

แนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน*

THE TRAINING MANAGEMENT APPROACHES FOR DEVELOPING THE PERSONNEL AIRSIDE COMPETENCY IN THE AVIATION FIELD

กมล น้อยทองเล็ก

Kamol Noitonglek

พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง

Pollasanha Positong

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Eastern Asia University, Thailand

E-mail: kamol1954@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบิน 2) เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน และ 3) เพื่อประเมินแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมกับสถาบันการบินพลเรือน จำนวน 265 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการประชุมกลุ่ม จำนวน 7 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการประเมินแนวทาง จำนวน 15 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 292 คน ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี ซึ่งประกอบด้วย การวิจัยในเชิงคุณภาพ และการวิจัยในเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสอบถาม และแบบประเมินแนวทาง สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ปัจจัย ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบิน ได้แก่ ความต้องการในการอบรม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ปัจจัยวัฒนธรรมการพัฒนาและฝึกอบรม และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) แนวทางการจัดการการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2.1) สมรรถนะที่จำเป็น ได้แก่ การจงใจ การเข้า - ออกสนามบิน การตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง และการกวาดและการล้าง

* Received 23 April 2021; Revised 1 May 2021; Accepted 13 May 2021



ทำความสะอาดลานจอด 2.2) เนื้อหา 2.3) วัตถุประสงค์ และ 2.4) ตัวชี้วัดประเมินผล และ 3) การประเมินแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ที่ตั้งไว้ มีความถูกต้อง เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การจัดการ, การฝึกอบรม, สมรรถนะเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติการในเขตการบิน

Abstract

This research article was mixed - method with an interviews and survey research aimed to 1) study the state of training development in the aviation field, 2) determine the training management approaches for developing the personnel airside competency, and 3) Assess suitability of the training approaches for developing the personnel airside competency. Sample size was 292 personnel airside operation authorities, 5 specialists in the aviation field participated in in - depth interview, 7 specialists in the aviation field participated in focus group, and 15 specialists in the aviation field participated in the suitability assessment of the training approaches. The tools used in the research were in - depth interviews, questionnaires, and evaluation form. Statistics used in data analysis were mean, standard deviation, and factor analysis. The results of the research found that 1) Overall, the training need for developing the personnel airside competency was at high level, the cultural development factors was at high level, and the motivation factors was at high level. 2) The training management approaches for developing the personnel airside competency could be characterized as a set of 2.1) the required competencies including motivation, airport access, inspection of the movement area and obstacle, and sweeping and cleaning for parking lots 2.2) content 2.3) purpose and 2.4) evaluation indicators for developing the personnel airside competency and, 3) the suitability of the training management approaches for developing the personnel airside competency is rated to be at highest with low variance.

Keywords: Management, Training, Personnel competency, Airside operation

บทนำ

ตั้งแต่ประเทศไทยได้ลงนามเป็นภาคีสมาชิกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2490 ได้นำมาตรฐานและข้อแนะนำในการปฏิบัติ (SARPs - Standards and Recommended Practices) ในด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศมากำหนดเป็นพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 เพื่อบังคับใช้และกำกับดูแลกิจกรรมการบินพลเรือนของประเทศ แต่ไม่ได้นำองค์ความรู้ในด้านการบินพลเรือนมาจัดให้มีการเรียนการสอนในสถานศึกษาระดับอาชีวและอุดมศึกษา (สถาบันการบินพลเรือน, 2562)

