

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สนามบินสุวรรณภูมิ

Employee's performance competency of

Airports of Thailand PLC. (Suvarnabhumi Airport)

พันตรี นิชนู เชื้อพรรณงาม

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Major Nichanu Chuapunngam

Industrial Management, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตาม เพศ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย () ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (*t-test*) และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 1. การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการรวบรวมข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย 52.5% โดยมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานถึง 67.3%และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 15,001 – 45,000 บาท 69.2% สุกทำระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่ 10 -20 ปี เป็น 75% ของทั้งหมด โยเมื่อพิจารณาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 5 น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากทั้งหมด โดยเรียงจากด้านที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ดังนี้ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกประจำตัวของบุคคลากรและด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง

#### 2. การทดสอบสถิติเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านความรู้และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีความแตกต่างกันอย่างมีรับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าถ้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้จะแตกต่างกันด้วย ส่วนปัจจัยส่วนตัวอื่นๆ ไม่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

**คำสำคัญ :** สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ,สมรรถนะ

#### **Abstract**

An Objective of this research was (1) to study the employee's performance competency of Airports of Thailand PLC. (Suvarnabhumi Airport) (2) to compare the employee's performance competency of Airports of Thailand PLC. (Suvarnabhumi Airport). According to gender, job position average monthly income and years of work experience in the organization the populations of these study total 364 persons who are Airports of Thailand PLC. (Suvarnabhumi Airport) employees. The research tool was 5 valuation rating scale questionnaires with 0.95 reliability value. Statistics for data were analyzes by frequency, percentage, mean (), standard deviation, *t-test* and one-way ANOVA.

The results of the research were as follows:

1. The study of performance in the performance of employees.

From the results of data collection, it was found that The majority of the sample were 52.5% male, with a position of 67.3% and the average income was 15,001 - 45,000 baht 69.2% Finally, the working period was 10 -20 years, 75% of the total. Comments Totally agree Sorted from the stems that received the average descending as follows: motivation for work, knowledge, skills, personality traits of people and opinions about themselves.

2. Statistical tests compare the performance of employees, personal factors

It was found that only the knowledge factor and the mean monthly income had a statistically significant difference of 0.05. The performance of knowledge employees will also differ. As for other personal factors It does not affect the performance of employees.

**Keywords:** Performance competency, Competency

## บทนำ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน (ทอท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และได้แปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2546 โดยกระทรวงการคลังเข้าถือหุ้นในสัดส่วน ร้อยละ 70 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน (ทอท.) เป็นองค์กรที่ให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศที่ขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจในภาคการขนส่ง ภาคการท่องเที่ยว และภาคการบริการของประเทศ และยังมีภารกิจทำให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลซึ่งเน้นการบริหารประเทศด้วยแนวคิด มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และเพื่อให้เกิดความพร้อมและขีดความสามารถในการแข่งขัน ทอท. จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ จึงให้ความสำคัญการเพิ่มคุณค่าและยกระดับคุณภาพการบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร ควบคู่กับการเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างผลประกอบการ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน (ทอท.) ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนวิสาหกิจของ ทอท.(ปีงบประมาณ 2558-2562) โดยมีเป้าหมายเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อการเดินทางและการขนส่งของภูมิภาค ซึ่งกำหนดให้ ทอท.ต้องพัฒนาศักยภาพท่าอากาศยานของไทยให้เป็นท่าอากาศยาน

นานาชาติชั้นนำในภูมิภาค จึงได้กำหนดแผนแม่บทด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ปี พ.ศ.2560-2564 เพื่อให้บุคคลากรมีคุณภาพ ทำให้ช่วยองค์กรประสบความสำเร็จตามความคาดหวังอย่างยั่งยืน การพัฒนาทรัพยากรบุคคลถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพราะเป็นแม่แบบสำหรับการบริหารงานที่เกี่ยวกับบุคคลากรในทุกๆด้าน รวมทั้งการพัฒนากำลังคนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อให้บุคคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานในทุกๆด้าน โดยเฉพาะงานในด้านการให้บริการซึ่งต้องอาศัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกประจำตัวของบุคคลากร ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง และด้านแรงจูงใจในการทำงาน การที่จะบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพจำเป็นที่จะต้องอาศัยบุคคลากรในการขับเคลื่อน เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบถึงประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลากรในองค์กร เพื่อที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า จึงต้องทำการศึกษา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะของบุคคลากรในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และเป็นข้อมูลให้กับฝ่ายบริหาร เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคคลากรในองค์กรให้เกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1.เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ

2.เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ โดยจำแนกตาม เพศ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

### **สมมติฐานของการวิจัย**

พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิที่มีเพศตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน

## **ขอบเขตของการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

## **ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย**

1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ได้แก่ ด้านความรู้ในการทำงาน ด้านทักษะในการทำงาน ด้านบุคลิกประจำตัวบุคคลากร ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

## **ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งหมด 3,975 คน (ฝ่ายอำนวยการ, ทำอากาศยานไทย, 2563)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p. 125, อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 47) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จากจำนวนประชากร 3,975 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน

## **ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย**

พื้นที่การวิจัย คือ สนามบินสุวรรณภูมิ

## **ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย**

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 โดยมีระยะเวลารวม ประมาณ 2 เดือน

## **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ

2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเป็นข้อมูลให้กับฝ่ายบริหาร

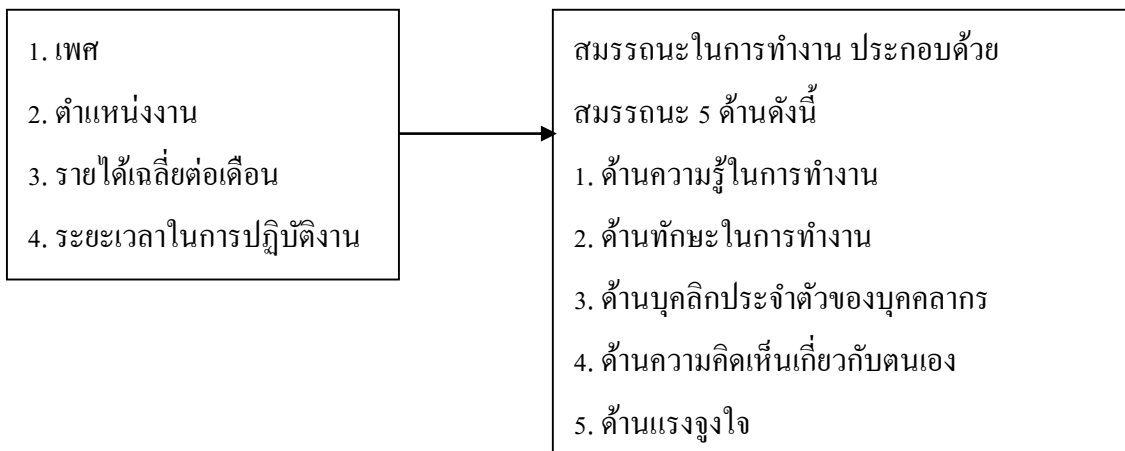
3. เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

### กรอบแนวแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิสามารถแสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### การทบทวนวรรณกรรม

ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสารและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยสรุปนำเสนอสาระสำคัญในประเด็นเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ หรือ จิตความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลสรุปที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า

สมรรถนะ (Competency) (จิรประภา อัครบวร, 2549 : 58) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) (ชูชัย สมितिไกร, 2550 : 29) สามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขว่นปัญหาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานในอันที่จะทำให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในความสำคัญของการปฏิบัติงาน ที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผลมาจากผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานในระดับสูง จึงอาจกล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานนำมาซึ่งศักยภาพในการปฏิบัติงาน

### ข้อมูลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

กิจการของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความเป็นมาที่ยาวนาน โดยเมื่อปี 2454 ได้มีการเลือกพื้นที่ดอนเมืองเพื่อเป็นสนามบิน และเมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2457 มีเครื่องบินลงเป็นปฐมฤกษ์ ซึ่งในขณะนั้นกรมการบินทหารบกเป็นผู้ดูแลสนามบินดอนเมืองในระยะต่อมาได้มีการปรับปรุงสนามบินดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสากล ใช้ชื่อว่า “ท่าอากาศยานดอนเมือง” จากนั้น ทอท.ได้รับโอนท่าอากาศยานสากลใน ส่วนภูมิภาคอีก 4 แห่งจากกรมการบินพาณิชย์ในขณะนั้นมาดำเนินการตามลำดับได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (รับโอนเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2531) ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (รับโอนเมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2531)ท่าอากาศยาน

