

ปัจจัยการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินของสายการบินไทยไลออนแอร์

Selection Factors of Flight Operation Officers for Thai Lion Air

ไกรวิชญ์ เจริญวานิช และธีรพจน์ เวศพันธ์

Kraivich Charoenvanich and Teerapot Wessapan

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Master of Science in Aviation Management Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) วิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยมของสายการบินไทยไลออนแอร์ (2) หน้าที่หลักพนักงานอำนวยการบิน (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินของสายการบินไทยไลออนแอร์ จากกลุ่มตัวอย่างคือผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คนโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม ที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยแบบเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดปลายเปิดถึงโครงสร้าง และแบบสอบถามปลายปิด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้เทคนิค EFR (Ethnographic Futures Research) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบิน มี 3 ด้าน คือ (1) ด้านองค์กร ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยมของสายการบิน (2) ด้านหน้าที่หลักของพนักงานอำนวยการบิน และ (3) ด้านสมรรถนะของพนักงานอำนวยการบิน ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งผลการตรวจสอบสมรรถนะทั้ง 3 ด้านนั้นผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันสูงมากสามารถนำไปใช้ได้ในทุกประเด็น

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือก, พนักงานอำนวยการบิน, สายการบินไทยไลออนแอร์

Abstract

This research was a survey research. The objectives were to study: (1) Vision, mission and core values of Thai Lion Air, (2) Principal functions of the flight operation officer, and (3) Factors affecting the selection of flight operation officers of Thai Lion Air. The interviews were conducted with 17 experts working practitioners of Thai Lion Air. This research used mixed research method and Ethnographic Future Research (EFR) to investigate the issues. The instrument used in this research was semi-structured open-ended questions and closed-ended Likert scales questions. The result of the study revealed that factors affecting the selection of the flight operation officer of Thai Lion Air have three aspects: (1) The organization which includes the vision, mission and core values (2) The job function of flight operation officers and (3) The competencies of the flight operation officers including knowledge, professional skills and personality characteristics. The expert groups were highly 3 aspects and they can be used in realistic situations.

Keywords: Factors Affecting the Selection, Flight Operation Officer, Thai Lion Air



บทนำ

ในการดำเนินกิจการสายการบินนั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกหน่วยงาน เพื่อผลักดันให้กิจการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานปฏิบัติการบิน (flight operation) ทำหน้าที่หลักเกี่ยวกับการดำเนินงานภาคอากาศ ประกอบด้วยบุคลากรหลายด้าน ได้แก่ นักบิน ลูกเรือ พนักงานอำนวยความสะดวก เป็นต้น

พนักงานอำนวยความสะดวก เป็นอาชีพหนึ่งในฝ่ายปฏิบัติการบินที่มีความสำคัญ มีหน้าที่วางแผนเส้นทางบินของเครื่องบินทั้งภายในและต่างประเทศ พนักงานอำนวยความสะดวกบินต้องมีความรู้หลาย ๆ ด้านมาผสมรวมกันเพื่อวางแผนการบิน เลือกเส้นทางการบิน เตรียมข้อมูลการบินทั้งหลายให้นักบินโดยมีข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น สภาพอากาศ สมรรถนะเครื่องบินและข้อกำหนดกฎการบินของแต่ละประเทศที่บินผ่าน นอกจากนี้ยังต้องวางแผนเส้นทางบินที่สร้างความประหยัดเพิ่มรายได้ให้กับสายการบิน และสิ่งสำคัญคือเส้นทางที่เลือกเดินทาง จะต้องปลอดภัยและสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสาร

จากความสำคัญของปัญหาตามที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่องการคัดสรรบุคลากร ที่จะให้มาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานอำนวยความสะดวกบิน เพราะพนักงานอำนวยความสะดวกบิน จะต้องมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่เหมาะสมสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยมของสายการบิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยความสะดวกบิน สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการสรรหาคัดเลือก และกำหนดค่าตอบแทน เพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยมของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์
2. เพื่อศึกษาหน้าที่หลักพนักงานอำนวยความสะดวกบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยความสะดวกบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

บริษัท ไทย ไลอ้อน เมนทารี จำกัด ซึ่งอยู่ภายใต้ชื่อทางการค้า “ไทย ไลอ้อน แอร์” ได้ก่อตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2556 จากการร่วมทุนระหว่างสายการบินไลอ้อนแอร์ ประเทศอินโดนีเซีย และกลุ่มนักธุรกิจชาวไทย โดยเริ่มต้นเปิดให้บริการจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไปยังเส้นทางภายในประเทศ และเส้นทางระหว่างประเทศเริ่มให้บริการในวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ เป็นสายการบินราคาประหยัดในประเทศไทย (Thai low cost airline) มีฐานปฏิบัติการหลัก ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองครอบคลุม 10 เส้นทางในประเทศ และ 7 เส้นทางระหว่างประเทศฝูงบิน (fleet) ของบริษัท ทั้งหมด 21 ลำ ประกอบด้วยเครื่องบินแบบ โบอิง 737-900ER จำนวน 13 ลำ และ 737-800 จำนวน 8 ลำ

ความหมายของวิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยม

เทียน ทองแก้ว (2559) ได้ให้ความหมายของคำว่าวิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการมองเห็นภาพในอนาคตที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะ โดยภาพนั้นจะสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ มีความเป็นไปได้ สามารถมองเห็นวิธีการปฏิบัติที่มีทิศทาง และขอบเขตที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมาย

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่าวิสัยทัศน์ หมายถึง ภาพของความสำเร็จของหน่วยงานที่หน่วยงานต้องการจะเป็นหรือปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น 5 ปี หรือหมายถึง ตำแหน่งหรือภาพของหน่วยงานในอนาคต หรือเป็นความคาดหวังในอนาคตของหน่วยงานที่ต้องการจะเป็น (โดยไม่ได้กำหนดวิธีการไว้) หรือเป็นข้อความซึ่งกำหนดทิศทางของภารกิจ โดยเป็นสถานภาพอย่างใดอย่างหนึ่งที่หน่วยงานมุ่งหมาย มุ่งหวังหรือประสงค์จะเป็นหรือจะมีในอนาคต

พีรดา ประจงการ (2559) ได้ให้ความหมายของคำว่าวิสัยทัศน์ หมายถึง การกำหนดแนวทางการพัฒนาที่หน่วยงานต้องการจะมุ่งเน้นในอนาคตตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ วิสัยทัศน์จะระบุไว้เป็นข้อความที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นเกี่ยวกับทิศทางและจุดยืนที่ต้องการผลักดัน

ให้เกิดขึ้น และเป็นจุดหมายปลายทางร่วมกันของสมาชิก
ในหน่วยงาน และเป็นการตอบคำถามว่า หน่วยงานต้องการ
เป็นอะไรในอนาคต

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า
วิสัยทัศน์ คือ สิ่งสะท้อนค่านิยมหลัก (core value) ของ
หน่วยงาน ที่ทำให้เห็นความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่สำคัญที่สุด
ของสมาชิกในหน่วยงาน สะท้อนวัตถุประสงค์หลัก (core
purpose) ของการดำรงอยู่ของหน่วยงาน (เหตุผลหลัก
ของการคงอยู่ของหน่วยงาน) และเป็นสิ่งชี้้นำลูกเรือ
สร้างแรงบันดาลใจแก่สมาชิกในการดำเนินงานเพื่อให้
บรรลุความสำเร็จที่ต้องการและเชื่อมั่นว่ามีความเป็นไปได้
ที่จะทำให้เกิดขึ้น เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจและความ
คาดหวังที่ตรงกันของบุคลากรทุกคนในองค์กร อันจะนำ
ไปสู่การดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2554) ได้ให้ความหมาย
ของคำว่าภารกิจ หมายถึง การแสดงแนวคิดและวิธีการ
ดำเนินงานเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด เป็นการระบุ
ภารกิจที่หน่วยงานนั้นพยายามจะบรรลุและจะระบุขอบเขต
การปฏิบัติการของหน่วยงานเกี่ยวกับผลผลิตและการ
ให้บริการ ข้อความภารกิจที่ชัดเจนจะอธิบายถึงค่านิยม
และลำดับความสำคัญต่าง ๆ ของหน่วยงาน และบ่งบอก
ถึงทิศทางในอนาคตของหน่วยงาน โดยจะกำหนดขอบเขต
เพื่อเสนอแนะการกำหนดกลยุทธ์ศาสตร์

บริษัท ซีพีแอล คอนซัลติ้ง เอนจิเนียริง แอนด์
แมนเนจเม้นท์ จำกัด (2559) ได้ให้ความหมายของคำว่าภารกิจ
หมายถึง ความมุ่งหมายพื้นฐานในการจัดตั้งขององค์กร
ที่จะดำเนินการในระยะยาว หรือเป็นขอบเขตในการ
ดำเนินงาน ขององค์กรหรือบริษัทก็ได้ตั้งนั้น ภารกิจจะ
บ่งบอกว่าธุรกิจขององค์กรคืออะไร อะไรคือสิ่งที่องค์กร
ต้องการจะเป็น และบางครั้งอาจจะแสดง สิ่งที่องค์กรกำลัง
ให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งจะแบ่ง
ออกเป็น (1) ภารกิจแบบแคบ (narrow mission) เป็นภารกิจ
ที่จะจำกัดขอบเขตการดำเนินงานของบริษัทบนพื้นฐาน
ของผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี และตลาดสินค้า การวางภารกิจ
แบบนี้จะเป็นในองค์กรขนาดเล็ก ขอบเขตการทำธุรกิจ
จำกัดมีข้อเสีย คือ อาจเป็นการจำกัดการเติบโตขององค์กร
เอง และ (2) ภารกิจแบบกว้าง (broad mission) เป็นภารกิจ
ที่ขยายขอบเขตการดำเนินงานไปสู่ผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี

และตลาดสินค้าที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้โอกาสที่องค์กรจะ
เติบโตมีสูง แต่ข้อเสียบางครั้งอาจจะกว้างเกินไปจนลูกค้า
หรือแม้แต่พนักงานเกิดความสับสน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า
ภารกิจ หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย
ที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับรู้ถึงขั้นตอนและ
กระบวนการในการนำไปสู่การทำงานภายใต้วัตถุประสงค์
ที่องค์กรได้กำหนดไว้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2554) ได้ให้ความหมาย
ของคำว่าค่านิยม หมายถึง สิ่งที่ทุกคนยอมรับว่าสำคัญ
โดยคำว่าค่านิยม หรือคำว่า กฎเกณฑ์ หรือคุณค่าที่หน่วยงาน
คาดหวังหรือต้องการจะให้เป็น

