

## S0129: สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน กรณีศึกษาบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน AIRLINE STAFF COMPETENCY: A CASE STUDY OF AIRLINE BUSINESS GRADUATE STUDENTS

ธิติพร มิลินทร์ คริสเตนเซนต์<sup>1</sup> ศุภิสรา ทองจรรยา<sup>2</sup> กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> อาจารย์ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน และ 3) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 300 กลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test ค่าสถิติ F test และการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์หัวหน้างานของ บัณฑิตแต่ละสายการบิน จำนวนทั้งสิ้น 10 คน มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อหาข้อสรุป ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างบัณฑิตสาขาธุรกิจการบินโดยสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบินโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดในด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านทักษะและด้านความรู้ และด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บัณฑิตสาขาธุรกิจการบินที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบินที่เร่งด่วนมี 4 ประการ ได้แก่ 1) ด้านความรู้ โดยสนับสนุนให้นักศึกษามีการฝึกฝนภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น 2) ด้านทักษะ การสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดความคุ้นเคยต่อการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการใช้โปรแกรมของทางสายการบิน รวมทั้งทักษะการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า 3) ด้านคุณลักษณะ โดยการสอนให้นักศึกษาตระหนักถึงการตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีไหวพริบ บุคลิกภาพ การรับฟังผู้อื่น และการรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และ 4) ด้านบัณฑิตที่จบแล้วมาทำงาน โดยทางมหาวิทยาลัยควรมีการผลิตบุคลากรออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมต่อการทำงานในอุตสาหกรรมธุรกิจการบิน

**คำสำคัญ:** สมรรถนะการปฏิบัติงาน, สายการบิน, บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน

### Abstract

The objectives of this research aimed to study 1) the level of graduates competency in the Airline Business sector 2) to compare the differences between the graduates' competency in the field of Airline Business, classified by personal graduates factors in the field of Airline Business, and 3) to find ways to improve the graduates competency in the field of Airline Business. The research instrument was a

questionnaire distributed to the 300 sampled students of Airline Business graduates, Suan Dusit University. The 300 samples also analyzed the data, Statistical Software Package by using frequency distribution statistics, percentage, mean, Standard Deviation, t-test (Independent Sample t-test), F test (One-way ANOVA). The 10 key informants were interviewed to offer guidelines for the development of the operational competency of the Airline Business graduates. The key informants being interviewed were the supervisors of the graduates in each airline. The interview content result was analyzed and concluded. The study found that the sampled group of Airline Business graduates, the overall competency of the Airline Business graduates was at the highest level ( $\bar{X} = 4.36$ ) with the highest competency in their individual characteristics, regarding self-opinions, skills and knowledge, and motivation respectively. The comparison of the differences between the competency that classified by personal factors found that graduate in Airline Business with gender, age, education level working period different positions, the overall competency was significantly different at .05. Guidelines for the development of the job competency of graduates in the field of the Airline Business urgently 4 things, including 1) knowledge by supporting students to practice English, Chinese and Japanese language 2) skills for supporting students to become familiar with the use of work-related equipment and using the program of the airline including problem-solving skills on the front 3) in terms of characteristics by teaching students to be aware of punctuality, discipline, witty, personality, listening to others and responsible for the assigned duties and 4) the graduates who come to work which the University should have the production of personnel have the efficiency suitable for working in the airline business.

**Keywords:** Competency, Airline, Airline Business Graduate Students

## บทนำ

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้เปิดหลักสูตรฯ สาขาธุรกิจการบิน ในการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า 14 ปี รวมถึงปัจจุบัน โดยแต่ละปี การศึกษาจะมีนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและได้งานทำจนถึงปัจจุบันมียอดรวม 1,079 คน โดยได้มีการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบ ตลอดจนระยะเวลาการเปิดการเรียนการสอน นั้น พบว่าจำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาดังแต่ปีการศึกษา 2549-2558 นั้น (ตาราง 1) ได้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่สามารถนำไปประกอบอาชีพในสายงานภาคบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้ผลลัพธ์ของผู้เรียนประสบความสำเร็จในอาชีพด้านการปฏิบัติงานในสายการบินและยังส่งผลให้สถาบันรับนักศึกษาเข้าศึกษาโดยให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนการรับโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด (รายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตร SAR-มคอ.7. 2561) ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่สรุปในปี พ.ศ. 2558 ในปี พ.ศ. 2559 มีวิกฤตโควิด-19 จึงสรุปข้อมูลตามเวลาได้ยาก

