

การวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียง
สัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่ง
ทางอากาศระหว่างประเทศ

Analyses of Needed Competency for Training and Developing
The Baggage Handling System Officer of Airports of Thailand Public Company
Limited According to The Resolution Designed by The International Air
Transport Association

สุธาสินี รูปแก้ว¹ และ พลสันห์ โพธิ์ศรีทอง¹

Suthasinee Roopkaew¹ and Pollasanha Positong¹

¹หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹Doctor of Education Program, Eastern Asia University

Received: April 30, 2019

Revised: May 10, 2019

Accepted: June 18, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (2) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ และ (3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 287 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซ์และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .962 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า (1) หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มี 5 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการเฝ้าระวัง ด้านการประสานงาน และด้านการพัฒนา (2) สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลรวม 36 รายการ และ (3) การตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ

คำสำคัญ: สมรรถนะที่จำเป็น, เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ, บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

Abstract

The purposes of this research were (1) to study literature related to the duties of the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association (2) to study the needed competency for training and developing the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association (3) to verify the consistency standards, propriety standards, feasibility standards and utility standards of the competencies of needed competency for training and developing the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association. The sample group consisted of 287 baggage handling system officers, airports of Thailand public company limited, which were derived from the size of the samples of Krejcie and Morgan. The instrument used in the research was a 5-level rating scale questionnaire created by the researcher reliability value of .962. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The research has shown that (1) the duties of the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association there are 5 items: services, security, surveillance, coordination and development (2) the needed competency for training and developing the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited according to the resolution designed by the International Air Transport Association, there are 36 items (3) results of verification the consistency standards, propriety standards, feasibility standards and utility standards of the competencies of needed competency for training and developing the baggage handling system officer of airports of Thailand public company limited According to the resolution designed by The International Air Transport Association, in term of overall were as the highest levels. When classified as a list, it is found that the highest level in every item.

Keywords: Needed Competency, Baggage Handling System Officer, Airports of Thailand Public Company Limited



บทนำ

ความเปลี่ยนแปลงของการเดินทางทางอากาศ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการลำเลียงสัมภาระ มาจาก ปริมาณการเชื่อมโยงเส้นทางบินของสายการบินมีมากขึ้น อัตราส่วนความผิดพลาดในการลำเลียงสัมภาระนี้จะเพิ่มขึ้น ตามปริมาณของผู้โดยสาร เมื่อลำเลียงสัมภาระของผู้โดยสาร เกิดความผิดพลาด คือ สัมภาระของผู้โดยสารสูญหายไป หรือตกค้างอยู่ ณ ที่ใดที่หนึ่งโดยที่ไม่สามารถติดตามได้ ผู้โดยสารจะขาดความเชื่อมั่นในการบริการของสายการบิน

และท่าอากาศยานจะขาดความเชื่อมั่นในมาตรการรักษา ความปลอดภัยทำให้ต้องเพิ่มมาตรการตรวจสอบสัมภาระ มากขึ้น ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร การลำเลียงสัมภาระผิดพลาดทำให้เกิดความเสียหายและ เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็นจำนวนมหาศาล ในปี ค.ศ. 2007 มีมูลค่าความเสียหาย 4.69 พันล้านดอลลาร์ และในปี ค.ศ. 2016 ลดลงเป็นมูลค่าความเสียหาย 2.59 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เนื่องจากความพยายามปรับปรุง

กระบวนการลำเลียงสัมภาระจนประสบความสำเร็จในบางส่วน (SITA, 2017) ความต้องการของผู้โดยสารที่เกี่ยวข้องกับสัมภาระ คือ ต้องการให้สามารถนำสัมภาระเข้าระบบการลำเลียงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แน่นนอน ระยะเดินทางสั้น ไม่มีความผิดพลาด สูญหาย เสียหาย และสามารถนำพาสัมภาระที่มีขนาด รูปร่าง น้ำหนักต่าง ๆ ได้หลากหลายตามจำเป็น และในกรณีที่มีความผิดพลาด ผู้โดยสารมีความต้องการที่จะได้รับการชดเชยอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อลด หรือป้องกันค่าใช้จ่ายนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบและเจ้าหน้าที่ตามความจำเป็นโดยเร่งด่วน

ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ระบบการลำเลียงสัมภาระจะต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากภายในปี 2018 การพัฒนาบุคลากรเต็มรูปแบบมีแนวโน้มที่จะทำได้ไม่ง่าย ดังนั้น แนวทางการดำเนินการที่เหมาะสม คือ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยานโดยตรง เพราะเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการเพิ่ม-ลดค่าใช้จ่ายการลำเลียง (Koopman, 2016, p. 2) ดังนั้น การฝึกแรกทีนอกเหนือจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความผิดพลาด คือ การวางแผนพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอทั้งสามด้าน คือ ด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนและมีคุณค่ากับหน่วยงานมากกว่าการลงทุนด้านทรัพย์สิน

งานวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการลำเลียงสัมภาระที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เดินทางทางอากาศ และความจำเป็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตาม

