

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำประจำศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ภูเก็ต และดอนเมือง

2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประจำศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ภูเก็ต และดอนเมือง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประจำศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ภูเก็ต และดอนเมือง บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สังกัดกระทรวงคมนาคม จำนวนทั้งสิ้น 171 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ

1. แบบสอบถามลักษณะทางประชากรของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

2. แบบวัดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการประเมินระดับสมรรถนะที่ท่านมีอยู่

3. แบบวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ ผู้วิจัยนำมาจากแบบวัดของ เอกภักดี โภยวิวัฒน์ตระกูล (2542)

4. แบบวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจาก แบบวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 (พัชรา ถาวรระ, 2542)

การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS for windows) เพื่อดำเนินการค่าสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร และอธิบายข้อมูลของแต่ละตัวแปร รวมทั้งค่ามัธยฐานเพื่อแบ่งประเภทของตัวแปรอิสระ และดำเนินการค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าที่ *t-test* เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยตั้งสมมติฐานไว้ 2 ข้อ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงจะมีระดับสมรรถนะในการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงมีสมรรถนะในการทำงานทั้ง 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูง จะมีสมรรถนะสำหรับการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูง จะมีสมรรถนะในการทำงานในด้านความรู้ สูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีสมรรถนะในการทำงานในด้านทักษะ ความสามารถ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

การอภิปรายตามสมมติฐานแต่ละข้อได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงจะมีสมรรถนะในการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงจะมีสมรรถนะในการทำงานซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ

ความสามารถ และความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ โดยอภิปรายได้ดังนี้

สมรรถนะในด้านความรู้ คือ พื้นฐานของการสร้างทักษะและความสามารถเป็นสิ่งที่ได้รับการจัดระเบียบไว้เป็นอย่างดี ส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง หรือระเบียบวิธีการ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย (ชูชัย สมิทธิไกร, 2542) จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงมีสมรรถนะในด้านความรู้สูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงมีความกระตือรือร้นในการค้นคว้าศึกษาหาความรู้ใส่ตนเองอยู่เสมอ เห็นได้จากค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม กลุ่มที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานสูงมีค่าเฉลี่ยในหมวดความรู้เท่ากับ 4.33 ซึ่งสูงกว่ากลุ่มที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานต่ำมีค่าเฉลี่ยในหมวดความรู้เท่ากับ 4.00 ถือว่าไม่ต่างกันมาก จะเห็นว่าสมรรถนะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประทุม รอดประเสริฐ (2530) พบว่าการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน จะต้องเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจตลอดจนทัศนคติที่ดี และยังตรงกับ พยอม วงศ์สารศรี (2540) กล่าวไว้ว่าการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ จะทำให้ประสบความสำเร็จในงาน

สมรรถนะในด้านทักษะ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้อง ส่วนมากมักจะหมายถึง ความสามารถในการประกอบกิจกรรมโดยใช้อวัยวะเคลื่อนไหวภายนอก เช่น การหยิบจับเครื่องมือ เป็นต้น (ชูชัย สมิทธิไกร, 2542) จากผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงมีสมรรถนะในด้านทักษะ สูงกว่ากลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ ดูได้จากค่าเฉลี่ยกลุ่มแรกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 กลุ่มที่สองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ที่ผลเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสมรรถนะในหมวดความรู้ที่เป็นพื้นฐานในการสร้างทักษะและความสามารถ กลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงมีมากกว่าจึงสามารถนำมาประยุกต์เป็นทักษะในการทำงานอย่างคล่องแคล่วรวดเร็วมากกว่า จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูง จะมีความรู้ในงานอย่างเดียวนั้นไม่พอ แต่จะต้องสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานให้เกิดเป็นทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วอีกด้วย ดังที่ สมาน รัชสิโยภฤกษ์ (2524) อธิบายว่าประสิทธิภาพในการทำงาน จะเกิดขึ้นได้ด้วยกระบวนการเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีในการทำงาน

สมรรถนะในด้านความสามารถ คือ ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชา(ชูชัย สมิทธิไกร, 2542) ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูง มีสมรรถนะในด้านความสามารถสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ โดยดูจากค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม กลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 กลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 สามารถอธิบายได้ว่าความรู้ที่มีอยู่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นทักษะและความสามารถในการทำงานได้โดยเป็นความสามารถในหัวข้อความสามารถในการวางแผน ตัวอย่างเช่น วางแผนการจัดการจราจรทางอากาศ เมื่อเห็นสภาพการจราจรคือ มีเครื่องบินที่มีความเร็วสูงกับเครื่องบินที่มีความเร็วต่ำอยู่ในระยะทางที่ไม่ห่างกันมาก จะจัดลำดับให้เครื่องบินลงก่อนหลัง เพราะการที่จะจัดลำดับให้เครื่องบินลงก่อนก็สามารถทำได้ทั้งนั้น ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยเป็นหลัก แต่ถ้ามีความรู้ ทักษะ ความสามารถสูง นอกจากจะจัดให้เกิดความปลอดภัยแล้ว ยังให้เกิดความสิ้นเปลืองของการจราจรอีกด้วย ซึ่งเป็นไปตามที่ Mirabile (1997) พบว่าสมรรถนะหมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือคุณลักษณะอื่นซึ่งเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานในระดับสูง เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์หรือความเป็นผู้นำและเป็นไปตามที่ Edwards and Ewen (1996) พบว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและต่ำ และเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมรรถนะในด้านความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ ซึ่ง Janicak (1994) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุโดยอธิบายว่า ความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุเกิดจากคุณลักษณะของบุคคลที่มีต่อภาวะวิกฤตในชีวิตนั้น เราสามารถที่จะควบคุมได้เป็นความเชื่ออำนาจภายในตน ดังนั้นบุคคลที่เชื่ออำนาจภายในตน จะเชื่อมั่นว่าตนสามารถป้องกันอุบัติเหตุ และเชื่อว่าการกระทำของบุคคลนั่นเองเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ ส่วนบุคคลที่เชื่อว่าอุบัติเหตุเกิดขึ้นเพราะอิทธิพลของอำนาจที่ไม่สามารถควบคุมได้ เกิดจากโชคชะตา เรียกความเชื่อนี้ว่าเป็นความเชื่ออำนาจภายนอกตน ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุสูงกว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ โดยปกติทั่วไปเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศส่วนใหญ่ จะมีคุณลักษณะด้านความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุภายในตนเอง อันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องรับผิดชอบสูง มีการวางแผน ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาใน

ระยะเวลาที่จำกัด (ฟ้าคราม, 2542) จึงทำให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศมีความเชื่อในตนเองสูง ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ประจิตต์ ประจักษ์จิตต์ และคณะ (2541) ที่พบว่า บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของประเทศไทยจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง เพราะเป็นงานที่ต้องการผู้ที่รับผิดชอบสูงและที่สำคัญคือ เป็นงานที่จะเกิดความผิดพลาดไม่ได้ ซึ่งบุคคลลักษณะนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความเชื่อในตนเองในการสั่งการหรือตัดสินใจใด ๆ นอกจากนี้ความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุภายในตนเองยังทำให้การเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ น้อยลงด้วย เช่น บุคคลที่เชื่ออำนาจภายในตนเองมีความไวในการค้นพบกฎเกณฑ์ในการช่วยในการตัดสินใจแม่นยำ สุขุมรอบคอบ วัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ จดจำข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว และรู้จักใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์ (อัญญรัตน์ จิรรุ่งศฤงคาร, 2526) เช่นเดียวกันกับผลการวิจัยของ รุ่งนภา ทีมะ (2521) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของนักเรียน ที่มีความเชื่ออำนาจในการควบคุมตนเองกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก นั้นแสดงว่าบุคคลที่เชื่ออำนาจในการควบคุมตนเองจะทำให้ประสบความสำเร็จในการเรียนมากกว่า และบุคคลที่ยังมีความสัมพันธ์ทางการเรียน มากก็ย่อมมีความเป็นตัวของตัวเอง และเชื่อมั่นในตนเองมากเพราะมั่นใจว่าตนมีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี

สมมติฐานที่ 2 : เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมปริมาณการจราจรทางอากาศสูงมีสมรรถนะในการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณจราจรทางอากาศสูงจะมีสมรรถนะในการทำงานด้านความรู้ สูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จะมีสมรรถนะในการทำงานด้านทักษะ ความสามารถไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอภิปรายได้ดังนี้

สมรรถนะในด้านความรู้ คือ พื้นฐานของการสร้างทักษะ และความสามารถ เป็นสิ่งที่ได้รับการจัดระเบียบไว้เป็นอย่างดี ส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง หรือระเบียบวิธีการ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย (ฐชัย สมิทธิไกร, 2542) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณจราจรทาง

อากาศสูง มีสมรรถนะในการทำงานด้านความรู้สูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ กลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูงมีค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านความรู้เท่ากับ 4.30 กลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามการแปลค่าสมรรถนะด้านความรู้แสดงว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลักษณะงานที่ต้องมีความรู้เฉพาะด้านและต้องรู้จริง เพราะต้องนำมาปฏิบัติงานจริงได้ และกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจะได้ปฏิบัติงานจริงต้องผ่านการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติหลายขั้นตอนเพื่อให้แน่ใจว่ามีความรู้ในการทำงานจริง ๆ ถึงจะได้รับการอนุมัติให้ปฏิบัติงานได้