ตาราง 1 จำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีการศึกษา 2549-2558

ปีการศึกษา											
ที่สำเร็จการศึกษา	2558	2557	2556	2555	2554	2553	2552	2551	2550	2549	รวม
จำนวนจบในรุ่น	116	120	112	134	89	141	63	67	117	120	1,079
ร้อยละของจำนวนที่รับเข้าในรุ่น	96.66	100	93.33	111.66	74.16	117.5	105	111.66	97.5	100	100

ปัจจุบันสายงานอาชีพนี้ สมรรถนะถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการแข่งขันการเข้าทำงานที่สูงขึ้น สมรรถนะ (Competency) ในความหมายของ McClelland (1999) หมายถึง บุคลิกภาพ ความรู้ ค่านิยม ทักษะนิสัย ลักษณะส่วนบุคคล รวมทั้งแรงจูงใจที่ซ่อนอยู่ในแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานงานที่รับผิดชอบ และยังแสดงถึงความสำเร็จของงานทำให้เกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน (สุนิต ชาติกุล, 2553) สมรรถนะต่าง ๆ ที่จำเป็น ได้แก่

1. ทักษะ (Skills) หมายถึง ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยความมุ่งมั่นจากจิตใจ และร่างกาย
2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการอธิบาย ถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ให้เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชา และสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จนเป็นผลสำเร็จ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) ได้แก่ เจตคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) ความเชื่อ (Beliefs) หรือภาพลักษณ์ส่วนตัว (Self-image) ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา
4. บุคลิกลักษณะประจำตัว (Traits) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มีการตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
5. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นแรงขับ (Drive) ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิด หรือความต้องการซึ่งเป็นต้นเหตุของการแสดงออกในรูปของพฤติกรรม ซึ่งถ้าหากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาได้เข้าทำงานและไม่มีองค์ประกอบสมรรถนะเหล่านี้ก็จะเกิดความลำบากต่อตัวบัณฑิตเอง

บัณฑิตที่ไปปฏิบัติงานหากไม่มีสมรรถนะต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น อาจส่งผลให้บัณฑิตปฏิบัติงานได้จากการศึกษาสัมพันธ์กับหัวหน้าของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบินในสายการบินต่าง ๆ เบื้องต้นก่อนการศึกษา (Pre-Initial Study) นั้นพบว่าทางสายการบินพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตแต่ยังคงขาดองค์ความรู้บางอย่างต่อการปฏิบัติงานจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาหาข้อมูลให้ลึกซึ้งขึ้น เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบริการบัณฑิตมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบริการบัณฑิตมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

### สมมติฐานในการวิจัย

บัณฑิตสาขาธุรกิจการบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา วิชาเอก ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน) ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงาน (ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ) แตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบระดับสมรรถนะของนักศึกษาสาขาธุรกิจการบริการ ซึ่งสามารถนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนานักศึกษาในสาขาธุรกิจการบริการได้

2. เพื่อทราบความแตกต่างของตัวแปรการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบริการ สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มนักศึกษาแต่ละกลุ่มได้