ข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

2. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

McClelland (1978, อ้างถึงใน สุภิญญา รัชมิธรรมโชติ, 2553, น. 46-47) ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบของสมรรถนะทั้ง 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/เจตคติ (motives/attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น ทั้ง 5 ส่วนดังกล่าวข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบ

จากแนวคิดของ McClelland นั้น Parry (1978, อ้างถึงใน สุภิญญา รัชมิธรรมโชติ 2550, น. 48) เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะ และแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า คุณลักษณะ ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วน

คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งตามทัศนะของ McClelland กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจ หรือความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจก่อให้เกิดสมรรถนะ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ตัวแบบคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลักดังนี้ (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1990, pp. 58-59)

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่บุคลากรอุปกรณ์เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสาร และสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการบริการที่ถูกละเลยออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้ กับผู้รับบริการบริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) ความพร้อมและเต็มใจยินดีที่จะ ให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง ทันทีที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้ง จะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การประกันคุณภาพ (assurance) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิด ขึ้นกับผู้รับบริการผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตาม ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน

SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่าง

การบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ

ข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

มติที่ 753 การติดตามสัมภาระ (Resolution 753-Baggage Tracking) มีจุดประสงค์สำคัญในการป้องกันและแก้ปัญหาการล่าช้าสัมภาระผิดพลาด (IATA, 2017a) สมาชิกจะต้องสามารถจัดทำรายการสัมภาระที่ถูกต้องในการรับและส่งสัมภาระ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้เกี่ยวข้อง เมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยาน สำคัญแต่ละประเด็นสรุปจากคำแนะนำการดำเนินการระบบติดตามสัมภาระ ฉบับที่ 3.0 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 (IATA, 2017a) ดังต่อไปนี้

1. การจัดทำรายการสัมภาระ (baggage inventory) ที่ถูกต้อง
2. การบันทึกและตรวจสอบข้อมูลสัมภาระ 4 จุด (4 tracking points) ที่จุดติดตามสัมภาระ
3. ข้อมูลเพื่อการติดตาม ณ จุดติดตาม จะตรวจสอบว่าสัมภาระมีข้อมูลครบถ้วน
4. การบันทึกข้อมูลสัมภาระ ขั้นตอนและข้อมูลตลอดจนเทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์ (vision) ทอท. เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก

พันธกิจ (mission) ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนายั่งยืน

ค่านิยม (core value)

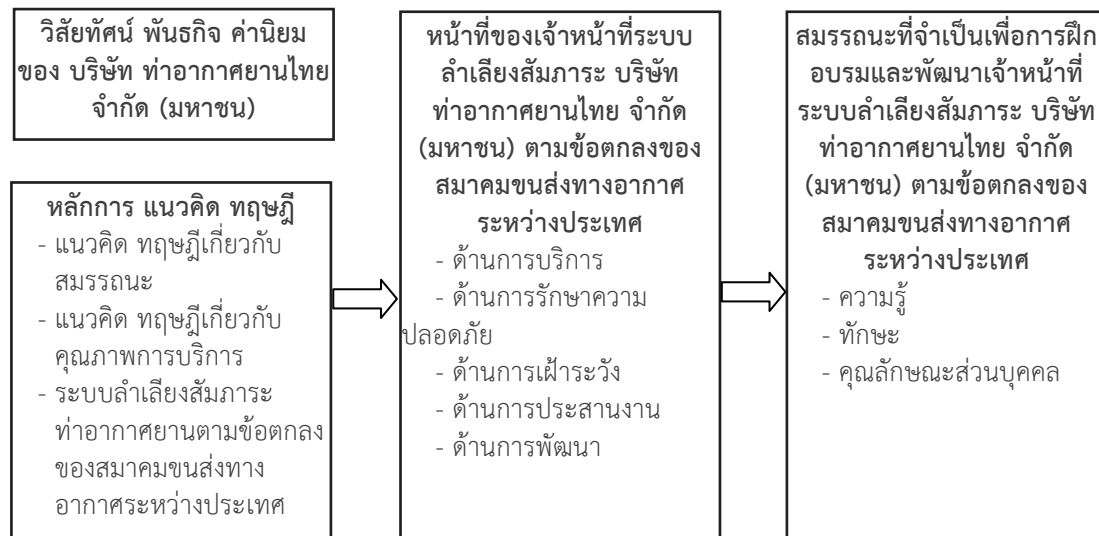
1. ให้ใจ หมายถึง จิตสำนึกในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ
2. มั่นใจ หมายถึง ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย: การคำนึงถึงความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน
3. ร่วมใจ หมายถึง การมีส่วนร่วมและการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอก: สร้างความสามัคคีทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กร

มากกว่าเป้าหมายส่วนตัว สร้างกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการตัดสินใจ

4. เปิดใจ หมายถึง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้ ควบคู่กับความคิดริเริ่มและความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