ภูเก็ต (รับโอนเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2531) และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (รับโอนเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2541) และเข้าบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งต่อมาเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 ทอท.ได้สร้างสรรค์และพัฒนาการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง และแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดเมื่อปี 2545 โดยใช้ชื่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และยังคงเรียกชื่อย่อว่า ทอท. เช่นเดิม ส่วนภาษาอังกฤษให้ใช้ว่า Airports of Thailand Public Company Limited เรียกโดยย่อว่า AOT บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีความสามารถในการรองรับผู้โดยสาร 45 ล้านคนต่อปี สามารถรองรับการขนถ่ายสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปี และสามารถรองรับเที่ยวบินได้ 76 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ทอท.ได้คำนึงถึงการมุ่งสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยมุ่งมั่นยกระดับการพัฒนาคุณภาพบริการ การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่ก้าวไปอย่างไม่หยุดนิ่ง รวมทั้งได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลอันจะเป็นแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการท่าอากาศยานภายใต้คำขวัญ “ปลอดภัยคือมาตรฐาน บริการคือหัวใจ”

## วิธีดำเนินการวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด หลักการ ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ดำเนินการสังเคราะห์ข้อมูล และสร้างข้อคำถามโดยรวบรวมคำสำคัญแนวคิดที่ศึกษามาเขียนเป็นนิยามคำศัพท์ สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการประเมิน
3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ หัวหน้างานที่มีประสบการณ์ด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของภาษา และความครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา โดยหาดัชนีความสอดคล้อง



ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยามตัวแปร (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อๆ ว่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญได้ ค่า IOC เท่ากับ 1.0 ในทุกข้อคำถาม

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้หน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อขอความร่วมมือให้พนักงานในการตอบแบบสอบถาม ส่งแบบสอบถามออนไลน์ตั้งแต่วันที่ 15-30 ตุลาคม 2563 เก็บข้อมูลจนครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 364 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล

#### วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการแจกแจงค่าความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ตามองค์ประกอบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกประจำตัวของบุคคลากร ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. เปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ตามสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งมีตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ทดสอบค่าที (*t-test*) ส่วนตัวแปร (Independent Samples) มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงจะทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe' และ LSD

#### ผลการวิจัย

1. พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็น 52.5% และเพศหญิงจำนวน 173 คน คิดเป็น 47.5% จำแนกตามตำแหน่งงานส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงาน 245 คน คิดเป็น 67.3% ลูกจ้าง 74 คน คิดเป็น 20.3% และผู้บริหารจำนวน 45 คน คิดเป็น 12.4% จำแนกตามรายได้เฉลี่ยรายเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30,001 – 45,000 บาทจำนวน 137 คน คิดเป็น

37.6% 15,001 – 30,000 บาทจำนวน 115 คน คิดเป็น 31.6% น้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็น 17.6% 45,001 – 60,000 บาทและมากกว่า 60,000 บาทจำนวน 18 คน คิดเป็น 4.9% จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 10 -20 ปี จำนวน 273 คน คิดเป็น 75% น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็น 16.8% และมากกว่า 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็น 8.2% มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลได้ดังนี้

### 1.1 สมรรถนะด้านความรู้ในการทำงาน

พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้านความรู้ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ท่านสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจยานพาหนะเข้า-ออก ท่านใช้ความรู้รอบด้านที่มีอยู่จัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านสามารถใช้ความรู้ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรและท่านมีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติ

### 1.2 สมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน

พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ท่านสามารถใช้ทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านมีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ท่านมีความรู้ความ เข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ท่านสามารถใช้ทักษะในการสอนงาน และถ่ายทอดงานแก่ พนักงานใหม่ได้ ท่านสามารถใช้ทักษะในการ ฟัง พูด อ่าน เขียน ได้ถูกต้องและท่านใช้ความรู้รอบด้านที่มีอยู่จัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.3 สมรรถนะด้านบุคลิกประจำตัวของบุคลากรในการทำงาน

พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้านบุคลิกประจำตัวของบุคลากรในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ท่านสามารถให้บริการกับผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันได้เป็นอย่างดี ในการ

ปฏิบัติงานท่านจะพูดจาสุภาพกับผู้โดยสารทุกคน ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้โดยสารมาตำหนิการปฏิบัติงานของท่านได้เป็นอย่างดี ในการปฏิบัติงานท่านเป็นที่ไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาเสมอ ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานสามารถเป็นแบบอย่างให้แก่บุคคลอื่นได้และท่านสามารถจัดการกับความกดดันจากเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