บริษัท ซีพีแอล คอนซัลติ้ง เอนจิเนียริง แอนด์
แมนเนจเม้นท์ จำกัด (2559) ได้ให้ความหมายของคำว่า
ค่านิยม หมายถึง คุณลักษณะ และบรรทัดฐาน ที่มีความเป็น
ลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร และส่งผลต่อพฤติกรรม
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร โดยกำหนด
ค่านิยมหลักต้องเป็นที่ปรารถนา (desired corporate culture)
ต่อความสำเร็จขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า
ค่านิยม หมายถึง บรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิก
ขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร
และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร
หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรม
องค์กรก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญา
เพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อน
ให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหาร
ระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐาน
เป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นมาภายในองค์กร เมื่อค่านิยม
และความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากร
กระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้วองค์กรต่อไป

อาชีพพนักงานอำนวยการบิน

ในปีค.ศ. 1903 เป็นปีประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติ
และเป็นการบินครั้งแรกของเครื่องบินขับเคลื่อนด้วย
เครื่องยนต์และเป็นอากาศยานที่พามนุษยชาติผ่านอุปสรรค
ใหญ่หลวง 3 ประการคือ แรงยก การควบคุมวิถีการบิน และ
แรงผลักดันจากเครื่องยนต์ที่เพียงพอ จากความสำเร็จอย่าง

รวดเร็วของการบินเชิงพาณิชย์ในปัจจุบันการทำธุรกิจการบินได้เข้ามามีบทบาทในการขนส่งทางอากาศและได้รับความนิยจากผู้ให้บริการในด้านการขนส่งผู้โดยสารและสินค้ามากยิ่งขึ้น พนักงานอำนวยความสะดวกการบินจึงมีความจำเป็นในเรื่องการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารการบินเพื่อการวางแผนการบินซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการเริ่มต้นปฏิบัติการบิน เพื่อการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศที่จะทำการบินไปยังจุดหมายปลายทางแต่ละครั้ง ด้วยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ประกอบการบิน และนำมาบูรณาการเพื่อวางแผนการบิน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้วยความปลอดภัยประหยัด และให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ให้บริการ (ประวิทย์ วงศ์วิวัฒน์, 2557)

หน้าที่หลักของพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization--ICAO) ได้กำหนดหน้าที่ของพนักงานอำนวยความสะดวกการบินไว้ในคู่มือ ICAO Annex 6: Operation of Aircraft ไว้ดังนี้

1. ช่วยเหลือนักบินเกี่ยวกับการจัดเตรียมแผนการบิน (air traffic service flight plan) เพื่อเสนอต่อหน่วยบริการ การเดินอากาศ และแผนการบินเชิงปฏิบัติการ (flight operation flight plan) เพื่อนักบินใช้ประกอบการบิน
2. จัดหาข่าวสารที่เห็นว่ามีความจำเป็นต่อความปลอดภัยขณะนั้นนักบินปฏิบัติการบินด้วยวิธีที่เหมาะสม
3. ถ่ายทอดข่าวสารที่พิจารณาเห็นว่ามีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติการบินรวมทั้งข่าวสารการเปลี่ยนแปลงแผนการบินตามเส้นทางบิน
4. ในกรณีฉุกเฉินพนักงานอำนวยความสะดวกการบินสามารถที่จะดำเนินการนอกเหนือจากที่ได้กำหนดวิธีปฏิบัติในเอกสารการปฏิบัติการบิน (operation manual) ได้แต่ต้องหลีกเลี่ยงการกระทำที่ให้เกิดความสับสนกับหน่วยงานการบริการการจราจรทางอากาศ (ICAO, 2010)

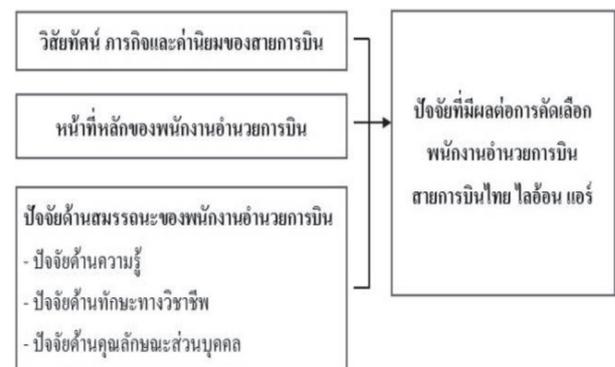
แนวคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากร

การคัดเลือกเป็นกระบวนการที่องค์กรใช้เครื่องมือต่างๆ มาดำเนินการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครจำนวนมาก เพื่อให้เหลือตามจำนวนที่องค์กรต้องการ และเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องจากการสรรหา แต่มีลักษณะ

ตรงกันข้าม คือ การสรรหาถือว่ามีลักษณะเป็นบวก (positive function) เพราะเป็นการพยายามดึงดูบุคคลากรที่มีความสามารถให้มาสมัครงาน โดยเข้ารับการคัดเลือกหรือเข้ารับการทดสอบเพื่อเข้าทำงานในองค์กรให้มากที่สุด แต่การคัดเลือกเป็นการปฏิเสธผู้สมัครที่ไม่เข้าร่วมหรือไม่เหมาะสม จึงถือว่ามีลักษณะเป็นลบ (negative function) ฉะนั้นการคัดเลือกจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาให้ได้คนที่มีคุณสมบัติตรงกับงานที่เปิดรับ (สุนันทา เลานันท์, 2542)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยความสะดวกการบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ โดยนำเอาวิธีทัศน ภารกิจ และค่านิยมองค์กร รวมถึงหน้าที่หลักของพนักงานอำนวยความสะดวกการบินเป็นจุดเริ่มต้น แล้วนำเอาหลักการ ทฤษฎีและแนวคิดด้านสมรรถนะมาเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยความสะดวกการบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ดังภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยความสะดวกการบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (mixed methods) ซึ่งเป็นเทคนิควิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่ใช้ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative) ผสมผสานกับการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (quantitative) ด้วยการผสมผสานวิธีคิดและระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพเข้าด้วยกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและพนักงานของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ได้แก่ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการบิน หัวหน้างานอำนวยการบิน พนักงานอำนวยการบินระดับอาวุโส พนักงานอำนวยการบิน นักบินพาณิชย์เอก และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล แผนกสรรหาว่าจ้าง รวมทั้งสิ้น 17 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาวิจัยทัศน ภารกิจ และค่านิยม ของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

