviation management, Faculty of Art, Kasem Bundit University

² Dean of Faculty of Liberal Art, Kasem Bundit University

³ Lecture, Department of Air Traffic Management, Civil Aviation Training Center

* Corresponding Author, Tel. +668 6869 9995 e-mail: victor.charlie92@gmail.com

1. บทนำ

การบริการควบคุมการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Control Service) ถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญในการจัดการให้อากาศยานสามารถทำการบินได้อย่างปลอดภัย นับตั้งแต่เริ่มทำการบินจนกระทั่งบินถึงท่าอากาศยานปลายทาง ซึ่งปัจจุบันการขนส่งทางอากาศจัดเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการขนส่งและคมนาคมที่สำคัญและมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนเศรษฐกิจสังคม โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งจะเห็นได้ว่าธุรกิจการบินจะไม่ขยายขึ้นหรือพัฒนาไปได้เลยหากขาดความปลอดภัย ความมั่นใจ ของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ หากไม่มีการควบคุมการจราจรทางอากาศที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการควบคุมการจราจรทางอากาศของประเทศไทย เป็นหน้าที่รับผิดชอบของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่ให้บริการภาคความปลอดภัย ได้แก่ บริการควบคุมการจราจรทางอากาศและสื่อสารการบินในอาณาเขตประเทศไทย โดยมีเครือข่ายเชื่อมโยงกับประเทศต่าง ๆ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จราจรทางอากาศทำงานเป็นเวร/กะ (Shift) โดยทำงานวันละ 12 ชั่วโมง และในแต่ละวันนั้นจะทำงาน 2 ชั่วโมง พัก 1 ชั่วโมง ไปเรื่อย ๆ และทำงาน 2 วัน พัก 2 วัน ศูนย์ควบคุมการบินหัวหิน นั้น ตั้งอยู่ที่ท่าอากาศยานหัวหิน ตำบลบ่อฝ้าย อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยดำเนินปฏิบัติการ ศูนย์ควบคุมการบินหัวหิน รับผิดชอบดำเนินการให้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศ และ/หรือบริการข่าวสารการบิน แก้อากาศยานที่ปฏิบัติการบินภายในเขตท่าอากาศยานของท่าอากาศยานหัวหินและตราด ท่าอากาศยานหัวหินนั้นค่อนข้างมีความซับซ้อนเพราะการจราจรส่วนใหญ่ของที่นี่จะเป็นอากาศยานเช่าเหมาลำ หรือ เครื่องที่มาลงเป็นครั้งคราว (Non-Schedule Flight) และเครื่องบินของสถาบันการบินพลเรือน ซึ่งเป็นสถาบันสอนนักบินใหม่ นอกจากนี้ยังมีเครื่องบินจากสถาบันอื่นเข้ามาขอทำการวิ่งขึ้น-ลงในห้วงพื้นที่ที่จำกัด รวมถึงอากาศยานและเฮลิคอปเตอร์ฝึกของกองทัพไทยและหน่วยบินฝนหลวง ในปัจจุบันยังมีปัญหาของการเปลี่ยน ระบบการนำร่องอากาศยาน หรือ SIDs STARS ซึ่งส่งผลให้การทำงานช้าลง แต่จำนวนอากาศยานนั้นเพิ่มขึ้น อีกหนึ่งปัญหาที่สำคัญคือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศไม่

เพียงพอ รวมถึงเจ้าหน้าที่บางส่วนต้องไปอบรมเพื่อพัฒนาตนเองตามนโยบายของบริษัท และการอบรมของสนามบิน ลูกข่าย การกลางานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่ต้องมาทำงานล่วงเวลาในวันหยุดของตน เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศอาวุโสต้องเปลี่ยนการสลับงานจากบริเวณอากาศยาน ลงไปเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโสประจำหน้าที่ฝ่ายประชิดอากาศยาน จากเหตุผลดังกล่าวทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้นและมีการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงานได้ [1]

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่อง “แนวทางการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ศึกษาระณีท่าอากาศยานหัวหิน” เนื่องจากในปัจจุบันทุกหน่วยงาน ทุกองค์การนั้นมีการทำงานภายใต้ระบบ และมาตรฐาน ซึ่งต้องมีทิศทางไปในทางเดียวกันเพื่อยกระดับความปลอดภัย ลดภาวะความเสี่ยง ลดภาระงาน และนำไปแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุเป้าหมายในการทำงาน เป็นการพัฒนาและขับเคลื่อนอุตสาหกรรมด้านการบินให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติต่อไป

