

ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณทักษะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและ
ไปรษณีย์ภัณฑ์ กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
The Relationship between Soft Skills and Performance Efficiency of Cargo and Mail Service
Employees: A Case Study of Cargo and Mail Service Providers at Suvarnabhumi Airport

วิสสุตา โอนิยะ^{1*} และภัสกร จันทน์พยอม²

Witsuta Ono^{1*} and Bhassakorn Chanpayom²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

²อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

^{1*}Master Student of Aviation Personnel Development Institute, Kasem Bundit University

²Lecturer from Aviation Management Institute of Aviation Personnel Development Kasem Bundit University

*Corresponding Author Email: princessgiftko@gmail.com

Received: 1 June 2025

Revised: 4 June 2025

Accepted: 5 June 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณทักษะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ของบริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 2. เพื่อศึกษาจรรยาบรรณที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ของบริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 307 คน ที่มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโรยามานะ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) จรรยาบรรณมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ของบริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 2) จรรยาบรรณที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ของบริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ จรรยาบรรณเชิงวิธีการ ได้แก่ ทักษะการแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ จรรยาบรรณทางสังคม ได้แก่ ทักษะการเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม และการสื่อสาร และจรรยาบรรณส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านทักษะความเป็นมืออาชีพ ด้านทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว และด้านทักษะความมีจริยธรรมและคุณธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: จรรยาวัช, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, คลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์

Abstract

This research consists purposes were 1. to study the relationship between soft skills and the job performance efficiency of warehouse and mail service staff of a company providing warehouse and mail services at Suvarnabhumi Airport and 2. to examine which soft skills affect the job performance efficiency of warehouse and mail service staff of such a company at Suvarnabhumi Airport. This research is quantitative The research instrument used is a questionnaire. The sample group consists of 307 warehouse and mail service staff from a company providing warehouse and mail services at Suvarnabhumi Airport, Nong Prue Subdistrict, Bang Phli District, Samut Prakan Province. The sample size was determined using Taro Yamane's formula with a margin of error of 0.05 and the sampling method was accidental sampling. The data collected from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including Pearson correlation analysis and multiple regression analysis. The research findings revealed that 1) there was a moderate positive correlation between soft skills and performance efficiency of cargo and mail service employees at cargo and mail service providers at Suvarnabhumi Airport, which was statistically significant at the 0.05 level and 2) the soft skills that significantly influenced the performance efficiency of cargo and mail service employees at cargo and mail service providers at Suvarnabhumi Airport were methodical skills, which include problem-solving, creativity and critical thinking social skills, which include leadership, teamwork, and communication; and personal skills, which include professionalism, adaptability and flexibility, and ethics and morals. These influences were statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Soft Skills, Performance Efficiency, Cargo and Mail

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ เป็นหนึ่งในภาคส่วนที่สำคัญที่สุดของการบินทั้งในระดับสากลและในประเทศไทย (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน, 2567) การขนส่งสินค้าผ่านทางอากาศไม่เพียงแต่ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทในการเชื่อมโยงการค้าระหว่างประเทศและการพัฒนาเครือข่ายโลจิสติกส์ทั่วโลก การบินสากลเป็นระบบที่มีการควบคุมและมาตรฐานที่ชัดเจน ซึ่งรวมถึงองค์การระหว่างประเทศที่กำกับดูแลมาตรฐานการบิน (International Civil Aviation Organization, 2020) การพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูง เนื่องจากบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นอย่างดีอย่างราบรื่น ทั้งในด้านการจัดการสินค้าระหว่างการขนส่งและตรวจสอบเอกสารการขนส่ง เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย (European Aviation Safety Agency, 2017)

การฟื้นตัวของธุรกิจการบินจากสถานการณ์ภายหลังการระบาดของโควิด-19 คลี่คลายลง ทำให้ความต้องการแรงงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินยังคงมีอย่างต่อเนื่อง ตามแนวโน้มการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการบิน ส่วนบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์มีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ (Cargo