ผู้วิจัยศึกษาวิจัยทัศน ภารกิจและค่านิยมของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ คู่มือปฏิบัติการสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง แหล่งข่าว เว็บไซต์ และสอบถามจากผู้บริหารพนักงานสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาหน้าที่หลักพนักงานอำนวยการบิน

ผู้วิจัยศึกษาวิจัยทัศน ภารกิจและค่านิยมของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ รวมถึงศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานที่ออกกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอำนวยการบิน และแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วจึงนำมาสรุปเป็นข้อคำถามแบบเปิดกึ่งโครงสร้าง (semi-structured open end questions) เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบิน

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อกำหนดกรอบความคิดจากเอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่าง ๆ ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ หน้าที่หลักของพนักงานอำนวยการบิน และปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงาน

อำนวยการบินสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ สรุปเป็นกรอบความคิดเบื้องต้น จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาหน้าที่หลัก ตามแนวคิด ทฤษฎี โดยสร้างแบบสัมภาษณ์ชนิดปลายเปิดกึ่งโครงสร้าง (semi-structured open end questions) (รายละเอียดในภาคผนวก กแบบสัมภาษณ์) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน แล้วนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารคือ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบิน จำนวน 1 คน ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการบิน จำนวน 1 คน หัวหน้างานอำนวยการบิน จำนวน 3 คน พนักงานอำนวยการบินระดับอาวุโส จำนวน 2 คน นักบินพาณิชย์เอก 1 และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล แผนกสรรหาว่าจ้างจำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 9 คน (โดยการใช้แบบสัมภาษณ์)

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญมาสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อยน้อยที่สุดและนำแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และหาค่าความน่าเชื่อถือ (reliability) ของแบบสอบถาม แล้วนำไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบิน จำนวน 1 คน ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการบิน จำนวน 1 คน หัวหน้างานอำนวยการบิน จำนวน 3 คน พนักงานอำนวยการบินระดับอาวุโสจำนวน 2 คน พนักงานอำนวยการบิน จำนวน 8 คน นักบินพาณิชย์เอก 1 และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล แผนกสรรหาว่าจ้าง จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญทำการยืนยันหรือเปลี่ยนแปลงข้อคิดเห็นและคำตอบ ในแต่ละข้อคำถาม

3. นำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจัดลำดับความสำคัญตามลำดับปัจจัยด้านสมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ และคุณลักษณะส่วนบุคคล แล้วทำการสรุปผล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ (แบบสัมภาษณ์ชนิดปลายเปิด กึ่งโครงสร้าง จำนวน 6 ข้อ) การสัมภาษณ์ผู้บริหารมีลักษณะแบบเปิดกว้างเพื่อให้เกิดคำตอบ ครอบคลุมตามประเด็นในข้อคำถามดังต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 1 วิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยมของสายการบินของท่านเป็นอย่างไร

คำถามข้อที่ 2 หน้าที่หลักของพนักงานอำนวยการบินในสายการบินของท่าน มีอะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 3 พนักงานอำนวยการบินในสายการบินของท่านจะต้องมีความรู้อะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 4 พนักงานอำนวยการบินในสายการบินของท่านจะต้องมีทักษะทางวิชาชีพอะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 5 พนักงานอำนวยการบินในสายการบินของท่านจะต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลอะไรบ้าง

คำถามข้อที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่พนักงานอำนวยการบินจำเป็นต้องมี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ของสายการบิน

2. แบบสอบถาม(แบบสอบถามปลายปิด ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 57 ข้อ) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ประกอบด้วย เพศ ระดับอายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานอำนวยการบิน ลักษณะของคำถามเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) เป็น 5 ระดับสร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบดังนี้

- มีผลต่อการคัดเลือกมากที่สุด = 5 คะแนน
- มีผลต่อการคัดเลือกมาก = 4 คะแนน
- มีผลต่อการคัดเลือกปานกลาง = 3 คะแนน
- มีผลต่อการคัดเลือกน้อย = 2 คะแนน
- มีผลต่อการคัดเลือกน้อยที่สุด = 1 คะแนน

โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นสร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นนอกเหนือจากแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย เพื่อดำเนินการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบิน ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการบิน หัวหน้างานอำนวยการพนักงานอำนวยการบินระดับพนักงานอำนวยการบิน นักบินพาณิชย์เอก และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล แผนกสรรหาว่าจ้างสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

2. ผู้วิจัยติดต่อและนัดหมายกับผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการบิน ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการบินหัวหน้างาน หน่วยงานพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน นักบินพาณิชย์เอก และเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล แผนกสรรหาว่าจ้าง สายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ อย่างเป็นทางการ เพื่อทำการเก็บข้อมูลและแจกด้วยตนเอง แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการหาค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows และโปรแกรม Excel เพื่อหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

2.1 การวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (%) จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถาม

2.2 หาค่าเฉลี่ย(mean)และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation--SD) ของปัจจุบันในด้านความรู้ทักษะทางวิชาชีพ และคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นรายด้าน รายข้อการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชมศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึงมีความจำเป็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึงมีความจำเป็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึงมีความจำเป็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึงมีความจำเป็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึงมีความจำเป็นน้อยที่สุด

โดยค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1.00

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาวิจัยทัศน ภารกิจ และ ค่านิยมของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

วิสัยทัศน์

“มุ่งมั่นที่จะตอบสนอง เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของผู้บริโภค ในขณะที่ยังคงสามารถสร้างผลกำไรให้บริษัทฯ และรักษาระดับต้นทุนการดำเนินงานไว้”

ภารกิจ

“มุ่งให้บริการทางการบินที่ดีเลิศ ด้วยค่าโดยสารราคาประหยัด แต่ยังคงเปี่ยมด้วยมูลค่าที่ผู้โดยสารพึงได้รับ”

ค่านิยม

- สิ่งที่เรามอบให้ผู้โดยสารไม่ใช่เพียงแค่ค่าโดยสารราคาประหยัด แต่ยังได้มอบความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และความสะดวกสบายในการเดินทางให้ด้วย

- สร้างโอกาสให้ผู้เดินทางรายใหม่และให้ผู้โดยสารที่คำนึงถึงความประหยัด ได้เข้าถึงการเดินทางทางอากาศได้สะดวกยิ่งขึ้น ด้วยอัตราค่าโดยสารที่ทุกคนสามารถจ่ายได้

- ควบคุมต้นทุนอย่างเข้มงวดผ่านระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

- วางแผนตารางบินอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการผู้โดยสารทุกภาคส่วน ในแต่ละเที่ยวบินให้ได้ประโยชน์สูงสุด

- ใช้ทรัพยากรในทุกด้านอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อไม่ให้เกิดการสูญเปล่าในกระบวนการบริหาร และปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาหน้าที่หลักพนักงานอำนวยความสะดวกของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

พนักงานอำนวยความสะดวกจะต้องช่วยเหลือนักบินผู้ควบคุมเครื่องบินในการเตรียมการบินและจัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในการเตรียมแผนการปฏิบัติการบิน และแผนการบิน เพื่อความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ประหยัด ภายใต้กฎและข้อบังคับที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยหรือองค์การการบินพลเรือนอื่น ๆ กำหนดได้แก่

(1) ดำเนินการวางแผนการบินให้มีความปลอดภัย ประหยัด และมีประสิทธิภาพ โดยอ้างอิงตามข้อมูลปัจจุบัน

ของพยากรณ์อากาศ ประกาศนักบิน และกฎระเบียบที่มีอยู่ในคู่มือการดำเนินงานของบริษัท, airways manual และ AIPs ที่เกี่ยวข้อง

(2) ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงคุณภาพความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยตามกฎระเบียบของบริษัทฯ

(3) ตรวจสอบรายการอุปกรณ์ขั้นต่ำของเครื่องบินและดำเนินการตามความเหมาะสม

(4) ดำเนินการวางแผนก่อนการบินกับสายการบินลูกค้าให้สอดคล้องกับข้อตกลง ข้อบังคับของบริษัท และคู่มือการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

(5) ประสานงานกับหน่วยบำรุงรักษาสภาพอากาศยาน

(6) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการค้าดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

(7) ตรวจสอบและแก้ไขสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่จะนำไปใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ

(8) ตรวจสอบอุปกรณ์สื่อสารและระบบไอทีภายในสถานที่ทำงานให้พร้อมใช้งาน

(9) ช่วยเหลือนักบินในการเตรียมเที่ยวบินและการให้ข้อมูลที่จำเป็น

(10) การช่วยเหลือนักบินในการเตรียมความพร้อมการดำเนินขึ้นแผนการบิน (ATS)

(11) จัดเตรียมและลงลายมือชื่อในเอกสาร flight plan และ dispatch release

(12) จัดเตรียมข้อมูลที่เหมาะสมให้นักบินเพื่อปฏิบัติเที่ยวบินที่ปลอดภัย

(13) ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินเกิดขึ้นให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องตามนโยบาย

(14) ส่ง movement message ของอากาศยานของ

บริษัท และ สายการบินลูกค้า

(15) บันทึกสถิติที่สำคัญของการปฏิบัติการบินลงใน dispatch log

(16) จัดทำแผนการหมุนเวียนเครื่องบินล่วงหน้าและประกาศแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(17) ยื่นแผนการบิน (ATS) สำหรับเที่ยวบินของบริษัท และ สายการบินของลูกค้าผ่านระบบ Aeronautical Fixed telecommunication Network--AFTN

(18) ติดตามพยากรณ์อากาศ, ตรวจสอบตำแหน่งอากาศยาน เพื่อประเมินความคืบหน้าของแต่ละเที่ยวบิน

(19) ติดตามความคืบหน้าของแต่ละเที่ยวบินให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนนักบิน และผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดหาข้อมูลที่เป็นเพื่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน

(20) คอยติดตามเที่ยวบิน, การบันทึกการเคลื่อนไหว และ ติดตามอากาศยานผ่านเครื่องความถี่สื่อสาร (air to ground company frequency)

(21) ปฏิบัติงานใด ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ แต่ละคนมาเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และโปรแกรมเอ็กเซล (Excel) เพื่อคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (สำหรับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) ของปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงเป็นตาราง 1 - 3 ได้ดังนี้