ซึ่งต่อมาเมื่อกลางปี พ.ศ. 2558 ICAO ได้มาตรวจประเมินความปลอดภัยในด้านการบิน (ICAO's Universal Safety Oversight Audit Programme: USOAP) ผลการประเมินกิจกรรมที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านการบิน (Aviation Safety) ต่ำกว่ามาตรฐาน จึงปักธงแดงให้กับประเทศไทยในเว็บไซต์ของ ICAO เพื่อเป็นการแจ้งเตือนให้ประเทศสมาชิก ICAO ได้รับทราบถึงความเสี่ยงในด้านการบินของประเทศไทย ทั้งนี้ เนื่องจากที่ผ่านมาประเทศไทยไม่ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนให้ไปตามมาตรฐานสากล ไม่ได้แก้ไขกฎหมายทางด้านการบินพลเรือนให้ทันสมัยเพื่อรองรับความเติบโตด้านการบิน โดยเฉพาะการไม่พัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ รวมถึงการไม่มีมาตรฐานในการออกใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ หรือการตรวจสอบสายการบินที่เป็นมาตรฐาน (กรุงเทพธุรกิจ, 2560)

สำหรับปัญหาการไม่ได้พัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบนั้น เกิดจากการจัดการให้มีการเรียนการสอนเนื้อหาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบินในระดับอาชีวและอุดมศึกษาล่าช้า การเรียนการสอนดังกล่าว ได้เกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา เกิดขึ้นหลังจากที่ประเทศไทยได้ประกาศใช้ พรบ.การเดินอากาศ พ.ศ. 2497 เป็นเวลา 45 ปี (สถาบันการบินพลเรือน, 2562) ซึ่งปัจจุบันเนื้อหาวิชาและรายละเอียดในหลักสูตร ยังไม่ครอบคลุมกับความต้องการในการปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ไม่สามารถสรรหาบุคลากรที่จบการศึกษาในด้านการบินได้ตรงกับสายงานที่ต้องปฏิบัติเข้าปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ท่าอากาศยาน สายการบิน การให้บริการจราจรทางอากาศและองค์การกำกับดูแลกิจกรรมการบินพลเรือน โดยที่ผ่านมามีการต่าง ๆ เหล่านี้ได้ทำการพัฒนาศักยภาพการผลิตบุคลากรในด้านการบินด้วยการพัฒนาสมรรถนะด้านวิชาชีพ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ประกอบการวิชาชีพในด้านการบินได้รับการพัฒนาให้สามารถเติบโตตามขีดความสามารถที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพให้ปรากฏผลสำเร็จ เพื่อเพิ่มสมรรถนะในด้านวิชาชีพโดยใช้หลักสูตรการฝึกอบรม (Schermerhorn, J.R., 2011) ; (Quick, J.C. & Nelson, D.L., 2013) ที่สามารถพัฒนาความรู้ทักษะ และเจตคติทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านการบิน (สถาบันการบินพลเรือน, 2562) และความรับผิดชอบทางวิชาชีพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและในอนาคต (Ivancevich J. M. and



Konopaske, R., 2011) ได้อย่างสอดคล้องตามวัฒนธรรมการเรียนรู้ หรือวัฒนธรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งปัจจุบันกระแสการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยใช้การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกำลังได้รับความนิยมในระดับที่สูงมาก (Kandula, S. R. , 2013) ทั้งนี้ เพื่อแก้ปัญหาการสรรหาบุคลากรเข้าทำงานได้ไม่ตรงสายงานด้านการบิน

นอกจากนั้น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในด้านการบิน ยังสอดคล้องกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินซึ่งมีความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย และสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐที่มีการผลักดันส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านอุตสาหกรรมการบิน จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพการผลิตบุคลากรในด้านการบินขึ้นมารองรับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมการบิน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินเพื่อให้ได้แนวทางการจัดการที่มีความเป็นมาตรฐานรองรับตามมาตรฐานที่ ICAO กำหนดได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบินของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน
2. เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน
3. เพื่อประเมินแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed - method Research) ซึ่งประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในลักษณะของการสัมภาษณ์ และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะของการสำรวจ โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลสำคัญ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมกับสถาบันการบินพลเรือน จำนวนทั้งสิ้น 810 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมกับสถาบันการบินพลเรือน จำนวนทั้งสิ้น 265 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป

ของ Krejcie and Morgan จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) (Krejcie, R. V. & Morgan, D. W., 1970)

3. ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกวัฒนธรรมการพัฒนาและฝึกอบรมการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน และแรงจูงใจในการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญการปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 5 คน ซึ่งได้มาจากการใช้เทคนิคสโนว์บอล (Snowball Technique)

4. ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการประชุมกลุ่มเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญการปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 7 คน ซึ่งได้มาจากการใช้เทคนิคสโนว์บอล (Snowball Technique)

5. ผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการประเมินแนวทางการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญการปฏิบัติการในเขตการบิน จำนวน 15 คน ซึ่งได้มาจากการใช้เทคนิคสโนว์บอล (Snowball Technique)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกได้เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วัฒนธรรมการพัฒนาและฝึกอบรมการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้เชี่ยวชาญการปฏิบัติการในเขตการบินให้ความคิดเห็นเชิงลึกที่เป็นองค์ประกอบในประเด็นสำคัญเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการพัฒนาและฝึกอบรมการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ : The Index of Item Objective Congruence หรือค่า IOC อยู่ระหว่าง .80 - 1.00

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้เชี่ยวชาญการปฏิบัติการในเขตการบินให้ความคิดเห็นเชิงลึกที่เป็นองค์ประกอบในประเด็นสำคัญเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ : The Index of Item Objective Congruence หรือค่า IOC อยู่ระหว่าง .80 - 1.00

2. แบบสอบถามความคิดเห็น สภาพการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบินของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Likert, R., 1961) เห็นด้วย มาก ให้คะแนน 5 คะแนน เห็นด้วยค่อนข้างมาก ให้คะแนน 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน เห็นด้วยค่อนข้างน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน และเห็นด้วย น้อย ให้คะแนน 1 คะแนน ซึ่งได้ค่าดัชนีความ



สอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ : The Index of Item Objective Congruence หรือค่า IOC อยู่ระหว่าง .80 - 1.00 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .955

3. แบบประเมินแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (Likert, R., 1961) โดยมีความถูกต้อง ความเหมาะสม และความเป็นประโยชน์ เห็นด้วย มาก ให้คะแนน 5 คะแนน เห็นด้วย ค่อนข้างมาก ให้คะแนน 4 คะแนน เห็นด้วย ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน และ เห็นด้วย น้อย ให้คะแนน 1 คะแนน ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ : The Index of Item Objective Congruence หรือค่า IOC อยู่ระหว่าง .80 - 1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกวัฒนธรรมการพัฒนาและฝึกอบรมการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ ในเขตการบิน และแรงจูงใจในการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมาย

2. ขอความร่วมมือจาก บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสภาพการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบินของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน โดยผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถาม พร้อมซองเปล่าติดแสตมป์เพื่อส่งกลับมายังผู้วิจัย

3. จัดสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurs) เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

4. จัดส่งแบบประเมินแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน พร้อมซองเปล่าติดแสตมป์ไปยังผู้เชี่ยวชาญการปฏิบัติการในเขตการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) แล้วให้ส่งกลับมายังผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการสัมภาษณ์วัฒนธรรมการพัฒนาและฝึกอบรมการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน และแรงจูงใจในการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาด้วยการวิเคราะห์ค่าหลัก (Domain Analysis)

2. วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนาสภาพการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบินของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มองค์ประกอบที่สำคัญจำเป็น ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ตามวิธี Principal - Component Analysis (PC) และใช้วิธีหมุนแกนอโรทอนอลแบบวาริมกซ์ (Varimax Orthogonal)

4. การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurs) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาด้วยการวิเคราะห์คำหลัก (Domain analysis) เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ซึ่งเป็นการนำองค์ประกอบที่สำคัญจำเป็น มาทำการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็น เนื้อหา วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดการประเมินผล

5. วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนาการประเมินแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ความถูกต้อง ความเหมาะสม และความเป็นประโยชน์ ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. สภาพการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบินของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย ($\bar{X} = 4.01$; $SD = .71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความต้องการในการอบรมเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง ($\bar{X} = 4.16$; $SD = .64$) ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากสัตว์ ($\bar{X} = 4.06$; $SD = .64$) และ ด้านการเข้า - ออกเขตการบิน ($\bar{X} = 4.05$; $SD = .77$) ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความต้องการในการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบินของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ในภาพรวม และในรายด้าน

ความต้องการในการอบรม (ด้าน)	$\bar{X}$	SD	ระดับความต้องการ	อันดับที่
การตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง	4.16	.64	ค่อนข้างมาก	1
การเข้า - ออกเขตการบิน	4.05	.77	ค่อนข้างมาก	3
การกวาดและการล้างทำความสะอาดลานจอด	3.94	.74	ค่อนข้างมาก	5
การบริหารจัดการเกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากสัตว์	4.06	.64	ค่อนข้างมาก	2
การจัดสรรหลุมจอด	3.90	.90	ค่อนข้างมาก	6
การปฏิบัติเมื่อทัศนวิสัยต่ำ	3.97	.63	ค่อนข้างมาก	4
การปฏิบัติงานก่อสร้างในเขตการบิน	3.86	.90	ค่อนข้างมาก	7
ในภาพรวม	4.01	.71	ค่อนข้างมาก	-

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า 1) วัฒนธรรมการพัฒนาและฝึกอบรมการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการบิน ควรเน้นเรื่องของการประหยัดของบุคลากรปฏิบัติการ การสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติการกล้าคิดค้นเรื่องใหม่ ๆ ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อความปลอดภัย และการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติการมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจตาม



มาตรฐานความปลอดภัย 2) การทำให้บุคลากรปฏิบัติการรับรู้ได้ว่าองค์กรมีนโยบายในการทำงานที่ชัดเจน การทำให้บุคลากรปฏิบัติการรับรู้ได้ว่าแผนงานในการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้ และ การทำให้บุคลากรปฏิบัติการรับรู้ได้ว่างานที่ทำเป็นงานที่ท่านมีความถนัด เป็นการจูงใจเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

2. การกำหนดแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน พบว่า ผลการประชุมกลุ่มกับผู้เชี่ยวชาญการปฏิบัติการในเขตการบิน ได้สมรรถนะที่จำเป็น เนื้อหาการฝึกอบรม วัตถุประสงค์การฝึกอบรม และตัวชี้วัดการประเมินผลการฝึกอบรม ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน

สมรรถนะที่จำเป็น	วัตถุประสงค์การฝึกอบรม	ตัวชี้วัดการประเมินผลการฝึกอบรม
ด้านการจูงใจ มีเนื้อหา ดังนี้ 1) การรับรู้นโยบายในการทำงานขององค์กร 2) แผนงานในการปฏิบัติที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ 3) ความถนัดในงานที่ทำ 4) ความเหมาะสมของตำแหน่งงานกับปริมาณงาน 5) การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน 6) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 7) ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับ 8) การทำงานเป็นทีม 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) ความสุขในการทำงาน	1) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการรับรู้นโยบายขององค์กร 2) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการรับรู้แผนการดำเนินงานขององค์กร 3) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการรับรู้สิ่งที่ทำได้ดี 4) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการได้เรียนรู้ปริมาณงานตามภาระงานที่นำไปคำนวณหากำลังคนที่ต้องการ 5) เพื่อจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติการเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน 6) เพื่อนำไปสู่การคิดประดิษฐ์สิ่งของและเกิดแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ 7) เพื่อจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติการทำงานเต็มความสามารถ 8) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติการ เกิดกิจกรรมร่วมกัน จะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานได้ง่าย 9) เพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยและองค์ประกอบที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ 10) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	1) ประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของบุคลากรปฏิบัติการมากขึ้น 2) บุคลากรปฏิบัติการในแต่ละส่วนงานปฏิบัติงานได้สอดคล้องกัน 3) ปริมาณงานบุคลากรปฏิบัติการ เพิ่มขึ้น 4) ความพึงพอใจและเกิดความสุขในการทำงานบุคลากรปฏิบัติการ 5) ความภาคภูมิใจในการทำงาน ของบุคลากรปฏิบัติการ 6) นวัตกรรมใหม่ 7) บุคลากรปฏิบัติการทำงานเต็มความสามารถ 8) บุคลากรปฏิบัติการมีความสามัคคี และปริมาณงาน 9) สุขภาพจิตและสุขภาพกายของบุคลากรปฏิบัติการ 10) การร้องเรียน หรือ การประท้วง

สมรรถนะที่จำเป็น	วัตถุประสงค์การฝึกอบรม	ตัวชี้วัดการประเมินผลการฝึกอบรม
ด้านการเข้า - ออก สนามบิน มีเนื้อหา ดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับประเภทของการออกบัตรอนุญาตสำหรับบุคคลและยานพาหนะที่เข้า - ออกเขตการบิน 2) บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่ต้องใช้ยานพาหนะผ่านเข้า - ออกพื้นที่การบิน 3) การจัดทำบัญชีรายชื่อองค์กร บุคคล และยานพาหนะที่สามารถเข้า - ออกพื้นที่การบินได้ 4) ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควบคุมการเข้า - ออกเขตการบิน	1) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการมีความรู้เกี่ยวกับประเภทของการออกบัตรอนุญาตสำหรับบุคคลและยานพาหนะที่เข้า - ออกเขตการบิน 2) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ยานพาหนะผ่านเข้า - ออกพื้นที่การบิน 3) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการสามารถจัดทำบัญชีรายชื่อองค์กร บุคคล และยานพาหนะที่สามารถเข้า - ออกพื้นที่การบินได้ 4) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควบคุมการเข้า - ออกเขตการบิน	1) การใช้บัตรอนุญาตสำหรับบุคคลและยานพาหนะที่เข้า - ออกเขตการบิน ได้อย่างถูกต้อง 2) การปฏิบัติตามกฎและระเบียบในการของบุคคลและยานพาหนะที่เข้า - ออกเขตการบิน 3) การจัดทำบัญชีรายชื่อองค์กร บุคคล และยานพาหนะที่สามารถเข้า - ออกพื้นที่การบินได้ ได้อย่างถูกต้อง 4) ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ควบคุมการเข้า - ออกเขตการบิน และ ความผิดพลาดในการควบคุมการเข้า - ออกเขตการบิน
ด้านการตรวจพื้นที่ เคลื่อนไหวและพื้นผิว จำกัดสิ่งกีดขวาง มีเนื้อหา ดังนี้ 1) การบอกและประเมินสภาพพื้นผิวของทางวิ่งได้ด้วยสายตา 2) การตรวจการหลุดร่อนเสื่อมสภาพของวัสดุหอยดรอยต่อ 3) การตรวจไฟสนามบินและอุปกรณ์ติดตั้ง 4) การตรวจไฟสัญญาณและเครื่องหมายแสดงสิ่งกีดขวางของสิ่งกีดขวางที่ได้รับอนุญาต ที่ตั้งอยู่ทั้งในและนอกเขตสนามบิน 5) การตรวจวัดค่าความผิดของผิวทางวิ่ง	1) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการสามารถบอกและประเมินสภาพพื้นผิวของทางวิ่งได้ด้วยสายตา 2) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการสามารถตรวจการหลุดร่อน เสื่อมสภาพของวัสดุหอยดรอยต่อ 3) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการสามารถตรวจไฟสนามบินและอุปกรณ์ติดตั้ง 4) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการสามารถตรวจไฟสัญญาณและเครื่องหมายแสดงสิ่งกีดขวางของสิ่งกีดขวางที่ได้รับอนุญาต ที่ตั้งอยู่ทั้งในและนอกเขตสนามบิน ได้อย่างถูกต้อง 5) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการสามารถตรวจวัดค่าความผิดของผิวทางวิ่งได้อย่างถูกต้อง	1) ความรู้ในด้านลักษณะกายภาพของพื้นผิวทางวิ่งและการประเมินพื้นผิวได้อย่างถูกต้อง 2) ความรู้ในด้านลักษณะกายภาพของพื้นลานจอดและการจัดทำรายงาน 3) ความรู้ในด้านไฟฟ้าสนามบินและจำนวนดวงไฟที่ชำรุด 4) ความรู้ในด้านไฟสัญญาณและเครื่องหมายแสดงสิ่งกีดขวางและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง 5) รายงานตรวจวัดค่าความผิดของผิวทางวิ่ง โดยใช้การประมาณการจากร้อยละของพื้นที่บริเวณอากาศยานแตะพื้น (Touchdown zone) ที่ถูกปกคลุมด้วยคราบยาง



สมรรถนะที่จำเป็น	วัตถุประสงค์การฝึกอบรม	ตัวชี้วัดการประเมินผลการฝึกอบรม
ด้านการกวาดและ การล้างทำความสะอาด ลานจอด มีเนื้อหา ดังนี้		
1) การจัดทำรายงานการ กวาดและล้างทำความสะอาด ลานจอดหลังจากที่ มีการดำเนินการกวาด และล้างทำความสะอาด ทุกครั้ง	1) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการการจัดทำ รายงานการกวาดและล้างทำความสะอาด ลานจอดหลังจากที่มีการดำเนินการกวาดและ ล้างทำความสะอาดทุกครั้ง	1) การจัดทำรายงานการกวาดและล้างทำ ความสะอาดลานจอดได้อย่างถูกต้อง
2) การบันทึกการรายงาน เมื่อได้รับแจ้งจาก ผู้ปฏิบัติงานในลานจอด เมื่อพบเห็นสิ่ง แปลกปลอม และทราบ ประเภทของสิ่งผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถทำการจัดการ เองได้	2) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการสามารถบันทึก การรายงาน เมื่อได้รับแจ้งจากผู้ปฏิบัติงานใน ลานจอด เมื่อพบเห็นสิ่งแปลกปลอม และ ทราบประเภทของสิ่งผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำ การจัดการเองได้	2) บันทึกการรายงานได้อย่างถูกต้อง
3) การกำหนดความถี่ใน การกวาดและล้างทำ ความสะอาดลานจอด	3) เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติการสามารถคำนวณ การกวาดและล้างทำความสะอาดลานจอด ตามปริมาณการขึ้น - ลงของเที่ยวบิน	3) คำนวณการกวาดและล้างทำความสะอาด ลานจอดตามปริมาณการขึ้น - ลง ของเที่ยวบินได้อย่างถูกต้อง

3. ผลการประเมินแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ในภาพรวมและในรายด้าน พบว่า แนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน มีความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ในภาพรวมและในรายด้าน

รายการ	ความถูกต้อง			ความเป็นไปได้			ความเป็นประโยชน์		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
สมรรถนะที่จำเป็น	4.95	.40	มาก	4.93	.51	มาก	4.90	.35	มาก
เนื้อหา	4.92	.44	มาก	4.89	.45	มาก	4.92	.30	มาก
วัตถุประสงค์	4.84	.05	มาก	4.90	.38	มาก	4.82	.37	มาก
ตัวชี้วัดการประเมินผล	4.80	.23	มาก	4.85	.38	มาก	4.81	.35	มาก
โดยภาพรวม	4.94	.29	มาก	4.94	.25	มาก	4.95	.21	มาก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการbinของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbin พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง 2) ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากสัตว์ และ 3) ด้านการเข้า-ออกเขตการbin ซึ่งการปฏิบัติการทั้ง 3 ด้าน นั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อมาตรฐานความปลอดภัยในเขตการbin โดยพนักงานปฏิบัติการในเขตการbinต้องเป็นบุคคลที่มีสมรรถนะในการทำงานด้านความรู้ ทักษะ ความพร้อมในการปฏิบัติงานที่สูงมาก ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbinนั้น ควรเพิ่มประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ทั้งการฝึกอบรมในห้องเรียนและการฝึกปฏิบัติงานจริง และมีการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมร่วมด้วยขณะที่ในมุมมองทางกฎหมายนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Nassazi ที่ทำการศึกษถึงผลกระทบของการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานที่ได้รับผิดชอบ ซึ่งก่อให้เกิดความรู้ที่เฉพาะเจาะจงกับงานที่ได้รับผิดชอบ ทั้งการฝึกอบรมในห้องเรียนและการฝึกปฏิบัติงานจริง และมีการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมร่วมด้วย (Nassazi, A., 2013)

2. แนวทางการจัดการการฝึกอบรมสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ในเขตการbin จากสภาพการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการbinของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbin วัฒนธรรมการพัฒนาและฝึกอบรมการปฏิบัติการในเขตการbinของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbin และการมุ่งเน้นในการปฏิบัติการในเขตการbinของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbin มาทำการกำหนด 1) สมรรถนะที่จำเป็น 2) เนื้อหาการฝึกอบรม 3) วัตถุประสงค์การฝึกอบรม และ 4) ตัวชี้วัดการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbinเกิดการเรียนรู้ มีประสบการณ์ และมีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานความปลอดภัยในเขตการbin โดยเนื้อหาที่ต้องนำมาจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการbin ได้แก่ 1) เนื้อหาตามสมรรถนะด้านการมุ่งเน้น 2) เนื้อหาตามสมรรถนะด้านการเข้าออกสนามbin 3) เนื้อหาตามสมรรถนะด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง และ 4) เนื้อหาตามสมรรถนะด้านการกวาดและการล้างทำความสะอาดลานจอด ดังที่ Raymond ได้กล่าวถึงการนำความสามารถเชิงสมรรถนะมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าระบบการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรในองค์กร แล้ว นำไปสู่การพัฒนา ทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อการทำงานได้ (Raymond, N. A. , 2010) นอกจากนี้



ความสามารถเชิงสมรรถนะยังมีประโยชน์ต่อการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้หลายแนวทางด้วยกัน คือ สามารถกำหนดพฤติกรรมที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผล ซึ่งผลการวิจัยนี้ ยังเป็นการสนับสนุนให้ผู้วิจัยตระหนักได้ว่า การที่พนักงานปฏิบัติการในเขตการบินมีความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบิน ด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากสัตว์ และด้านการเข้า - ออกเขตการบิน มากกว่าด้านอื่น ๆ นั้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญจำเป็นในการใช้ความรู้และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานความปลอดภัยที่เคร่งครัดด้วย ขณะที่ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ หลักสูตร เนื้อหา ครูฝึก สภาพแวดล้อม และสื่อ เทคโนโลยี กระบวนการ ได้แก่ เทคนิควิธีการ และกิจกรรม การฝึกอบรมที่นำมาส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มพูนองค์ความรู้ของผู้เข้าฝึกอบรมรวมทั้งการประเมินผลความรู้ระหว่างฝึกอบรม และปัจจัยนำออก ได้แก่ การติดตามผลการปฏิบัติงานจริงจากผู้ผ่านการฝึกอบรม ก็เป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Khee ที่ศึกษาเรื่องวิวัฒนาการของการฝึกอบรมช่างอากาศยาน ในประเด็นที่ว่า ในอนาคตการฝึกอบรมช่างอากาศยานนั้น ควรปรับระดับการศึกษาให้เป็นระดับอุดมศึกษา มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ความรู้และทักษะทางเทคนิคเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญและมีอุปกรณ์ช่วยสอนที่ทันสมัย ผู้เรียนได้มีโอกาสฝึกฝนทักษะด้วยกันลงมือทำกับอุปกรณ์จริงและมีวิธีการเรียนรู้บนฐานเทคโนโลยี มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนการสอนและมีการใช้เครื่องจำลอง (Simulation) ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพช่างอากาศยานต่อไป (Khee, L. Y., 2009)

3. การประเมินความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ในภาพรวม และในรายด้าน ที่พบว่า มีความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุจิตต์ ห่วงสุวรรณ และพลสันต์ โพธิ์ศรีทอง ที่ทำการวิเคราะห์สมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาผู้จัดการท่าอากาศยานนานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียน ที่พบว่า ผู้จัดการท่าอากาศยานนานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียนมีบทบาทหน้าที่ 4 ด้าน สมรรถนะหลัก 5 รายการ สมรรถนะในงาน 24 รายการ ผลการตรวจสอบรูปแบบสมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนา มีความเหมาะสมครอบคลุมสมรรถนะที่สำคัญ และจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ผู้จัดการท่าอากาศยานนานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียน ในระดับมากที่สุดทุกสมรรถนะ (สุจิตต์ ห่วงสุวรรณ และ พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง, 2558)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

1) สภาพการอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติการในเขตการบินของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวางด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากสัตว์ และด้านการเข้า - ออกเขตการบิน ควรทำการศึกษาเพื่อประเมินระดับสมรรถนะในเรื่องดังกล่าวหลังการฝึกอบรมเพื่อทำการเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลของการใช้แนวทางการจัดการฝึกอบรม อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการจัดการฝึกอบรมได้ต่อไป 2) แนวทางการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ประกอบด้วยเนื้อหาสมรรถนะที่จำเป็น ด้านการจูงใจ ด้านการเข้า-ออกสนามบิน ด้านการตรวจพื้นที่เคลื่อนไหวและพื้นผิวจำกัดสิ่งกีดขวาง และด้านการกวาดและการล้างทำความสะอาดลานจอด ควรให้ความสำคัญกับการจัดการระบบความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน สอดคล้องตามนโยบายการบริหารระบบสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างหลักประกันให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มตามสมรรถนะที่องค์กรต้องการ 3) การประเมินแนวทางการจัดการการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน มีความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก และข้อมูลมีการกระจายตัวน้อย ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบินเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแนวทางการจัดการการฝึกอบรม เพื่อประกันคุณภาพการปฏิบัติงานให้ได้ตามสมรรถนะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเขตการบิน ได้ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพมหานคร. (2560). เบื้องหลังความสำเร็จปลด 'ธงแดง' ICAO. เรียกใช้เมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/776495>
- สถาบันการบินพลเรือน. (2562). เกี่ยวกับสถาบันการบินพลเรือน. เรียกใช้เมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2563 จาก <http://www.catc.or.th/2015/index.php/th>
- สุจิต ห่วงสุวรรณ และ พลสันห์ โพธิ์ศรีทอง. (2558). การวิเคราะห์สมรรถนะเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาผู้จัดการท่าอากาศยานนานาชาติในตลาดการบินเดี่ยวอาเซียน. EAU Heritage Journal, 5(3), 316-333.
- Ivancevich J. M. and Konopaske, R. (2011). Human resources management. (12th Ed.) New York: McGraw Hill Inc.
- Kandula, S. R. (2013). Competency - Based Human Resource Management. Delhi: PHI Learning Private Limited.



- Khee, L. Y. (2009). Evolution of aircraft maintenance training. *Journal of Aviation Management*, 9(6), 9-16.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Likert, R. (1961). *New pattern of management*. New York: McGraw – Hill.
- Nassazi, A. (2013). *Effects of training on employee performance : : evidence from Uganda*. Vassa, Finland: University of Applied Sciences.
- Quick, J.C. & Nelson, D.L. (2013). *Principles of organizational behavior realities and challenges*. (8th ed.) South - Western: Cengage Learning.
- Raymond, N. A. . (2010). *Employee training and development*. New York: The Ohio State University.
- Schermerhorn, J.R. (2011). *Management*. (11th Ed). New York: John Wiley & Sons.