

สมรรถนะของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน วิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
COMPETENCIES OF AIRLINE BUSINESS GRADUATE STUDENTS: INTERNATIONAL COLLEGE
SUAN SUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY

พงศภัค ตริรัตน์เศรษฐ์
วิทยาลัยนานาชาติ สาขาธุรกิจการบิน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Pongsapak Treruttanaset
International College, Airline Business
Suan Sunandha Rajabhat University
e-mail : Pongsapak112@gmail.com

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the level of personal competencies and functional competencies of graduated students in Airline Business Program, International College Suan Sunandha Rajabhat University (SSRUIC), (2) to study factors of personal competencies affecting functional competencies of SSRUIC graduated students, and (3) to formulize the development program for SSRUIC students. The quantitative data were collective and analyzed by questionnaires (by using the statistics of percentage, arithmetic means, Pearson Correlation Coefficient, and Multiple Regression Analysis) to serve the first and second research objectives. The qualitative data were collective and analyzed by an in–depth interview and content analysis to serve the third research objective. Samples included the first and second batch of SSRUIC airline business programs, total of 86 persons together with 59 people of co–workers, supervisors and managers.

The results were found that the personal competencies’ level of SSRUIC graduates were at the highest level in the aspect of good human relationship, followed by service–mind. Whereas, technological literacy and foreign language communication skills were at the low level. Functional competencies in the aspect of knowledge and expertise were at the high level, resulting in the high work performance. Personal competencies affecting functional competencies of SSRUIC graduated students were responsibilities, service–minded and analytical thinking skills, respectively. So, the college should set up a cluster for teaching and learning by incorporating with the curriculum management, lecturers, and other related business in order to transfer the knowledge and necessary competencies in airline business for student future endeavor.

Keywords : Personal Competency, Functional Competency, Responsibilities

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ด้านด้วยกันคือ ด้านแรกเพื่อศึกษาสมรรถนะบุคคลและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบัณฑิตธุรกิจการป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้านที่สองศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานธุรกิจการป็น ส่วนด้านที่สามเพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาหลักสูตรธุรกิจการป็น โดยวัตถุประสงค์ด้านแรกและด้านที่สองเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ส่วนวัตถุประสงค์ด้านที่สามเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้การวิเคราะห์เชิงโครงสร้างเนื้อหา (Content Analysis) สำหรับกลุ่มตัวอย่างเป็นบัณฑิตรุ่นรหัส 52 และ 53 จำนวน 86 คน และเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานหรือผู้จัดการสายการป็นที่ทำงานร่วมกับบัณฑิตจำนวน 59 คน ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าบัณฑิตมีสมรรถนะบุคคลด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่การมีจิตใจในด้านการให้บริการ ส่วนสมรรถนะบุคคลด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านภาษาอยู่ในระดับต่ำ ส่วนสมรรถนะในการปฏิบัติงานธุรกิจการป็นด้านความรู้และความเชี่ยวชาญอยู่ในระดับดีมากพอจนส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ของงานในระดับสูง สำหรับปัจจัยด้านสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานพบว่า การมีความรับผิดชอบของงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่การมีจิตใจในการให้บริการและความสามารถสามารถในการวิเคราะห์ตามลำดับ ส่วนแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรธุรกิจการป็นนั้นควรดำเนินการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ด้านธุรกิจการป็นโดยการบูรณาการเครือข่ายกับหน่วยงานด้านการป็นเพื่อสร้างการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

คำสำคัญ: สมรรถนะบุคคล, สมรรถนะในการปฏิบัติงาน, การมีความรับผิดชอบ

บทนำ

จากการที่วิทยาลัยนานาชาติ สาขาธุรกิจการป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้เปิดรับสมัครนักศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 จนถึงปัจจุบันพบว่า มีผู้สนใจเข้าสมัครเรียนในหลักสูตรธุรกิจการป็นเพิ่มขึ้นเป็นลำดับโดยปีการศึกษา 2556 มียอดรวมทั้งสิ้น 700 คน ซึ่งทางวิทยาลัยนานาชาติไม่สามารถรับเข้าศึกษาได้

หมด แต่ทางวิทยาลัยนานาชาติ สาขาธุรกิจการป็นก็ได้เพิ่มปริมาณการรับนักศึกษาจากเดิมมีเพียง 2 ห้องเรียน เป็น 7 ห้องเรียนแล้ว อันเนื่องจากวิทยาลัยนานาชาติได้ตระหนักถึงคุณภาพของเนื้อหาหลักสูตรและคุณภาพของบัณฑิตเป็นสำคัญ ในปัจจุบันได้มีนักศึกษาจบการศึกษาไปแล้ว 2 รุ่น คือ นักศึกษารหัส 52 และ 53 จำนวนนักศึกษาใหม่ได้เพิ่มขึ้นตามลำดับดังนี้