ตาราง 1

สรุปผลปัจจัยด้านความรู้

ปัจจัยด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1) มีความรู้เกี่ยวกับการเตรียมและการขึ้นแผนการบินของบริการจราจรทางอากาศ (ATS flight plan)	4.583	0.515	มากที่สุด
2) มีความรู้เกี่ยวกับพยากรณ์อากาศทางด้านอุตุนิยมวิทยาการบิน รหัสและตัวย่อ การใช้และวิธีการได้รับข้อมูลทางด้านอุตุนิยมวิทยา	4.417	0.515	มากที่สุด
3) มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เอกสารด้านการบิน	4.417	0.900	มากที่สุด
4) มีความรู้เกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติการบิน การสิ้นเปลืองของน้ำมันเชื้อเพลิง และการคำนวณพิสัยบิน	4.333	0.651	มากที่สุด
5) มีความรู้เกี่ยวกับหลักการพื้นฐานของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในระบบวางแผน (computer flight plan program)	4.333	0.888	มากที่สุด
6) มีความรู้เกี่ยวกับอุตุนิยมวิทยาการบิน การเคลื่อนตัวของระบบความกดอากาศ โครงสร้างของแนวความกดอากาศ การเริ่มต้นและลักษณะของปรากฏการณ์ของสภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการบินขึ้น ต่อการบินในเส้นทาง และต่อการบินลง และการหลีกเลี่ยงสภาพอากาศที่เป็นอันตราย	4.333	0.778	มากที่สุด
7) มีความรู้เกี่ยวกับวิธีดำเนินการเลือกสนามบินสำรอง การเผื่อติดตามขณะบินเดินทาง และการปฏิบัติการขยายช่วงการเดินทาง	4.250	0.754	มากที่สุด
8) มีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณความสามารถในการปฏิบัติการบินของอากาศยานในสภาวะปกติ, สภาวะไม่ปกติ และสภาวะฉุกเฉิน โดยมีรายการอุปกรณ์ขั้นต่ำ (Minimum Equipment List-MEL, Configuration Deviation List-CDL) หรือใช้การปฏิบัติการบินแบบพิเศษ (special operational operations)	4.167	0.835	มาก
9) มีความรู้เกี่ยวกับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (air operator certificate) และข้อกำหนดการปฏิบัติการบิน (operation specification) เช่น ICAO Annex 1, 6 เป็นต้น	4.000	0.739	มาก
10) มีความรู้เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกการบิน (duties and responsibilities of dispatchers) ตามที่ระบุไว้ในคู่มือพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน (flight dispatch manual) และคู่มือปฏิบัติการ (operation manual)	4.000	0.853	มาก
11) มีความรู้เกี่ยวกับการติดต่อด้วยวิทยุ ในเรื่องวิธีการติดต่อสื่อสารด้วยวิทยุระหว่างอากาศยานและสถานีภาคพื้น	4.000	0.426	มาก
12) มีความรู้เกี่ยวกับบริหารการจัดการบุคลากรทางการบินและมนุษย์ปัจจัย (Crew Resource Management and Human Factors) ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกการบิน รวมถึงการบริหารจัดการเมื่อเกิดสภาวะฉุกเฉินและข้อผิดพลาด (Threat and Error Management)	3.917	0.996	มาก
13) มีความรู้เกี่ยวกับหลักการบินที่เกี่ยวข้องกับแบบของอากาศยาน	3.917	0.739	มาก
14) มีความรู้เกี่ยวกับกฎและข้อบังคับ (civil air law and regulation) ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถือใบอนุญาตพนักงานอำนวยความสะดวกการบิน	3.833	0.718	มาก
15) มีความรู้เกี่ยวกับผลกระทบของการบรรทุกและการกระจายน้ำหนักที่มีต่อสมรรถนะอากาศยานและท่าทางการบิน และการคำนวณน้ำหนักและสมดุล (weight and balance control)	3.833	0.718	มาก
16) มีความรู้เกี่ยวกับการการปฏิบัติในกรณีอากาศยานถูกก่อวินาศกรรมและการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย (preventive correction action of sabotage and unlawful interference) รวมถึงความปลอดภัยด้านการบิน (aviationsafety)	3.750	1.215	มาก

ปัจจัยด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
17) มีความรู้เกี่ยวกับวิธีดำเนินการเกี่ยวกับการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายและการก่อวินาศกรรมอากาศยาน	3.667	0.985	มาก
18) มีความรู้เกี่ยวกับข้อจำกัดและความต้องการการทำงานของเครื่องบิน	3.583	0.793	มาก
19) มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติการบินแบบ Reduce vertical separation minima-RVSM, Require navigation performance-RNP, Minimum navigation performance system-MNPS และ Extended range twin-Engine aircraft operation-ETOPS	3.583	0.793	มาก
20) มีความรู้เกี่ยวกับการนำทางในเรื่องหลักการของการเดินอากาศ โดยเฉพาะการอ้างอิงด้วยเครื่องวัดประกอบการบิน	3.333	0.888	ปานกลาง
21) มีความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติและวิธีดำเนินการบริการควบคุมการจราจรทางอากาศ	3.250	0.622	ปานกลาง
22) มีความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติการสำหรับการบรรทุกสินค้าและวัตถุอันตราย	3.250	0.965	ปานกลาง
23) มีความรู้เกี่ยวกับการทำงานของเครื่องยนต์ ระบบ และเครื่องวัด ของเครื่องบิน (aircraft performance and aircraft systems)	3.167	0.835	ปานกลาง