สมรรถนะในด้านความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ ซึ่ง Janicak (1994) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุโดยอธิบายว่า ความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุเกิดจากคุณลักษณะของบุคคลที่มีต่อภาวะวิกฤติในชีวิตนั้น เราสามารถที่จะควบคุมได้เป็นอำนาจภายในตน ดังนั้นบุคคลที่เชื่ออำนาจภายในตน จะเชื่อมั่นว่าตนสามารถป้องกันอุบัติเหตุ และเชื่อว่าการกระทำของบุคคลนั้นเองเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ ส่วนบุคคลที่เชื่อว่าอุบัติเหตุเกิดขึ้นเพราะอิทธิพลของอำนาจที่ไม่สามารถควบคุมได้ เกิดจากโชคชะตา เรียกความเชื่อนี้ว่าเป็นความเชื่ออำนาจภายนอกตน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูง มีความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ ทั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของประจิตต์ ประจักษ์จิตต์ และคณะ (2541) ที่พบว่า บุคลิกภาพของอาชีพเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของประเทศไทยจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง มีอารมณ์มั่นคงหนักแน่น มีลักษณะของการควบคุมชอบสั่งการผู้อื่นพอสมควร ซึ่งบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองนั้น เป็นบุคคลที่เชื่อการตัดสินใจของตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ Wichman and Ball (1983) ที่ทดสอบนักบิน 343 คนโดยใช้การสำรวจถึงทัศนคติของนักบินเกี่ยวกับความปลอดภัย ความชำนาญในการบินและโอกาสที่การบินจะประสบอุบัติเหตุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่ออำนาจภายในตน มากกว่าคนทั่วไปซึ่งผู้ที่มีความสนใจด้านความปลอดภัย มีแนวโน้มที่จะเชื่ออำนาจภายในตนมากกว่า และมีความเชื่ออำนาจภายในตนมากกว่าอีกด้วย จะสังเกตได้ว่าผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับความปลอดภัยนั้น มักจะมีความเชื่ออำนาจภายในตนไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงหรือต่ำ หรืออยู่ในกลุ่มที่มีปริมาณงานสูงหรือต่ำก็เช่นกัน และดูได้จากคะแนนเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่ม ถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูง กลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูงมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 18.0 กลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ที่มีปริมาณการจราจรทาง

อากาศต่ำมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 17.6 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Jones and Wuebker (1986 cited in Wuebker, 1986) เกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในการควบคุมด้านความปลอดภัย (Safety locus of control beliefs) กับจิตสำนึกความปลอดภัยที่พบว่ากลุ่มที่มีจิตสำนึกความปลอดภัยต่ำเป็นกลุ่มที่เชื่ออำนาจภายนอกตนด้านความปลอดภัย และกลุ่มที่มีจิตสำนึกความปลอดภัยต่ำมีความเกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุอย่างมากในการทำงาน จะเห็นได้ว่าบุคคลที่เชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีจิตสำนึกในความปลอดภัยต่ำและมีพฤติกรรมที่ไม่เชื่อกฎความปลอดภัยของโรงงาน ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

สมรรถนะในด้านทักษะ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้อง ส่วนมากมักจะหมายถึง ความสามารถในการประกอบกิจกรรมโดยใช้อวัยวะเคลื่อนไหวภายนอก เช่น การหยิบจับเครื่องมือ เป็นต้น (ชูชัย สมิติไกร, 2542)

ผลการวิจัยพบว่า แล้วเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูงจะมีสมรรถนะในการทำงานด้านทักษะไม่แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ การที่ผลการวิจัยเป็นดังนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศทั้ง 2 กลุ่มต้องผ่านการทดสอบหลายขั้นตอนทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ทักษะความชำนาญจึงไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะในกลุ่มที่อยู่พื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ ก็ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีการจราจรเลย แต่จะมีชั่วโมงที่มีการจราจรหนาแน่นอยู่บ้าง เพราะทั้งสนามบินเชียงใหม่และภูเก็ต จะมีเครื่องบินทหารขึ้นฝึกอยู่ในบริเวณสนามบินทุกวัน ทำให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ดังกล่าว จำต้องมีทักษะในการทำงานไม่ต่างจากที่สนามบินดอนเมือง ซึ่งการจราจรที่ดอนเมือง ส่วนใหญ่ที่มีจะเป็นเครื่องบินพาณิชย์เป็นส่วนมากและจะทำการบินเข้ามาทำลงจอดและวิ่งขึ้นไป แต่สำหรับเครื่องบินทหารจะฝึกบินอยู่รอบ ๆ สนามบินและในขณะเวลาดังกล่าว ก็จะมีเครื่องบินพาณิชย์เข้ามาทำการลงและวิ่งขึ้นพร้อม ๆ กันทำให้ต้องใช้ทักษะในการทำงานหลาย ๆ อย่าง เช่น ทักษะในหัวข้อการประสานการทำงานระหว่างนัยน์ตา มือ ปาก เท้า ทักษะในการจดบันทึกข้อมูลเครื่องบิน ทักษะในการจัดระยะต่อให้กับเครื่องบิน เป็นต้น เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศทั้งสองกลุ่มจึงต้องมีทักษะในการทำงานพอๆกัน