Services) พนักงานธุรการคลังสินค้า (Cargo Coordinator) พนักงานจัดระวางบรรทุกสินค้าและไปรษณีย์ (Warehouse Loader) ตัวแทนออกของ (Shipping) ซึ่งจะต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่เรียกว่า ทักษะวิชาชีพ (Hard Skill) รวมไปถึงความต้องการซอฟต์แวร์สกิลหรือจรรยาบรรณ (Soft Skill) ทักษะเฉพาะตัว โดยเป็นทักษะที่ฝังรากลึกอยู่ในพฤติกรรม ทักษะคนดี และค่านิยม จะเป็นส่วนส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะในพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าทางอากาศที่สำคัญของประเทศไทย

ถึงแม้ว่าทักษะทางวิชาชีพ (Hard Skills) จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมการบิน หากแต่ในบริบทของการดำเนินงานที่มีความซับซ้อนสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาทิ การบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ภายในท่าอากาศยาน การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงการตอบสนองต่อสถานการณ์เฉพาะหน้าในเชิงปฏิบัติการซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ได้กลายเป็นตัวแปรแฝง (Latent Variables) ที่อาจมีอิทธิพลสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ (Critical Thinking Skills) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skills) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) และทักษะการแก้ไขปัญหา (Problem-Solving Skills) ซึ่งมีโอกาสที่จะส่งผลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อความสามารถในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ International Civil Aviation Organization (2024) ที่เน้นว่า Non-Technical Skills (NTS) เช่น การตัดสินใจ การทำงานร่วมกัน และการสื่อสาร อันมีบทบาทสำคัญต่อความปลอดภัย และความเชื่อถือได้ในระบบการบิน สอดคล้องกับแนวทางของ European Aviation Safety Agency (2017) ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านพฤติกรรมในหลักสูตรฝึกอบรมและการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้านการบิน ตลอดจนการศึกษาเบื้องต้นพบว่า บุคลากรในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับงานโลจิสติกส์และการให้บริการภาคพื้นดิน มักเผชิญกับความท้าทายที่ต้องอาศัยทักษะในการประสานงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการปรับตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นลักษณะของซอฟต์แวร์สกิลที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยทักษะทางเทคนิคเพียงอย่างเดียว

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณทักษะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยใช้กรณีศึกษาของบริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นตัวกำหนดปัจจัยการพัฒนาจรรยาบรรณทักษะของพนักงานในองค์กรการบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ อันจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร เพราะคาดหวังว่าเมื่อพนักงานมีจรรยาบรรณที่สูงขึ้น ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรย่อมสูงขึ้นเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณทักษะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาจรรยาบรรณทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การบทความวรรณกรรม

ปัจจัยด้านจรรยาบรรณ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะความคิด อารมณ์ ความรู้สึกและการสื่อสาร อันเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับคน บ่งบอกถึงคุณลักษณะบุคลิกภาพ พฤติกรรม และทัศนคติ เป็นทักษะที่ช่วยให้ดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาพิจารณาใช้ปัจจัยด้านจรรยาบรรณจากผลการสังเคราะห์ปัจจัยด้านจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับภรณ์ โปรรุ่งโรจน์ (2564) รัตน์วัชร เพ็ญรัตน์ศิริ และก่องทรัพย์ ทองคำ (2564) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2565) กฤติยา ยงวิชัย (2565) International Civil Aviation Organization (2015) Anthony, S. and Garner, B. (2016) Jordan, C. and Bak, O. (2016) Odisha State Open University (2017) Chaudhari, T. (2021) และ Rouco, J. C. D. and Sousa, D. F. R. de (2024) ได้ 3 ประเภท รวมจำนวน 9 ทักษะ คือ 1) ประเภททักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) จำนวน 3 ทักษะ ประกอบด้วย 1.1) ทักษะ ความมีจริยธรรมคุณธรรม (Ethical and Moral Skill) 1.2) ทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Adaptability and Flexibility Skill) และ 1.3) ทักษะความเป็นมืออาชีพ (Professional skill) 2) ประเภททักษะทางสังคม (Social Skills) ประกอบด้วย 2.1) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) 2.2) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill) และ 2.3) ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership Skill) และ 3) ประเภททักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ประกอบด้วย 3.1) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skill) 3.2) ทักษะการแก้ปัญหา (Problem Solving Skill) และ 3.3) ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking Skill)

