

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

กรณีศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

AIRLINE STAFF COMPETENCY: A CASE STUDY OF AIRLINE BUSINESS GRADUATE STUDENTS, SUAN DUSIT UNIVERSITY

ศุภิสรา ทองจรุญ ฤกษ์ชัย วิทยาลัยสารพัดช่าง

Supitsara Thongjaroon¹, Krit Witthawassamrankul²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ 3) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 300 กลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test (Independent Sample t-test) ค่าสถิติ F-test (One-way ANOVA) หลังจากนั้นนำผลการวิจัยที่ได้มาเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) โดยการสัมภาษณ์หัวหน้างานของ บัณฑิตแต่ละสายการบิน จำนวนทั้งสิ้น 10 คน มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อหาข้อสรุป ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบินโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด (= 4.36) มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดในด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านทักษะและด้านความรู้ และด้านแรงจูงใจตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตเร่งด่วนมี 4 ประการได้แก่ 1) ด้านความรู้ โดยสนับสนุนให้นักศึกษามีการฝึกฝนภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น 2) ด้านทักษะ การสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดความคุ้นเคยต่อการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการใช้โปรแกรมของทางสายการบิน รวมทั้งทักษะการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า 3) ด้านคุณลักษณะ โดยการสอนให้นักศึกษาตระหนักถึงการตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีไหวพริบ บุคลิกภาพ การรับฟังผู้อื่น และการรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และ 4) ด้านบัณฑิตที่จบแล้วมาทำงาน โดยทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิตควรมีการผลิตบุคลากรออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมต่อการทำงานในอุตสาหกรรมธุรกิจการบิน

คำสำคัญ: สมรรถนะการปฏิบัติงาน, สายการบิน, บัณฑิตศึกษาสาขาธุรกิจการบิน, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Abstract

The objectives of this research were 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, Suan Dusit University classified by personal graduates factors in the field of Airline Business, Suan Dusit University and 3) to find ways to improve the graduates competency in the field of Airline Business, Suan Dusit University. 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). After getting the research results, the 10 key informants were interviewed to offer guidelines for the development of the operational competency of the Airline Business graduates, Suan Dusit University. 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, Suan Dusit University, 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, Suan Dusit University with gender, age, education level working period different positions, the overall competency was significantly different at 0.05.

Guidelines for the development of the job competency of graduates in the field of the Airline Business, Suan Dusit University 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 Suan Dusit University should have the production of personnel have the efficiency suitable for working in the airline business.

Keywords: Competency, Airline, Airline Business Graduate Students, Suan Dusit University

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจการบินได้มีการเติบโตขึ้นอย่างมาก จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานทางด้านนี้ให้มากขึ้น การศึกษาที่เกี่ยวกับทางด้านธุรกิจการบินจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยพัฒนาคุณภาพทางด้านปัญญา บุคลิกภาพ และการดำรงชีวิต อยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่น หลายมหาวิทยาลัยได้มีการเปิดสอนในด้านสาขาการบิน เพราะเกิดจากการคาดการณ์แนวโน้มอนาคต ทางด้านการตลาดของสายการบินที่มีแนวโน้มต้องการบุคลากรในการประกอบอาชีพทางด้านสายการบินมากขึ้น มหาวิทยาลัยจึงนำ บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านสายการบินมาเป็นผู้ถ่ายทอดวิชาความรู้ในการจัดการ เรียนการสอนให้สอดคล้องตามสภาพการเปลี่ยนแปลงให้เกิดประโยชน์อันสูงสุดทั้งในด้านการศึกษาและทักษะการประกอบอาชีพ

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยงและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้เปิด หลักสูตร สาขาธุรกิจการบิน ในการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากกว่า 14 ปี รวมถึงปัจจุบัน โดยแต่ละปีการศึกษาจะมีนักศึกษาที่สำเร็จ การศึกษาและได้งานทำจนถึงปัจจุบันมียอดรวม 1,079 คน โดยได้มีการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบ ตลอดจนจนระยะเวลาการเปิดการเรียนการสอน นั้น พบว่าจำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 – 2558 นั้น (ตาราง ที่ 1) ได้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่สามารถนำไปประกอบอาชีพในสายงานภาคบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ ผลลัพธ์ของผู้เรียนประสบความสำเร็จในอาชีพด้านการปฏิบัติงานในสายการบิน และยังส่งผลให้สถาบันรับนักศึกษาเข้าศึกษาโดยให้ เป็นไปตามเป้าหมายของแผนการรับโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด (รายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตร SAR-มคอ.7,2561)

| ปีการศึกษาที่สำเร็จการศึกษา | 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 |