แนวคิดที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำ แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลกำหนดทิศทาง ความเร็ว เพดานบินของเครื่องบิน ซึ่งนักบินต้องปฏิบัติตาม ตั้งแต่บินขึ้นจากท่าอากาศยานต้นทาง หรือเริ่มเข้าเขตรับผิดชอบ (เข้าเขตประเทศ) กระทั่งลงจอดที่ท่าอากาศยานปลายทาง หรือพื้นที่รับผิดชอบ (พื้นที่เขตประเทศ) อย่างปลอดภัย มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างอากาศยานที่บินอยู่ในอากาศ 2) เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างอากาศยานกับสิ่งกีดขวางภาคพื้น 3) เพื่อให้การจราจรทางอากาศเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศนั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายด้วยกัน โดยจำแนกโดยใช้ขอบเขตพื้นที่การดูแล ได้แก่ ฝ่ายประชิดอากาศยาน ฝ่ายบริเวณท่าอากาศยานและฝ่ายควบคุมตามเส้นทางบิน แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศก็มีจุดประสงค์เดียวกันนั้นคือการรักษาความปลอดภัยในการเดินอากาศของอากาศยาน รวมถึงการให้บริการที่ก่อให้เกิด

ความรวดเร็วและมีความคล่องตัวของอากาศยาน ถึงแม้ทั้ง 3 จะมีการทำงานที่ค่อนข้างแตกต่างกันไปบ้างแต่ล้วนมีทฤษฎีและพื้นฐานในการทำงานที่เหมือนกัน และยังคงต้องพึ่งพาอาศัยกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การอีกด้วย [1] แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การที่มีสมรรถนะสูง องค์การสมรรถนะสูง หรือ HPO คือการเป็นองค์การที่มีความเป็นเลิศ มีแผนรองรับกับสภาวะต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์สถานการณ์ที่สามารถกระทบต่อการดำเนินงานจากรอบด้านทุกมุมมองทำให้สามารถปฏิบัติภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเวลา และคุณภาพของผลงานดีเยี่ยม เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป โดยปัจจัยสำคัญหรือองค์ประกอบของการเป็นองค์การสมรรถนะสูง นั้น จะต้องเป็นองค์การที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง เป็นองค์การแห่งนวัตกรรม สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่ยึดระบบบังคับบัญชาที่เข้มข้นจนเกินไป และที่สำคัญคือการกระตุ้นให้คนในองค์การรักษาระดับของความเป็นองค์การสมรรถนะสูงได้อย่างยั่งยืน ปัจจัยที่จะสามารถขับเคลื่อนให้องค์การเปลี่ยนแปลงได้คือการสร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์การ โดยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในองค์การสาระสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ เป็นการอธิบายถึงภาพรวมของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง (ประชาชน ส่วนราชการ หน่วยงานภายนอก) สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการทำงานของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่กำลังเผชิญอยู่ รวมทั้งระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานของส่วนราชการ ส่วนที่ 2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่ดีของส่วนราชการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น เน้นความสอดคล้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมินการดำเนินการของส่วนราชการในประเด็นต่าง ๆ ตามหมวดของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการของส่วนราชการ นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่อไป โดยผู้วิจัย เลื่อนนำทฤษฎีแนวความคิดและหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality

Award :PMQA) จากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยราชการใช้ในการประเมินตนเองเพื่อก้าวไปเป็นองค์การสมรรถนะสูง โดยหลักเกณฑ์ PMQA ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เนื่องจากเป็นแนวคิดที่นำมาปรับปรุงเพื่อองค์การของไทยแล้ว และบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหินก็เป็นบริษัทรัฐวิสาหกิจที่ไม่แสวงผลกำไร [2]

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการให้เข้าสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศจากบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ท่าอากาศยาน หัวหิน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบมาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะด้านการปฏิบัติการและการบริหารหน่วยงานเกี่ยวกับองค์การที่มีสมรรถนะสูงในบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย ศูนย์ควบคุมหัวหินเท่านั้น

3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาและทำการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 2 เดือน คือ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 เท่านั้น

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการทำวิจัยเรื่องนี้ ได้รับเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรอากาศ และคณะ

ผู้บริหารผู้จัดการบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ทำการประจำอยู่ที่ท่าอากาศยานหัวหิน จำนวน 32 คน โดยล้วนเป็นบุคลากรที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการหาแนวทางในการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศทั้งสิ้น

