



## การศึกษาศมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย

วีระภัทร ปิณฑะแพทย์<sup>1\*</sup> ธีรวุฒิ บุญยโสภณ<sup>2</sup> วิเชียร เกตุสิงห์<sup>3</sup> และ สักกรินทร์ อยู่ผ่อง<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาศมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารเพื่อศึกษาและกำหนดสมรรถนะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะ และเพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารจัดการขยะที่เป็นพนักงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ผู้บริหารของบริษัทจัดจ้างภายนอก และพนักงานปฏิบัติงานขยะที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นท่าอากาศยานที่มีระบบการบริหารจัดการขยะเฉพาะของท่าอากาศยาน การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบศึกษาแบบผสม

ผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือการศึกษาเชิงคุณภาพได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา เครื่องมือการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยสถิติค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การประชุมสัมมนากลุ่มย่อยเพื่อลงมติเห็นชอบด้วยมติเอกฉันท์ ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วย การบูรณาการของสองรูปแบบสมรรถนะ เรียกว่า รูปแบบทวิสมรรถนะบูรณาการ ได้แก่ รูปแบบสมรรถนะในการบริหารจัดการขยะ ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ 16 องค์ประกอบ และรูปแบบสมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ 20 องค์ประกอบ รูปแบบสมรรถนะในการบริหารจัดการขยะ ประกอบด้วย สมรรถนะด้านหน้าที่การบริหารงานขยะ

- <sup>1</sup> นักศึกษา ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
  - <sup>2</sup> ศาสตราจารย์ ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
  - <sup>3</sup> อาจารย์พิเศษ ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
  - <sup>4</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- \* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08-6304-0090 อีเมล: werapat@windowslive.com



สมรรถนะด้านการบริหารธุรการในงานขยะ สมรรถนะด้านวิชาชีพขยะ และสมรรถนะด้านกฎหมายและข้อบังคับในงานขยะ รูปแบบสมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะ ประกอบด้วย สมรรถนะด้านบริหารเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะด้านการสร้างพลังขับเคลื่อนงาน สมรรถนะด้านรู้จักตนเอง สมรรถนะด้านการพัฒนาตนเอง และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นข้อเสนอแนะ

จากการประชุมสัมมนากลุ่มย่อย ในการประชุมสัมมนา กลุ่มย่อยมีมติเป็นเอกฉันท์ให้รูปแบบทวิสมรรถนะ บูรณาการ เป็นรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย

**คำสำคัญ:** การพัฒนารูปแบบ สมรรถนะ การบริหาร การบริหารจัดการขยะ



## The Functional Competency Study to Enhance the Waste Management Capability of the International Airport Administrators in Thailand

Werapat Pinthapat<sup>1\*</sup> Teravuti Boonyasopon<sup>2</sup> Wichein Ketsingha<sup>3</sup> and Sakarin Yuphong<sup>4</sup>

### Abstract

The research aims to identify waste management competencies, required competencies to increase waste management performance and to develop a functional competency model to enhance the management capability of the international airport administrators in Thailand. The participants were the waste administrators of Suvarnabhumi International Airport, the waste managers and the employees of the waste company outsource working at the Airport. The research methodology was a mixed method of qualitative and quantitative approaches while research tools were in-depth interview, questionnaires and focus group. The qualitative data was collected and analyzed by means of content analysis whereas quantitative data was analyzed by SPSS for Window. Statistics for the quantitative analysis were frequency, percentage,

means, and standard deviation. Focus group technique was applied for the designed model validation and verification. As results, the developed model turned out an integration of two sub-functional competency representations identified as the Dual Competency Integration Model. The two sub-functional paradigms comprise 4 competency characteristics with 16 components, and the waste management task effectiveness competency model featuring 5 competency characteristics with 20 components. The four competency characteristics of the waste management task competency model include waste management in terms of functional, managerial work, professional, and laws and regulations issues. The characteristics of the waste management effectiveness competency model incorporate particular capabilities regarding strategic management, productivity motivation, self-actualization,

<sup>1</sup> Student, Department of Social Sciences, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

<sup>2</sup> Professor, Department of Teacher Training in Mechanical Engineering, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

<sup>3</sup> Lecturer, Department of Technical Education Management, Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

<sup>4</sup> Assistant Professor, Department of Social Sciences, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.

\* Corresponding Author, Tel. 08-6304-0090, E-mail: werapat@windowslive.com



self-development and information technology. The information technology competency was suggested by the focus group committee as indispensable and be included in the waste management effectiveness model. The Dual Competency Integration Model was unanimously endorsed by the expertise committee for its

appropriateness as the functional competency model enhancing the waste management capacity of the international airport administrators in Thailand.