ตารางแสดงจำนวนนักศึกษาสาขาธุรกิจการป็น วิทยาลัยนานาชาติ มรภ.สวนสุนันทา

ปีการศึกษา	จำนวนนักศึกษา	จำนวนนักศึกษาที่จบ	หมายเหตุ
2552	35	27	
2553	59	59	
2554	125		นักศึกษาชั้นปีที่ 3
2555	189		นักศึกษาชั้นปีที่ 2
2556	215		นักศึกษาชั้นปีที่ 1

จะเห็นได้ว่าการเปิดหลักสูตรธุรกิจการบินนานาชาติในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาวิทยาลัยนานาชาติ สาขาธุรกิจการบินได้ประสบความสำเร็จอย่างสูงทั้งด้านผลผลิตและผลลัพธ์โดยมีนักศึกษาที่จบหลักสูตรดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 91 และได้เข้ารับการคัดเลือกเพื่อเป็นพนักงานในบริษัทที่มีชื่อเสียงทางการบิน อาทิ สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินเอมิเรตส์ สายการบินไทย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ เป็นต้น นอกจากนี้สายการบินไทยสมายล์ยังแสดงความจำนงขอรับนักศึกษาฝึกงานจากสถาบันอีกด้วย แสดงให้เห็นว่านักศึกษาหลักสูตรธุรกิจการบิน เป็นที่ต้องการของธุรกิจการบินเป็นอย่างมาก ประกอบกับการเปิดเศรษฐกิจเสรีของกลุ่มประเทศในอาเซียน และการขยายตัวของสนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินดอนเมืองนั้นส่งผลให้ธุรกิจการบินมีตำแหน่งว่างที่จะรองรับนักศึกษาธุรกิจการบินได้อีกมาก ซึ่งหลักสูตรของธุรกิจการบินวิทยาลัยนานาชาติมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สามารถตอบสนองความต้องการของสายการบินได้อย่างไร ผู้ศึกษาจึงเกิดคำถามวิจัย สามประการคือ ประการแรก สมรรถนะบุคคลและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่จบการศึกษาไปแล้วเป็นอย่างไรบ้าง ประการที่สอง ปัจจัยด้านสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานธุรกิจการบินนั้นมีอะไรบ้าง ประการที่สาม รูปแบบในการพัฒนาหลักสูตรธุรกิจการบินควรเป็นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีคุณภาพเหมาะสมกับความต้องการของตลาดธุรกิจการบิน ทั้งยังสามารถตอบสนองนโยบายของภาครัฐในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการบินเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะบุคคลและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยนานาชาติ สาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานธุรกิจการบิน

3. เพื่อศึกษารูปแบบในการพัฒนาหลักสูตรธุรกิจการบิน

การทบทวนวรรณกรรม

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การแสดงออกในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จของงานโดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 มุมมองได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้งนี้ความรู้ คือข้อมูลที่ถูกล้างสมมาจากการศึกษาทั้งในและนอกสถานบันการศึกษา การอบรมสัมมนา การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์จากสังคม สำหรับทักษะหมายถึงสิ่งที่ต้องพัฒนาฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดความเชี่ยวชาญในเฉพาะด้าน ส่วนคุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึงความคิด ทศนคติค่านิยมและแรงจูงใจที่ติดตัวมา และมักไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาที่เปลี่ยนไป (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2547) (Arporn, Puvitayaphan, 2004) ในขณะที่ กิรัตติ ยศยิ่งยง(2549) (Kirati Yosyingyong, 2007) ได้แบ่งความหมายสมรรถนะออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติแรก สมรรถนะด้านพฤติกรรมคือลักษณะส่วนลึกที่กำหนดพฤติกรรม การแสดงออกประกอบด้วย ค่านิยม ทศนคติ แรงจูงใจ อุบนิสัย มิติที่สอง สมรรถนะด้านองค์ความรู้ คือลักษณะความรู้ที่แต่ละคนใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และความชำนาญ และมิติที่สาม สมรรถนะด้านบทบาททางสังคม คือลักษณะการรับรู้และการแสดงออกของแต่ละบุคคลในตำแหน่งทางสังคมหรือบทบาทหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสมรรถนะบุคคล David

McClelland (1972) ได้อธิบายถึงบุคลิกลักษณะของคนมันเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยส่วนหนึ่งซึ่งเป็นส่วนน้อยที่ลอยอยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่สังเกตเห็นและวัดได้ง่าย ได้แก่ความรู้