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด ผู้วิจัยพิจารณาใช้ปัจจัย ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจาก Peterson, C. and Plowman, E. (1953) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีการนำไป อ้างอิงอย่างกว้างขวางในวงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) 2) ด้านปริมาณของงาน (Quantity) 3) ด้านเวลาของงาน (Time) และ 4) ด้านค่าใช้จ่ายของงาน (Costs)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ใน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 10 แห่ง ประกอบด้วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท อีวีเอ แอร์เวย์ส คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัท ไซน่าแอร์ไลน์ จำกัด บริษัท เจแปน แอร์ไลน์ จำกัด บริษัท สิงคโปร์แอร์ไลน์ส จำกัด บริษัท หนีปอน คาร์โก้ แอร์ไลน์ส จำกัด บริษัท ทอลนิปปอนแอร์เวย์ส จำกัด บริษัท คาเธ่ย์แปซิฟิกแอร์เวย์ จำกัด บริษัท เค-ไมล์ แอร์ จำกัด และบริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด รวมทั้งหมดจำนวน 575 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์จากกลุ่มประชากร บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 10 แห่ง ประกอบด้วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท อีวีเอ แอร์เวย์ส คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัท ไซน่าแอร์ไลน์ จำกัด บริษัท เจแปน แอร์ไลน์ จำกัด

บริษัทลิงคิโพรแอร์ไลน์ส จำกัด บริษัทนิปปอน คาร์โก้ แอร์ไลน์ส จำกัด บริษัททอลนิปปอนแอร์เวย์ส จำกัด บริษัทคาเธ่ย์ แปซิฟิกแอร์เวย์ จำกัด บริษัทเค-โมล์ แอร์ จำกัด และบริษัทดีเอชแอล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size Determination) ตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จำนวน 236 คน เพื่อให้มั่นใจว่าจำนวนการส่งแบบสอบถามกลับคืนจะมีปริมาณมากพอและเชื่อถือได้ จึงทำการแจกแบบสอบถามเพิ่มร้อยละ 30 โดยเพิ่มอีกจำนวน 71 คน รวมเป็นจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 53.39 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย 4 ตอน 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา อายุงานหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และระดับการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยด้านจรรยาบรรณของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 3 ประเภท รวมจำนวน 9 ทักษะ รวมจำนวนคำถาม 27 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค ให้ประเมินระดับจรรยาบรรณของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวน 4 ด้าน มีจำนวนข้อคำถาม 12 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค ให้ประเมินระดับ จรรยาบรรณของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และ 4) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาจรรยาบรรณและการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Response Question) จำนวน 1 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในสนามบินสุวรรณภูมิทั้งหมด 10 แห่ง จำนวน 307 ชุด พร้อมทั้งลงรหัสในแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อเตรียมข้อมูลในการวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับและอายุงานหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในสนามบินสุวรรณภูมิ รวมถึงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้เปรียบเทียบและอธิบายจรรยาบรรณและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในสนามบินสุวรรณภูมิ และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของจรรยาบรรณและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของจรรยาบรรณที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในสนามบินสุวรรณภูมิ

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้านสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยสามารถจำแนกตามตารางที่ 3 ดังนี้ ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกเป็นรายประเภทและรายทักษะ