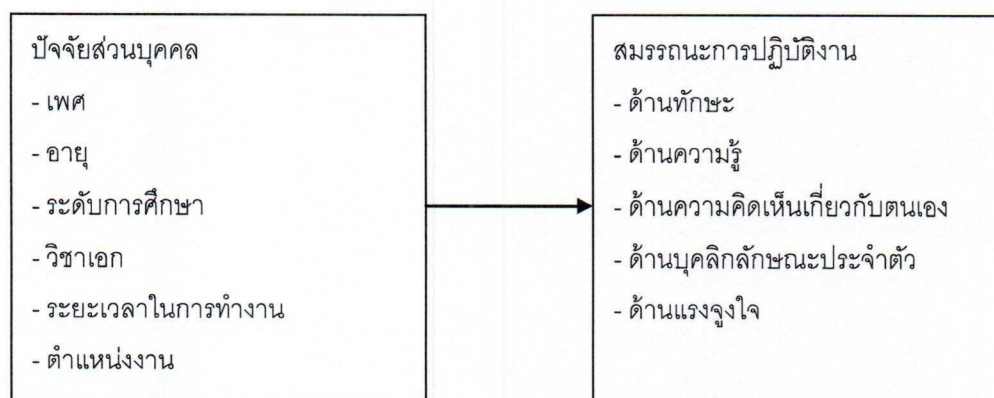
3. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาในสาขาธุรกิจการบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ในที่นี้คือ ปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา วิชาเอก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ในที่นี้คือ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบริการบัณฑิตมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ทำอากาศสุวรรณภูมิ และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2. ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง 15 กุมภาพันธ์ ถึง 15 มีนาคม 2563
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา วิชาเอก ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods) คือ ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม และวิธีการสัมภาษณ์

### แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด สามารถเลือกตอบคำตอบเดียว ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน คำถามแต่ละสมรรถนะจำนวน 7 ข้อ รวม 35 ข้อ โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 นี้มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยมี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีการให้คะแนนตามจากระดับน้อยที่สุดไปมากที่สุด (1-5) และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกรายข้อ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน แล้วจึงได้ทดลองแจก (Try-out) จำนวน 40 ชุด กับบัณฑิตหลักสูตรธุรกิจการบินมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ 0.9820

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือ บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่จบการศึกษาไปแล้วมีจำนวนทั้งสิ้น 1,079 คน (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. 2562) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 292 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเพิ่มรวมเป็น 300 ชุด ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบโควตาโดยเลือกแจกแบบสอบถามกับบัณฑิตทุกรุ่นจากการจัดกลุ่มรหัสนักศึกษา (ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549-2558) โดยตรง ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทุกรุ่นอย่างน้อยร้อยละ 25 และบัณฑิตที่ตอบแบบสอบถามให้ความร่วมมือทำแบบสอบถามตามความสมัครใจ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้ใช้สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อบรรยายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน โดยได้นำมาแจกแจงจำนวนและนำเสนอเป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณี

ตัวแปรต้นสองกลุ่มการทดสอบค่าเอฟ (F test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD)

### 3. การวิเคราะห์ข้อความการสัมภาษณ์ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

#### การสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์หัวหน้างานของบัณฑิตหลักสูตรธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 10 คน

ตาราง 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้างานของบัณฑิตที่ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	ตำแหน่ง	อายุ (ปี)	อายุงาน (ปี)	เพศ	สายการบิน	แผนก
1	Supervisor	30	7	หญิง	Nippon airways (ANA)	สัมภาษณ์ผู้โดยสาร
2	Supervisor	31	9	ชาย	ลาวแอร์ไลน์ (Lao Airlines)	สัมภาษณ์ผู้โดยสาร
3	Supervisor	47	20	หญิง	Thai Airways	KP Landside
4	Supervisor	38	15	ชาย	Bangkok Airways	KP Landside
5	Supervisor ramp	29	7	หญิง	นกแอร์ จำกัด มหาชน	การปฏิบัติงานลานจอด
6	Supervisor ramp	32	6	ชาย	Air Asia	การปฏิบัติงานลานจอด
7	Senior Ground customer Service officer	30	5	หญิง	Thai lion Air	Ground Customer Service
8	Senior Ground customer Service officer	29	7	ชาย	Thai Smile Airways	Ground Customer Service
9	Team Leader	35	9	หญิง	บริษัท แพนไทย แอร์	Ground Handling
10	Team Leader	30	5	ชาย	Bangkok Flight Service (BFS)	Ground Handling
รวม						10 คน

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ออกเป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและระดับสมรรถนะของบัณฑิต ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็น