จากตาราง 1 สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินของสายการบินไทยไลอ้อน แอร์ คือ (1) ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมและการขึ้นแผนการบินของบริการจราจรทางอากาศ (ATS Flight plan) ($\bar{X} = 4.583$) (2) ความรู้เกี่ยวกับพยากรณ์

อากาศทางด้านอุตุนิยมวิทยาการบิน รหัสและตัวย่อ การใช้และวิธีการได้รับข้อมูลทางด้านอุตุนิยมวิทยา ($\bar{X} = 4.417$) และ (3) ความรู้เกี่ยวกับการใช้เอกสารด้านการบิน ($\bar{X} = 4.417$) ตามลำดับ

ตาราง 2

สรุปปัจจัยด้านทักษะทางวิชาชีพ

ปัจจัยด้านทักษะทางวิชาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1) มีทักษะในการตัดสินใจที่ดีมีความรอบคอบ มีสติโดยไม่ใช้อารมณ์หรือมีอคติ	4.583	0.515	มากที่สุด
2) มีทักษะในการแยกและเลือกประเด็นสำคัญของปัญหาที่สำคัญ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.583	0.450	มากที่สุด
3) มีทักษะในการนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ พร้อมประเมินผลการแก้ปัญหาอย่างมีขั้นตอน	4.583	0.515	มากที่สุด
4) มีทักษะในการใช้สติปัญญา และไหวพริบในการนำข้อมูลมาแก้ไขปัญหาได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	4.500	0.522	มากที่สุด
5) มีทักษะการคิดที่เป็นระบบเพื่อการตัดสินใจในการวางแผนการบินที่มีประสิทธิภาพ	4.417	0.793	มากที่สุด
6) มีทักษะในการอ่าน เข้าใจ และวิเคราะห์ความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในข่าวอากาศการบินได้เป็นอย่างดี	4.333	0.651	มากที่สุด
7) มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง	4.333	0.888	มากที่สุด
8) มีทักษะในการให้เหตุผลในการอธิบายหรือโต้แย้ง	4.333	0.651	มากที่สุด
9) มีทักษะในการทำความเข้าใจ และยอมรับในปัญหาที่เกิดขึ้น	4.333	0.651	มากที่สุด
10) มีทักษะในการเสริมสร้างคุณลักษณะที่ดีเพื่อการติดต่อสื่อสาร	4.167	0.577	มาก
11) มีทักษะในการนิยามปัญหาเพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆของปัญหา	4.167	0.577	มาก
12) มีทักษะการพูด ฟัง อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ ได้ในระดับดี	4.083	0.515	มาก
13) มีทักษะการวางแผนการบิน เลือกเส้นทางการบินและเตรียมข้อมูลการบินให้กับนักบิน	3.917	0.793	มาก
14) มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายโทรคมนาคมการบิน (Aeronautical Fixed Telecommunication-AFTN) เป็นต้น เพื่อการติดต่อสื่อสาร การรับส่งข้อมูล ข่าวสารการปฏิบัติการบินได้เป็นอย่างดี	3.917	0.289	มาก

จากตาราง 2 สามารถสรุปปัจจัยด้านทักษะทางวิชาชีพ พบว่า (1) ทักษะในการตัดสินใจที่ดีมีความรอบคอบ มีสติโดยไม่ใช้อารมณ์หรือมีอคติ (2) ทักษะในการแยกแยะและเลือกประเด็นลำดับของปัญหาที่สำคัญ เพื่อนำมาแก้ไข ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (3) ทักษะในการนำ

ความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ พร้อมประเมินผลการแก้ปัญหาอย่างมีขั้นตอน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงาน อำนวยการบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.583$)

ตาราง 3

สรุปปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
1) ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อนร่วมทีมในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกัน	4.750	0.452	มากที่สุด
2) มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมทีมและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทีม	4.583	0.450	มากที่สุด
3) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากทีมด้วยความกระตือรือร้น	4.583	0.515	มากที่สุด
4) มีความสำนึก รับผิดชอบต่อหน้าที่ต่อการเป็นพนักงานอำนวยความสะดวก	4.500	0.522	มากที่สุด
5) มีความสามารถในการพิจารณาไตร่ตรองสถานการณ์/ ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างมีสติและรอบคอบ	4.417	0.515	มากที่สุด
6) มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.417	0.515	มากที่สุด
7) มีทัศนคติที่ดีต่อการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน	4.417	0.669	มากที่สุด
8) มีความสามารถสร้างวัฒนธรรมที่สร้างสรรค์ในการทำงานของทีม	4.417	0.612	มากที่สุด
9) ชอบคิดหาความเป็นไปได้ หรือรวบรวมสถานการณ์ต่าง ๆ หลายทิศทางก่อนตัดสินใจสรุป เป็นข้อยุติอย่างมีเหตุผล	4.333	0.492	มากที่สุด
10) เมื่อมีปัญหาหรือสถานการณ์ใดเกิดขึ้นจะไม่เชื่อในทันทีแต่จะประมวลสาเหตุต่าง ๆ หลักฐานมาวิเคราะห์ตัดสินใจ	4.333	0.492	มากที่สุด
11) เห็นความสำคัญของการนำความรู้ความสามารถของตนเองมาร่วมกันแก้ปัญหา ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.333	0.492	มากที่สุด
12) มีความสามารถลำดับความสำคัญของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างสมเหตุผล	4.250	0.754	มากที่สุด
13) มีคุณลักษณะเป็นคนช่างสังเกต สามารถค้นพบความคิดของปัจจัยที่เกิดขึ้นได้	4.250	0.622	มากที่สุด
14) มีความสามารถในการสรุปและตัดสินใจประกอบหลักฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.167	0.400	มาก
15) สามารถนำข้อมูลที่นำเชื่อถือ ทันสมัย อ้างอิงได้ นำมาใช้ในการประกอบการพิจารณา ในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ	4.167	0.577	มาก
16) มีความสามารถในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความน่าจะเป็นหรือความเป็นไปได้ของ สถานการณ์ต่าง ๆ	4.167	0.577	มาก
17) มีความสามารถในการแจกแจง เปรียบเทียบองค์ประกอบที่แตกต่างของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนการบิน	4.000	0.603	มาก
18) มีความสามารถในการค้นหาผลกระทบของสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ	4.000	0.739	มาก
19) มีความตระหนักรู้ในความสำคัญขององค์กรของตนเอง	4.000	0.603	มาก
20) มีมนุษยสัมพันธ์หลักประชาธิปไตยเป็นผู้นำผู้ตามที่ดีตามบทบาทหน้าที่	3.917	0.748	มาก