จรรยาบรรณ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation(r)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ทักษะส่วนบุคคล				
1.1 ด้านทักษะความมีจริยธรรมและคุณธรรม	.000	.558**	ปานกลาง	เดียวกัน
1.2 ด้านทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว	.000	.631**	ปานกลาง	เดียวกัน
1.3 ทักษะความเป็นมืออาชีพ	.000	.647**	ปานกลาง	เดียวกัน
โดยรวม	.000	.612**	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ทักษะทางสังคม				
2.1 ด้านทักษะการสื่อสาร	.000	.715**	สูง	เดียวกัน
2.2 ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม	.000	.734**	สูง	เดียวกัน
2.3 ด้านทักษะการเป็นผู้นำ	.000	.732**	สูง	เดียวกัน
โดยรวม	.000	.727**	สูง	เดียวกัน
3. ทักษะเชิงวิธีการ				
3.1 ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์	.000	.661**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.2 ด้านทักษะการแก้ปัญหา	.000	.758**	สูง	เดียวกัน
3.3 ด้านทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	.000	.789**	สูง	เดียวกัน
โดยรวม	.000	.736**	สูง	เดียวกัน
จรรยาบรรณโดยรวม	.000	.692**	ปานกลาง	เดียวกัน

จากตารางที่ 1 พบว่า จรณทักษ์โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับ ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .692, \text{Sig.} = .000$) เมื่อพิจารณาารายประเภททักษ์ พบว่า จรณทักษ์ประเภททักษ์เชิงวิธีการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือเชิงบวก ($r = .736, \text{Sig.} = .000$) รองลงมาคือ จรณทักษ์ประเภททักษ์ทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก ($r = .727, \text{Sig.} = .000$) และประเภททักษ์ส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก ($r = .612, \text{Sig.} = .000$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาจรณทักษ์ทั้ง 9 ทักษ์ในภาพรวม พบว่า ทักษ์การคิดอย่างมีวิจรณ์ญาณ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงที่สุด โดยอยู่ในระดับสูง ($r = .789, \text{Sig.} = .000$) รองลงมาคือ ทักษ์การแก้ปัญหา ($r = .758, \text{Sig.} = .000$), ทักษ์การทำงานเป็นทีม ($r = .734, \text{Sig.} = .000$) ทักษ์การเป็นผู้นำ ($r = .732, \text{Sig.} = .000$) และ ทักษ์การสื่อสาร ($r = .715, \text{Sig.} = .000$) ซึ่งทั้งหมดแสดงค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับทักษ์ที่แสดงค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ทักษ์ความคิดสร้างสรรค์ ($r = .661, \text{Sig.} = .000$), ทักษ์ความเป็นมืออาชีพ ($r = .647, \text{Sig.} = .000$), ทักษ์ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ($r = .631, \text{Sig.} = .000$) และ ทักษ์ความมีจริยธรรมและคุณธรรม ($r = .558, \text{Sig.} = .000$) ตามลำดับ

2. การศึกษาจรณทักษ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณท์บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณท์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า จรณทักษ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณท์บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณท์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยสมมติฐานการวิจัย คือ จรณทักษ์ที่มีผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณท์บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณท์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) แบบ Enter Method ได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 2-4 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณปัจจัยจรณทักษ์ ประเภททักษ์ส่วนบุคคล ที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณท์

จรณทักษ์ ประเภททักษ์ส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.843	.218		3.870	.000*
ด้านทักษ์ความมีจริยธรรมและคุณธรรม	.137	.063	.127	2.186	.030*
ด้านทักษ์ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	.277	.054	.308	5.142	.000*
ด้านทักษ์ความเป็นมืออาชีพ	.369	.064	.352	5.763	.000*

$R = .702$ $R^2 = .493$ $SEE = .389$ $F = 98.165$ $\text{Sig.} = .000^*$ $\text{Durbin} = 1.814$

จากตารางที่ 2 พบว่า จรณทักษ์ ประเภททักษ์ส่วนบุคคล มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณท์บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณท์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 49.3 ($R^2 = .493$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านทักษ์ความ