5. ภูมิใจ หมายถึง ความโปร่งใสและสำนึกในความรับผิดชอบ: การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ และสำนึกในความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า ต่อสังคม และประเทศชาติ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)). (2561, ค้นจาก <https://airportthai.co.th/main/th/contact-aot>)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) โดยใช้วิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 287 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ
 - 1.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน ในขั้นตอนการสัมภาษณ์ ใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling)
 - 1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ในขั้นตอนการประชุมสนทนากลุ่ม ใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling)
2. การวิจัยเชิงปริมาณ
 - 2.1 ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,135 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview)
2. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับของ ลิเคิร์ต (Likert type) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.962
3. การประชุมสนทนากลุ่ม (focus group discussion) โดยใช้แบบตรวจสอบการประชุมสนทนากลุ่ม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลทุกขั้นตอนด้วยตนเอง ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2561 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2562

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group discussion) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ค่าร้อยละ (percentage)
3. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัย

1. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มี 5 ด้าน คือ

1.1 ด้านการบริการ (Service) ประกอบด้วย การบันทึกข้อมูลสัมภาระของผู้โดยสาร การจัดวางสัมภาระ การลำเลียงสัมภาระ การลำเลียงสัมภาระพิเศษ การรับหรือส่งมอบสัมภาระ

1.2 ด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) ประกอบด้วย การตรวจค้นบุคคลและสัมภาระติดตัว การวินิจฉัยภาพ ตรวจสอบสัมภาระ การคัดแยกสัมภาระ การตรวจสอบสินค้าและวัตถุอันตราย

1.3 ด้านการเฝ้าระวัง (Surveillance) ประกอบด้วย การเฝ้าระวังการทุจริต การเฝ้าระวังการก่อการร้าย การเฝ้าระวังเหตุขัดข้องของอุปกรณ์ ระบบและเทคโนโลยี การเฝ้าระวังให้การลำเลียงสัมภาระเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย การเฝ้าระวังเหตุฉุกเฉินอื่นๆ

1.4 ด้านการประสานงาน (Coordination) ประกอบด้วย การประสานงานกับผู้โดยสาร การประสานงานกับสายการบิน การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องกรณีมีข้อร้องเรียน การประสานงานกรณีสัมภาระเสียหาย สูญหายหรือส่งผิดปลายทาง การรายงานผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบกรณีเหตุการณ์ไม่ปกติ

1.5 ด้านการพัฒนา (Development)

ประกอบด้วย การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน การพัฒนาหลักการและวิธีการให้บริการที่ดีเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบประเมินผลและมาตรฐานการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเน้นการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม

2. สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านความรู้ จำนวน 12 รายการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย มาตรการรักษาความปลอดภัยและการลำเลียงสัมภาระขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ รองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการลำเลียงสัมภาระของผู้โดยสาร สายการบิน และท่าอากาศยาน ความรู้ในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรู้เกี่ยวกับรหัสที่เกี่ยวกับสัมภาระ เช่น ป้ายสัมภาระ รหัสบัตรโดยสาร รหัสท่าอากาศยาน

2.2 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านทักษะ จำนวน 12 รายการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก คือ ทักษะในการตรวจสอบวัตถุอันตราย โดยการวินิจฉัยภาพจากจอเอ็กซเรย์ รองลงมาคือ ทักษะในการใช้ภาษา

อังกฤษ และหรือภาษาที่สามนอกเหนือจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทักษะในการตรวจสอบและปฏิบัติงานด้านการลำเลียงสัมภาระที่สอดคล้องกับระดับขั้นของผู้โดยสาร

2.3 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 12 รายการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล รักความสามัคคี เน้นการทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว รองลงมาคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล มุ่งเน้นด้านความปลอดภัยและ การรักษาความปลอดภัย เป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล มีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับความคิดริเริ่ม ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล

3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

1. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศมี 5 ด้าน คือ

1.1 ด้านการบริการ หน้าที่ด้านนี้เป็นองค์ประกอบที่เด่นชัดที่สุดของการบริการท่าอากาศยาน ซึ่งจะครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 5 มิติของตัวแบบคุณภาพการบริการของพาราสุรามาน (Zeithaml, Berry &

Parasuraman, 1990, pp. 58-59) คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ขอบเขตของงานที่สรุปจากผู้เชี่ยวชาญระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับลักษณะงานที่แสดงไว้ในคำอธิบายงานของหน่วยงานบริการอาชีพของประเทศสหราชอาณาจักร (National Careers Service, 2019)

สอดคล้องกับเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของการปฏิบัติงานในท่าอากาศยานทั่วไป (Panchari, 2017; Frey, 2014; Lenior, 2012) และ สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เรื่อง ให้ใจ หมายถึง มีจิตสำนึกในการให้บริการ การให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ

หน้าที่ส่วนนี้ เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ สมรรถนะที่รองรับหน้าที่ในส่วนนี้เน้นหนักด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และทักษะการให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัย ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้โดยสารของ Kothadiya (2016), Rezaei, Kothadiya, Tavasszy, Kroesen (2018) และ Hussin, Razmin, , Aziz, ., & Sabandan, (2017) การวิจัยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของ Cahyani c]t Draji (2017) ทักษะในการสื่อสารตามผลการวิจัยของ Silva de Oliveira, Nascimento, Manoel, Brito, Oliveira, de Freitas (2018) และ DeVries, Peter (2018) ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการลำเลียงสัมภาระบางด้านที่ช่วยให้การบริการลำเลียงสัมภาระเป็นไปอย่างถูกต้องมากขึ้น ตามผลการวิจัยของ Whelan, Parise, de Valk, & Aalbers (2017)