จากตาราง 3 สามารถสรุปปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงาน อำนวยการบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ คือ (1) ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อนร่วมทีมในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกัน ($\bar{X} =$

4.750) (2) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมทีม และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทีม ($\bar{X} = 4.583$) และ (3) ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากทีม ด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.583$) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

พนักงานอำนวยการบินในปัจจุบันที่ทำงานอยู่ในสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ เป็นผู้ที่มีความรู้ (knowledge) ทักษะทางวิชาชีพ (profession skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (personality characteristics) อยู่แล้ว แต่ปัญหาที่พบจริงในการทำงาน คือ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก รวมไปถึงปัญหาการติดตามงาน เช่น การขอเพิ่มเส้นทางการบินเพิ่มเติมเที่ยวบิน หรือการขออนุญาตทำการบิน (permission) อีกทั้ง เมื่อมีการรับพนักงานเข้ามาใหม่นั้น ส่วนใหญ่จะมีความรู้ มีทักษะในการทำงานเป็นอย่างไรดี แต่ว่า บริบทในการทำงานแต่ละที่จะมีความแตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการทำงานได้ ซึ่งความต้องการขององค์กรต่อด้านองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เช่น ความรู้ (knowledge) ทักษะทางวิชาชีพ (profession skills) คุณลักษณะส่วนบุคคล (personality characteristics) จะยึดหลักของสำนักงานการบินพลเรือนเป็นหลัก เพราะเป็นการกำหนดมาตรฐานที่เป็นสากล แต่เมื่อได้ทำการสัมภาษณ์ จะพบว่า ความต้องการที่แท้จริงนอกจากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ความต้องการทางด้านความรู้รอบตัว การติดต่อประสานงาน และความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรพร รุ่งเรือง (2553) ที่พบว่า การสรรหาคัดเลือกพนักงาน จะต้องมีการให้ความสำคัญกับการวางแผนทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ และควรมีการวิเคราะห์อัตรากำลังคนของบริษัทฯ ให้แต่ละหน่วยงานมีอัตรากำลังคนที่เหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการศึกษาของสุภาวดี ศรีโยหะ (2554) ที่พบว่า ก่อนการคัดเลือกพนักงาน จะต้องมีการศึกษาความต้องการในด้านต่างๆ เช่น (1) เป้าหมายขององค์กร (2) งบประมาณในการสรรหาและ

คัดเลือกบุคลากร (3) วิธี ระบุจำนวนบุคลากรและตำแหน่งงานที่ต้องการจ้าง (4) กระบวนการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ที่ทำหน้าที่สัมภาษณ์ (5) กระบวนการสัมภาษณ์ (6) เกณฑ์และกระบวนการในการประเมินผู้สมัครงาน และ (7) คุณภาพของบุคลากรใหม่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินของสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. พนักงานอำนวยการบิน สายการบินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการฝึกอบรม พัฒนา ในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล
2. เป็นข้อมูลให้แก่สถานศึกษาในการปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสม ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของการสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์ ในด้านวิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยม ตลอดจนหน้าที่หลักของพนักงานอำนวยการบินของสายการบินไทย ไลอ้อนแอร์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยรูปแบบการประเมินสมรรถนะของพนักงานอำนวยการบิน เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรร่วมกัน
2. งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะสายการบินไทย ไลอ้อน แอร์ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตต่อไปอาจมีการศึกษาถึง ข้อมูลของสายการบินต่างๆ ในประเทศไทยเพื่อทราบถึงความต้องการต่อปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกพนักงานอำนวยการบินของสายการบินอื่น ๆ ในประเทศไทยต่อไป



References

- CPL Consulting Engineering and Management. (2016). *Vision mission and value*. Retrieved from http://www.cpl-consult.com/Balanced%20scorecard/Vision_mission_value.html (in Thai)
- ICAO. (2010). *Duties of flight operations officer*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Rungrueng, P. (2010). *Recruitment and selection analysis Thai airways international public company limited (Thailand) after the crisis year 2008 onwards*. Master of Business Administration Thesis, Silpakorn University. (in Thai)
- Sriyoha, S. (2011). A comparative study of systematic process in recruitment and selection between competency based and based in information technology industry. *Panyapiwat Journal*, 5(2), 62-74. (in Thai)
- Thongkaew, T. (2016). *Vision development: Principles and operations*. Bangkok: Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)
- Wiruch, W. (2011). *Management administration and strategic administration of the state agencies*. Bangkok: Four Page. (in Thai)
- Wongwiwat, P. (2011). Pre-flight planning. *EAU Heritage Journal Science and Technology*, 8(1), 1-9. (in Thai)