ตารางที่ 1 จำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีการศึกษา 2549-2558

ปัจจุบันสายงานอาชีพนี้ สมรรถนะถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการแข่งขันการเข้าทำงานที่สูงขึ้น สมรรถนะ (Competency) ในความหมายของ McClelland (1999) หมายถึง บุคลิกภาพ ความรู้ ค่านิยม ทักษะคติ ลักษณะส่วนบุคคล รวมทั้งแรงจูงใจที่ซ่อนอยู่ในแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการสร้างผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานงานที่รับผิดชอบ และยังแสดงถึงความสำเร็จของงานทำให้เกิดความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน (สุนิต โชติกุล, 2553) สมรรถนะต่าง ๆ ที่จำเป็นอย่างได้แก่

1. ทักษะ (Skills) หมายถึง ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยความมุ่งมั่นจากจิตใจ และร่างกาย
2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการอธิบาย ถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ให้เพื่อน ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ ใช้ในการปฏิบัติงานได้จนเป็น ผลสำเร็จ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) ได้แก่ เจตคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) ความเชื่อ (Beliefs) หรือภาพลักษณ์ส่วนตัว (Self – image) ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา
4. บุคลิกลักษณะประจำตัว (Traits) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่มีการตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
5. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เป็นแรงขับ (Drive) ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิด หรือความต้องการซึ่งเป็นต้นเหตุของการแสดงออกในรูปของพฤติกรรม ซึ่งถ้าหากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาได้เข้าทำงานและไม่มียึดประกอบสมรรถนะเหล่านี้ก็จะเกิดความลำบากต่อตัวบัณฑิตเอง

บัณฑิตที่ไปปฏิบัติงานหากไม่มีสมรรถนะต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น อาจส่งผลให้บัณฑิตปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพจากการศึกษา สัมภาษณ์กับหัวหน้าของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบินในสายการบินต่างๆ เมื่อก่อนการศึกษา (Pre-Initial Study) นั้นพบว่าทางสายการบินพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตแต่ยังคงขาดองค์ความรู้บางอย่างต่อการปฏิบัติงานจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาหาข้อมูลให้ลึกขึ้น เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีเพศแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีอายุแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานใน

ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บัณฑิตสาขาธุรกิจการbins มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่วิชาเอกแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บัณฑิตสาขาธุรกิจการbins มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 บัณฑิตสาขาธุรกิจการbins มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับสมรรถนะของนักศึกษาสาขาธุรกิจการbins ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนเป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัย สาขาธุรกิจการbinsอื่น ๆ ได้ วางแผนในการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาการศึกษาในสาขาได้
2. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาในสาขาธุรกิจการbins
3. เป็นแนวทางหนึ่งให้กับสาขาธุรกิจการbins ได้พัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2547) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ 2 กลุ่ม คือ 1) บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยและ 2) กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมา ของแต่ละบุคคลนั้น โดยสามารถวัดจากการสังเกต

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2547) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ 4 แบบ คือ แบบที่ 1 คือ พฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่แตกต่างกัน สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล แบบที่ 2 เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางธุรกิจ แบบที่ 3 Performance Management System: PMS เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แบบที่ 4 ปัจจัยที่ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นการวัดพฤติกรรม ซึ่งเป็นการกวัดปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการทำงาน (Process) มากกว่าวัดผลงานที่เกิดขึ้น และ (Output/Outcome) เป็นการวัดที่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของงาน

เรชา ชูสุวรรณ (2550) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะ ความสามารถที่มาจากตัวบุคคลนั้นๆ โดยสะท้อนให้เห็นในรูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่มีการแสดงถึงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลทำให้เกิดผลลัพธ์อันสูงสุด (Superior Performance) และสิ่งที่องค์กรต้องการและคาดหวังจากการค้นหาที่ได้รับจากพื้นฐานความรู้ ทักษะ วิธีคิด คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ

สรุปได้ว่าสมรรถนะ หมายถึง ทักษะ องค์ประกอบของความรู้ และทัศนคติ ของบุคคลนั้นๆ ที่พึงมีต่อการปฏิบัติงานหน้าที่ในองค์กร โดยทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันสูงสุด

องค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland (1999) มี 5 ส่วนคือ

1. ทักษะ (Skills) หมายถึง ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยความมุ่งมั่นจากจิตใจ และร่างกาย
2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการอธิบาย ถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ให้เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้ บังคับบัญชา และสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ ใช้ในการปฏิบัติงานได้จนเป็นผลสำเร็จ
3. ความติดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) ได้แก่ เจตคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) ความเชื่อ (Beliefs) หรือภาพลักษณ์ส่วนตน (Self – image) ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา
4. บุคลิกลักษณะประจำตัว (Traits) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่มีการตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ
5. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เป็นแรงขับ (Drive) ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิด หรือความต้องการซึ่งเป็นต้นเหตุของการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรม

ประโยชน์ของสมรรถนะ

ทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ (2555) ได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ในองค์กร เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานดังนี้

1. ช่วยคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดี มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ รวมทั้งพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้ตรงตามความต้องการขององค์กร
 2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขีดความสามารถของตัวเอง และจะต้องพัฒนาในเรื่องใดบ้าง
 3. การจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในองค์กรเพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดการพัฒนาอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
 4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน ให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยทราบถึงการใช้สมรรถนะว่าต้องใช้ตัวไหนบ้างจากผลลัพธ์ของตัวชี้วัด
 5. มีการวัดสมรรถนะ โดยการตรวจสอบได้ว่าพนักงานบุคคลนั้นประสบความสำเร็จด้วยขีดความสามารถของตนเอง
 6. หล่อหลอมและปรับสมรรถนะทุกคนให้มีสมรรถนะที่ดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรและเกิดผลงานที่ดีทั้งต่อองค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาและก่อให้เกิดผลงานที่ดีต่อตนเองโดยถ้าเกิดขึ้นในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะองค์กร อย่างเช่น (Creative Thinking) ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรการคิดสร้างสรรค์ เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์
- สรุปได้ว่าการประยุกต์ใช้แนวคิดสมรรถนะทำให้เกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ซึ่งสัมพันธ์กันในทุกระดับขององค์กร และจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจการบินได้ศึกษาและพัฒนาตามรูปแบบองค์ประกอบของสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน คือ ทักษะ ความรู้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัว และแรงจูงใจ

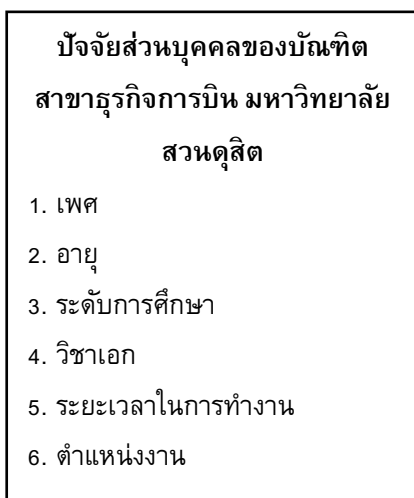
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

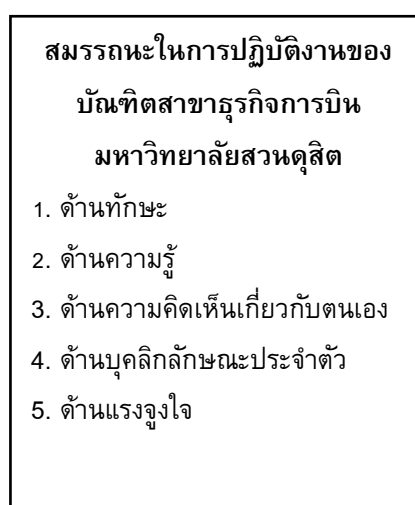
ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ในที่นี้คือ ปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา วิชาเอก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน

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

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามเพื่อศึกษาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยแจกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา วิชาเอก ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบัณฑิตจากหัวหน้างานซึ่งบัณฑิตกำลังทำงานอยู่

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด สามารถเลือกตอบคำตอบเดียว ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. วิชาเอก 5. ระยะเวลาในการทำงาน 6. ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตซึ่งประกอบด้วย 1. สมรรถนะด้านทักษะ 2. สมรรถนะด้านความรู้ 3. สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4. สมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว 5. สมรรถนะด้านแรงจูงใจ คำถามแต่ละสมรรถนะจำนวน 7 ข้อ รวม 35 ข้อ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 นี้มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยมี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีการให้คะแนนตามระดับดังนี้

| | | |
|---|---------------------------------|-----------------------|
| 5 | หมายถึงมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน | อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึงมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน | อยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึงมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน | อยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึงมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน | อยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึงมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน | อยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านแล้วจึงได้ทดลองแจก (Tryout) จำนวน 40 ชุดกับบัณฑิตหลักสูตรธุรกิจการบินมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ 0.9820

การสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์หัวหน้างานของบัณฑิตหลักสูตรธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 10 คน ดังตารางที่ 3.3 ตารางที่ 2 สัมภาษณ์หัวหน้างานของบัณฑิต

| ลำดับ | ตำแหน่ง | อายุ (ปี) | อายุ งาน (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 customer officer | Ground Service | 30 | 5 | หญิง | Thai lion Air | Ground Customer Service |
| 8 | Senior customer officer | Ground Service | 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 |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม คือ วันที่ 7 - 21 มีนาคม 2563 หลังจากนั้นจึงได้สัมภาษณ์หัวหน้างานของบัณฑิตแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในวันที่ 1-5 เมษายน 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้ใช้สถิติและวิธีการในการวิเคราะห์ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อบรรยายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน โดยได้นำมาแจกแจงจำนวนและนำเสนอเป็นค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD)

3. การวิเคราะห์ข้อความการสัมภาษณ์ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ออกเป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและระดับสมรรถนะของบัณฑิต ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มตัวอย่างบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเทียบเท่า จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเอกเกี่ยวกับธุรกิจการบินโดยส่วนใหญ่ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวนมากที่สุด 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานบริการภาคพื้นโดยส่วนใหญ่เป็นจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 (ตามตารางที่ 3)

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

| (n=300) | | |
|---------|------------|--------|
| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ชาย | 77 | 25.7 |
| หญิง | 223 | 74.3 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 3.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

| (n=300) | | |
|----------|------------|--------|
| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 21-25 ปี | 65 | 21.7 |
| 26-30 ปี | 73 | 24.3 |
| 31-35 ปี | 150 | 50.0 |
| 36-40 ปี | 12 | 4.0 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 3.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างครึ่งหนึ่งมีอายุ 31-35 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาได้แก่ อายุ 26-30 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 อายุ 21-25 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และอายุ 36-40 ปี จำนวนน้อยที่สุดเพียง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

| (n=300) | | |
|--------------------|------------|--------|
| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ปริญญาตรีเทียบเท่า | 288 | 96.0 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 12 | 4.0 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 3.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเทียบเท่าจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 ส่วนที่เหลือจบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวิชาเอก

| (n=300) | | |
|---------------------|------------|--------|
| วิชาเอก | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ธุรกิจการบิน | 290 | 96.7 |
| ธุรกิจการโรงแรม | 4 | 1.3 |
| ธุรกิจการท่องเที่ยว | 6 | 2.0 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 3.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาเอกคือ ธุรกิจการบิน จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา ธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 และธุรกิจการโรงแรม จำนวนน้อยที่สุดเพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| (n=300) | | |
|--------------------|------------|--------|
| ระยะเวลาในการทำงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ปี | 5 | 1.7 |
| 1-3 ปี | 74 | 24.7 |
| 3-5 ปี | 74 | 24.7 |
| มากกว่า 5 ปี | 147 | 49.0 |
| รวม | 300 | 100.0 |