1.2 ด้านการรักษาความปลอดภัย ผลการพิจารณารับรองสมรรถนะ ผู้เชี่ยวชาญระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้แยกหน้าที่นี้ออกมาจากขั้นตอนการบริการในข้อ 1.1 แสดงให้เห็นว่า ได้ให้ความสำคัญกับปัญหาความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย (safety and security) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางการเมือง (Georgieva, 2016; Bachelor, 2014; Kathleen, 2004)

สอดคล้องกับความเห็นของเลขาธิการสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศที่รายงานในการประชุมของสภาความมั่นคงของสหประชาชาติ (UN Security Council, 2018) ที่ว่า อุบัติการณ์การบินเป็นเป้าหมายสำคัญของการก่อการร้าย เพราะเมื่อเกิดเหตุร้ายจะส่งผลให้มีการสูญเสียรุนแรง และมีผลกระทบกับความรู้สึกของสาธารณะชน ในขณะที่ผู้ก่อการร้ายมีอุปสรรคและความเสี่ยงที่จะก่อการน้อยมาก

สอดคล้องกับค่านิยมของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มั่นใจ หมายถึง ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย: การคำนึงถึงความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่ผู้เชี่ยวชาญระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจเรื่องนี้เป็นพิเศษ เป็นเรื่องที่ควรนำไปประกอบในการกำหนดสมรรถนะและการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของท่าอากาศยาน ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านนี้ควรได้รับการฝึกอบรมอย่างครบถ้วน และต่อเนื่องเพื่อให้สามารถก้าวทันความซับซ้อนของขบวนการก่อการร้ายอยู่เสมอ

ตามหน้าที่นี้ เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยานจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในการตรวจสอบวัตถุอันตรายที่อาจบรรจุไว้ในสัมภาระและ/หรือร่างกายของผู้โดยสาร ตามผลการวิจัยของ Halbherr, Schwaninger, Budgell. และ Wales (2013), Hussin, Razmin, Aziz & Sabandan, (2017)

1.3 ด้านการประสานงาน เนื่องจากการลำเลียงสัมภาระโดยเบื้องต้นแล้วเป็นความรับผิดชอบของสายการบิน แต่ถือว่าเป็นภาระงานหลักของท่าอากาศยานด้วย เพราะท่าอากาศยานคือผู้ให้บริการสายการบิน ถึงแม้ว่าการวัดความสำเร็จของการลำเลียงสัมภาระนั้น จะประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้โดยสาร แต่สายการบินในฐานะลูกค้าโดยตรงของท่าอากาศยานจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองตามความจำเป็นและความต้องการ ด้วย จากการศึกษาวิจัยพบว่า หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยานเกี่ยวข้องกับการประสานงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Azenvedo (2012), หน่วยบริการอาชีพสหราชอาณาจักร (National Career Service, 2019) และ Whelan, Parise, de Valk, & Aalbers (2017)

1.4 ด้านการเฝ้าระวัง ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยาน จำเป็นจะต้องเฝ้าระวังการให้บริการ การรักษาความปลอดภัย การก่อการร้าย ปัญหาข้อขัดข้องและเหตุฉุกเฉินต่างๆ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Azenvedo (2012) ที่ระบุความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่สัมภาระ หน้าที่นี้ สะท้อนความสำคัญของการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น กรณีระบบลำเลียงหยุดชะงัก มีปัญหา ขัดข้อง หรือเสียหาย กรณีมีข้อร้องเรียน ซึ่งอาจเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน หรือ ความบกพร่องผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และกรณีสัมภาระเสียหาย สูญหาย ไม่ปรากฏเจ้าของ ลำเลียงผิดพลาด หรือสัมภาระผิดปกติ ดังที่กล่าวแล้วว่า ความเสียหายจากการลำเลียงสัมภาระผิดพลาดของการเดินทางทางอากาศทั่วโลกยังมีมูลค่าสูงคือ ประมาณ 2.3 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี ค.ศ. 2017 (SITA, 2018) การลำเลียงสัมภาระอย่างถูกต้องเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพที่สำคัญของท่าอากาศยาน (Scholing, 2014) และเป็นมิติที่สำคัญ ตามตัวแบบคุณภาพการบริการของพาราสุระมัน (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) ดังนั้นหน้าที่ในส่วนนี้จึงเป็นส่วนสำคัญที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ คือ ข้อตกลงที่ 753 ดังที่กล่าวแล้ว (IATA, 2019)