ร้อยละ 50 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเทียบเท่า จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 96 สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเอกเกี่ยวกับธุรกิจการบินโดยส่วนใหญ่ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 96.70 มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวนมากที่สุด 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49 และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานบริการภาคพื้นโดยส่วนใหญ่เป็นจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 82 (ตามตาราง 3-8)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	77	25.70
หญิง	223	74.30
รวม	300	100

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-25 ปี	65	21.70
26-30 ปี	73	24.30
31-35 ปี	150	50.00
36-40 ปี	12	4.00
รวม	300	100

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างครึ่งหนึ่งมีอายุ 31-35 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา ได้แก่ อายุ 26-30 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 อายุ 21-25 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และ อายุ 36-40 ปี จำนวนน้อยที่สุดเพียง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรีเทียบเท่า	288	96.00
สูงกว่าปริญญาตรี	12	4.00
รวม	300	100

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเทียบเท่า จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 96 ส่วนที่เหลือจบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิชาเอก

วิชาเอก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธุรกิจการบิน	290	96.70
ธุรกิจการโรงแรม	4	1.30
ธุรกิจการท่องเที่ยว	6	2.00
รวม	300	100

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเอก คือ ธุรกิจการบิน จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 96.70 รองลงมา ธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และธุรกิจการโรงแรม จำนวนน้อยที่สุดเพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	5	1.70
1-3 ปี	74	24.70
3-5 ปี	74	24.70
มากกว่า 5 ปี	147	49.00
รวม	300	100

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวนมากที่สุด 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมา ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี จำนวนเท่ากัน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 และระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ



ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริการบนเครื่องบิน	18	6.00
หัวหน้าพนักงานบริการบนเครื่องบิน	10	3.30
พนักงานบริการภาคพื้น	246	82.00
หัวหน้าพนักงานบริการภาคพื้น	18	6.00
อื่น ๆ	8	2.70
รวม	300	100

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
ด้านทักษะ	4.35	0.56	มากที่สุด
ด้านความรู้	4.35	0.55	มากที่สุด
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	4.43	0.58	มากที่สุด
ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว	4.45	0.57	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจ	4.22	0.55	มากที่สุด
ภาพรวม	4.36	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดในด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ( $\bar{X} = 4.45$ ) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ( $\bar{X} = 4.43$ ) ด้านทักษะและด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.35$ ) และด้านแรงจูงใจ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ตามลำดับ

## ตาราง 10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	สมรรถนะการปฏิบัติงาน					
	ทักษะ	ความรู้	ความคิดเห็น	บุคลิกลักษณะ	แรงจูงใจ	โดยรวม
			ตนเอง	ประจำตัว		
1. เพศ	✓	✓	✓	✓	-	✓
2. อายุ	-	✓	✓	✓	-	✓
3. ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	-	-	✓
4. วิชาเอก	-	-	✓	✓	-	
5. ระยะเวลาการทำงาน	-	✓	✓	✓	-	✓
6. ตำแหน่งงาน	✓	✓	✓	-	✓	✓

หมายเหตุ ✓ หมายถึง แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้  
 - หมายถึง ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ตาราง 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด จำแนกตามตำแหน่งงาน (LSD)

สมรรถนะ การปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	ตำแหน่งงาน				
					พนักงาน บนเครื่อง	หัวหน้า พนักงาน บนเครื่อง	พนักงาน ภาคพื้น	หัวหน้า พนักงาน ภาคพื้น	อื่นๆ
ด้านทักษะ	พนักงานบนเครื่องบิน	18	4.63	0.46	-				
	หัวหน้าพนักงานบนเครื่อง	10	4.79	0.30	-0.16	-			
	พนักงานภาคพื้น	246	4.31	0.56	0.32*	0.48*	-		
	หัวหน้าพนักงานภาคพื้น	18	4.49	0.45	0.13	0.29	-0.18	-	
	อื่นๆ	8	4.20	0.75	0.43*	0.59*	0.11	0.30	-
ด้านความรู้	พนักงานบนเครื่องบิน	18	4.71	0.38	-				
	หัวหน้าพนักงานบนเครื่อง	10	4.81	0.40	-0.11	-			
	พนักงานภาคพื้น	246	4.31	0.56	0.40*	0.50*	-		
	หัวหน้าพนักงานภาคพื้น	18	4.49	0.43	0.21	0.32	-0.18	-	
	อื่นๆ	8	3.95	0.68	0.76	0.87	0.36	0.55*	-
ด้านความคิดเห็น เกี่ยวกับตนเอง	พนักงานบนเครื่องบิน	18	4.74	0.40	-				
	หัวหน้าพนักงานบนเครื่อง	10	4.77	0.36	-0.03	-			
	พนักงานภาคพื้น	246	4.39	0.59	0.35*	0.39*	-		
	หัวหน้าพนักงานภาคพื้น	18	4.53	0.43	0.21	0.24	-0.15	-	
	อื่นๆ	8	4.50	0.71	0.24	0.27	-0.11	0.03	-