จากตารางที่ 3.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวนมากที่สุด 147 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี จำนวนเท่ากัน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

| (n=300) | | |
|----------------------------------|------------|--------|
| ตำแหน่งงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| พนักงานบริการบนเครื่องบิน | 18 | 6.0 |
| หัวหน้าพนักงานบริการบนเครื่องบิน | 10 | 3.3 |
| พนักงานบริการภาคพื้น | 246 | 82.0 |
| หัวหน้าพนักงานบริการภาคพื้น | 18 | 6.0 |
| อื่นๆ | 8 | 2.7 |
| รวม | 300 | 100.0 |

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (n=300)

| 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 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบินโดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดในด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ($\bar{X} = 4.45$) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ($\bar{X} = 4.43$) ด้านทักษะและด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.35$) และด้านแรงจูงใจ ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

สรุป

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชีโดยภาพรวมในระดับ 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 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานระดับมากที่สุดเพียง 3 ประเด็นได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ($\bar{X} = 4.02$) ทักษะด้านภาษา เช่นภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 3.99$) กิจกรรม และสวัสดิการอื่น นอกเหนือจากที่องค์กรจัดให้ ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ ส่วนประเด็นอื่นๆ ที่พบจะมีสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตพบว่า

- 1) บัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีเพศแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว แตกต่างกัน ส่วนด้านแรงจูงใจพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ($P = 0.0005^*$)
- 2) บัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีอายุแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจแตกต่างกัน ส่วนด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ($P = 0.002^*$)
- 3) บัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านแรงจูงใจ แตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ($P = 0.0004^*$)
- 4) บัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่วิชาเอกแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านแรงจูงใจแตกต่างกัน ส่วนด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านแรงจูงใจพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ($P = 0.108$)
- 5) บัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวแตกต่างกัน ส่วนด้านทักษะ และด้านแรงจูงใจพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ($P = 0.0007^*$)
- 6) บัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านแรงจูงใจแตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ($P = 0.0001^*$)

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบัญชี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ประกอบด้วย 4 แนวทางสำคัญเร่งด่วน ได้แก่ 1) ด้านความรู้ โดยสนับสนุนให้นักศึกษามีการฝึกฝนภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนที่เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารแต่ละชาติ การบริการด้านสัมภาระ งานด้านลานจอด วัฒนธรรมแต่ละสายการบิน รวมทั้งความรู้ทั่วไปในสนามบิน เพื่อให้เหมาะสมต่อการทำงานในแต่ละแผนก 2) ด้านทักษะ การสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดความคุ้นเคยต่อการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นวิทยุสื่อสาร อุปกรณ์การทำงานในสำนักงาน และการใช้โปรแกรมของทางสายการบิน รวมทั้งทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการทำงานร่วมกับผู้อื่น จากการจัดการเรียนการสอนที่สอดแทรกความรู้ และประสบการณ์ตรงเข้าไปในรายวิชาให้เพิ่มมากขึ้น โดยจัดโครงการอบรม หรือการจัดทัศนศึกษาเพื่อให้วิทยากรที่มีความรู้

ความเชี่ยวชาญทางด้านเฉพาะให้ความรู้นักศึกษาได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลอันสูงสุดต่อตัวนักศึกษา 3) ด้านคุณลักษณะ โดยการสอนให้นักศึกษาตระหนักถึงการตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีไหวพริบ บุคลิกภาพ การรับฟังผู้อื่น และการรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เน้นย้ำอย่างมากเพื่อให้นักศึกษาเข้าใจถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากนักศึกษาไม่ตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้ อันจะเกิดผลกระทบที่ไม่ดีต่อตัวนักศึกษาเอง และ 4) ด้านบัณฑิตที่จบแล้วมาทำงาน โดยทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิตควรมีการผลิตบุคลากรออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมต่อการทำงานในอุตสาหกรรมธุรกิจการบิน และควรจัดการเรียนการสอนที่สอดแทรกเพิ่มพูนความรู้ในด้านภาษาพูด และภาษาอังกฤษ เพื่อให้มีองค์ความรู้ที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานในแผนกงานด้านภาษาในสายการบิน