1.5 ด้านการพัฒนา ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การพิจารณาบทบาทมาตรฐานการลำเลียงสัมภาระปรับปรุงประสิทธิภาพการ เสนอแนวทาง แก้ไขข้อบังคับโดยทั่วไปของการลำเลียงสัมภาระลำเลียงสัมภาระอยู่เสมอ ตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Whelan, Parise, de Valk, & Aalbers (2017) เป็นที่น่าสังเกตว่า หน้าที่ส่วนนี้ปรากฏอยู่ในค่านิยม (value) ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เรื่อง เปิดใจ หมายถึง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้ ควบคู่กับความคิดริเริ่มและความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองให้มีมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ อาจเป็นไปได้ว่า เมื่อกล่าวถึงหน้าที่ ส่วนใหญ่ผู้เกี่ยวข้องจะมุ่งไปที่การปฏิบัติงาน ในพื้นที่ มากกว่าการเตรียมพัฒนาตัวเองให้มี ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสม ดังนั้น ในการนำผลการวิจัยไปใช้ควรคำนึงถึงการปลูกฝังแนวความคิดเรื่องการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนางานให้มากขึ้น นอกจากนั้น ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีเพื่อการ

ติดตามสัมภาระ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของคุณภาพการ
ลำเลียงสัมภาระตามนโยบายของสมาคมขนส่งทางอากาศ
ระหว่างประเทศ (IATA, 2019)

2. สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนา
เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย
จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศ
ระหว่างประเทศ มี 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ (Knowledge)
ด้านทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
(Attributes) รวม 36 รายการ มีข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับ
การวิจัย ดังนี้

2.1 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรม
และพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่า
อากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคม
ขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านความรู้ ในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับ
ค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับ
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความ
ปลอดภัย มาตรการรักษาความปลอดภัยและการลำเลียง
สัมภาระขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ รอง
ลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับข้อตกลงของสมาคมขนส่งทาง
อากาศระหว่างประเทศ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการลำเลียง
สัมภาระของผู้โดยสาร สายการบิน และท่าอากาศยาน และ
ความรู้เกี่ยวกับข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน
ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจค้น การรักษาความปลอดภัย
มาตรการรักษาความปลอดภัย และอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการ
ขนส่งทางอากาศ สอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การการ
บินพลเรือนระหว่างประเทศเกี่ยวกับมาตรการรักษาความ
ปลอดภัย ตามที่ระบุไว้ในอนุผนวกที่ 17 (ICAO Annex
17-Security, 2017)

สอดคล้องกับข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศ
ระหว่างประเทศ ตามมติที่ 745 ที่ระบุว่า วัตถุอันตรายใน
สัมภาระผู้โดยสาร (Resolution 745-dangerous goods
in passengers' baggage) วัตถุอันตรายที่ไม่สามารถรวม
อยู่ในการลำเลียงสัมภาระผู้โดยสารทั่วไปได้ คือ สัมภาระ
ที่มีอุปกรณ์แจ้งเตือน (installed alarm devices)
แบตเตอรี่ลิเทียม วัตถุต้นกำเนิดไฟ (pyrotechnic) วัตถุ
กัมมันตรังสี วัตถุระเบิด กระสุน ดอกไม้ไฟ วัตถุไวไฟ แก๊ส
วัตถุติดกร่อน วัตถุแม่เหล็ก วัตถุมีพิษ วัตถุหุดยังบุคคล
วัตถุแหล่งออกซิเจน วัตถุบางประเภทอนุญาตให้นำติดตัว

ได้ตามปริมาณและสภาพที่กำหนด วัตถุอันตรายดังกล่าว
และวัตถุที่เกินปริมาณและนอกเหนือสภาพที่กำหนดให้
ขนส่งทางการขนส่งสินค้า (cargo) ข้อมูลของวัตถุอันตราย
จะต้องแสดงไว้ในตัวโดยสารและสถานที่ที่กำหนดตามข้อ
กำหนดการขนส่งปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือน
ระหว่างประเทศ (ICAO technical instructions for the
safe transport of goods) และระเบียบการขนส่งวัตถุ
อันตรายของสมาคมฯ ข้อมูลนี้ต้องเขียนเป็นภาษาอังกฤษ
และมีคำแปลที่ถูกต้องเป็นภาษาอื่นที่จำเป็น สมาชิกจะต้อง
จัดให้ผู้โดยสารได้รับคำอธิบายที่เป็น 2 ภาษา (bilingual
คือ ภาษาอังกฤษและภาษาของพื้นที่) เกี่ยวกับวัตถุอันตราย
ในขั้นตอนการซื้อตั๋วเดินทาง และจัดให้มีข้อมูลแสดงใน
บริเวณที่ติดต่อกับผู้โดยสาร (cargo) (IATA, 2018b)

สอดคล้องกับข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศ
ระหว่างประเทศ ตามมติที่ 745a การรับอาวุธและกระสุน
(Resolution 745a-Acceptance of Firearms and
Other Weapons and Small Caliber Ammunition)
สมาชิกจะต้องไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารพกพาอาวุธและกระสุน
อนุญาตในลักษณะสัมภาระที่ขนส่ง (loaded baggage)
ตามน้ำหนักและประเภทที่กำหนด คือ ไม่เกิน 5 กิโลกรัม
ต่อคน และเป็นกระสุนเพื่อการกีฬาเท่านั้น ทั้งนี้อาวุธและ
กระสุนจะต้องบรรจุหีบห่ออย่างแน่นหนา (แนวทางปฏิบัติ
เกี่ยวกับอาวุธและกระสุนจะต้องสอดคล้องกับกฎหมายของ
แต่ละประเทศด้วย) (cargo) (IATA, 2018b)