เป็นมืออาชีพมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากที่สุด (B = .369, Beta = .352) รองลงมาคือ ด้านทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว (B = .277, Beta = .308) และด้านทักษะความมีจริยธรรมและคุณธรรม (B = .137, Beta = .127) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณปัจจัยจรณทักษะ ประเภททักษะทางสังคม ที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์

จรณทักษะ ประเภททักษะทางสังคม	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.330	.171		1.928	.055
ด้านทักษะการสื่อสาร	.253	.057	.242	4.418	.000*
ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม	.316	.058	.304	5.460	.000*
ด้านทักษะการเป็นผู้นำ	.335	.047	.354	7.098	.000*
R = .081 R ² = .655 SEE = .321 F= 192.068 Sig. = .000* Durbin = 1.933					
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

จากตารางที่ 3 พบว่า จรณทักษะ ประเภททักษะทางสังคมมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 65.5 (R² = .655) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านทักษะการเป็นผู้นำ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุด (B = .335, Beta = .354) รองลงมาคือ ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม (B = .316, Beta = .304) และด้านทักษะการสื่อสาร (B = .253, Beta = .242) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณปัจจัยจรณทักษะ ประเภททักษะเชิงวิธีการ ที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์

จรณทักษะ ประเภททักษะเชิงวิธีการ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.667	.231		2.887	.004*
ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์	.233	.066	.222	3.529	.000*
ด้านทักษะการแก้ปัญหา	.351	.085	.307	4.140	.000*
ด้านทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ	.236	.088	.209	2.670	.008*
R = .820 R ² = .673 SEE = .313 F= 207.797 Sig. = .000* Durbin = 2.017					
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05					

จากตารางที่ 4 พบว่า จรณทักษะ ประเภททักษะเชิงวิธีการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถอธิบายความ

แปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 67.3 ($R^2 = .673$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านทักษะการแก้ปัญหา มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุด ($B = .351$, $Beta = .307$) รองลงมาคือ ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ ($B = .233$, $Beta = .222$) และด้านทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ($B = .236$, $Beta = .209$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลและอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สมมติฐานการวิจัยที่ 1 จรณทักษะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า จรณทักษะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำแนกเป็นรายประเภท พบว่า จรณทักษะประเภททักษะเชิงวิธีการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก รองลงมาคือ ประเภททักษะทางสังคม ในระดับสูงทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก และประเภททักษะส่วนบุคคลในระดับปานกลางทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกจรณทักษะรายด้าน พบว่า จรณทักษะด้านที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุดคือ ด้านทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ รองลงมาคือ ด้านทักษะการแก้ปัญหา ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม ด้านทักษะการเป็นผู้นำ และด้านทักษะการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ และรองลงมาคือด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ ด้านทักษะความเป็นมืออาชีพ ด้านทักษะความยืดหยุ่นและ และด้านทักษะความมีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกันหรือเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ สาเหตุอาจมาจากการที่จรณทักษะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว สอดคล้องกับสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2565) ที่กล่าวว่าจรณทักษะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการประสานงานในองค์กร สอดคล้องกับข้อค้นพบขององค์กรที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ เช่น International Civil Aviation Organization (2022) ที่ระบุว่าการพัฒนาทักษะที่ไม่ใช่เทคนิค (Non-Technical Skills) เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการตัดสินใจร่วมกัน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ในทำนองเดียวกัน Federal Aviation Administration (2004) ชี้ว่าการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงานและเพิ่มความปลอดภัยในระบบโลจิสติกส์และการบิน European Aviation Safety Agency (2017) ยังเน้นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นจรณทักษะ เช่น การจัดการความเครียด การแก้ไขปัญหาเชิงรุก และการสื่อสารระหว่างทีมงาน ซึ่งช่วยให้บุคลากรสามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินและทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเห็นของทั้งสามองค์กรนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาจรณทักษะในอุตสาหกรรมที่มีความซับซ้อนและต้องการความแม่นยำสูง เช่น อุตสาหกรรม โลจิสติกส์ และการขนส่งทางอากาศ ซึ่งสนับสนุนผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าจรณทักษะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2. สมมติฐานการวิจัยที่ 2 จรณทักษะมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเฉพาะประเภททักษะเชิงวิธีการมีอำนาจในการอธิบายผลมากที่สุด ($R^2 = .673$) รองลงมาคือ ประเภททักษะทางสังคม ($R^2 = .655$) และประเภททักษะส่วนบุคคล ($R^2 = .493$) ตามลำดับ 1) จรณทักษะประเภททักษะเชิงวิธีการ ประกอบด้วย ด้านทักษะการแก้ปัญหา มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุด ($B = .351$, $Beta = .307$) รองลงมาคือ ด้านทักษะความคิดสร้างสรรค์ ($B = .233$, $Beta = .222$) และด้านทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ($B = .236$, $Beta = .209$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ 2) จรณทักษะประเภททักษะทางสังคม ประกอบด้วย ด้านทักษะการเป็นผู้นำ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุด ($B = .335$, $Beta = .354$) รองลงมาคือ ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม ($B = .316$, $Beta = .304$) และด้านทักษะการสื่อสาร ($B = .253$, $Beta = .242$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ และ 3) จรณทักษะประเภททักษะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านทักษะความเป็นมืออาชีพ ผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ บริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุด ($B = .369$, $Beta = .352$) รองลงมาคือ ด้านทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว ($B = .277$, $Beta = .308$) และด้านทักษะความมีจริยธรรมและคุณธรรม ($B = .137$, $Beta = .127$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ อาจเป็นเพราะ จรณทักษะเชิงวิธีการมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจ การวิเคราะห์ และการคิดเชิงระบบ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพในสถานการณ์ที่ซับซ้อน สอดคล้องกับอนวัต สงสม และคณะ (2564) ที่กล่าวว่า ทักษะที่จำเป็นในสายงานโลจิสติกส์ โดยเน้นว่าทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และทักษะสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานขณะเดียวกันจรณทักษะทางสังคมก็มีบทบาทสำคัญในบริบทการทำงานที่ต้องพึ่งพาการสื่อสารและการประสานงานระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับ Murphy, P. R. and Knemeyer, A. M. (2018) ที่กล่าวว่า จรณทักษะที่จำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานในสายงานโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม และการติดต่อสื่อสาร อย่างไรก็ตามทักษะส่วนบุคคล เป็นคุณลักษณะที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเฉพาะบุคคลในลักษณะละเอียดอ่อนระยะยาวและไม่เด่นชัดเมื่อวัดรวมกับทักษะประเภทอื่น อาจส่งผลให้มีอิทธิพลน้อยที่สุด แต่ยังคงสามารถมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Succu, C. and Canovi, M. (2020) พบว่า นายจ้างให้ความสำคัญกับทักษะด้านความรับผิดชอบ ความยืดหยุ่น และความมีจริยธรรม โดยเฉพาะในบริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและสถานการณ์ที่กดดัน ซึ่งทักษะเหล่านี้มีผลต่อความสามารถในการรักษามาตรฐานการทำงานและความร่วมมือในระยะยาว

ข้อค้นพบทางวิชาการหรือองค์ความรู้ใหม่

1. จรณทักษะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ โดยเฉพาะทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะแก้ปัญหา แสดงความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่าในบริบทของงานที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เช่น โลจิสติกส์การบิน จรณทักษะด้านกระบวนการคิดและการวิเคราะห์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. จรณทักษะแต่ละประเภทมีระดับความสัมพันธ์และอิทธิพลที่แตกต่างกันต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการคลังสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ โดยเฉพาะทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) เช่น การคิดอย่างมีระบบ การตัดสินใจ