ตาราง 11 (ต่อ)

สมรรถนะ	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	ตำแหน่งงาน				
					พนักงาน บนเครื่อง	หัวหน้า พนักงาน บนเครื่อง	พนักงาน ภาคพื้น ภาคพื้น	หัวหน้า พนักงาน ภาคพื้น	อื่น ๆ
ด้านแรงจูงใจ	พนักงานบนเครื่องบิน	18	4.71	0.35	-				
	หัวหน้าพนักงานบนเครื่อง	10	4.77	0.29	-0.07	-			
	พนักงานภาคพื้น	246	4.15	0.53	0.55*	0.62*	-		
	หัวหน้าพนักงานภาคพื้น	18	4.39	0.55	0.32	0.38	-0.24	-	
	อื่น ๆ	8	4.21	0.86	0.49*	0.56*	-0.06	0.17	-
โดยรวม	พนักงานบนเครื่องบิน	18	4.69	0.38	-				
	หัวหน้าพนักงานบนเครื่อง	10	4.78	0.31	-0.10	-			
	พนักงานภาคพื้น	246	4.31	0.49	0.37*	0.47*	-		
	หัวหน้าพนักงานภาคพื้น	18	4.50	0.41	0.19	0.29	-0.18	-	
	อื่น ๆ	8	4.22	0.66	0.47*	0.56*	0.09	0.28	-

หมายเหตุ \* คู่ที่แตกต่างกันโดยวิธี LSD มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน (LSD) พบว่า ด้านทักษะมีความแตกต่าง 4 รายคู่ ด้านความรู้มีความแตกต่าง 3 รายคู่ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองมีความแตกต่าง 2 รายคู่ และโดยรวมมีความแตกต่าง 4 รายคู่ นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาคู่อื่น ๆ แล้ว พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

### สรุปและอภิปรายผล

#### สรุป

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบินโดยภาพรวมในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดในด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ( $\bar{X} = 4.45$ ) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ( $\bar{X} = 4.43$ ) ด้านทักษะและด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.35$ ) และด้านแรงจูงใจ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานระดับมากเพียง 3 ประเด็น ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ( $\bar{X} = 4.02$ ) ทักษะด้านภาษา เช่นภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 3.99$ ) กิจกรรม และสวัสดิการอื่น นอกเหนือ จากที่องค์กรจัดให้ ( $\bar{X} = 3.97$ ) ตามลำดับ ส่วนประเด็นอื่น ๆ ที่พบจะมีสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตพบว่า

1. บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีเพศแตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ส่วนด้านแรงจูงใจพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ( $P = 0.0005^*$ )

2. บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีอายุแตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ ส่วนด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ( $P = 0.002^*$ )

3. บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านแรงจูงใจ ส่วนด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ( $P = 0.0004^*$ )

4. บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่วิชาเอกแตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ ส่วนด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านแรงจูงใจพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ( $P = 0.108$ )

5. บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ส่วนด้านทักษะ และด้านแรงจูงใจพบว่าไม่มีความแตกต่าง ( $P = 0.0007^*$ )

6. บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านแรงจูงใจ ส่วนด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ( $P = 0.0001^*$ )