2.2 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรม
และพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่า
อากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคม
ขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านทักษะ ในภาพรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงอันดับค่า
เฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก คือ ทักษะในการตรวจ
สอบวัตถุอันตราย โดยการวินิจฉัยภาพจากจอเอ็กซเรย์ รอง
ลงมาคือ ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ และหรือภาษาที่สาม
นอกเหนือจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้
คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ
ลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยาน

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์
(2556) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา
2 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็น

รูปธรรมของการ บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Kothadiya (2016) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน โดยใช้ตัวแบบเซอร์ควาล พบว่า มีปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารในลักษณะต่างๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็น สมรรถนะที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การมีจิตสำนึกด้านบริการ (service mind) เช่น ความคงเส้นคงวาของการบริการ ความละเอียดถี่ถ้วนในการให้บริการ ความตื่นตัว ความเอาใจใส่ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด และความเข้าใจความต้องการของ ผู้รับบริการ

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย Hussin, Razmin, Aziz and Sabandan (2017, pp. 1-11) เรื่อง คุณภาพ ของท่าอากาศยานประเทศมาเลเซีย โดยใช้ตัวแบบเซอร์ควาล การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของท่าอากาศยานประเทศ มาเลเซีย โดยใช้ตัวแบบเซอร์ควาล พบว่า มิติที่ผู้โดยสาร ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร คือ ความสามารถของพนักงานที่จะทำให้ผู้โดยสารเชื่อใจและ เชื่อมั่น ประกอบด้วย ความเอื้ออารี

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Hoang, Dang Minh Thu, Nguyen Thu Ha and Quy (2016, pp. 43-52) เรื่อง คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานของ เวียดนาม พบว่า ทักษะที่ท่าอากาศยานควรฝึกอบรม พนักงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ คือ ภาษาต่างประเทศ (language) ความสามารถในการรับรู้ความจำเป็นของผู้ โดยสาร (awareness) ความมุ่งมั่น (spirit) และ ความ กระตือรือร้น (enthusiasm)

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Cahyani and Drahati (2017, pp. 179-193) เรื่อง ปัญหาและความ ต้องการในการสื่อสารภาษาอังกฤษจากมุมมองการมีส่วน ร่วมทางสังคมตามประสบการณ์ของผู้ดูแลสนามบินใน ประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ความจำเป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับผู้โดยสารและสัมภาระนั้น มีความจำเป็นต้องเรียนรู้ ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง (english for special purpose) ประกอบด้วยคำศัพท์ การใช้ภาษาทั่วไป และภาษาที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการหรือขั้นตอนของแต่ละตำแหน่ง

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Bouma, Van Rest, Buul-Besseling, de Jong and Havekes (2016, pp. 61-74) ได้ระบุไว้ใน แผนการทำงานแบบ บูรณาการสำหรับการค้นหาและติดตามผู้โดยสารอย่าง รวดเร็วที่สนามบินขนาดใหญ่ของระบบติดตามสัมภาระ ปัจจุบัน โดยการเชื่อมต่อระหว่างผู้ใช้กับเครื่องมืออัตโนมัติ (human-machine interfaces) ผู้โดยสารสามารถติดตาม สัมภาระของตนเองได้ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเน้นทักษะ การใช้เครื่องมือติดตามบุคคลเสริมด้วย สรุปว่า การติดตาม สัมภาระ เน้นทั้งเจ้าหน้าที่และผู้โดยสารเอง ซึ่งใช้ระบบ ออนไลน์หมด ทักษะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับการติดตามสัมภาระจึงเน้นหนักไปในการใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยี RFID เป็นหลัก

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Silva de Oliveira, Nascimento, Manoel, Brito and Oliveria de Freitas (2018, pp. 151-164) เรื่อง รูปแบบการบังคับ ใช้ระบบ RFID สำหรับตรวจสอบย้อนกลับของสัมภาระที่ สนามบิน พบว่า RFID เป็นระบบติดตามสัมภาระที่สามารถ ดำเนินการได้ตลอดเส้นทางการลำเลียง สามารถทดแทน การดำเนินการแบบเดิมที่ใช้พนักงานเป็นหลัก ลดความผิดพลาดและประหยัดเวลาได้มาก สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ โดยสาร เพราะสามารถติดตามสัมภาระด้วยตนเองตลอดขั้น ตอนสรุปได้ว่า ระบบติดตามสัมภาระสมัยใหม่ จำเป็นต้อง ใช้ RFID ซึ่งเน้นเทคโนโลยีการสื่อสาร ลดการใช้แรงงาน เพิ่มความพึงพอใจผู้โดยสาร ดังนั้น ทักษะของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องจะเน้นหนักไปทางความรู้และทักษะในการใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร

2.3 สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรม และพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคม ขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล รักความสามัคคี เน้นการทำงาน เป็นทีม ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กรมากกว่า เป้าหมายส่วนตัว รองลงมาคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล มุ่ง เน้นด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย เป็น หัวใจหลักของการปฏิบัติงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล มีการ เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับความ

คิดริเริ่ม ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Azevedo, Apfelthaler and Hurst (2012, pp. 12-58) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะในการศึกษาธุรกิจอุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนแนวทางสำหรับการตรวจสอบการจัดตำแหน่งของธุรกิจในการศึกษาระดับปริญญาตรีกับความต้องการของอุตสาหกรรม พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยการวัดสมรรถนะที่จำเป็นของผู้สำเร็จการศึกษา ได้ออกแบบผ่านการทดสอบภายในโครงการดำเนินการของนายจ้างใน 4 ประเทศยุโรป ได้แก่ ออสเตรีย อังกฤษ สโลวีเนีย และโรมาเนีย สรุปความต้องการสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษา จำนวน 8 สมรรถนะ คือ ความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีมและการสร้างความสัมพันธ์ ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ ความสามารถในการบริหารเวลา ความรับผิดชอบในงาน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการนำเสนอ และความสามารถในการประสานงาน

สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) คือ จิตสำนึกในการให้บริการ ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย การมีส่วนร่วม และการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอก การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องความโปร่งใส และสำนึกในความรับผิดชอบ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2561, ค้นจาก<https://airportthai.co.th/main/th/contact-aot>)

3. จากการตรวจสอบความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ พบว่า จากการประชุมสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 คน ประกอบด้วย นักวิชาการด้านการบิน ผู้บริหารท่าอากาศยาน ผู้เชี่ยวชาญระบบลำเลียงสัมภาระ ผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศ ผู้แทนสายการบิน ผู้ให้บริการท่าอากาศยาน และสายการบิน มีฉันทามติลงความเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุดว่าสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่าง

ประเทศ มีความสอดคล้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุดทุกรายการ เพราะผู้เชี่ยวชาญที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกมาประชุมสนทนากลุ่มเพื่อหาฉันทามติในครั้งนี้ ทุกคนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมการบินอย่างยิ่ง ดังนั้น ผลจากการประชุมสนทนากลุ่ม ทำให้มั่นใจได้ว่าสมรรถนะที่จำเป็นเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ มีความเหมาะสมทั้งด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องขององค์กรในต่างประเทศ และภายในประเทศ ความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง และมีความเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าอากาศยานอย่างแท้จริง

สอดคล้องกับ ปรัชญาในการวิเคราะห์งานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพองค์การมหาชน (2560, น. 52) ที่ว่า พนักงานที่เชี่ยวชาญสามารถอธิบายงานของตนหรือให้คำจำกัดความได้ดีกว่าคนอื่น พนักงานที่ประสบความสำเร็จในด้านอาชีพของตนจะสามารถอธิบายถึงภารกิจของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีเนื้อหาเพียงพอ และทุกภารกิจเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ความรู้ ทักษะ ทศนคติของพนักงาน และเครื่องมือ เพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดมาตรการที่ชัดเจนในการสรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระในการทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยกำหนดประเด็นของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นและเหมาะสมในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตสำนึกในการให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จำเป็น และรวมทั้งขีดความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ

2. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดอัตลักษณ์ขององค์การด้านความซื่อสัตย์สุจริต และมีมาตรการลงโทษผู้ที่ทุจริตในหน้าที่อย่างชัดเจน รวมทั้งสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระได้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลอัตลักษณ์ขององค์การร่วมกันด้วย

3. บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรเพิ่มระดับความสำคัญในการเร่งรัดพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยาน เพื่อความเป็นมาตรฐานตามเงื่อนไขและข้อตกลงของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะที่มีลำดับความสำคัญสูงสุดในแต่ละด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย มาตรการรักษาความปลอดภัยและการลำเลียงสัมภาระขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ทักษะในการตรวจสอบวัตถุอันตราย โดยการวินิจฉัยภาพจากจอเอ็กซเรย์ และคุณลักษณะส่วนบุคคล รักความสามัคคี เน้นการทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กร มากกว่าเป้าหมายส่วนตัว ดังนั้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะ 3 ด้านดังกล่าวนี้โดยเร่งด่วนที่สุด และสามารถเลือกจัด

ฝึกอบรมรายการสมรรถนะอื่นๆ ต่อไปตามความเหมาะสมและความจำเป็น

2. ก่อนการฝึกอบรมบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดทำระบบสมรรถนะที่ครอบคลุมรายการสมรรถนะตามผลการวิจัยนี้เป็นอย่างน้อย หรือดำเนินการพิจารณาปรับปรุงเพิ่มเติมและนำไปใช้ โดยทำการทดสอบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่เพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรมตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล หรือตามความต้องการของแต่ละท่าอากาศยาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยแนวทางการจำแนกรายการสมรรถนะเป็น สมรรถนะหลัก (core competency) และ สมรรถนะตามสายงาน แนวทางการจัดทำระดับของสมรรถนะ (proficiency level) แต่ละรายการ อย่างน้อย เป็น 3 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญงาน และ ระดับอาวุโส โดยเน้นการใช้ดัชนีชี้วัดเชิงพฤติกรรม (behavioral indicators)

2. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบลำเลียงสัมภาระท่าอากาศยานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัญหาข้อขัดข้อง และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป



References

- Azevedo, A., Apfelthaler, G., & Hurst, D. (2012). Competency development in business graduate business education with industry requirements. *The International Journal of Management Education*, 10(1), 12-58.
- Bouma, H., Rest, J., Buul-Besseling, K., Jong, J., & Havekes, A. (2016). Integrated roadmap for the rapid finding and tracking of people at large airports. *International Journal of Critical Infrastructure Protection*, 12, 61-74.
- Cahyani, A. P., & Drahati, N. A. (2017). English Communication Problems and Needs from Social Engagement Perspective as Experienced by Airport Passenger-Handlers. *Journal Tadris Bahasa Inggris*, 10(2), 179-193.
- DeVries, P. D. (2008). The state of RFID for effective baggage tracking in the airline industry. *International Journal Mobile Communications*, 6(2), 151-164.

- Frey, M. (2014). *Models and methods for optimizing baggage handling at Airports*. Disertation for the degree of Doktor der Wirtschaftswissenschaften. Technischen Universität München.
- Georgieva, K. (2016). *Brussels explosions: What we know so far*. Retrieved from <http://www.theguardian.com/world/2016/mar/22/brussels-attacks-what-we-know-so-far>
- Halbherr, T., Schwaninger, A., Budgell, G. R., & Wales, A. (2013). Airport security screener competency: A cross-sectional and longitudinal analysis. *Journal of Aviation Psychology*, 23(2), 113-129.
- Hoang, T. P., Dang Minh Thu, D. M., Nguyen Thu Ha, N. T., & Quy, H. K. (2016). Factors affecting the service quality standards at the international airports when viet nam integrates tpp: A study at Tan Son Nhat Airport, Ho Chi Minh city, Vietnam. *Journal of Marketing Studies*, 4(1), 43-52.
- Hussin, N. S. N., Razmin, N. H. M., Aziz, Z. A. & Sabandan, S. (2017). *Journal of Entrepreneurship and Business*. 5(1), 1-11.
- National Careers Service. (2019). *Airport baggage handler*. Retrieved from <https://nationalcareers.service.gov.uk/job-profiles/airport-baggage-handler>
- IATA. (2017). *Baggage tracking | IATA 753/A4A 30.53 | Implementation Guide*. Geneva: International Air Transport Association.
- IATA. (2018). *IATA-Baggage Standards*. Retrieved from <http://www.iata.org/whatwedo/ops-infra/baggage/Pages/standards.aspx>
- IATA. (2019). *Baggage Tracking*. Retrieved from <https://www.iata.org/whatwedo/ops-infra/baggage/Pages/baggage-tracking.aspx>
- International Civil Aviation Organization. (2017). *Annex 17-Security* (10th ed.). Montreal: ICAO.
- Kathleen, M. (2004). *Aviation and Airport Secusity: Terrorism and Safety Concerns*. Patparganj, New Delhi: Peason Education (Singapore).
- Koopman, S. H. (2016). *A new approach to baggage handling at airports*. Retrieved from <http://mararchief.tudelft.nl/catalogue/entries/21363/>
- Kothadiya, O. M. (2016). *Providing good service quality and customer satisfaction for airline ground services*. Master of Science Student in Management of Technology, Delft University of Technology.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Lenior, O. N. M. (2012). *Airport baggage handling – where do human factors fit in the challenges that Airports put on a baggage system? .Work*. 41, 5899-5904.
- Oliveira, J. C. S., Nascimento, M. H. R., Brito, J. A. J., & Freitas, C. A. O. (2018). RFID system applicability model for traceability of Luggage at Airports. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IATA 753) IJAERS*. 5(8), 2456-1908.
- Panchariya, M.M. (2017) Advanced Airport Baggage System. *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET)*. 15(IV), 1568-1570.
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L. A., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM, *June Tourism Management*, 66, 85-93. DOI: 10.1016/j.tourman.2017.11.009

- Scholing, R. (2014). *Baggage handling: Achieving operational excellence*. Retrieved from <http://www.internationalairportreview.com/16104/airport-extra/baggage-handling-achieving-operational-excellence/>
- UN Security Council. (2017). *Detailing new global security framework, civil aviation chief tells security council success hinges on sustained political will, sharing information*. Retrieved from <https://www.un.org/press/en/2017/sc13009.doc.htm>.
- Whelan, E., Parise, S., Valk, J., & Aalbers, R. (2017). Creating employee networks that deliver open Innovation. *MIT Sloan Management Review*, 53(1), 36-44.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivery quality service: Balancing customer perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