(Knowledge) คือความรู้ที่ได้เรียนมา และทักษะ (Skill) คือความชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ สำหรับส่วนที่ลอยอยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่าส่วนต่างๆ ที่สังเกตเห็นและวัดได้ยากกว่า เป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนมากกว่าส่วนอื่น ๆ ได้แก่ บทบาทที่แสดงออก (Social Role) ภาพลักษณ์ของคนที่ติดตนเอง (Self-Image) แรงจูงใจ (Motives) และคุณลักษณะบุคคล (Traits) ซึ่งในการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีแรงผลักดันจากเบื้องลึกเหล่านี้ โดยรูปแบบของสมรรถนะมี 2 องค์ประกอบหลัก คือ ความสามารถที่มีมาแต่กำเนิด (Innate abilities) เป็นความสามารถที่จะนำไปสู่ทักษะและความรู้ อีกองค์ประกอบหนึ่งคือความสามารถที่เกิดขึ้นภายหลัง (Acquired abilities) ซึ่งความสามารถนี้จำเป็นต้องใช้การเรียนรู้ ความพยายามหาข้อมูลและประสบการณ์มาช่วยเหลือเพื่อให้เกิดสมรรถนะขึ้นในตนเอง ในขณะที่ Spencer and Spencer(1993) ได้กล่าวว่า ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Underlying Characteristics) เป็นคุณลักษณะที่บ่งบอกถึงพฤติกรรม ความคิดของบุคคลนั้นๆ โดยได้แบ่งลักษณะของบุคคลออกเป็น 5 รูปแบบ คือ 1.แรงจูงใจ เป็นการเลือกพฤติกรรมที่แสดงออกตามความต้องการของตน เช่น แรงจูงใจในความสำเร็จและต้องการข้อมูลย้อนกลับเป็นต้น 2.ลักษณะส่วนบุคคล เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่ตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ที่เผชิญ โดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ 3.ความคิดรวบยอดของคน คือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ คุณค่า และความนึกคิดของตนเองที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายพฤติกรรมของสถานการณ์ 4. ความรู้ คือขอบเขตของข้อมูลเนื้อหาเฉพาะด้านของบุคคล 5.ทักษะ คือความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งร่างกาย ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ เหตุผล หรือการวางแผนในการจัดการและตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้นอกจากนี้แล้วยังได้จัดกลุ่ม สมรรถนะบุคคลออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ รวม 6 กลุ่ม ได้แก่

สมรรถนะกลุ่มที่ 1.การกระทำและสัมฤทธิ์ผล (Achievement and Action) ประกอบด้วยสมรรถนะการมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation) การเอาใจใส่ต่อระเบียบคุณภาพ และความถูกต้อง (Concern for Order, Quality, and Accuracy)

สมรรถนะกลุ่มที่ 2.การบริการและการช่วยเหลือบุคคล (Helping and Human Service) ประกอบด้วย สมรรถนะความเข้าใจด้าน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal understanding) และการมุ่งสู่บริการลูกค้า (Customer service Orientation)

สมรรถนะกลุ่มที่ 3.การใช้อิทธิพลและผลกระทบ (Impact and Influence) ประกอบด้วย สมรรถนะ การตระหนักถึงองค์การ (Organizational Awareness) และการสร้างสัมพันธภาพ (Relational Building)

สมรรถนะกลุ่มที่ 4.การบริหารจัดการ (Managerial) ประกอบด้วย สมรรถนะการมีความรับผิดชอบ(Responsibility)การให้ความร่วมมือและการทำงานเป็นกลุ่ม(Teamwork and Cooperation)

สมรรถนะกลุ่มที่ 5.การรู้คิด (Cognitive) ประกอบด้วยสมรรถนะ การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) และการคิดรวบยอด (Conceptual Thinking)

สมรรถนะกลุ่มที่ 6.ประสิทธิผลส่วนบุคคล (Personal Effectiveness) ประกอบด้วยสมรรถนะ การควบคุมตนเอง (Self - Control) ความมั่นใจในตนเอง (Self - Confidence) และความยืดหยุ่น(Flexibility)

ส่วน Boyatzis (1999) ได้จัดกลุ่มสมรรถนะบุคคล ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ความตระหนักในตนเอง (Self - awareness) ประกอบด้วยความตระหนักในอารมณ์ (Emotional Awareness) การประเมินตนเองอย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) และการมีความรับผิดชอบ (Responsibility)

2. การมีกฎในตนเอง (Self-Regulation) ประกอบด้วย การควบคุมตนเอง (Self - Control) การปรับตัว (Adaptability) และนวัตกรรม (Innovation)

3. การมีแรงจูงใจ (Motivation) ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Drive) ความมุ่งมั่น (Commitment) และความคิดริเริ่ม (Initiative)

4. การเอาใจใส่ต่อผู้อื่น (Empathy) ประกอบด้วย ความเข้าใจในผู้อื่น (Understanding Others) และการมีจิตมุ่งบริการ (Service Orientation)

5. ทักษะด้านสังคม (Social Skills) ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร (Communication) การประสานสัมพันธ์ และความร่วมมือ (Collaboration and Cooperation)

สำหรับ Zwell (2000) ได้จัดกลุ่มของสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. สมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในหน้าที่งาน 2. สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ และ 3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในหน้าที่งาน (Task Achievement Competencies) ประกอบด้วย

1.1. การมุ่งในผลลัพธ์ของงาน (Results Orientation) ได้แก่ การตั้งเป้าหมายที่สามารถประสบความสำเร็จโดยมุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมายและพัฒนามาตรฐานที่สามารถวัดได้จากพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงาน

1.2. การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Managing Performance) ได้แก่ การให้ความสนใจทั้งคุณภาพและปริมาณของผลการปฏิบัติงานโดย มีการตั้งผลลัพธ์การทำงานที่ต้องการอย่างชัดเจน

1.3. ประสิทธิภาพในการผลิต (Production Efficiency) เป็นสมรรถนะที่จะทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐานของคุณภาพที่สูง และการใช้ทรัพยากรอย่างน้อยที่สุด

1.4. นวัตกรรม (Innovation) เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความสนใจต่อความคิดสร้างสรรค์และการประดิษฐ์ผลงานที่แตกต่าง

1.5. ความสนใจในคุณภาพ (Concern for Quality) เป็นสมรรถนะด้านความมั่นใจว่าผลผลิตจากการทำงานทั้งหมดมีความถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานของงาน

1.6. ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค (Technical Expertise) เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่บุคคลต้องฝึกฝนให้มีความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะปฏิบัติในงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

2. สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ (Relationship Competencies) เป็นสมรรถนะที่สัมพันธ์กับลักษณะนิสัย และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่นได้แก่

2.1. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมรรถนะที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มได้อย่างดีเยี่ยมสามารถเลื่อนผลการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในทีมโดยใช้พฤติกรรมและรูปแบบที่หลากหลาย

2.2. การมุ่งเน้นในการบริการ (Service Orientation) เป็นสมรรถนะในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้อื่นทั้งลูกค้าภายนอกและการสร้างสัมพันธภาพภายในด้วย เช่น หัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3. การตระหนักรู้ด้านปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Awareness) เป็นสมรรถนะที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่นโดยมีความสามารถในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพและความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น

2.4. ความตั้งใจในการติดต่อสื่อสาร (Attention to Communication) เป็นสมรรถนะที่บุคคลเก็บข้อมูลข่าวสารสำคัญ เมื่อติดต่อกับคนอื่น ๆ ไม่ว่าจะ เป็นกิจกรรมประจำวัน วิกฤตการณ์หรือความก้าวหน้าของโครงการระยะยาว

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Competencies) เป็นสมรรถนะที่อยู่ในตัวบุคคล สามารถสะท้อนออกมาในรูปของคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความเชื่อ ความรู้สึกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

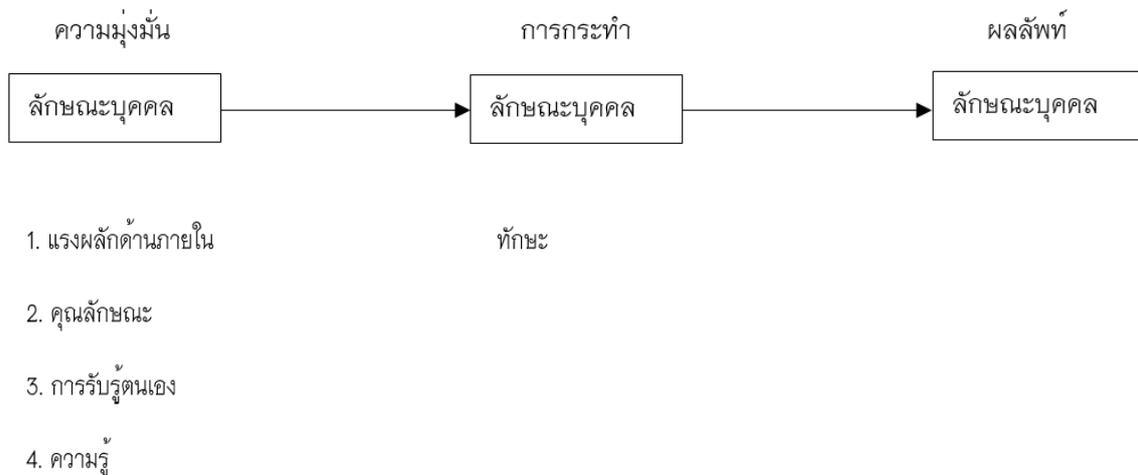
3.1. ความซื่อสัตย์และความจริง (Integrity and Truth) เป็นสมรรถนะที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกที่มีต่อตัวเอง การยอมรับและรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการทำงาน และปฏิบัติตามความเป็นจริง

3.2. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ตรรกศาสตร์เหตุผลอย่างมีระบบเพื่อการทำความเข้าใจ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหา สามารถระบุและประเมินสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา พัฒนาและบริหารแผนเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง

สมรรถนะบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน

สมรรถนะบุคคลเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากต่อการที่จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยที่สมรรถนะจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่ถูกหล่อหลอมเลี้ยงดูจากครอบครัว สังคม การเรียนรู้จากสถาบันการศึกษาและสภาพแวดล้อมองค์กรจนก่อให้เกิดเป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคลซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติหรือค่านิยมตามความเชื่อที่ถูกหล่อหลอมมา เป็นแรงผลักดันให้แสดงออกเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่เอื้อต่อการทำงานจนมีทักษะหรือความเชี่ยวชาญในงานที่ส่งผลให้เกิดผลปฏิบัติงานที่เป็นผลลัพธ์ขององค์กร (Sherman, 2004) ดังแผนภาพ

ภาพแสดงแรงกระตุ้นที่นำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของงาน



กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552

ข้อกำหนดในระดับอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียน ได้รับการพัฒนาระหว่างการศึกษาจากการ เรียนรู้ และการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่ สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ทั้งในและนอกหลักสูตรแล้ว และ แสดงออกถึงความรู้ความ เข้าใจและความสามารถจาก การเรียนรู้เหล่านั้นได้อย่างเป็นที่เชื่อถือ เมื่อเรียนจบ หลักสูตรนั้นแล้ว โดยการเรียนรู้และมาตรฐาน ตาม กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย

มี 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552) (Ministry of Education, 2009)

- 1.ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมี คุณธรรม จริยธรรม และด้วยความรับผิดชอบทั้งใน ส่วน ตนและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิธีชีวิตใน ความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติ ตนตามศีลธรรม ทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม
- 2.ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิดและการนำเสนอ

“ความรู้มีรากฐานมาจากจิตสำนึก”

ข้อมูล การวิเคราะห์และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎีตลอดจนกระบวนการต่างๆ และสามารถเรียนรู้ ด้วยตนเองได้

3.ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และ ใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎีและ กระบวนการต่างๆ ในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมา ก่อน

4.ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็น กลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบ ต่อตนเอง และสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบ ในการเรียนรู้ของตนเอง

5.ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical Analysis, Communication Technology Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติความสามารถ

ในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ

มาตรฐานผลการเรียนรู้ซึ่งมีอย่างน้อย 5 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น เป็นมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต ทุกคนในทุกระดับคุณวุฒิ โดยแต่ละด้านจะมีระดับความ ซับซ้อนเพิ่มขึ้น เมื่อระดับคุณวุฒิสูงขึ้น ทักษะและความรู้ จะเป็นการสะสมจากระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าสู่ระดับที่ สูงขึ้นดังนั้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของระดับคุณวุฒิใด คุณวุฒิหนึ่งจะรวมมาตรฐานผลการเรียนรู้ในสาขาวิชา เดียวกันของระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าด้วย

หลังจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด สมรรถนะ องค์ประกอบสมรรถนะ ปัจจัยด้านสมรรถนะ บุคคล สมรรถนะในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะกับผล การปฏิบัติงานจากนักวิชาการหลัก Spencer และ Spencer (1993), Zwell (2000)และ Boyatzis (1999) และ Sherman(2004) นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด (Conceptual Framework)เพื่อเป็นแนวทางศึกษาปัจจัย ด้านสมรรถนะและสมรรถนะในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ปัจจัยด้านสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานธุรกิจการบิน ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวณสุนันทา ดังนี้

- ปัจจัยสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
1. ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษา
 2. การมีบุคลิกภาพที่ดี
 3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 4. การคิดเชิงบวก
 5. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 6. การมีจิตใจในการให้บริการ
 7. การตรงต่อเวลา
 8. คุณธรรม จริยธรรม
 9. ความรับผิดชอบ
 10. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์



- สมรรถนะในการปฏิบัติงาน
1. การมีความรู้ในการปฏิบัติงาน
 2. ความเชี่ยวชาญในงาน
 3. ผลลัพธ์ของงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 ส่วนวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 กำหนดเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณจะทำการรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตจำนวน 86 คน พนักงานสายการบิน และองค์กรอื่นๆทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าหรือผู้จัดการ ที่ปฏิบัติงานกับบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 59 คนด้วยการทอแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพจะรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ผู้ที่เป็นผู้จัดการแผนกต่างๆ ของสายการบิน เช่น แผนกต้อนรับบนเครื่องบิน แผนกการขายและการตลาด แผนกทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำมาเป็นการกรอบแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะบัณฑิตธุรกิจการบินตามความต้องการของงานด้านการบิน ประชากรในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรในการศึกษามี 3 กลุ่มได้แก่ บัณฑิตที่จบการศึกษาสาขาธุรกิจการบินรหัส 52 และ 53 จำนวน 86 คน ที่ได้ทำงานในสายการบินและบริษัทต่างๆ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ 2 ได้แก่ เพื่อนร่วมงานของบัณฑิตที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกันกับบัณฑิตและกลุ่มที่ 3 หัวหน้างานหรือผู้จัดการสายการบิน และบริษัทที่ว่าจ้างบัณฑิตโดยกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 มีจำนวน 59 คน

เนื่องจากจำนวนประชากรที่ทำการศึกษาน้อยกว่า 100 ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาตัวประชากรทั้งหมด 86 คน ที่ปฏิบัติงานในสายการบินและธุรกิจบริการอื่น ๆ ดังนี้ 1.บริษัทการบินไทยมหาชนจำกัด 2.บริษัทการบินกรุงเทพ 3.บริษัทสายการบินลู่ฟั่นซ่า 4.บริษัทสายการบินเอเซียแอร์ 5.บริษัทสายการบินไทยแอร์เอเชีย 6.บริษัทสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 7.บริษัทสายการบินนกแอร์ 8.บริษัทกาลิเลโอ 9.บริษัทสายการบินโรยัลบรูไน 10.บริษัทแปซิฟิกคัลเลอร์ 11.บริษัทโพธาเลีย 12.บริษัท

สายการบินโอเรียนไทย แอร์ไลน์ 13.บริษัทสยามพารากอน

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) ใช้วิธีการทดสอบหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ไปทำการทดสอบ (pretest) กับกลุ่มตัวอย่างของบัณฑิตสาขาธุรกิจการบิน 10 ชุด กลุ่มเพื่อนร่วมงานของบัณฑิต 10 ชุด และกลุ่มหัวหน้างานบัณฑิต 10 ชุด รวมทั้งสิ้น 30 ชุด แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach, 1984) โดยใช้เกณฑ์ค่าอัลฟา 0.85 ขึ้นไปจึงถือว่ามีความน่าเชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ซึ่งจากการทดสอบพบว่าค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 มากกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยกำหนดแนวคำถามตามกรอบแนวคิดเพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แล้วทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรทอง ไครีรี ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาธุรกิจการบิน เป็นผู้ตรวจสอบความครอบคลุมและการตรงประเด็นของข้อคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาปรับแก้ก่อนนำไปใช้จริง ส่วนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) จากผู้จัดการของบริษัทและสายการบินที่แตกต่างกัน เพื่อตรวจสอบข้อมูลระหว่างกัน ก่อนตีความสรุปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard

Deviation) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Product-moment Correlation Coefficient) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จะดำเนินการรวบรวมข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์จากส่วนย่อยไปยังส่วนใหญ่โดยวิธีอุปนัย (Inductive) โดยหลักเหตุและผล (Causality) ของความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั้งหมดแล้วตีความ (Interpretation) ในรูปแบบพรรณนา (Description) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 มีรายละเอียดดังนี้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าบัณฑิตมีสมรรถนะบุคคล ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การมีจิตใจในด้านการให้บริการ ส่วนสมรรถนะบุคคลด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านภาษาอยู่ในระดับต่ำ

สำหรับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน พบว่าบัณฑิตมีสมรรถนะด้านความรู้และด้านความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความรู้ ความเข้าใจลักษณะงานในหน้าที่ของตน และคิดสร้างสรรค์งานตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีความรอบรู้งานในหน้าที่ที่ครอบคลุมและรอบด้าน รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาในหน้าที่สอดคล้องกับสาเหตุปัญหาได้อย่างถูกต้อง จนก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงานมากที่สุด โดยผลงานมีความถูกต้อง สามารถบรรลุผลสำเร็จของงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน

ในขณะที่ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานธุรกิจการบินในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ รองลงมา ได้แก่ การมีจิตใจในการให้บริการและความสามารถในการวิเคราะห์ตามลำดับ

สำหรับผลการศึกษาจากการวิจัยเชิงคุณภาพตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 พบว่า ควรมีการบูรณาการสร้างเครือข่ายผ่านกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ กับหน่วยงานด้านการบินควบคู่กับการเรียนการสอน เพื่อสร้างการเรียนรู้ให้กับนักศึกษา ในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงอย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะของบัณฑิตวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า บัณฑิตรหัสปี 52 และ 53 มีสมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ดีมาก โดยมีคุณลักษณะด้านการมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน การแสดงออกถึงความเต็มใจ และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การแสดงกิริยาที่สุภาพ มีไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาติดต่องาน และมีเทคนิคในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นเป็นอย่างดีนั้น ถือว่าบัณฑิตได้บรรลุตามกรอบมาตรฐาน 5 ด้าน ของคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ในส่วนของด้านการมีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skill and Responsibility)ในการทำงานเป็นกลุ่ม การรับผิดชอบตนเองและสังคม จึงกล่าวได้ว่า วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้กำหนดกรอบการเรียนรู้การสอนในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายของกรอบมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

สำหรับปัจจัยสมรรถนะ ในลำดับรองลงมา พบว่า บัณฑิตมีสมรรถนะด้านการมีจิตใจให้บริการ เนื่องจากงานสายการบินเป็นงานด้านบริการ ดังนั้นพนักงานจะต้องมีจิตใจในด้านการให้บริการ (Service-minded) อยู่ในจิตใจ โดยการถูกล้อหลอมนกล่อมเกลามาจากมหาวิทยาลัย เพื่อให้ซึมซับเข้าไปในจิตใจจนเกิดทัศนคติและค่านิยมที่ดีต่อการมีจิตใจในด้านการให้บริการ แล้วแสดงออกมาทางพฤติกรรม ทำทาง การพูดจาที่เต็มใจในการให้บริการทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง และ

“ความรู้มีรากฐานมาจากจิตสำนึก”

สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เพื่อให้กลับมาใช้บริการอีกครั้ง สอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะของ Boyatzis (1999) ที่กล่าวว่าสมรรถนะการมีจิตใจมุ่งเน้น การให้บริการ (Service Orientation) นั้นเป็นการเอาใจใส่ ต่อผู้อื่น (Empathy) การเข้าใจในผู้อื่น (Understanding Others) ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าในการ บรรลุเป้าของธุรกิจ

ในส่วนของสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีของ บัณฑิต พบว่า อยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีของบัณฑิต ยังมีไม่มากพอ โดยเฉพาะความสามารถในการใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่หลากหลาย เพื่อนำมาใช้ปรับประยุกต์ในการทำงานได้ ซึ่งเป็นไปตามที่ Zwell (2000) กล่าวว่า สมรรถนะด้าน การใช้เทคโนโลยี อยู่ในสมรรถนะหลักความเชี่ยวชาญ ทางเทคนิค (Technical Expertise) เป็นสมรรถนะที่บุคคล ต้องฝึกฝนให้เกิดความเชี่ยวชาญอย่างเพียงพอ ต่อการ ปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ โดยเฉพาะยุคเศรษฐกิจแบบดิจิทัล ที่มีการพัฒนา เทคโนโลยีเพื่อนำมาปรับ ประยุกต์ใช้ในงานอย่าง หลากหลาย ในขณะที่สมรรถนะของบัณฑิต รหัสปี 52 และ 53 มีสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอยู่ในระดับต่ำ เช่นกัน โดยความสามารถในการสื่อสารด้าน ภาษาอังกฤษยังไม่ดีพอ และการสื่อสารภาษาที่สามยังไม่ ถูกต้อง รวมทั้งขาดความสามารถในการใช้ศัพท์เทคนิค เฉพาะทางที่ เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และยังสามารถในการเลือกใช้คำพูดและ ลำนวน ภาษาที่สละสลวยได้ค่อนข้างน้อย ในขณะที่ปฏิบัติงานใน อุตสาหกรรมการบิน จะมีการติดต่อกับผู้โดยสารจาก หลากหลายชาติภาษา ดังนั้น หลักสูตรธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะต้องมีการพัฒนา และฝึกฝนสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีและการ สื่อสารด้านภาษา ให้มีความเชี่ยวชาญจนสามารถ นำไปใช้ได้เหมาะสมหลังจากจบการศึกษา

สำหรับ ปัจจัยสมรรถนะที่ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงาน ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยสมรรถนะด้านความ

รับผิดชอบส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การมีจิตใจในการให้บริการและการคิดวิเคราะห์ ตามลำดับ ซึ่งสมรรถนะด้านความรับผิดชอบนั้น บัณฑิต ต้องมี ความเข้าใจในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตน มีการประเมินและปรับปรุงผลการดำเนินงานของตนเอง และมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานของตนเองให้ประสบ ผลสำเร็จ รวมทั้งแสวงหาข้อมูลย้อนกลับจากผู้อื่นเพื่อ ปรับปรุงการดำเนินงานของตนให้ดีขึ้น ซึ่งการมีความ รับผิดชอบนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ครอบคลุมในตัว บุคคลที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของ องค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Spencer and Spencer (1993) ที่กล่าวว่า การมีความรับผิดชอบมีความสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะส่งผลให้เกิดความร่วมมือใน การทำงานเป็นทีม และ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อคุณภาพ และความถูกต้องของ งาน จึงเห็นได้ว่า หากบุคคลในองค์การมีสมรรถนะด้านนี้ แล้ว เป็นที่เชื่อได้ว่าบุคคลนั้นจะมุ่งผลลัพธ์ของงานเป็น หลักและเป็นสมรรถนะที่วิทยาลัยนานาชาติ หลักสูตร ธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะต้อง เน้นเป็นกลยุทธ์หลักในการพัฒนาให้นักศึกษามี สมรรถนะด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในตัวตน เพื่อที่จะนำไปใช้ในปฏิบัติงาน

ในขณะที่สมรรถนะการมีจิตใจในการให้บริการ เป็นสมรรถนะอยู่ในลำดับรองลงมานั้น ถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากหลักสูตรธุรกิจการบิน เน้นงานให้บริการในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการบิน ดังนั้น การมีจิตใจในการให้บริการผู้โดยสารที่มาจาก หลากหลายชาติที่แตกต่างกันทั้ง ค่านิยม วัฒนธรรม ภาษา ดังนั้นการเอาใจใส่ต่อผู้โดยสารด้วยการ แสดงออก ท่าทาง ท่าที กิริยา มารยาท ความสุภาพ อ่อนน้อม รวมทั้งคำพูดที่แสดงออกมาจากใจ จะส่งผลให้ ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีในภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และของบริษัท ซึ่งการมีจิตใจในการให้บริการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Spencer and Spencer ที่ให้ ความสำคัญกับสมรรถนะการบริการและการช่วยเหลือ

คนอื่น (Helping and Human Service) โดยการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ว่าต้องการอะไรแล้วมุ่งเน้นบริการลูกค้าให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้มากที่สุด ในส่วนสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์จะช่วยเสริมสร้างการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ โดยสามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบด้าน และครอบคลุมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้น สมรรถนะด้านการมีจิตใจในการให้บริการและการคิดวิเคราะห์มีความอย่างมาก ที่หลักสูตรธุรกิจการบิน จะต้องนำไปหล่อหลอมให้นักศึกษามีสมรรถนะด้านนี้ฝังลึกไปในแนวคิดตนเอง (Self Concept) เพื่อนำไปใช้ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สำหรับสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมพบว่าบัณฑิตรหัสปี 52 และ 53 สามารถปฏิบัติได้ผลลัพธ์ของงานตามที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมากที่สุดโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีรายละเอียดข้อมูลของงานที่ต้องการครบถ้วน ชัดเจน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในเนื้องานได้เป็นอย่างดีจนสามารถบรรลุผลสำเร็จของงาน ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณโดยมีความรู้และความเชี่ยวชาญของงานในหน้าที่อยู่ในระดับดีมาก แสดงให้เห็นว่าการเรียน การสอนของหลักสูตรธุรกิจการบินได้บรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับดีมากที่ส่งผลให้บัณฑิตมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้และความเชี่ยวชาญในธุรกิจการบินจนเมื่อนำไปปฏิบัติแล้วก่อให้เกิดผลงานในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะทางนโยบายนั้น วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะต้องกำหนดนโยบายหลักของหลักสูตรธุรกิจการบิน ในด้าน

การหล่อหลอมกลมกล่อม (Socialization) ให้นักศึกษาของหลักสูตรตั้งแต่ปีแรกที่เริ่มเข้ารับการศึกษามีสมรรถนะในด้านการมีความรับผิดชอบการมีจิตใจให้บริการ และการคิดวิเคราะห์ เพื่อให้นักศึกษาได้รับรู้และเกิดทัศนคติ (Attitude) ที่ดีจนพัฒนาเป็นค่านิยมในตนเองแล้วก่อให้เกิดเป็นสมรรถนะตามที่กล่าวมาแล้วเมื่อนักศึกษาจบการศึกษาแล้วสมรรถนะเหล่านี้ยังคงติดตัวในตนเอง (Self Concept) และดึงออกมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยการแสดงออกมาทางพฤติกรรมในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จของงาน โดยมีทั้งความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน ส่วนสมรรถนะด้านการสื่อสารด้านภาษาและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หลักสูตรจะต้องกำหนดกลยุทธ์และโครงการพัฒนาด้านการสื่อสารด้านภาษาทั้งภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม รวมทั้งการสื่อสาร (Communication) ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินและการเพิ่มรายวิชาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้นเพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกฝนให้มีสมรรถนะโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับงานธุรกิจการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนข้อเสนอแนะด้านการนำไปปฏิบัติหลักสูตรธุรกิจการบิน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จะต้องให้อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ที่จะนำสมรรถนะด้านการมีความรับผิดชอบ การมีจิตใจในการให้บริการ การคิดวิเคราะห์ การสื่อสารด้านภาษา และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสอดแทรกเข้าไปในแต่ละรายวิชาเพื่อให้นักศึกษารับรู้และซึมซับในสมรรถนะเหล่านี้ว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งในการนำไปปฏิบัติงานจริงหลังจากจบการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552.
- กীরติ ยศยิ่งยง. (2550). **ขีดความสามารถ: Competency: Based Approach**. กรุงเทพมหานคร: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). **Competency Dictionary**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

References

- Arporn, Puvitayaphan. (2004). **Competency Dictionary**. Bangkok: H.R. Center
- Boyatzis, R.E. (1999). **Self-directed change and learning as a necessary meta-competency for success and effectiveness in the 21st century**. In R., Sims, & J. G., Veres, (eds.). Keys to employee success in the coming decades. Westport, CN: Greenwood Publishing.
- Conbach, Lee J. (1984). **Essentials of psychological Testing**. 4th ed. New York: Harper&Row. McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, 28(1) 1–14.
- Kirati Yosyingyong. (2007). **Competency: Based Approach**. Bangkok: Mr.Copy.
- Ministry of Education.(2009). Notification of Ministry of Education: Standard Framework of National University Education 2009
- Sherman, G. (2004). **Competency based HRM: A strategic resource for competency mapping**. New Delhi, India: Tata McGraw–Hill.
- Spencer, LM. and Spencer, SM. (1993) . **Competence at Work : Models for Superior Performance**. New York: John Wiley & Son.
- Zwell, M. (2000) . **Creating a Culture of Competence**. New York : John Wiley & Son, Inc.