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์กับผู้ที่มีประสบการณ์และระดับผู้บริหารเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลที่ตรงความเป็นจริงแบบละเอียดที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยในเนื้อหาการสัมภาษณ์นั้นแบ่งออกเป็น 3 ตอนโดยมีคำถามหลักของแต่ละตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะตำแหน่งงานและข้อมูลหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีการสนับสนุนบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมการบินหัวหินให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะอันพึงประสงค์ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ไปเสนอที่ปรึกษาและนำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขจากนั้นทำการนำส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย รวมถึงความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

4.2.2 ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามมาเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ โดยอาศัยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และบทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบการสร้างแบบสอบถามตลอดจนแนวทางการสร้างคำถามให้มีความครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบคำถามทั่วไปเป็นแบบสอบถามที่สอบถามในส่วนของรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและ ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีการสนับสนุนบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมการบินหัวหินให้เป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง

จำนวน 55 ข้อ โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert และนำไปตรวจค่า IOC และหาค่าความเชื่อมั่น 30 ชุด กับเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ค่าออกมาที่ 0.950

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดโดยขอคำแนะนำจากผู้ให้ข้อมูลถึงแนวทางในการเพิ่มหรือพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ

ผู้วิจัยได้ทำการใช้ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐานเลขคณิตในตอนที่ 1 และ 2 ค่าความแปรปรวนทางเดียวในตอนที่ 2 มาใช้ในการคำนวณสถิติ

5. ผลการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหิน มีเพศหญิงเป็นส่วนมาก และมีอายุเฉลี่ย 41-50 ปี จบปริญญาตรีเป็นส่วนมาก และมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 10 ปี ขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทำการว่าปัจจัยด้านสภาพบุคคลนั้นมีผลต่อการให้คะแนนองค์การสมรรถนะสูงหรือไม่ ผลออกมาว่า ไม่มีปัจจัยใดที่มีค่าความแปรปรวนที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยค่าที่ใกล้เคียงที่สุดคือ ด้านเพศที่มีผลต่อด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งมีค่า Sig. 0.100 รองลงมาคือ ด้านอายุที่มีผลต่อด้านการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ซึ่งมีค่า Sig. 0.104 และปัจจัยด้านอายุที่มีผลต่อด้านการนำองค์การ และปัจจัยด้านเพศที่มีผลต่อด้านการนำองค์การ ที่มีค่า Sig. 0.89 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการศึกษาไม่มีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะในการทำงานสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และข้อที่ 3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานมีผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะในการทำงานสูง เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหิน ได้ทำการให้คะแนนในเชิงองค์การสมรรถนะสูง ได้คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 โดยด้านการนำองค์การมีคะแนนมากที่สุด คือ 3.72 รองลงมาคือด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ย

3.67 สำหรับด้านการวัดวิเคราะห์และการจัดการความรู้มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.41 คะแนน สรุปได้ว่าบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหิน ไม่ได้มีสมรรถนะการทำงานอยู่ในระดับสูง และเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหินมีความเห็นว่าการพัฒนาด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลนั้น มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศมากที่สุด ตามด้วยปัจจัยด้านการนำองค์กร ส่วนปัจจัยด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีความสำคัญน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นปัจจัยด้านด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมีผลต่อการพัฒนารูปแบบองค์กรให้มีสมรรถนะในการทำงานในระดับสูงมากที่สุด

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหินเป็นองค์กรที่ไม่ได้ทำการแสวงผลกำไรแต่มุ่งเน้นไปถึงความปลอดภัยเป็นหลักและเป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่น ซึ่งการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์บ้านเมืองสังคม ไม่จำเป็นต้องรอหน่วยงานอื่น แต่ในบางครั้งศูนย์ควบคุมหัวหินอาจจะพัฒนาได้ช้าเนื่องจากมีนโยบายการบริหารมาจากศูนย์กลาง และศูนย์ควบคุมหัวหินนั้นเป็นองค์กรย่อยที่ไม่ได้สร้างผลกำไรให้บริษัทมากนัก โดยศูนย์ควบคุมหัวหินจะทำการนำเสนอแผนในการพัฒนาองค์กรต่อที่ประชุม และศูนย์กลางจะทำการจัดลำดับความสำคัญและทำการตัดสินใจ สำหรับการประชุมภายในนั้นอย่างขาดความสม่ำเสมอ เนื่องจากปริมาณและลักษณะของงาน แต่ศูนย์หัวหินก็พยายามปรับตัวให้เหมาะสมและเป็นไปในทางเดียวกับศูนย์กลางโดยการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเป็นอันดับแรกเพื่อลดภาระงานและเพิ่มความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น และให้ความสำคัญต่อทรัพยากรและการวางแผนอนาคตรองลงมา ศูนย์ควบคุมหัวหินได้ทำการแจกแบบสอบถามกับผู้ใช้บริการและทำการประชุมหารือปัญหา แต่การแก้ปัญหาอย่างไม่ค่อยดีนักอาจเป็นเพราะความหลายหลายของการจราจรและภารกิจที่แตกต่างและพื้นที่ที่จำกัด จึงอาจต้องทำการตกลงกันโดยบริษัทก็พยายามหาทางออกโดยใช้บริษัทเป็นส่วนกลางและสร้างความพอใจให้ทุกฝ่าย ศูนย์ควบคุมพยายามนำสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเอกสาร แผ่นพับ การ

ประชุม Application LINE เข้ามาใช้โดยภายในองค์กรค่อนข้างกระจายได้ยากเนื่องจากงานที่เป็นกะ (Shift) และเจ้าหน้าที่บางส่วนมักถูกส่งไปอบรมที่อื่น สำหรับภายนอกองค์กรค่อนข้างได้ผลดีกว่าที่คาดไว้ แต่ก็ไม่สามารถที่จะเข้าถึงได้กับทุกคน แต่การใช้เทคโนโลยียังขาดประสิทธิภาพอยู่ เช่น RADAR ที่ยังไม่สามารถใช้ได้ การจัดการความรู้ค่อนข้างดี แต่ยังไม่สามารถนำเข้ามาใช้ได้เท่าที่ควร สำหรับการพัฒนาบุคลากร ศูนย์ควบคุมหัวหินประสบปัญหาว่า บุคลากรอยากย้ายไปอยู่ในกรุงเทพมหานครหรือศูนย์กลาง จึงต้องมีการเรียกคุยและให้โอกาสในการเติบโตในสายงานโดยใช้ HR Model และมีระบบแอมมองให้ไปศึกษาด้านเฉพาะที่ต่างประเทศ แต่ยังมีข้อจำกัดอยู่ เพราะบางทีแอมมองกับสิ่งที่พนักงานต้องการอาจจะไม่ตรงกัน ซึ่งที่ศูนย์ควบคุมหัวหินมีจำนวนพนักงานน้อยกว่าที่สนามบินใหญ่ ทำให้บุคลากรมีโอกาสจะไปได้เรียนเพิ่มเติมได้เร็วกว่า รวมถึงการเพิ่มเงินเดือนและแรงจูงใจอื่นอีกด้วย ผู้วิจัยทั้ง 2 ท่านได้ให้องค์ประกอบด้านการมุ่งเน้นทรัพยากร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดต่อแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมหัวหิน รองลงมาคือด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

6. สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ศูนย์ควบคุมหัวหิน มีเพศหญิงเป็นส่วนมาก และมีอายุเฉลี่ย 41-50 ปี จบปริญญาตรีเป็นส่วนมาก และมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 10 ปี ขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว ผลออกมาว่าไม่มีปัจจัยใดที่มีค่าความแปรปรวนที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คะแนนในเชิงองค์กรสมรรถนะสูงได้คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.55 โดยด้านการนำองค์กรมีคะแนนมากที่สุดและปัจจัยด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลนั้น มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศมากที่สุด

ด้านสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตามแนวคิดของ Vecchio & Appelbaum ที่กล่าวไว้ว่าองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศนั้นควรมุ่งเน้นไปที่การลงมือปฏิบัติในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่องค์กรประสบพบเจอและการที่จะทำให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืนใน

ระยะยาวได้นั้นจะต้องได้รับความยินยอมหรือความตกลงจากพนักงานในองค์กร [3] ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านสภาพส่วนบุคคลเพื่อหาว่าปัจจัยด้านสภาพบุคคลนั้นจะมีผลกระทบต่อผลการให้คะแนนในการแสดงความคิดเห็นความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงหรือไม่ ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA จากการวิเคราะห์ที่ไม่มีปัจจัยใดมีค่าออกมาต่ำกว่า 0.05 หรือมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านสภาพบุคคลนั้นไม่มีผลต่อการให้คะแนนหรือความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรสมรรถนะสูงและยังไม่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างกันของเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน หรือ การศึกษา ก็ไม่มีผลเพราะพนักงานทุกท่านมีมุมมองต่อองค์กรไปในทางเดียวกัน พนักงานทุกคนเลยมีมุมมองไปในทิศทางเดียวกัน ด้านความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหิน

เจ้าหน้าที่ให้คะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะสูงในทั้งหมด 5 ปัจจัยด้วยกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์กรประกอบด้วยวัฒนธรรมองค์กร นโยบายหรือกลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างการบริหาร กระบวนการหรือเทคโนโลยีทรัพยากรการบริหาร และสมรรถนะหรือความสามารถทางการบริหาร [4] มีความสอดคล้องกับดัชนีพันธของ สุริยะ ทวีบุญญาวัตร รูปแบบองค์การสมรรถนะสูงของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน [5] ซึ่งเมื่อนำแนวคิดด้านบนนี้มาเปรียบเทียบกับคะแนนที่เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศได้ให้ไว้ อาจไม่ประสบผลในความสำเร็จมากนัก อาจเป็นเพราะศูนย์ควบคุมหัวหินยังมีปัญหาที่ยังหาทางแก้ไขไม่ได้ไม่เห็นผลมากนัก ทางเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศจึงให้คะแนนได้ยังไม่ถึงเกณฑ์ โดยผู้วิจัยได้นำเกณฑ์การวัดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ซึ่งกล่าวไว้ว่า องค์กรที่เป็นองค์กรสมรรถนะสูงนั้น จะต้องเป็นองค์กรที่ดีเลิศ โดยคณะกรรมการจะต้องให้คะแนนในทุก ๆ ด้านไม่ต่ำกว่า 85% ซึ่งเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศนั้นได้ประเมินองค์กรของตนเองไว้ที่ 71% ทำให้

อาจกล่าวได้ว่าบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหินยังไม่เป็นองค์กรสมรรถนะสูง แต่อาจจะถูกนับว่าเป็นองค์กรที่กำลังเข้าใกล้องค์กรสมรรถนะสูง ศูนย์ควบคุมหัวหินอาจจะต้องพัฒนาปัจจัยต่างเหล่านี้ให้ดีขึ้นอีกเพื่อการเข้าสู่องค์กรสมรรถนะสูงซึ่งจะเป็นการพัฒนากระบวนการที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ แนวคิดเรื่องทฤษฎีระบบ ที่กล่าวว่า องค์กรจะต้องใช้กระบวนการแปรสภาพเพื่อเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิตและในขณะเดียวกันกลไกในระบบก็จะขึ้นกับการนำข้อมูลย้อนกลับไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ และปรับปรุงปัจจัยนำเข้า เพื่อพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติการและส่งผลสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง นั้นอาจหมายความว่า บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุมหัวหิน ควรนำเทคนิคหรือเทคโนโลยีที่ขาดไปเข้ามาเติมเต็มพ่วงกับข้อมูลย้อนกลับจากพนักงาน (Feedback) เข้ามาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไปยังขั้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศทั้งที่ศูนย์ควบคุมหัวหินและศูนย์ควบคุมอื่น ๆ รวมไปถึงศูนย์ควบคุมที่กำลังจะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องต่อผลการวิจัยของ สุขพงศ์ สุขพิพัฒน์ ตามหลักแนวคิดทฤษฎีเชิงระบบที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า (Input) ผ่านกระบวนการ (Process) เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ ต้องการ (Outcome) ขณะเดียวกันองค์กรสมรรถนะสูงจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (Customer) โดยการรับฟังและนำข้อมูลที่ได้รับนั้นมาวิเคราะห์เพื่อประกอบเป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง [6] นอกจากนี้ผู้วิจัยพบว่า หลักการสำคัญในการบริหารงานขององค์กรสมรรถนะสูงที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด ในการศึกษารั้งนี้ คือ ความสามารถในการนำ (Leading) องค์กร ทั้งจากผู้นำ (Leader) สูงสุดและ ผู้บริหาร (Manager) ที่มีวิสัยทัศน์ มีการกำกับดูแลและควบคุมองค์กรอย่างเหมาะสมส่งผลให้เกิดประสิทธิผลและท้ายที่สุดคือการเกิดผลลัพธ์ที่ดีแก่องค์กรและบุคลากร ซึ่งความคิดเห็นนี้เป็นไปในทางเดียวกับผู้บริหารของศูนย์ควบคุมหัวหินที่ท่านได้มองเห็นเพียงแต่อาจจะยังต้องใช้เวลานานกว่าจะปรับปรุง และ

พัฒนาองค์การให้มีความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมากขึ้น ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อที่มีผลต่อการพัฒนาระบบมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการมุ่งเน้น ทรัพยากรบุคคลว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบ มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจร ทางอากาศมากที่สุด เนื่องจากมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็น 3.77 จากการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ อยากรู้ทางบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้ ความสำคัญในด้านของการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลมากที่สุด อาจเพราะหลาย ๆ ท่านมีความเชื่อว่าบริษัทจะ เดินหน้าต่อไปได้ บุคลากรจะต้องมีความพร้อมที่จะ ขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งยังมีความสอดคล้องตามงานวิจัยของ Edwards Tamsyn ที่ได้ทำการศึกษาสมรรถนะของมนุษย์ ในเรื่องการควบคุมจราจร ทางอากาศ (Human performance in air traffic control) ร่วมกับองค์กรยูโร คอนโทรล โดยแนะนำว่าองค์กรควรมีส่วนร่วมในการ พัฒนาและลดปัจจัยที่มัลดประสิทธิภาพการทำงานของ เจ้าหน้าที่ และสำหรับปัจจัยด้านบุคคลกรนั้นถูกจัดเป็น ปัจจัยนำเข้า (Input) ในทฤษฎีระบบ ซึ่งหมายความว่า เป็นปัจจัยแรกสุดในการดำเนินองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากหลัก พื้นฐานเริ่มต้นในการบริหารเมื่อมีการวิเคราะห์ในบริบท ของ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ ตามด้วยปัจจัยด้านการ นำองค์การที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบมาตรฐาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ รองลงมา [7] เมื่อปัญหานั้นถูกมองเห็นตรงจุดเมื่อระดับ บริหารและระดับปฏิบัติการมองเห็นปัญหาของซึ่งกันและ กันรวมไปถึงความสำคัญในแต่ละปัจจัย ความก้าวหน้าใน แต่ละด้าน องค์กรจะสามารถแก้ปัญหา ปรับปรุง และ ดำเนินการพัฒนาองค์การให้มีความเป็นเลิศและจะเป็นการ ยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงานขึ้นไปอีกในระดับหนึ่ง และยังสามารถนำไปเป็นแนวทางให้กับท่าอากาศยานอื่นที่มี ความคล้ายคลึงกันได้

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ

บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ศูนย์ควบคุม หัวหินควร 1) นำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง

แก้ปัญหาและพัฒนาองค์การให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง มากขึ้น

2) โรงเรียนการบินเอกชนที่มีระบบการควบคุม การจราจรอากาศที่กำลังจัดตั้งขึ้น ควรนำผลการวิจัยไป เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบที่มีผลต่อมาตรฐานการ ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป

3) ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากมีผลคะแนนน้อยที่สุด โดยการใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีให้มี ประสิทธิภาพและเข้าถึงพนักงานในองค์กรและผู้อื่นนอก องค์กรและควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการมุ่งเน้น ทรัพยากร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เจ้าหน้าที่ควบคุม การจราจรทางอากาศให้ความสำคัญมากที่สุด

ข้อเสนอแนะด้านการศึกษา

1) การศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบที่มีผลต่อ มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจร ทางอากาศ ควรมีการทำการศึกษาระยะ เพื่อนำผลที่ ได้มาทำการปรับปรุง พัฒนาองค์การให้มีความสอดคล้อง ต่อยุคสมัยและปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2) ควรมีการทำการวิจัยกับองค์กรอื่นหรือที่ศูนย์ ควบคุมอื่น ๆ หรือแผนกอื่นนอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ ควบคุมการจราจรทางอากาศ

3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศไทย กับประเทศที่ได้รับการยอมรับมีมาตรฐานระดับโลก

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] A. R. o. T. Ltd, "Aeronautical Radio of Thailand," 2018. www.aerothai.co.th.
- [2] W. Kongthep, "GotoKnow," High Performance Organization, 24 may 2018. www.gotoknow.org.
- [3] R. Vecchio and S. Appelbaum, Managing Organizational Behavior., vol. 2, Toronto: Dryden, 1995, p. 74.
- [4] T. Pruchayaplut, Organization Theory, Bangkok: Thai Watana Panich, 2003.

- [5] S. Thaweeboonyawat, " High Performance Organization Model Of Secondary School," *Silpakorn University*, p. 795, 2006.
- [6] S. Sukpipat, "Administrating Rangsit University to be High Performance Organization," *studies in business and social sciences*, p. 126, 2017.
- [7] E. Tamsyn, "Human performance in air traffic control," 2013.