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ประกอบด้วย 4 แนวทางสำคัญเร่งด่วน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ โดยสนับสนุนให้นักศึกษามีการฝึกฝนภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนที่เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารแต่ละชาติ การบริการด้านสัมภาระ งานด้านลานจอด วัฒนธรรมแต่ละสายการบิน รวมทั้งความรู้ทั่วไปในสนามบิน เพื่อให้เหมาะสมต่อการทำงานในแต่ละแผนก 2) ด้านทักษะ การสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดความคุ้นเคยต่อการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นวิทยุสื่อสาร อุปกรณ์การทำงานในสำนักงาน และการใช้โปรแกรมของทางสายการบิน รวมทั้งทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการทำงานร่วมกับผู้อื่น จากการจัดการเรียนการสอนที่สอดแทรกความรู้และประสบการณ์ตรงเข้าไปในรายวิชาให้เพิ่มมากขึ้น โดยจัดโครงการอบรม หรือการจัดทัศนศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านเฉพาะให้ความรู้นักศึกษาได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลอันสูงสุดต่อตัวนักศึกษา 3) ด้านคุณลักษณะ โดยการสอนให้นักศึกษาตระหนักถึงการตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีไหวพริบ

บุคลิกภาพ การรับฟังผู้อื่น และการรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เน้นย้ำอย่างมากเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากนักศึกษาไม่ตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้ อันจะเกิดผลกระทบที่ไม่ดีต่อตัวนักศึกษาเอง และ 4) ด้านบัณฑิตที่จบแล้วมาทำงาน โดยทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิตควรมีการผลิตบุคลากรออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมต่อการทำงานในอุตสาหกรรมธุรกิจการบินและควรจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการเพิ่มพูนความรู้ในด้านภาษาและภาษาอังกฤษ เพื่อให้มีองค์ความรู้ที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานในแผนกงานด้านภาษาในสายการบิน

### อภิปรายผล

จากจากสรุปผลการศึกษาที่นำเสนอข้างต้น ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะขออภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ด้านทักษะ ที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ควรพัฒนา คือ ทักษะด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น ซึ่งภาษาอังกฤษเป็นทักษะพื้นฐานที่มีความสำคัญอันดับต้น ๆ ในโลกปัจจุบัน เนื่องจากเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน ตลอดจนเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทักษะด้านภาษาอังกฤษมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นภาษาหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล วงศ์เสรี; และคณะ (2557), วิรตี สุขสำราญ (2560), กฤษติญา มูลศรี (2561) และ ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์; ปาริฉัตร พรหมสวัสดิ์; และ รุ่งรวี คล้ายสุวรรณ (2561) และ ทักษะการสื่อสารและจูงใจแก่ผู้ร่วมงานหรือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรตี สุขสำราญ (2560)

2. ด้านความรู้ อันเป็นความสามารถในการอธิบาย ถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชา และสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จนเป็นผลสำเร็จที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมี คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานในการสามารถวิเคราะห์แก้ไข ปัญหาการเฉพาะหน้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรตี สุขสำราญ (2560) และ ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์; ปาริฉัตร พรหมสวัสดิ์; และ รุ่งรวี คล้ายสุวรรณ (2561) รองลงมาได้แก่ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างขอบเขตของงาน และภารกิจของตน ความรอบรู้ข่าวสารเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ด้านความรู้ที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ควรพัฒนา คือความรู้เรื่องสนเทศของ สายการบิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557), เอกพล วงศ์เสรี; และคณะ (2557), สุจิตต์ ห่วงสุวรรณ; และ พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง (2558) และ ยุนิดา วิริโย (2560) และความสามารถเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน องค์กรและสังคม ซึ่งทักษะดังกล่าว จะสร้างสมขึ้นมาจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการทำงาน และการเรียนรู้ของตัวบุคคลเป็นสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัย

3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง เกี่ยวกับเจตคติ ค่านิยม ความเชื่อ หรือภาพลักษณ์ส่วนตัว ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมาที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมี คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อนตนเองและส่วนรวม อันเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถแสดงออกอันเป็นที่ต้องการของธุรกิจ และสังคมในด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม จิตสำนึก การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุนิดา วิริโย (2560) รองลงมาได้แก่ การตอบสนองของความพึงพอใจของ ลูกค้า และการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและทันต่อเวลา อันเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของบุคลากรภาคบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล วงศ์เสรี; และคณะ (2557) และ ยุนิดา วิริโย (2560) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ควรพัฒนา คือความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งการเพิ่มพูนทักษะ โดยผ่านการฝึกอบรม การฝึกอบรมที่ดีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน จึงเท่ากับเป็นการ

เพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร ช่วยทำให้เกิดเจตคติที่ดีกับองค์กร ซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจที่สำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุด อย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญุสิรินทร์ หลิมวิรัตน์ (2557), เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) และ สุจิตต์ ห่วงสุวรรณ; และ พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง (2558)

4. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว อันเป็นลักษณะทางกายภาพที่มีการตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมี คือ การควบคุมอารมณ์ มีความอดทนอดกลั้น และมีความอดกลั้น ซึ่งเป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ การคิดเชิงบวก การควบคุมความรู้สึกให้ใจเย็น พยายามนิ่งไว้ก่อน และปล่อยวาง มีความมั่นคงทางอารมณ์อยู่ตลอดเวลา อดทนต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ซึ่งเป็นพฤติกรรมการแสดงออกที่สำคัญมากต่องานด้านการบริการ รองลงมาได้แก่ ความสนใจที่จะพัฒนาตนเอง ความซื่อสัตย์ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยมนุษยสัมพันธ์จะเป็นกลวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ให้มาทำกิจกรรมร่วมกันแบบเต็มใจ และบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์จะเป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีจิตสำนึกที่เป็นที่รักใคร่ของผู้อื่นใครเห็นใครก็อยากอยู่ใกล้ มนุษยสัมพันธ์จึงเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล แรงจูงใจหรือสาเหตุภายในของบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมใด ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการสามารถเอาชนะจิตใจผู้อื่นให้คล้อยตามจนสามารถทำงานนั้น ๆ ได้สำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุนิดา วิริโย (2560) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ในภาพรวมเป็นสมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีค่าคะแนนในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) ซึ่งอาจจะมาจากสาเหตุของการที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ประสงค์ที่อยากจะเรียนและมีความตั้งใจอยากที่จะทำงานในสายธุรกิจการบริการนี้ดังแสดงในระดับค่าคะแนน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมี คือ การบริการ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ และไม่ก่อผลเสียแก่บุคคลอื่น ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) และ กฤษติญา มุลศรี (2561) ทักษะพื้นฐานในภารกิจของตนเอง ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสมดุล และการทำงาน อันเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความพึงพอใจ ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญุสิรินทร์ หลิมวิรัตน์ (2557), เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) และ พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) และทักษะในการติดต่อสื่อสารประสานงาน เพื่อให้เกิด ความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่าง สมานฉันท์และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิด การทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงาน เป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานหรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากรเป็นสำคัญ

5. ด้านแรงจูงใจ อันประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นแรงขับให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิดหรือความต้องการซึ่งเป็นต้นเหตุของการแสดงออกในรูปของพฤติกรรม โดยบัณฑิตสาขาธุรกิจการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุดเกี่ยวกับพนักงานหรือเพื่อน

ร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รองลงมาได้แก่ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่ง และค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมแก่ความรู้และความสามารถตามลำดับ ด้านแรงจูงใจ ที่มีระดับคะแนนน้อยสุดคือ กิจกรรม และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากที่องค์กรจัดให้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร และการปรับตัว เป็นการเรียนรู้ที่จะอยู่ในองค์กร ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และปรับตัว จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิณมหาวิทยาลัยสวนดุสิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิณ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่เป็นเพศชาย สมรรถนะการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และโดยรวมมากกว่าเพศหญิง และบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิณ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีอายุ 31-35 ปี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และโดยรวมน้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี รวมถึงบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิณ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีอายุ 31-40 ปี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวน้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงอายุที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการบริการเช่นกัน และบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิณ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านแรงจูงใจก็จะ แตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิณ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เร่งด่วนมี 4 ประการ ได้แก่