**Keywords:** Model Development, Competency, Management, Waste Management

## 1. บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการขององค์กร ความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กรรวมทั้งความสามารถในการแข่งขันขึ้นอยู่กับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ โดยเฉพาะผู้บริหารซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการให้การปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จากแนวคิดที่กล่าวว่า ศักยภาพของบุคคลนั้นมีลักษณะเป็นนามธรรมถ้าไม่ได้แปลงให้เป็นสมรรถนะซึ่งมีความเป็นรูปธรรมมากกว่าก็จะไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ บุคคลแสดงสมรรถนะให้เห็นเป็นรูปธรรมในด้านความรู้ ทักษะแต่ เจตคติ แรงจูงใจ จะเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จ [1] องค์ประกอบด้านความรู้และทักษะสามารถวัดและประเมินได้ชัดเจนและเป็นพื้นฐานที่จะแสดงว่าบุคคลนั้นสามารถทำงานได้ ส่วนองค์ประกอบด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ซึ่งเป็นคุณลักษณะภายในที่สามารถวัดได้ด้วยผลงานที่บุคคลทำงานสำเร็จ จากแนวคิดนี้เกิดเป็นหลักการของสมรรถนะ 4 ประการ [2] คือ 1) สมรรถนะต้องแสดงความเชื่อมโยงกับงาน 2) สมรรถนะต้องเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้และวัดได้จากมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้หรือตามเกณฑ์มาตรฐาน 3) สมรรถนะต้องสามารถพัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรมและการพัฒนา และ 4) สมรรถนะต้องสามารถนำไปใช้พิจารณาความสามารถหรือความเหมาะสมของบุคคลกับงานและการจัดระบบการจัดกำลังคน การพัฒนารูปแบบสมรรถนะ จึงต้องทำให้ได้องค์ประกอบด้านความรู้ความสามารถและทักษะ ตลอดจนคุณลักษณะในการปฏิบัติงานได้สำเร็จที่สอดคล้องกับภาระงาน หรือตำแหน่งงานมาจัดทำเป็นกรอบสมรรถนะในงานหรือในตำแหน่งนั้น

ท่าอากาศยานนานาชาติเป็นธุรกิจบริการเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงธุรกิจการบินของสายการบินทั่วไป สำหรับสนามบินที่เป็นท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่จะมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในประเทศไทยท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยที่มีจำนวนสายการบินภายใน

ประเทศและสายการบินระดับนานาชาติเข้ามาให้บริการ โดยเป็นสถานีรับและส่งผู้โดยสารที่เดินทางมาจากแหล่งสถานที่ต่างๆ ที่หลากหลายด้วยภารกิจต่างๆ เช่น การติดต่อทางธุรกิจและการท่องเที่ยว เป็นต้น ท่าอากาศยานจึงเป็นสถานที่ที่เป็นศูนย์รวมบริการที่ครบวงจรในด้านต่างๆ ให้แก่สายการบิน เช่น การเติมเชื้อเพลิง การทำความสะอาดเครื่องบิน รวมทั้งการจัดเก็บและรวบรวมขยะประเภทต่างๆ ที่มากับสายการบินเพื่อนำไปกำจัดในรูปแบบที่ถูกต้องตามกฎหมายของสนามบินและพระราชบัญญัติในการกำจัดขยะและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและชุมชน เนื่องจากปริมาณของขยะที่มีจำนวนมาก การบริหารจัดการขยะไม่เพียงแต่กำจัดขยะให้หมดไปเท่านั้นยังต้องมีการระวังและดูแลรักษาในเรื่องของความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของสถานที่ทั้งในสถานประกอบการและในชุมชนเพื่อไม่ให้เป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคที่มีสาเหตุมาจากขยะที่เน่าเปื่อย ขยะที่เป็นอันตรายและขยะที่มีสารพิษ นอกจากนี้การจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพยังสามารถส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย สมรรถนะของผู้บริหารในงานการจัดการขยะให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นในด้านการบริหารจัดการตามระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรที่มุ่งสู่การแข่งขันในด้านธุรกิจระดับสากล การพัฒนารูปแบบสมรรถนะในงานบริหารจัดการขยะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานจะสามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานบริหารจัดการขยะบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรในการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การพัฒนารูปแบบสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหาร นอกจากจะเป็นตัวกำหนดสมรรถนะของผู้บริหารจัดการขยะที่มีศักยภาพแล้ว ยังสามารถนำมาใช้เพื่อการพัฒนาผู้บริหารจัดการขยะให้มีสมรรถนะที่เพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งเป็นประโยชน์ในงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