อภิปรายผล

จากจากรูปผลการศึกษานำเสนอข้างต้น ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะขออภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ด้านทักษะ ที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมี คือ บุคลิกลักษณะประจำตัว ในเรื่องของทักษะพื้นฐานในการบริการ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ และไม่ก่อผลเสียแก่บุคคลอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) และ กฤษติญา มุลศรี (2561) ทักษะพื้นฐานในการกิจของตนเอง ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสมดุล และการทำงาน อันเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความตั้งใจ ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณุสิรินทร์ หลิมวิรัตน์ (2557), เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) และ พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) และทักษะในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน เพื่อให้เกิด ความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่าง สมานฉันท์และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ไม่เกิดการล่าช้า ชัดแย้งกัน หรือเสื่อมถอยกัน การประสานงาน เป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากรเป็นสำคัญ

2. ด้านทักษะ ที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ควรพัฒนา คือ ทักษะด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น ซึ่งภาษาอังกฤษเป็นทักษะพื้นฐานที่มีความสำคัญอันดับต้นๆในโลกปัจจุบัน เนื่องจากเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน ตลอดจนเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทักษะด้านภาษาอังกฤษมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นภาษาหลักในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล วงศ์เสรี และคณะ (2557), วิรตี สุขสำราญ (2560), กฤษติญา มุลศรี (2561) และ ณุสิรินทร์ หลิมวิรัตน์, ปาริฉัตร พรหมสวัสดิ์ และ รุ่งรวี คล้ายสุวรรณ (2561) และทักษะการสื่อสารและสนใจแก่ผู้ร่วมงานหรือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรตี สุขสำราญ (2560)

3. ด้านความรู้ อันเป็นความสามารถในการอธิบาย ถ่ายทอดความรู้ที่มีอยู่ให้เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ ใช้ในการปฏิบัติงานได้จนเป็นผลสำเร็จที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมี คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานในการสามารถวิเคราะห์แก้ไข ปัญหาการเฉพาะหน้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรตี สุขสำราญ (2560) และ ณุสิรินทร์ หลิมวิรัตน์, ปาริฉัตร พรหมสวัสดิ์ และ รุ่งรวี คล้ายสุวรรณ (2561) รองลงมาได้แก่ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างขอบเขตของงาน และภารกิจของตน ความรอบรู้ข่าวสารเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน ด้านความรู้ที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ควรพัฒนา คือความรู้เรื่องสนทนาของ สายการบิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557), เอกพล วงศ์เสรี และคณะ (2557), สุจิต ห่วงสุวรรณ และพลสันท์ โพธิ์ศรีทอง (2558) และ ยุนิดา วิริโย (2560) และความสามารถเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน องค์กรและสังคม ซึ่งทักษะดังกล่าว จะสร้างสมขึ้นมาจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการทำงาน และการเรียนรู้ของตัวบุคคลเป็นสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัย

4. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง เกี่ยวกับเจตคติ ค่านิยม ความเชื่อ หรือภาพลักษณ์ส่วนตัว ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมาที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมี คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม อันเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถแสดงออกอันเป็นที่ต้องการของธุรกิจ และสังคมในด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยม จิตสำนึก การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมอย่างมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุนิดา วิริโย (2560) รองลงมาได้แก่ การตอบสนองความพึงพอใจของ ลูกค้า และการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและทันต่อเวลา อันเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของบุคลากร

ภาคบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล วงศ์เสรี และคณะ (2557) และ ยูนิดา วิริโย (2560) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ควรพัฒนา คือความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งการเพิ่มพูนทักษะ โดยผ่านการฝึกอบรม การฝึกอบรมที่ดีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน จึงเท่ากับเป็นการเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร ช่วยทำให้เกิดเจตคติที่ดีกับองค์กรซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจที่สำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณุสิรินทร์ หล่มวิรัตน์ (2557), เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) และ สฐิต ห่วงสุวรรณ และพลสันต์ โพธิ์ศรีทอง (2558)

ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว อันเป็นลักษณะทางกายภาพที่มีการตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมี คือ การควบคุมอารมณ์ มีความอดทนอดกลั้น และมีความอดกลั้น ซึ่งเป็นความสามารถในการควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ การคิดเชิงบวก การควบคุมความรู้สึกให้ใจเย็น พยายามนิ่งไว้ก่อน และปล่อยวาง มีความมั่นคงทางอารมณ์อยู่ตลอดเวลา อดทนต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ซึ่งเป็นพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่สำคัญมากต่องานด้านการบริการ รองลงมาได้แก่ ความสนใจที่จะพัฒนาตนเอง ความซื่อสัตย์ และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี โดยมนุษย์สัมพันธ์จะเป็นกลวิธีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนมนุษย์ให้มาทำกิจกรรมร่วมกันแบบเต็มใจ และบุคคลที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดีจะเป็นบุคคลที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย มีจิตสาธารณะที่เป็นที่รักใคร่ของผู้อื่นใครเห็นใครก็อยากอยู่ใกล้ มนุษย์สัมพันธ์จึงเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลแรงจูงใจหรือสาเหตุภายในของบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการสามารถเอาชนะจิตใจผู้อื่นให้คล้อยตามจนสามารถทำงานนั้นๆ ได้สำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยูนิดา วิริโย (2560) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ในภาพรวมเป็นสมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีค่าคะแนนในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) ซึ่งอาจจะมาจากสาเหตุของการที่บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตประสงค์ที่อยากจะเรียนและมีความตั้งใจอยากที่จะทำงานในสายธุรกิจการบินนี้ตั้งแต่แสดงในระดับค่าคะแนน

5) ด้านแรงจูงใจ อันประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ที่เป็นแรงขับให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิด หรือความต้องการซึ่งเป็นต้นเหตุของการแสดงออกในรูปของพฤติกรรม โดยบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุดเกี่ยวกับพนักงานหรือเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รองลงมาได้แก่ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่ง และค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมแก่ความรู้และความสามารถ ตามลำดับ ด้านแรงจูงใจ ที่มีระดับคะแนนน้อยสุดคือ กิจกรรม และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากที่องค์กรจัดให้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร และการปรับตัว เป็นการเรียนรู้ที่จะอยู่ในองค์กร ซึ่งต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และปรับตัว จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่เป็นเพศชาย สมรรถนะการปฏิบัติงานในทักษะ ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และโดยรวมมากกว่าเพศหญิง และบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีอายุ 31-35 ปี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และโดยรวมน้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี รวมถึงบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีอายุ 31-40 ปี มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวน้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงอายุที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการบริการเช่นกัน และบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะ ด้านความรู้ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านแรงจูงใจก็จะ แตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตเร่งด่วนมี 4 ประการได้แก่

- 1) ด้านความรู้ โดยสนับสนุนให้นักศึกษามีการฝึกฝนภาษาอังกฤษ ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล วงศ์เสรี และคณะ (2557), ยูนิดา วิริโย (2560) และกฤษฎิญา มูลศรี (2561)
- 2) ด้านทักษะ การสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดความคุ้นเคยต่อการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการใช้โปรแกรมของทางสายการบิน รวมทั้งทักษะการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สฐิต ห่วงสุวรรณ และพลสันต์ โพธิ์ศรีทอง (2558) และ วิรตี สุขสำราญ (2560)
- 3) ด้านคุณลักษณะ โดยการสอนให้นักศึกษาตระหนักถึงการตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีไหวพริบ บุคลิกภาพ การรับฟังผู้อื่น และการรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล วงศ์เสรี และคณะ (2557) และวิรตี สุขสำราญ (2560)
- 4) ด้านบัณฑิตที่จบแล้วมาทำงาน โดยทางมหาวิทยาลัยสวนดุสิตควรมีการผลิตบุคลากรออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมต่อการทำงานในอุตสาหกรรมธุรกิจการบิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณุสิรินทร์ หล่มวิรัตน์ (2557)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

- 1) ควรนำผลการวิจัยไปพัฒนานักศึกษาซึ่งกำลังศึกษาในหลักสูตรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาที่กำลังจะจบและต้องการทำงานในธุรกิจการบิน
- 2) ควรนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการพัฒนาหลักสูตรที่จะมีขึ้นในครั้งต่อไป โดยมุ่งเน้นนักศึกษาก่อนจะไปทำงานในธุรกิจการบิน ด้านความรู้ คือความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบมาตรฐานของกรมการบินระหว่างประเทศ และด้านทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะภาษาที่ 3 ที่เอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในสายการบิน โดยใช้รูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายให้สอดคล้องกับวิชาชีพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะซึ่งบัณฑิตควรจะพัฒนาโดยมีพื้นฐานจากการศึกษาครั้งนี้ โดยการศึกษาจากผู้ประกอบการและผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนานักศึกษาในการทำงาน
- 2) ควรทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะโดยแยกประเภทกลุ่มสายการบินต่าง ๆ เช่น สายการบินต้นทุนต่ำ หรือสายการบินบริการเต็มรูปแบบ เพื่อที่จะได้ความแตกต่างในความคิดเห็น และมุมมองที่มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอขอบคุณ ดร.ธงชัย จีระดิษฐ์ ดร.ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา และดร.กิตติวัฒน์ วัชรราชวัลย์ ที่ได้ช่วยตรวจแบบสอบถาม และ และขอขอบคุณคณาจารย์สาขาธุรกิจการบินที่ให้คำแนะนำในการวิจัย หัวหน้างานบัณฑิตและบัณฑิตฯ ที่ให้ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพันธ์ รุจิรกุล. (2539). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โอ เอส เฮาส์.
- กฤษฎิญา มูลศรี. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาคธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท.วารสารสหวิทยาการวิจัย. ฉบับบัณฑิตศึกษา. ปีที่ 7. ฉบับที่ 1. หน้า 14-24.
- จรัส ปิติกุลสถิตย์. (2546). ธุรกิจการบิน. สถาบันราชภัฏภูเก็ต.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารูจัก **COMPETENCY** กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐรินทร์ หล่มวิรัตน์ (2557). การพัฒนายุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน เพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐรินทร์ หล่มวิรัตน์, ปาริฉัตร พรหมสวัสดิ์ และ รุ่งรวี คล้ายสุวรรณ. (2561). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการกรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1, หน้า 31-41.
- ทัศนวรรณ แก้วศรีหน่อ. (2555). การพัฒนาสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบนด์ค็อก กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ . (2554) . ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ . วิทยานิพนธ์ ปริญญาพุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. 2562. สถิติของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในสาขาธุรกิจการบินของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.

- ยุนิดา วิริโย. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีสุรนารี.
- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิฏฐะ คลาสสิฟายด์ส. (2555). ธุรกิจการบินเรียนที่ไหนดี?. กรุงเทพฯ.
- วิรตี สุขสำราญ. (2560). แนวทางการใช้สมรรถนะในการคัดเลือกพนักงานบริการส่วนหน้าสำหรับโรงแรม 3 ดาว กรณีศึกษา
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมบูรณ์ เหล่าทอง. (2551). การศึกษาขีดความสามารถและความคาดหวังจากประชาชนของนักการเมืององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สมยศ วัฒนากมลชัย. (2555). ธุรกิจสายการบิน **Airline Business**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุจิต ห่วงสุวรรณ และพลสันห์ โพธิ์ศรีทอง. (2558). การวิเคราะห์สมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาผู้จัดการท่าอากาศยาน
นานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ปีที่
5 ฉบับที่ 3. หน้า 316-333.
- สุนิต โชติกุล. (2553). การศึกษาสมรรถนะตนเองของพยาบาลประจำกลุ่มภารกิจหัวหน้าพยาบาลศูนย์บริการ สาธารณสุข สำนัก
อนามัย กรุงเทพมหานคร. วารสารกองการพยาบาล ปีที่ 37 ฉบับที่ 2. หน้า 15-26.
- เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2547). **Career Development in Practice**. กรุงเทพฯ ฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- เอกพล วงศ์เสรี และคณะ (2557). การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับ
ประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน: ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง. ภูเก็ต. มหาวิทยาลัย
ภูเก็ต.