และการแก้ปัญหา มีผลเชิงบวกอย่างเด่นชัดที่สุดต่อประสิทธิภาพการทำงาน รองลงมาคือ ทักษะทางสังคม (Social Skills) เช่น การทำงานเป็นทีม การเป็นผู้นำ และการสื่อสาร ซึ่งมีบทบาทสำคัญในระบบการทำงานแบบเครือข่ายที่ต้องพึ่งพาความร่วมมือ ส่วนทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) แม้มือถือพลในระดับที่น้อยกว่า แต่ยังคงผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา และการทำงานเป็นทีมผ่านหลักสูตรฝึกอบรม

1.2 ผู้บริหารควรกำหนดทักษะสำคัญ (Core Skills) เช่น ทักษะการแก้ปัญหาและการทำงานเป็นทีม เป็นกรอบสมรรถนะในการประเมินผล ปรับใช้กับระบบการฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ และระบบผลตอบแทนอย่างเป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายการศึกษารวมทักษะไปยังธุรกิจประเภทอื่นในอุตสาหกรรมการบินและภาคบริการ เช่น โลจิสติกส์ หรือ การบริการลูกค้า เพื่อเปรียบเทียบความสำคัญของแต่ละทักษะในบริบทที่แตกต่างกัน

2.2 ควรศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยี เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ ที่มีต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสาร การคิดเชิงวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา เพื่อใช้ในการออกแบบการฝึกอบรมที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กฤติยา ยวงวิชัย. (2022). ความรู้และทักษะที่พึงมีของผู้จัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในยุคหลังการระบาดครั้งใหญ่ของโรคโควิด 19.

วารสารวิจัยและนวัตกรรม สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร, 5(2), 42-65.

บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน. (2567). *แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี 2567 (แบบ 56-1 One Report)*.

กรุงเทพฯ: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

ปกรณ์ โปรยรุ่งโรจน์. (2564). *ปัจจัยด้านจรรยาบรรณ (Soft Skill) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่น*

วายุในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

รัตนวัชร เพ็ญรัตนศิริ และ ก่องทรัพย์ ทองคำ. (2564). การสำรวจ Soft Skill ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21.

วารสารวิจัยร่วมไพพรรณี, 15(1), 59-69.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2565). *ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน: ผลการศึกษา*

และแนวทางการพัฒนา. กรุงเทพฯ: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด

อนุวัต สงสม และคณะ. (2564). การพัฒนาหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์ตามความต้องการของผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* 8(2), 147-163

Anthony, S. and Garner, B. (2016). Teaching Soft Skills to Business Students: an Analysis of Multiple

Pedagogical Methods. *Business and Professional Communication Quarterly*, 79(3), 360-370.

Chaudhari, T. (2021). Soft skills: Types, Characteristics and Importance. *Journal of Commerce and Trade*, 16(2),

9-12.

- European Aviation Safety Agency. (2017). *Crew Resource Management in Practice*. Washington: European Aviation Safety Agency.
- Federal Aviation Administration. (2004). *Crew Resource Management Training*. Washington: United States: Department of Transportation.
- International Civil Aviation Organization. (2015). *Competency-Based Training and Assessment in Aviation*. Montreal: International Civil Aviation Organization Headquarters.
- Jordan, C. and Bak, O. (2016). The Growing Scale and Scope of the Supply Chain: a Reflection on Supply Chain Graduate Skills. *Supply Chain Management an International Journal*, 21(5), 610-626.
- Murphy, P. R. and Knemeyer, A. M. (2018). *Contemporary Logistics*. (12th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- National Business Aviation Association. (2024). *Professionalism in Aviation: a Key Component of Safety*. National Business Aviation Association. Washington, DC, United States.
- Odisha State Open University. (2017). *Soft Skills*. Odisha: Odisha State Open University
- Peterson, C. and Plowman, E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Rouco, J. C. D. and Sousa, D. F. R. de. (2024). Non-Technical Skills in the Civil Aviation Sector. *International Journal of Professional Business Review*, 9(4), 1–21.
- Succi, C. and Canovi, M. (2020). Soft Skills to Enhance Graduate Employability: Comparing Students and Employers' Perceptions. *Studies in Higher Education*, 45(9), 1834–1847.