#### 1.4 สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองในการทำงาน

พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ท่านมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นคนในครอบครัวเดียวกันกับองค์กรนี้ ท่านมีความรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในตัวท่าน ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงาน ท่านจะปกป้ององค์กรทุกครั้งที่มีผู้อื่นพูดถึงองค์กรท่านในเชิงลบและท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่และองค์กร

#### 1.5 สมรรถนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน

พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ท่านพอใจในสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ ท่านต้องการที่จะพัฒนาการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น ท่านได้รับคำชมเชยทุกครั้งที่ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ ท่านคิดว่าอาชีพของท่านมีผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีและท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ตามสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน สรุปดังนี้

2.1 พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างๆ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านนั้นก็ไม่ได้แตกต่างกัน

2.2 พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างๆ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านนั้นก็ไม่ได้แตกต่างกัน

2.3 พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่มีรายได้แตกต่างกัน สมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างๆ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านนั้นมีด้านความรู้ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จากนั้นทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ช่วงรายได้ 30,001 – 45,000 บาท แตกต่างกับรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท และ 45,001 – 60,000 บาท แต่เมื่อทดสอบด้วยวิธี Scheffe นั้น ไม่มีคู่ใดเลยที่แตกต่างกัน

2.4 พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างๆ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านนั้นก็ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 1. ผลการวิจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

พบว่า พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีระดับสมรรถนะในการทำงาน 5 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สมรรถนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 – 20 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งทางรายได้ สมวัศติการและสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จากนั้นทำการพิจารณารายด้านมีประเด็นที่ควรอภิปราย ดังนี้

##### 1.1 สมรรถนะด้านความรู้ในการทำงาน

พบว่า พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้านความรู้ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณา 3 ข้อแรกที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ท่านสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและท่านมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งตามนิยามที่ นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2549) ได้ให้ไว้เกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน ว่า จำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ทักษะ เทคนิควิธีการทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ (2552) ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัล ฟู๊ด รีเทล จากัดสาขาเอฟดีซี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สูง และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน:กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก และจากผลการศึกษา ของ Vic Gilgeous and Kaussar Parveen (2010) ที่ทำการศึกษารื่อง สมรรถนะหลักที่ต้องการสำหรับกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ พบว่าสมรรถนะหลักที่ผู้บริหาร กระบวนการผลิตต้องการ คือ ความรู้

## 1.2 สมรรถนะด้านทักษะในการทำงาน

พบว่า พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้าน ทักษะในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณา 3 ข้อแรกที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถใช้ทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านมีทักษะ ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและท่านมีความรู้ความ เข้าใจใน ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี เพื่อให้ผลงานเป็นที่ยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับ และจากผลการศึกษาของ ศตวรรษ กล่าดิษฐ์ (2560) ที่ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตใน อุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัทสายไฟฟ้าไทย ยะซากิ สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มากที่สุดคือด้านทักษะ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ศึกษาสมรรถนะใน การปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัล ฟู๊ด รีเทล จากัดสาขาเอฟดีซี สมรรถนะในการปฏิบัติงานทางด้าน ทักษะอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ทักษะ (Skill) ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะ ตามแนวคิดของ Boyatzis (1982) และยังเป็นส่วนที่อยู่เหนือน้ำที่สามารถสังเกตและวัด ได้ง่าย ตามแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ของ David McClelland

## 1.3 สมรรถนะด้านบุคลิกประจำตัวของบุคลากรในการทำงาน

พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้านบุคลิก ประจำตัวของบุคลากรในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณา 3 ข้อแรกที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถให้บริการกับผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันได้เป็นอย่างดี ในการปฏิบัติงานท่านจะ พุดจาสุภาพกับผู้โดยสารทุกคนและท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้เมื่อมีผู้โดยสารมาตำหนิการปฏิบัติงานของ ท่านได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเห็นว่าลักษณะส่วนบุคคลเมื่อมีอารมณ์อย่างไรจะแสดงปฏิกิริยาออกมาระหว่างบุคคล และสิ่งแวดล้อมภายนอก ตามคำนิยามที่ Gavin & Mason (2004) ให้ความหมายว่า ความสุขในการทำงาน เป็น

