

ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดิน
ของบริษัทยการบินไทยจำกัด (มหาชน)*

OPERATIONAL POTENTIAL OF PERSONNEL IN THE GROUND SERVICE OPERATIONS
DEPARTMENT OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

ภัทรภรณ์ เรืองศาสตร์

Phatthaphon Rungsat

ชนินทร์ วิชุลตา

Chanin Vijchulata

พรพนา ศรีสถานนท์

Pornpana Srisatanon

สถาบันรัชต์ภาคย์, ประเทศไทย

Rajapark Institute, Thailand

E-mail: nongfad@rajapark.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาประสิทธิภาพของปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทยการบินไทย 2. เปรียบเทียบศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทยการบินไทย กับลักษณะของบุคลากร 3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทยการบินไทย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทยการบินไทย จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินอยู่ในระดับมากที่สุด 2) เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 3) ปัจจัยด้านทักษะความรู้ ด้านแรงจูงใจ ด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเองส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทยการบินไทย

คำสำคัญ: ศักยภาพการปฏิบัติงาน,แผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดิน,บริษัทยการบินไทย

Abstract

This research aims to 1) study the potential of personnel in the ground service department of Thai Airways. 2) to compare the potential of personnel in the ground service department of Thai Airways with the characteristics of personnel. 3) to study the factors impact on the potential of personnel in the ground service department of Thai Airways. The sample consisted of 385 personnel. The instrument used was a questionnaire. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis. The research results found that: 1) The factors, overall and in each aspect, were at the highest level. 2) The different genders, ages, and education levels have different of the performance potential of Thai Airways ground service personnel at a significance level of 0.05. 3) Factors include skills and knowledge, motivation, and training/seminars/self-development aspect, which affect the potential of Thai Airways ground service personnel.

Keywords: performance potential, ground service operations department, thai airways

บทนำ

บุคลากรนับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญมากที่ต้องใช้ในการบริหารจัดการองค์การ ในอดีตนั้น การจัดการองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมักไม่ได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากนัก เพราะมีแนวคิดที่ว่าเมื่อมีความต้องการทรัพยากรมนุษย์เมื่อใดก็สามารถจัดหาจัดจ้างได้ตามต้องการ แต่การที่จะได้บุคลากรที่ดีหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่ที่ความสามารถในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก หากยังไม่สามารถสรรหาบุคคลที่เหมาะสมได้ หรือบุคคลที่มีอยู่ไม่เพียงประสงค์จะอยู่กับองค์การ องค์การก็จะสรรหาบุคคลใหม่เข้ามาปฏิบัติงานแทน โดยมีมุมมองว่าองค์การที่มีเงินมากสามารถที่จะจ้างใครที่มีความสามารถอย่างไรเข้ามาทำงานก็ได้ แต่ในทางปฏิบัติจริง ไม่เป็นเช่นนั้น เพราะการที่จะสรรหาบุคคลที่มีความสามารถหรือความเหมาะสมเข้ามาทำงานนั้นกระทำได้ยากยิ่ง ดังนั้น หากองค์การใดที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ศักยภาพ หรือสมรรถนะที่ปฏิบัติงานอยู่กับองค์การ องค์การจึงต้องเก็บรักษาบุคลากรดังกล่าวไว้ประดุจดังทรัพยากรที่มีค่า องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ การที่องค์การใดมีบุคลากรที่ดี มีคุณภาพ มีความรู้ มีความสามารถ มีทักษะ และมีสมรรถนะที่ดี องค์การนั้นจะเป็นองค์การที่สามารถ ดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ธัญญา หมั่นจิตร, 2563) ในปัจจุบัน เป็นยุคของ Creativity Age ที่การมีความรู้ นั้นไม่เพียงพอแล้ว เนื่องจากความรู้ในปัจจุบันสามารถหาได้อย่างรวดเร็วและในราคาที่ถูกหรือฟรี อีกทั้ง งานหลาย ๆ อย่างที่ต้องใช้ความรู้นั้นก็จำเป็นต้องพึ่งมนุษย์อีกต่อไป เนื่องจากคอมพิวเตอร์สามารถ ทำได้เร็วกว่าและถูกต้องกว่า ดังนั้นสิ่งที่จะกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของสังคมยุค ใหม่คือ ความสามารถในการสร้างสรรค์หรือการ คิดในสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายปัจจุบันของภาครัฐที่เน้นนโยบาย เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (กฤษณ์วิรัช ชะนิดไทย, 2563)



การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงไปทางใด ย่อมมีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคลากร ทรัพยากรมนุษย์จึงถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงมีความสำคัญและจัดเป็นยุทธศาสตร์หลักขององค์กรต่าง ๆ ในการสร้างองค์กรให้มั่นคง เพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติให้เป็นไปตามความต้องการจำเป็น ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และสามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงของยุคปัจจุบันได้ (ปวีณา วิริยภาพ, 2565)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่จะขับเคลื่อนประเทศสู่เป้าหมาย การทำให้โลกยุคดิจิทัล และการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องกันอย่างลงตัว การศึกษาศักยภาพในระดับบุคคลจึงมีความจำเป็นต้องทำการศึกษาวิเคราะห์ลักษณะที่แตกต่างแต่ละคนอย่างละเอียด เพราะปัจจัยดังกล่าวมี ผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลและความสามารถในการทำงานในองค์กร (ภัทร พจน์พานิช, 2560) กิจกรรมขนส่งทางอากาศถือเป็นกิจการหลักของบริษัทสายการบิน ประกอบด้วย การบริการขนส่งผู้โดยสาร การบริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดบินต่าง ๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ครอบคลุมทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ ซึ่งให้บริการโดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สนับสนุนการดำเนินธุรกิจสายการบินเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถเดินทางจากสถานีต้นทางถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบิน ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2564)

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสายการบินในประเทศไทยจึงเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่ดี เพื่อสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน และสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินชั้นนำของเอเชีย เสริมสร้างขีดความสามารถของประเทศในการเป็นศูนย์กลางการศึกษา ฝึกอบรม การวิจัย และพัฒนาในระดับภูมิภาค รวมทั้งเสริมสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ดำรงรักษาคุณภาพ และมาตรฐานทางการศึกษาของบุคลากรด้านการบิน การพัฒนาทุนมนุษย์ของสายการบินจะทำการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับด้านกิจการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ให้ได้มาตรฐานตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ผ่านการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาบุคลากร (ตระกูล จิตวัฒนากร, 2565)

จากความสำคัญของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการบินไทย ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติ ที่ได้พัฒนาการขนส่งไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก มีการพัฒนาตลาดและเครือข่ายเส้นทางบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นขีดความสามารถและดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบิน (Hub) ที่สำคัญของภูมิภาค ทั้งนี้ การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากสาเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสายการบิน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ของสายการบินใช้ในการปรับปรุงแผนศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย จำแนกตามลักษณะของบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจากบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถาม มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทักษะความรู้ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทัศนคติ ด้านแรงจูงใจ และด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/การพัฒนาตนเอง แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) รวมจำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) จำนวน 5 ข้อ

การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทดสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) และทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.943

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ



ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย จำกัด นำเสนอผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดิน ของบริษัทการบินไทยจำกัด

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ
ด้านทักษะความรู้	4.33	0.377	มากที่สุด
ด้านบุคลิกภาพ	4.33	0.494	มากที่สุด
ด้านทัศนคติ	4.34	0.432	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจ	4.27	0.431	มากที่สุด
ด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเอง	4.48	0.400	มากที่สุด
รวม	4.35	0.323	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดิน ของบริษัทการบินไทยจำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดิน ของบริษัทการบินไทยจำกัดคือ ด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.34$) ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.33$) และด้านแรงจูงใจ ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ลักษณะของบุคลากร	t/F	p-value
เพศ	2.011	0.045*
อายุ	9.863	0.000*
การศึกษา	8.211	0.000*
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร	2.195	0.088

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่าบุคลากรที่มี เพศ อายุ การศึกษา ต่างกัน ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทยแตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญ .05



ตารางที่ 3 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
ด้านทักษะความรู้ (X ₁)	1	.646**	.594**	.131**	.696**
ด้านบุคลิกภาพ (X ₂)		1	.734**	.317**	.535**
ด้านทัศนคติ (X ₃)			1	.346**	.520**
ด้านแรงจูงใจ (X ₄)				1	.107*
ด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเอง (X ₅)					1

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, *นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่าตัวแปรทั้ง 5 ตัวมีความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระ อยู่ระหว่าง 0.107 – 0.734 ซึ่งไม่เกิด Multicollinearity จึงทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น ของศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย

ตัวแปร	b	SEE.	β	t	Sig
ค่าคงที่ (a)	3.096	0.284		10.905	0.000*
ด้านทักษะความรู้ (X ₁)	0.336	0.079	0.331	4.255	0.000*
ด้านบุคลิกภาพ (X ₂)	-0.034	0.062	-0.044	-0.555	0.579
ด้านทัศนคติ (X ₃)	0.052	0.068	0.059	0.771	0.441
ด้านแรงจูงใจ (X ₄)	0.113	0.047	0.127	2.389	0.017*
ด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเอง (X ₅)	-0.175	0.067	-0.182	-2.612	0.009*

R= 0.293 R² = 0.086 R² Adjust = 0.074 SEE.est = 0.36881 F=7.135 Sig. = 0.000*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทยสูงเรียงตามลำดับคือ ด้านทักษะความรู้ ด้านแรงจูงใจ และด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเอง ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย ได้ร้อยละ 8.60 ส่วนร้อยละ 91.40 เป็นปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ และเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.096 + 0.336X_1 + 0.113X_4 - 0.175X_5$$



อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ และด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะเป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนา องค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการหรือการพัฒนาภาวะผู้นำของ ผู้บริหาร เป็นต้น สมรรถนะ ที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ค่านิยม ทัศนคติ ลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจที่ ซ่อนอยู่ในแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลสำเร็จต่อการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานงานที่ได้รับมอบหมาย และแสดง ถึงความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน อนึ่งการฝึกอบรม/สัมมนา เป็นการจัดศักยภาพบุคลากรอย่างเป็น ระบบในการจัดกระบวนการเรียนรู้ในลักษณะต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ ทักษะ ทัศนคติ สำหรับใช้ในการทำงาน นอกจากนี้บุคลากรยังพัฒนาความรู้ได้ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับตนเอง สอดคล้องกับ นริศรา ทราวยเขียว (2563) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของ ข้าราชการศาลยุติธรรม สำนัก อำนวยการประจำศาลอุทธรณ์ ที่พบว่า การพัฒนาสมรรถนะข้าราชการ ศาล ยุติธรรม สำนัก อำนวยการประจำ ศาลอุทธรณ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการให้การศึกษา ด้านการฝึกอบรม และ ด้านการพัฒนาการเรียนรู้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิชนุ เชื้อพรรณงาม (2563) เรื่อง สมรรถนะในการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยาน ไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ พบว่า สมรรถนะในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ด้านทักษะ ด้านบุคลิกประจำตัวของบุคลากร ด้านความ คิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองและด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบิน ไทย มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกิจกรรมสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรอยู่ รอด ภายในสภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลากระแสการเปลี่ยนแปลงและอิทธิพลต่าง ๆ ได้เข้ามามี บทบาททำให้แต่ละองค์กรต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเป็นต้นทุนในการแข่งขันทางธุรกิจเพราะถือว่า มนุษย์เป็นต้นทุนที่สำคัญที่สุดที่ต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่าง เป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ องค์กรให้สูงขึ้น สอดคล้องกับประสิทธิ์ เดชนครินทร์ (2563) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถ นะในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร ที่พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง ด้านสมรรถนะหลัก และด้านสมรรถนะในงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผล การศึกษาของกิตติพิชญ์ หนูทอง (2562) เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติที่พบว่า ความเชื่อมั่นต่อสมรรถนะการบริการ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ อยู่ในระดับมาก