สมรรถนะในด้านความสามารถ คือ ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติ กล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ตัวอย่าง เช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชา (ชูชัย สมิติไกร, 2542)

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูงจะมีสมรรถนะในการทำงานด้านความสามารถไม่แตกต่างกันกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศทุกคนผ่านการคัดเลือกทั้งการทดสอบทางจิตวิทยา และทดสอบความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ มาอย่างเข้มงวด พร้อมทั้งการถ่ายทอดประสบการณ์ของผู้อาวุโสจากรุ่นสู่รุ่น จึงทำให้ความสามารถในการนำความรู้มาประยุกต์ใช้จึงไม่แตกต่างกัน (ฟ้าคราม, 2542)

สรุปโดยภาพรวม จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงว่า สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ประจำศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่, ภูเก็ต และดอนเมือง ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงและต่ำ จะมีความแตกต่างกันทั้งด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ และเมื่อเปรียบเทียบเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูงและต่ำ พบว่าสมรรถนะในการทำงานด้านความรู้ และความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุเท่านั้นที่แตกต่างกัน

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การแบ่งกลุ่มผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงและต่ำ โดยใช้ค่ามัธยฐานจากแบบวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นแบบวัดที่ให้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประเมินตนเอง ไม่ได้มาจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจริง หรือความเห็นของผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน อาจทำให้การแบ่งกลุ่มนี้มีโอกาสคลาดเคลื่อน
2. ผู้วิจัยไม่มีโอกาสนำแบบสอบถามไปแจกด้วยตนเอง ณ ศูนย์ภูเก็ต และดอนเมือง จึงไม่สามารถอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สงสัยหรือไม่เข้าใจในบางข้อคำถาม ทำให้การตอบแบบสอบถามอาจตอบไปทั้งๆที่ผู้ตอบไม่เข้าใจในข้อนั้นๆ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการหาแนวทางส่งเสริมและปรับปรุงสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศได้ดังนี้

1. แผนกทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการวิจัยไปคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะงานควบคุมจราจรทางอากาศ โดยเน้นความสำคัญของสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ เนื่องจากลักษณะงานมีความเสี่ยงต่อ

การเกิดอุบัติเหตุและต้องการความปลอดภัยสูง ดังนั้นบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบ จึงควรได้รับการทดสอบจากแบบวัดความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ

2. ผลการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับองค์กรในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมแก่บุคลากรเพื่อพัฒนาสมรรถนะในด้านต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ ความชำนาญอยู่เสมอ และเพื่อบุคลากรจะได้มั่นใจในการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน รวมทั้งตัวบุคลากรเองก็ประสบความสำเร็จในการทำงาน สามารถจะนำสมรรถนะต่าง ๆ ที่ตนเองมีไปสอนพนักงานรุ่นน้องต่อไปได้

3. ผลการวิจัยนี้พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูง จะมีสมรรถนะสูงกว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำในทุกด้าน ข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำได้มีความกระตือรือร้น ขยัน ในการทำงาน เพื่อที่จะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูงได้ โดยอาจใช้ ของรางวัลเป็นสิ่งล่อใจ เช่น โลหะ เงิน รางวัล การเดินทางไปดูงานต่างประเทศ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะ เป็นการตอบประเมินตนเองมักมีการโอนเอียงเข้าหาตนเองมาก ในการทำวิจัยครั้งต่อไปจึงน่าจะมีวิธีวัดอย่างอื่นร่วมด้วยในการศึกษาเพื่อความชัดเจน เช่น การสังเกตพฤติกรรม เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาในประเด็นเหล่านี้กับประชากรกลุ่มอื่น อาชีพอื่น ที่คล้าย ๆ กัน เช่น นักบิน เป็นต้น เพื่อขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น และเพื่อให้ผลของการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้สูงที่สุด

3. ควรลองศึกษาถึงประเด็นอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ เช่น พฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งทฤษฎีรูปแบบระบบความปลอดภัยของ Bob Firenza (Firenze System Model) ได้อธิบายแนวคิดรูปแบบระบบความปลอดภัยว่าการศึกษารื่องสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุจะต้องศึกษาองค์ประกอบทั้งระบบซึ่งมีปฏิริยาสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน องค์ประกอบดังกล่าวประกอบด้วย คน (Man) เครื่องจักร (Machine) และสิ่งแวดล้อม (Environment) (เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์, 2536)