1. ด้านความรู้ โดยสนับสนุนให้นักศึกษามีการฝึกฝนภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล วงศ์เสรี; และคณะ (2557), ยุนิดา วิริโย (2560) และ กฤษติญา มูลศรี (2561)
2. ด้านทักษะ การสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดความคุ้นเคยต่อการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการใช้โปรแกรมของทางสายการบิณ รวมทั้งทักษะการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิต ห่วงสุวรรณ; และ พลัสณห์ โพธิ์ศรีทอง (2558) และ วิรตี สุขสำราญ (2560)
3. ด้านคุณลักษณะ โดยการสอนให้นักศึกษาตระหนักถึงการตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีไหวพริบบุคลิกภาพ การรับฟังผู้อื่น และการรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล วงศ์เสรี; และคณะ (2557) และ วิรตี สุขสำราญ (2560)
4. ด้านบัณฑิตที่จบแล้วมาทำงานโดยทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ควรมีการผลิตบุคลากรออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมต่อการทำงานในอุตสาหกรรมธุรกิจการบิณ สอดคล้องกับงานวิจัย ณุสิรินทร์ หลิมวิรัตน์ (2557)

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนานักศึกษาซึ่งกำลังศึกษาในหลักสูตรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาที่กำลังจะจบและต้องการทำงานในธุรกิจการบิณ
2. ควรนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนาหลักสูตรที่จะมีขึ้นในครั้งต่อไป โดยมุ่งเน้นนักศึกษาจะไปทำงานในธุรกิจการบิณ ด้านความรู้ คือความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบมาตรฐานของกรมการบิณระหว่างประเทศ และด้านทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะภาษาที่ 3 ที่เอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในสายการบิณ โดยให้รูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายให้สอดคล้องกับวิชาชีพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎิญา มูลศรี. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท. วารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา. 7(1): 14-24.
- กิตติพันธ์ รุจิรกุล. (2539). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: โอ เอส เฮาส์.
- จำรัส ปิติกุลสถิตย์. (2546). ธุรกิจการบิน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารูจัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์. (2557). การพัฒนายุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์; ปาริฉัตร พรหมสวัสดิ์; และ รุ่งรวี คล้ายสุวรรณ. (2561). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการ กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. 14(1): 31-41.
- ทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ. (2555). การพัฒนาสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม. สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- พรพิมล พิทักษ์ธรรม. (2559). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอภินิหาร 4: กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอนิตส์ตรีจำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2562). สถิติของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในสาขาธุรกิจการบินของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยฯ.
- ยุนิดา วิริโย. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน. นครราชสีมา: สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัฏฏะ คลาสสิฟายด์ส. (2555). ธุรกิจการบินเรียนที่ไหนดี?. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- วิรตี สุขสำราญ. (2560). แนวทางการใช้สมรรถนะในการคัดเลือกพนักงานบริการส่วนหน้าสำหรับโรงแรม 3 ดาว กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



- สมบุญรณ์ เหล่าทอง. (2551). การศึกษาขีดความสามารถและความคาดหวังจากประชาชนของนักการเมือง  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
ยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์. สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2555). ธุรกิจสายการบิน Airline Business. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุจิตต์ ห่วงสุวรรณ; และ พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง. (2558). การวิเคราะห์สมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาผู้จัดการ  
ท่าอากาศยานนานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย  
ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 5(3): 316-333.
- สุนิต โชติกุล. (2553). การศึกษาสมรรถนะตนเองของพยาบาลประจำกลุ่มภารกิจหัวหน้าพยาบาลศูนย์บริการ  
สาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. วารสารกองการพยาบาล. 37(2): 15-26.
- เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัด  
สงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2547). Career Development in Practice. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- เอกพล วงศ์ไสรี; และคณะ. (2557). การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียม  
ความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน: ระนอง พังงา  
ภูเก็ต กระบี่ และตรัง. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยภูเก็ต.