## 2. วิธีการดำเนินการวิจัย

### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 2.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ กำหนดให้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเนื่องจากเป็นท่าอากาศยานนานาชาติแห่งเดียวที่มีระบบงานการบริหารจัดการขยะ และใช้เป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารจัดการขยะท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิจำนวน 15 คน ผู้บริหารจัดการขยะของบริษัทจัดจ้างภายนอกจำนวน 10 คน และพนักงานของบริษัทจัดจ้างภายนอกที่ทำหน้าที่ในงานขยะปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิจำนวน 100 คน

#### 2.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ แบ่งประชากรผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ประชากรกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้บริหารจัดการขยะระดับผู้อำนวยการ โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) 5 คน

2) ประชากร ผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนากลุ่มย่อย เพื่อการพัฒนารูปแบบสมรรถนะและให้ความเห็นชอบรูปแบบสมรรถนะ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในงานด้านการบริหารจัดการขยะจำนวน 8 คน

2.1.3 การดำเนินการวิจัย ในการดำเนินการวิจัยเพื่อการพัฒนาแบบสมรรถนะ มีขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัย และข้อมูลภาระหน้าที่ในตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องในงานบริหารจัดการขยะจากหน่วยงานเพื่อนำมาวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นและสมรรถนะที่เพิ่มคุณค่าในการปฏิบัติงานบริหารจัดการขยะ

ขั้นที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารระดับผู้อำนวยการเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาในการกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะ

ขั้นที่ 3 การศึกษาและวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นในการบริหารจัดการขยะและกำหนดสมรรถนะที่สำคัญ

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะโดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์และค่าระดับความสำคัญของสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะ

ขั้นที่ 4 การจัดทำโครงสร้างรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ นำมาสังเคราะห์และจัดทำเป็นโครงสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะ

ขั้นที่ 5 การตรวจสอบรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะโดยใช้การประชุมสัมมนากลุ่มย่อยประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ ประเมิน ให้ข้อเสนอแนะและพิจารณาลงมติเห็นชอบ

ขั้นที่ 6 ขั้นพัฒนารูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะ เป็นการนำผลการประชุมสัมมนากลุ่มย่อยและข้อเสนอแนะมาพัฒนาให้ได้รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยฉบับสมบูรณ์ และนำเสนอต่อประธานที่ปรึกษาวิทยาลัยฯ และคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยาลัยฯ ให้เห็นชอบ

### 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ออกแบบ ให้เป็นการวิจัยผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยดังนี้

2.2.1 เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก กึ่งโครงสร้าง แบบบันทึกการประชุมสัมมนากลุ่มย่อย

2.2.2 เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อหาค่าระดับความสำคัญของสมรรถนะในการปฏิบัติงานบริหารจัดการขยะ

### 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

2.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร รายงานและภาระงานในตำแหน่งผู้บริหารจัดการขยะ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และข้อเสนอแนะที่ได้จาก คำถามปลายเปิดของแบบสอบถาม ใช้วิธีการสกัดเนื้อหา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

2) การประเมินผลรูปแบบสมรรถนะ จากการประชุม สัมมนากลุ่มย่อย ใช้การลงมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์

2.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ในส่วนที่เป็นปัจจัย ส่วนบุคคล ใช้สถิติ ความถี่ และค่าร้อยละ ในส่วนที่เป็น ข้อความคิดเห็น ต่อระดับความสำคัญ ของสมรรถนะ ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนด ให้ระดับความสำคัญของสมรรถนะ ที่นำมาเป็นองค์ ประกอบในการสร้างรูปแบบสมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะอยู่ที่ ระดับมากและมากที่สุด

### 3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารตำรา รายงาน และภาระงานในการปฏิบัติงานขยะ พบว่าการบริหารจัดการขยะ ประกอบด้วย หน้าที่ในการบริหารงาน และ ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานด้านขยะ กฎหมายและ งานด้านเอกสาร รวมทั้งภาระงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขยะ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า สมรรถนะของผู้บริหาร ประกอบด้วยความรู้และ ทักษะด้านวิชาชีพ 3 องค์ประกอบ ด้านตำแหน่งงาน 5 องค์ประกอบ และมีคุณลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าสมรรถนะ ในด้านความรู้และทักษะ ในการบริหารจัดการขยะของ ผู้บริหาร ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการและการตรวจสอบ และประเมินผล พบว่า ส่วนใหญ่ของข้อคำถามทุกด้านมีความสำคัญโดยมีค่า เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า ส่วนใหญ่ของ ข้อคำถามของสมรรถนะทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร จัดการขยะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สำคัญมากที่สุด