ความรู้สึก อารมณ์ในทางบวก ซึ่งเป็นความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล โดยที่อารมณ์ความรู้สึกทางบวก ดังกล่าวตอบสนองต่อปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ ชันยนันท์ ทองปานคุณานนท์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ของ พนักงานบริษัท โพลโค (ไทยแลนด์) จำกัด ที่พบว่าสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว อยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของ พติกา สัตตบงกช (2554) ศึกษาเรื่องสมรรถนะการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยด้านคุณลักษณะอยู่ในระดับดี

#### 1.4 สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองในการทำงาน

พบว่า พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณา 3 ข้อแรกที่ได้ค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ท่านมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นคนในครอบครัวเดียวกันกับองค์กรนี้และท่านมีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในตัวท่าน ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Positive Sharing Company โดย Alexander Kjerulf (2007) ได้กล่าวไว้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้น และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานพนักงาน โรงแรม คอลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชันยนันท์ ทองปานคุณานนท์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ของพนักงานบริษัท โพลโค (ไทยแลนด์) จำกัด ที่พบว่าสมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อยู่ในระดับมาก

#### 1.5 สมรรถนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน

พบว่า พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ มีสมรรถนะด้าน แรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณา 3 ข้อแรกที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพอใจในสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ ท่านต้องการที่จะพัฒนาการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น และท่านได้รับ คำชมเชยทุกครั้งที่คุณปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Boyatzis (1982) Mitanni, Dalziel และ Fitts (1992) และ Spencer และ Spencer (1993) ที่ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ (Motive) ว่าเป็นสิ่งที่ บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็แรงขับในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อ แสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือการถอยออกไปจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น และยัง

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ iOpener Institute for People and Performance (2010) ด้านความสุขในการทำงาน ว่ามีปัจจัยสำคัญ 5 ประการ (5 C's) ได้แก่ผลงาน ความเชื่อมั่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่องาน และความมั่นใจ ที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดความสุขในที่ทำงาน และปัจจัยทั้ง 5 ประการนี้ (5 C's) มีความสัมพันธ์ร่วมกันกับ คุณลักษณะ 3 ประการ ที่มีความสำคัญต่อระดับความสุขในการทำงาน ได้แก่ความไว้วางใจ (Trust) การได้รับการยอมรับ (Recognition) และความภาคภูมิใจ (Pride)

## 2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน สรุปดังนี้

2.1 พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่จำแนกตามเพศ มีสมรรถนะทางด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกประจำตัวของบุคลากร ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองและแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่จำแนกตามตำแหน่งงาน มีสมรรถนะทางด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกประจำตัวของบุคลากร ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองและแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่จำแนกตามรายได้ มีสมรรถนะทางด้านความรู้ที่แตกต่างกัน ส่วนทางด้านทักษะ บุคลิกประจำตัวของบุคลากร ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองและแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 พนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะทางด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกประจำตัวของบุคลากร ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเองและแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

สมรรถนะของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ที่อยู่ในระดับมากมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท ดังนี้

1 สมรรถนะด้านความรู้ พนักงานมีสมรรถนะด้านความรู้ในระดับมากที่สุด ควรนำจุดเด่นข้อนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการที่พนักงานรู้ถึงเป้าหมายบริษัท มีความมุ่งมั่น และเข้าใจบทบาทหน้าที่ และสามารถนำความรู้ที่มีไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และควรส่งเสริมให้ดียิ่งขึ้นไป ด้วยการสนับสนุนและสร้างองค์ความรู้ในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานรุ่นต่อไปได้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

2 สมรรถนะด้านทักษะ พนักงานมีสมรรถนะด้านทักษะในระดับที่สูง แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีคุณภาพที่ดี มีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นจุดเด่นที่ควรส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะเพิ่มขึ้นไป ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมการอบรมส่งเสริมทักษะในการปฏิบัติงานแบบใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพให้พนักงานการปฏิบัติงาน

3 สมรรถนะด้านบุคลิกประจำตัวของบุคลากร พนักงานมีความรับผิดชอบ และมีความมีอุตสาหกรรมในการปฏิบัติงาน ทั้งยังปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จึงเป็นส่วนที่ดีต่อองค์กรในการเสนอ โฆษณาต่างๆ ที่ได้มีผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร

4 สมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวเอง เกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดี ควรจะนำจุดนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์

5 สมรรถนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจที่ดีต่อองค์กรและการทำงาน เราควรนำส่วนนี้มาผลักดันและทำให้บุคลากรสามารถพัฒนาไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการประเมินสมรรถนะของพนักงานทั้งองค์กร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

2. ควรศึกษาแนวทางการนำสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ไปประยุกต์ใช้ ในงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะด้านอื่นๆ

3. ควรนำหลักการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอื่นต่อไป



## บรรณานุกรม

- Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager: A model of Effective Performance*.  
New York: John Wiley and Sons Inc
- Dales, M and Hes, K. (1995). *Creating Training miracles*. Sydney: Prentice Hall.
- Gerrit Meyer, Bianca Brünig, Peter Nyhuis, (2015). Employee competences in manufacturing companies – an expert survey *Journal of Management Development*,  
[Online], Retrieved from <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JMD-06-2014-0056>
- McClelland, C. David. (1960). *The Achieving Society*. Princeton, New Jersey: Van Nostrand.  
(1973). *Testing for Competence rather than for Intelligence*. New Jersey: American Psychologist.
- Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. (1992). *Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward*. London: McGraw-Hill.
- Spencer and Spencer. (1993). *Competency at Work: Model for Superior Performance*.
- Vic Gilgeous and Kaussar Parveen. Core competency requirement for manufacturing effectiveness.” *Integrated Manufacturing Systems*. [online]. Retrieved October 12, 2020. from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMD-06-2014-0056/full/html>
- [www.airportthai.co.th](http://www.airportthai.co.th), (2563) สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563
- จิรประภา อัครบวร, (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพมหานคร : ก. พลพิมพ์.
- จันรรจ์ บุญศิริ, (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563 เข้าถึงได้จาก <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/101001>
- ชูชัย สมितिไกร, (2550). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตระกูล จิตวัฒนากร. (2561). *สมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยชูชูภูมิเตอร์ จำกัด* บทความวิจัย, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. เข้าถึงได้จาก [http://www.northbkk.ac.th/research/themes/downloads/abstract/1523249539\\_abstract.pdf](http://www.northbkk.ac.th/research/themes/downloads/abstract/1523249539_abstract.pdf)
- ธนัญญา ชิวพัฒน์พันธุ์, (2557). *สมรรถนะของพนักงานบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีตามทัศนระของหัวหน้างานบัญชี*” มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

- ชั้นย่นันท์ ทองปานคุณานนท์, (2557). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทโพสโศ (ไทยแลนด์) จำกัด. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2563 เข้าถึงได้จาก [http://mis.krirk.ac.th/library/Kr\\_resdetail.asp?BookID=004029](http://mis.krirk.ac.th/library/Kr_resdetail.asp?BookID=004029)
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ, (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS. กรุงเทพมหานคร : วิกิเอนเตอร์พรีนธ์.
- พติกา สัตตบงกช, (2554). สมรรถนะการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563. เข้าถึงได้จาก <https://repository.rmutsv.ac.th/handle/123456789/102>
- พรพิมล พิทักษ์ธรรม. (2559).สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แบนก็อก. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563 เข้าถึงได้จาก [http://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2559/F\\_Pompimon\\_%20%20%20Phithakthum.pdf](http://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2559/F_Pompimon_%20%20%20Phithakthum.pdf)
- ไพบลูย์ ตั้งใจ, (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม พ.ศ.2563, เข้าถึงได้จาก [http://www.hu.ac.th/conference/conference2013/Proceedings2013/pdf/Book2/Poster2/515\\_177-184.pdf](http://www.hu.ac.th/conference/conference2013/Proceedings2013/pdf/Book2/Poster2/515_177-184.pdf)
- ภูมิวิทย์ เวชกามา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำกับผลการพัฒนาอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม พ.ศ.2563, เข้าถึงได้จาก <https://dric.nret.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/204216>
- วัฒนา พัฒนพงศ์, (2547). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ศตวรรษ กล้าดิษฐ์, (2560). สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาคากิ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563. เข้าถึงได้จาก <http://dspace.rmutk.ac.th/handle/123456789/1720>
- สิทธิชัย สุวรรณประทีป, (2550). คู่มือการทากิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญผล

เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง, (2557) สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

อัศวิน แสงทองคำ, (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา.