

การพัฒนาความรู้ในการทำงานและการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์

ของตนเองส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย
วิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

THE JOB KNOWLEDGE DEVELOPMENT AND PERCEIVED VALUE
FROM SELF EXPERIENCE AFFECT TO THE STAFF'S OPERATIONAL
COMPETENCY FOR THE DEPARTMENT OF ENGINEERING AND
MAINTENANCE OF COMMERCIAL AIRWAYS COMPANY

สมควร ด้วงเดช¹ และ ผศ.ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายวิศวกรรม
และซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีต่อการพัฒนาความรู้ในการ
ทำงานการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเอง และ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง (2) เพื่อวิเคราะห์
อิทธิพลของการพัฒนาความรู้ในการทำงานและ การรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อ
การเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมือง
ของสายการบินพาณิชย์ แห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการ
ตรวจ สอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.856 ตัวอย่างจำนวน 200 คน

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย ให้ความเห็นด้วยโดยเฉลี่ย ในระดับสูง ต่อ ประเด็นเรื่องการพัฒนาความรู้ในการทำงาน การรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเองและการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเองและการพัฒนาความรู้ในการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับค่าอิทธิพล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การพัฒนาความรู้ในการทำงาน, การรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเอง, สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purposes of this study were to (1) investigate staff's opinion to analyze Job Knowledge Development, Perceive Self Experience, and Operational Competency among staff of maintenance department of commercial airways company, (2) analyze the impacts of Knowledge Development and Perceive Self Experience on Operational Competency among staff of maintenance department of commercial airways company. The instrument for data collection was questionnaire approved by the expert. It's alpha coefficient value of reliability was 0.856 The 200 samples were randomly selected from staff of maintenance department of commercial airways company. The descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as the inferential statistics in terms of multiple regression analysis were applied to analyze the data selected. The hypothesis testing were proved at statistically significant level of 0.05

The research findings were proved that the respondents highly assigned to the the job knowledge development and perceived value from self experience and the staff's operational

competency .Moreover , the hypothesis testing result was proved that the perceived value from self experience and the job knowledge development differently affected the staff's operational competency for the department of engineering and maintenance respectively ,regarding the effect value ,at 0.05 of the statistically significant level.

Key word: Job knowledge development, Perceive value from self experience, Staff's operational competency.

1.สถานการณ์ ที่มา และปัญหาของการวิจัย

ธุรกิจการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรม "ระดับโลก" ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด การเชื่อมโยงผู้คน วัฒนธรรม และธุรกิจต่างๆ ทั่วทั้งทวีป อุตสาหกรรมการบินมีความสำคัญในการสนับสนุน เศรษฐกิจ โลก และสร้างผลประโยชน์ทางสังคมผ่านกระบวนการขนส่งทางอากาศ สายการบินให้บริการ เครือข่ายการขนส่งทั่วโลกที่รวดเร็วซึ่งจำเป็น สำหรับธุรกิจระดับโลก สร้างการเติบโตทาง เศรษฐกิจ รวมถึงการสร้างงาน การอำนวยความสะดวกด้านการค้า และการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ และ อุตสาหกรรมการบินที่มีความพร้อมการใช้งานของบริการขนส่งทางอากาศที่เชื่อถือได้นั้น จะช่วยให้ ผู้คนสามารถเข้าถึงสิ่งที่ต้องการ มาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และการบินเป็นเส้นทางการขนส่ง ระยะยาวที่ปลอดภัยที่สุดและมีประสิทธิภาพที่สุด และเป็นวิธีที่รวดเร็วและเชื่อถือได้ การเติบโตของ อุตสาหกรรมการบินในอนาคตมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับเศรษฐกิจโลก และการเติบโตทางการค้าที่ยั่งยืน รวมถึงต้นทุนสายการบินและราคาตัวเครื่องบินที่ ลดลง ปัจจัยอื่นๆ รวมถึงระบบการกำกับดูแล เช่น การเปิดเสรีการขนส่งทางอากาศ การปรับปรุง เทคโนโลยี และต้นทุนเชื้อเพลิง จะส่งผลต่อการเติบโตในอนาคต

สายการบินพาณิชย์ แห่งหนึ่ง ดำเนินงานด้านธุรกิจการบิน ประกอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศ โดยประกอบด้วย การขนส่งผู้โดยสาร การขนส่งสินค้า โดยมีกิจการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ ได้แก่ กิจการบริการลูกค้าภาคพื้น กิจการบริการด้านลานจอด กิจการพาณิชย์สินค้า กิจการการจัดซ่อมบำรุงอากาศยาน

การจัดการซ่อมบำรุงอากาศยาน (Aircraft Maintenance Management) การจัดการซ่อมบำรุงอากาศยาน ไม่แตกต่างกับการจัดการซ่อมบำรุงอุปกรณ์หรือระบบงานเครื่องกลขนาดใหญ่อื่นๆ เช่นรถยนต์ หรือระบบรางขนส่งมวลชน ฯลฯ กล่าวคือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการซ่อมบำรุงทุกระดับงานควรมีความรู้เข้าใจประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการซ่อมบำรุงอากาศยาน คือ ข้อคิดพื้นฐานในการซ่อมบำรุงอากาศยาน เป้าประสงค์ของการซ่อมบำรุงอากาศยาน องค์การการบินพลเรือนทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงอากาศยาน การพัฒนาโปรแกรมซ่อมบำรุงอากาศยาน ระบบงาน หน่วยงานและกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต่อการจัดการซ่อมบำรุงอากาศยาน การซ่อมบำรุง (ในที่นี้หมายถึงการซ่อมบำรุงอากาศยาน) ตามความหมายขององค์การการบินระหว่างประเทศ หรือ ICAO/International Civil Aviation Organization ซึ่งระบุอยู่ในมาตรฐานและข้อแนะนำพึงปฏิบัติ (Standard and Recommended Practice) Annex 6, Operation of Aircraft และพระราชบัญญัติการเดินอากาศ หมายถึง การปฏิบัติงานตามความจำเป็นเพื่อจะคงความต่อเนื่องของความสมควรเดินอากาศของอากาศยานนั้นไว้ อันรวมถึงการหนึ่งการใด หรือหลายกิจกรรมร่วมกัน ทั้งการซ่อมใหญ่ระดับโรงงาน (Overhaul) การตรวจพินิจ (Inspection) การเปลี่ยน (Replacement) การแก้ไขความชำรุดบกพร่อง (Defect rectification) และการดัดแปลง (Modification) หรือการซ่อมคืนสภาพ (Repair)

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า พนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง มีความสำคัญอย่างยิ่งและต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ในด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อการบิน ด้วยสถานการณ์โรคระบาด ไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้บริษัทมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินการทางธุรกิจ โดยการลดจำนวนพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงลง ดังนั้นด้วยจำนวนพนักงานที่มีจำกัด จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้พนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ มีการเพิ่มสมรรถนะในการทำงานให้สูงขึ้นไปจากเดิม เพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของสายการบินพาณิชย์แห่งนี้

ด้วยผู้เหตุนี้ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับงานด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน จึงสนใจที่จะเลือกทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายวิศวกรรม และ

ซ่อมบำรุง สายการบินพาณิชย์แห่งนี้ ซึ่งจะส่งผลให้อากาศยานมีความปลอดภัยในการบินและธุรกิจมีผลกำไร ตามเป้าหมาย ขององค์การ

2.วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อวิเคราะห์ห้อิทธิพลของการพัฒนาความรู้ในการทำงานและการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

สมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 การรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเองมีผลต่อการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

สมมุติฐานที่ 2 การพัฒนาความรู้ในการทำงานมีผลต่อการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเอง คือการประเมินคุณค่าของมโนทัศน์ในเรื่องความสำเร็จ การมีความสามารถเพียงพอในการกระทำ สิ่งต่าง ๆ การยอมรับตนเอง การยอมรับจากผู้อื่น การมีคุณค่า และมีความสำคัญต่อสังคม สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. การเห็นคุณค่าในตนเอง ประเภท

ที่เกิดจากการเห็นคุณค่าจากตนเอง การยอมรับนับถือตนเอง และการประประเมินค่าตนเองในด้านต่าง ๆ คือความเข้มแข็ง ความชำนาญ และความสามารถ ผลสัมฤทธิ์ ความสามารถที่เพียงพอในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ความเชื่อมั่น ความมีอิสระ และการเป็นตัวของตัวเอง 2. การเห็นคุณค่าในตนเอง ประเภทที่เกิดจากการได้รับความเห็นคุณค่าจาก ผู้อื่น กล่าวคือ การได้รับชื่อเสียงหรือเกียรติยศ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น การได้ รับตำแหน่ง และความรุ่งเรือง การมีอำนาจเหนือผู้อื่น ได้รับการกล่าวถึง ได้รับความสนใจ การมีความสำคัญ มีศักดิ์ศรีหรือเป็นที่ยกย่องชมเชยของผู้อื่น

ชนาธิป เอกศรี และ ธรรมวิมล สุขเสริม(2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) กรณีศึกษาสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี Factors Influencing Competency of Bank ที่อธิบายว่า จากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถ ของตนเองมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเอง ส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ยาใจ ธรรมพิทักษ์(2559) กล่าวว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวที่ตัดสินความสามารถของตนเองว่าสามารถทำงานได้ในระดับใด ถ้าบุคคลรู้ว่าการกระทำนั้นๆจะส่งผลที่เป็นประโยชน์กับตัวเองและรู้ว่าตัวเองมีความสามารถเพียงพอที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งนั้น

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้คุณค่าตนเองการเห็นคุณค่าในตนเอง คือ การประเมินคุณค่าของมโนทัศน์ในเรื่องความสำเร็จ การมีความสามารถเพียงพอในการกระทำ สิ่งต่าง ๆ การยอมรับตนเอง การยอมรับจากผู้อื่น ในที่นี้ได้แก่ การมีความสำคัญ การมีความสามารถ การมีคุณความดี การติดต่อสื่อสาร และด้านการมีความรู้

2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้และการฝึกอบรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยินได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา” ซึ่งทักษะประสบการณ์นั้น ไม่ได้มีอยู่ในตำราแต่เกิดจากการลงมือปฏิบัติ ดังนั้นความรู้จะเกิดได้ด้วยการลงมือปฏิบัติ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า “KM” คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล เอกสาร องค์กร หรือชุมชน มาจัดระเบียบ พัฒนา แล้วจัดเก็บให้อย่างระบบ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นแนวทางการบริหารองค์การให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ การต่อยอดความรู้ การแบ่งปันภูมิปัญญา และการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ภายในชุมชนหรือองค์การ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ

นพ.วิจารณ์ พานิช (2257) ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” ว่าเป็น “เครื่องมือ” เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายของงาน เป้าหมายของการพัฒนาคน เป้าหมายของการพัฒนาองค์การไปเป็นองค์การเรียนรู้ เป้าหมายของความเป็นองค์การ ชุมชน หมู่คณะ ที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน เป้าหมายสำคัญของการจัดการความรู้ คือ เพื่อพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนาองค์การ ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการที่วางไว้ ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ มีการพัฒนาตนเองตามสายงาน และนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งตนเองและองค์การ ดังนี้ การสนองตอบ (Responsiveness) ต่อความต้องการของผู้รับบริการ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อองค์การ ต่อชุมชนและสังคมส่วนรวม การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมด้านการให้บริการ ชีตความสามารถ (Competency) ของบุคลากรและองค์การที่พัฒนาเพิ่มขึ้น ซึ่งเกิดจากการจัดการความรู้ขององค์การ และการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และการรู้จักต่อยอดความรู้ของบุคลากร ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อยแต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง เป้าหมายสำคัญของการจัดการความรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่

ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีชุดความรู้ของตนเองสำหรับใช้งาน มีการทดลองนำความรู้จากภายนอกมาผสมผสาน ปรับปรุง และพัฒนาให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การของตนเอง มีการทดลองใช้งานและบูรณาการร่วมกับทุกกิจกรรมของการทำงาน

จุฑารัตน์ พงษ์ภัทรินทร์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน และการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทำให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านต่างๆ ตามที่กำหนดไว้

พรพิมล พิทักษ์ธรรม(2559)สมรรถนะ(Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคล ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงานและเกี่ยวข้องกับความรู้ทักษะ ความสามารถ และ คุณลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ เป็นกลุ่มพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จ หรือมีผลงานที่โดดเด่นกว่าผู้อื่น

การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์การได้รับความรู้ พัฒนาทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์ สมรรถนะ และทัศนคติที่จำเป็นในการทำงาน ปัจจุบัน โดยการเรียนรู้หรือฝึกฝน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบด้วยความชำนาญ และคล่องแคล่วอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่ก้าวหน้า เติบโตไปในอนาคตและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

เบญจวรรณ บุญใจเพชร (2560) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์การได้รับความรู้และพัฒนาทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานปัจจุบัน โดยการเรียนรู้หรือฝึกฝน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพ องค์การธุรกิจควรจัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากรทุกระดับ

จากความหมายของความรู้และการฝึกอบรม ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า การพัฒนาความรู้ในการทำงาน คือ การพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติและพฤติกรรม มีจุดมุ่งหมายเพื่อ

พัฒนาตนเอง พัฒนางาน ปรับปรุงการทำงานในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาค้นคว้า หาความรู้ ติดตามและแลกเปลี่ยน เรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพ มีการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ๆในที่นี้ได้แก่ กระบวนการเรียนรู้ การจัดการความรู้ การฝึกอบรม และการฝึกงาน

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้ แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมมากกว่าเพื่อนร่วมงาน ในสถานการณ์ที่หยาบหลายกว่าและได้ผลงานดีกว่าคนอื่น

สมรรถนะในการทำงาน (Job Competency) หมายถึง ความรู้ทักษะ และคุณลักษณะ (Knowledge, Skills, Personal Attribute) ของบุคคลที่จำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้

สมรรถนะตามบทบาท (Role Competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรในระดับบริหารจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และบทบาทการเป็นผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด องค์การบางแห่งอาจเรียกสมรรถนะประเภทนี้ว่า สมรรถนะเชิงการจัดการ (Management Competency) สรุปได้ว่า สมรรถนะที่บุคลากรระดับปฏิบัติงานหรือพนักงานจำเป็นต้องมี คือ สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในแต่ละสายงานจำเป็นต้องมี

สมรรถนะหมายถึง ทักษะความรู้หรือคุณลักษณะที่เป็นหลักที่ทุกคนภายในองค์การนั้น ต้องมีพฤติกรรมร่วมกันและมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานกับบุคคลภายในองค์การทุกคนทุกตำแหน่ง ทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย 1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จิตสำนึกในการให้บริการ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม การทำงานเป็นทีม

ระเบียบวิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้สำหรับการวิจัยเรื่อง การพัฒนาความรู้ในการทำงานและการรับรู้คุณค่า จากประสบการณ์ของตนเองส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะ การปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายวิศวกรรม และซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย

1. ประชากรที่ใช้เป็นหน่วยศึกษาเพื่อให้ข้อมูลด้วยการตอบคำถามที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการศึกษา

เป็นบุคคลที่มีอาชีพเป็นพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งและปฏิบัติงานที่สนามบินดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วยลักษณะของคำถาม การระบุที่มาของเครื่องมือ องค์ประกอบของเครื่องมือมาตรวัดของเครื่องมือรวมทั้งการตรวจสอบเครื่องมือซึ่งได้แก่ การตรวจ สอบ ความตรงของเนื้อหา(Content Validity) และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ(Reliability)

3.ประเภทของสถิติที่ใช้ในการอธิบาย วิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมได้ ซึ่งได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ

3.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

3.1.1 คำถามถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และความคิดเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับ เพศ สาขาวิชาที่ท่านจบการศึกษาตรงกับตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติและ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งใช้มาตรวัดจัดอันดับ (William Seally Cossett, 1908)

3.1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่อง การเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การเห็นคุณค่าจากประสบการณ์

ตนเอง และการพัฒนาความรู้ในการทำงาน ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค (Likert, 1932)ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า

3.1.2.1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3.1.2.2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการพัฒนาความรู้ในการทำงานและการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเองที่มีต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3.2 สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมุติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า การพัฒนาความรู้ในการทำงานและการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเองมีอิทธิพลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ในรูปของการส่งผลระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคและตัวแปรตามที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติ การวิเคราะห์เส้นทาง(Path Analysis) เพื่อดูเส้นทางการส่งผลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรทั้งสองประเภท (Sewall Wright, 1934)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 : เรื่องคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาเรื่องคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ สถิติที่นำมาใช้คือค่าความถี่และค่าร้อยละ

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 89.00 มีอายุระหว่างระหว่าง 31-40 คิดเป็นร้อยละ 52.5 ระดับรายได้อยู่ที่ 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.00 และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี.คิดเป็นร้อยละ50.50 และ ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การทำงาน

มากกว่า 10 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 41.00 นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานตรงกับสาขาที่จบการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81.50

ผลการศึกษาคส่วนที่ 2 : การพัฒนาความรู้ในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาความรู้ในการทำงานในระดับสูงที่สุด ($X=4.3886$, $SD=.49751$)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านการฝึกอบรมระดับสูงที่สุด ($X=4.3950$, $SD=.58195$ และ การจัดการความรู้ระดับสูงที่สุด ($X=4.3833$, $SD=.49509$)) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาความรู้สามารถเพิ่มสมรรถนะในการทำงานได้

ผลการศึกษาคส่วนที่ 3 : การรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเอง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเอง ค่อนข้างสูง ($X=4.1444$, $SD=.55636$)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นแต่ละด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้สูงที่สุดด้าน ด้านคุณความดี ($X=4.6000$, $SD=.60359$) ในขณะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ค่อนข้างสูงด้านการสื่อสาร ($X=4.0850$, $SD=.71613$) ด้านผลงาน ($X=4.0200$, $SD=.70504$) และ ด้านความสำคัญของตนเอง ($X=3.8725$, $SD=.79571$) ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเองสามารถเพิ่มสมรรถนะในการทำงานได้

ผลการศึกษาคส่วนที่ 4: สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยภาพรวมมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง ($X=4.2196$, $SD=.54104$)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับสมรรถนะสูงที่สุดในด้านจริยธรรม ($X=4.4475$, $SD=.67882$) ด้านผลงาน ($X=4.3100$, $SD=.62518$) ด้านด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน($X=4.2975$, $SD=.54104$) ตามลำดับ

ผลการศึกษ่าข้างต้นมีความสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 การรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเองมีผลต่อการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ผลสรุป คือ เป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ 1

สมมุติฐานที่ 2 การพัฒนาความรู้ในการทำงานมีผลต่อการเพิ่มสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงสำนักงานดอนเมืองของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ผลสรุป คือ เป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ 2

สรุป และอภิปราย

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 สรุปผลข้อมูลประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายโดยมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ทำงานตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า10 ปี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท

1.2 สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ผลการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

1.2.1 ผลสรุปความคิดเห็นแต่ละด้านระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงที่สุดในด้านจริยธรรม ด้านผลงาน และด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

1.2.2 ผลสรุปความคิดเห็นด้านการพัฒนาความรู้ในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ในระดับสูงที่สุดต่อด้านการฝึกอบรมและด้านการจัดการความรู้ ตามลำดับ

1.2.3 ผลสรุปความคิดเห็นด้านการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเอง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ในระดับสูงที่สุดต่อด้านคุณความดี ในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านผลงานและด้านความคืบหน้าของตนเอง ตามลำดับ

1.2.4 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่าการพัฒนาความรู้ในการทำงานและการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ตนเองส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานจากการศึกษาพบว่า การพัฒนาความรู้ในการทำงานและการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ตนเองส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

2. การอภิปราย

การอภิปรายในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

2.1 ผลการศึกษาที่พบว่าการพัฒนาความรู้ในการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ นพ.วิจารณ์ พานิช ที่อธิบายว่าการจัดการความรู้ คือ “เครื่องมือ” เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายของงาน เป้าหมายของการพัฒนาคน เป้าหมายของการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์การเรียนรู้ เป้าหมายของความเป็นองค์การ ชุมชน หมู่คณะ ที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน เป้าหมายสำคัญของการจัดการความรู้ คือ เพื่อพัฒนางาน พัฒนาคน พัฒนาองค์กร ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการที่วางไว้ ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ มีการพัฒนาตนเองตามสายงาน และนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งตนเองและองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรพิมล พิทักษ์ธรรม(2559)ที่อธิบายว่าสมรรถนะ(Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคล ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงานและเกี่ยวข้องกับความรู้ทักษะความสามารถ และ คุณลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ เป็นกลุ่มพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จ หรือมีผลงานที่โดดเด่น และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฑารัตน์ พงษ์ภัทรินทร์ (2555) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการฝึกอบรมตาม

แนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ ผลการวิจัยพบว่าการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะการ ปฏิบัติงาน และการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทำให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมได้รับการ พัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าการ พัฒนาความรู้ในการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

2.2 ผลการศึกษาที่พบว่า การรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเอง ส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะใน การปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของมาสโลว์ที่อธิบายว่ามากมาย การเห็นคุณค่าในตนเอง เกิดจากการยอมรับของคนอื่น โดยดูจากการตอบสนองของ คนรอบข้าง หรือจากการประเมิน ความสามารถและการประสบความสำเร็จ หากการประเมินเป็นไปในทางบวกก็จะเกิดความเชื่อมั่น ใน การเห็นคุณค่าในตนเอง มีความเข้มแข็ง มีความสามารถแต่ถ้าเป็นการประเมินไปในด้านลบ จะทำให้ มีความรู้สึกเป็นปมด้อย อ่อนแอ พังพาดตนเองไม่ได้ การเห็นคุณค่าในตนเองนั้นเป็นความรู้สึกของ บุคคลที่ ต้องการให้ตนเองเป็นคนมีประโยชน์และมีคุณค่า และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนาธิป เอกศรี และ ธรรมวิมล สุขเสริม(2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.): กรณีศึกษาสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด อุบลราชธานี Factors Influencing Competency of Bank ที่อธิบายว่า จากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถ ของตนเองมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยาใจ ธรรมพิทักษ์(2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมใน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเองมี ความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ความ สอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าการรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์ของตนเอง ส่งผลต่อการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

4.1.1 ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของประชากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร

4.1.2 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

4.1.2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

4.1.2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้า

4.1.3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆที่ทำให้ผลการศึกษา มีความชัดเจนมากขึ้น