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เปรียบเทียบศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทยจำแนกตามลักษณะของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทั้งนี้เพราะลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคลากรและเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับกฤษณ์วริศ ชนิดไทย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกันแตกต่างกัน สอดคล้องกับอิทธิพร มลิจันทร์ (2564) เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของ พนักงานสายการบิน กรณีศึกษาบัณฑิตสาขาธุรกิจการบินที่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัจจัย ด้านทักษะความรู้ ด้านแรงจูงใจ ด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเอง ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย สอดคล้องกับสาธิตี หมดสะและ (2566) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจียไต๋ที่พบว่า ด้านความรู้ด้านทักษะและ บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล แต่ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของ พนักงาน สอดคล้องกับกัญญาวิณัณ เฟลด์แมน (2566) เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่พบว่า การพัฒนาบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับศักยภาพสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยพบว่า 1)ระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการภาคพื้นดินอยู่ในระดับมากที่สุด 2) เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านทักษะความรู้ ด้านแรงจูงใจ ด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเองส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดินของบริษัทการบินไทย ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเนื่องจาก บุคลากรให้ความสำคัญกับทักษะความรู้ ด้านแรงจูงใจ ด้านการฝึกอบรม/สัมมนา/พัฒนาตนเอง ดังนั้นผู้บริหาร และฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ควรจัดทำแผนการฝึกอบรม/สัมมนาให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรโดยเน้นศักยภาพด้านสมรรถนะเฉพาะ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน และส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพการบริการด้านธุรกิจการบิน ที่ส่งผลให้สายการบินของไทยเป็นสายการบินชั้นนำและเป็นเลิศทางการบริการในธุรกิจอุตสาหกรรมการบินของโลกสายการบินหนึ่ง ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลละเอียดยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทรัพยากรบุคคล นำมาทำการปรับปรุงศักยภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กฤษณ์วิรัช ชะนิดไทย. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 8(2), 159-174.
- กัญญาวิณัฒน์ เฟลด์แมน และคณะ. (2566). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ (มสป.), 25(2), 186-203.
- กิตติพิชญ์ หนูทอง และคณะ. (2562). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สายการบินบินต้นทุนต่ำท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 14(1), 191-210.
- ตระกูล จิตวัฒนากร. (2565). แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสายการบินในประเทศไทย. วารสารวิจัยวิชาการ, 5(3), 83-92.
- ธัญญา หมั่นจิตร. (2563). ศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ: กรณีศึกษา กองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตติพร มลิรินทร์ และคณะ. (2564). สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน กรณีศึกษาบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน. “วิถีใหม่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลง (หน้า ม.ป.น.). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- นริศรา ทรายเขียว. (2563). การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการศาลยุติธรรม สำนักอำนวยการประจำศาลอุทธรณ์. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นิชนู เชื้อพรรณงาม. (2563). สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ. ใน (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (10 กรกฎาคม 2564). แบบแสดงข้อมูล/รายงานประจำปี 2564. เรียกใช้เมื่อ 2567 จาก <https://ir.thaiairways.com> > 2023/08 > THAIT1PDF
- ประสิทธิ์ เดชนครินทร์. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 14(3), 435-446.
- ปวีณา วิริยภาพ. (2565). ศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทร พจน์พานิช. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0. รายงานการวิจัย วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- สาธินี หมัดสะละ. (2566). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจียไต๋. ใน (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.