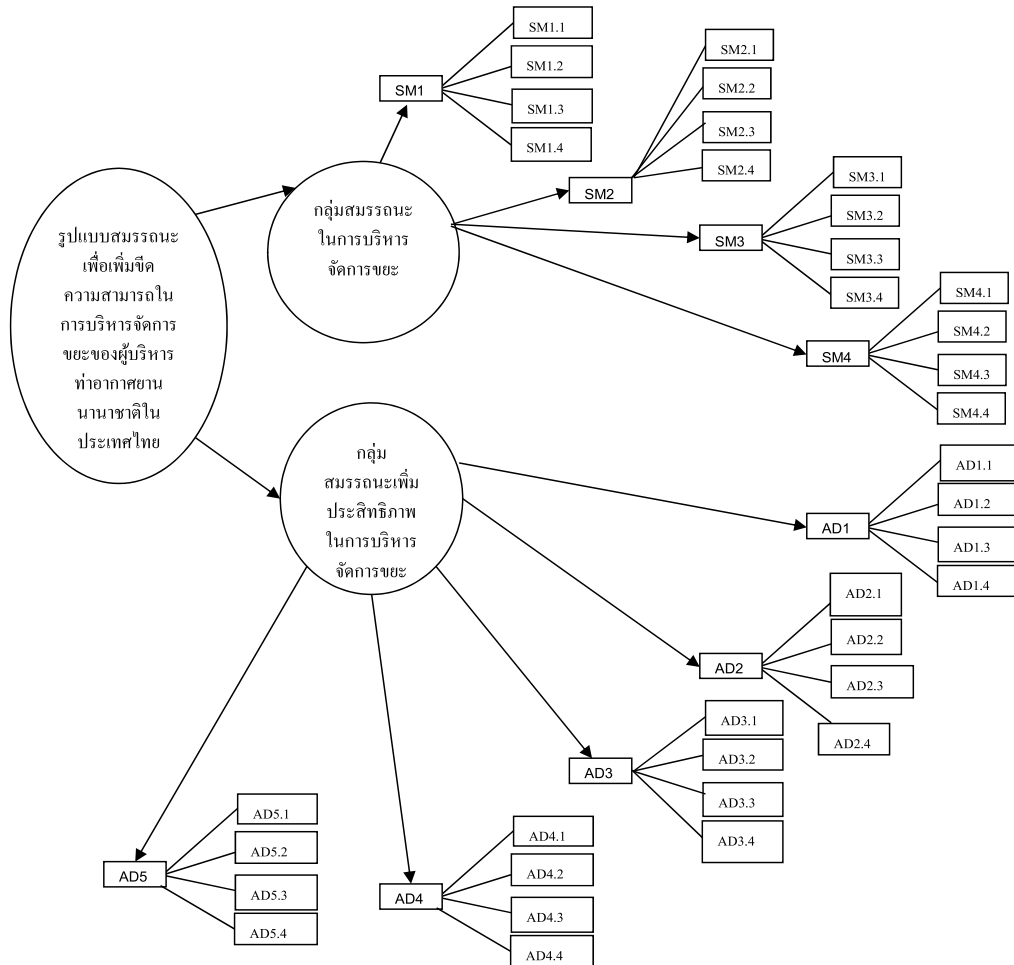
และข้อมูลจากคำถามปลายเปิดซึ่งนำมาวิเคราะห์เชิง เนื้อหาในกรอบของสมรรถนะ

3.4 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ได้สมรรถนะ 4 กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะ ในตำแหน่งงานบริหาร สมรรถนะ เพิ่มประสิทธิภาพใน ตำแหน่งงานบริหาร สมรรถนะด้านวิชาชีพและสมรรถนะ ด้านเพิ่มประสิทธิภาพวิชาชีพ

3.5 ผลการพัฒนาแบบสมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะ ของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยาน นานาชาติในประเทศไทย เป็นการบูรณาการของสอง รูปแบบสมรรถนะ เรียกว่า รูปแบบทวิสมรรถนะบูรณาการ ดังรูปที่ 1

รูปแบบทวิสมรรถนะบูรณาการ ประกอบด้วย

1) รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติการบริหารจัดการขยะ ของผู้บริหารจัดการขยะท่าอากาศยานนานาชาติไทย ประกอบด้วย 1.1) สมรรถนะด้านกระบวนการบริหาร งานขยะ ได้แก่ การวางแผน การสั่งการ การจัดองค์กร และการตรวจสอบและประเมินผล 1.2) สมรรถนะ ด้านการบริหารธุรการในงานขยะ ได้แก่ การจัดการ เอกสารทั่วไป การจัดการเอกสารรายงาน การบริหาร จัดการเอกสารสัญญา และการตรวจสอบเอกสาร 1.3) สมรรถนะด้านวิชาชีพขยะ ได้แก่ ความรู้ในเรื่อง ขยะ หลักการปฏิบัติงานขยะ กระบวนการในงานขยะ และวิธีการดำเนินการในงานขยะ 1.4) สมรรถนะด้าน กฎหมายและข้อบังคับ ได้แก่ กฎหมายการบริหาร จัดการขยะ กฎหมายสิ่งแวดล้อม กฎหมายในการทำ สัญญา และกฎระเบียบและข้อบังคับ และ 2) รูปแบบ สมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะ ของผู้บริหารจัดการขยะท่าอากาศยานนานาชาติใน ประเทศไทย ประกอบด้วย 2.1) สมรรถนะด้านบริหาร เชิงกลยุทธ์ ได้แก่ การบริหารเชิงรุก การจัดการคุณภาพ การสื่อสาร การพัฒนาผู้อื่น 2.2) สมรรถนะด้านการ สร้างพลังขับเคลื่อนงาน ได้แก่ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในไฟ



รูปที่ 1 แสดงรูปแบบทวิสมรรถนะบูรณาการ

สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม 2.3) สมรรถนะด้านรู้จักตนเอง ได้แก่ การควบคุมตนเอง การรักษาคำพูด การมองโลกในแง่ดี การบริการด้วยจิตอาสา 2.4) สมรรถนะด้านการพัฒนาตนเอง ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการความรู้ การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ และ 2.5) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ได้จากข้อเสนอแนะในการประชุมสัมมนา กลุ่มย่อยประกอบด้วย 4 องค์ประกอบคือ ความสามารถ

ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสั่งการ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการตรวจการ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการรายงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารสัมพันธ์ ในการประเมินรูปแบบสมรรถนะสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้นบริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย พบว่าได้รับการลงมติเห็นชอบ เอกฉันท



#### 4. อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของ ผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทยเป็นรูปแบบ ทวิสมรรถนะบูรณาการเนื่องจากเป็นสมรรถนะที่ต้อง นำมาเสริมสร้างด้วยการพัฒนาหรือเพิ่มเติมสมรรถนะ ที่จำเป็น [3] จากผลการศึกษาและวิเคราะห์สมรรถนะ ในการบริหารจัดการขยะแสดงว่า ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสำคัญที่ทำให้บุคคลนั้น สามารถปฏิบัติงานได้ดีเหนือผู้อื่นและมีความสัมพันธ์กับ ผลของการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นๆ ความสามารถ ในการบริหารจัดการขยะ พบว่าประกอบด้วย ความรู้ และทักษะด้านการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การสั่งการ การจัดองค์การและการตรวจสอบและประเมินผล [4] - [7] สอดคล้องกับผลการวิจัยในด้านการบริหาร ว่าเป็นสมรรถนะที่มีระดับความสำคัญมากและมากที่สุด [8]

การกำหนดสมรรถนะในตำแหน่งการบริหารงาน ขยะพบว่า มีรูปแบบบูรณาการในวิชาชีพ และหน้าที่ ในการบริหารซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบสมรรถนะของ เคลียร์ริงเฮาส์ (The Competency Model: Clearinghouse) [9] ประสบการณ์ในงานบริหารจัดการขยะสมรรถนะ ด้านวิชาชีพต้องประกอบด้วยความรู้ในด้านกฎระเบียบ ต่างๆ ความรู้ในด้านกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องขยะ เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และใช้เป็นข้อกำหนดในการได้รับใบอนุญาต หรือ ประกาศนียบัตร เป็นต้น [10] ในการบริหารจัดการขยะ พบว่า การวางแผน การนำหรือการสั่งการ และการควบคุม และประเมินผล อยู่ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด ยกเว้นการจัดองค์การในด้านการกำหนดโครงสร้าง สายงานการบังคับบัญชาให้มีความชัดเจนซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยด้านพฤติกรรมด้านการบริหารของผู้บริหาร ภาคธุรกิจเอกชน [8]

สมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริหารจัดการ ขยะ เป็นสมรรถนะที่ครอบคลุม ในด้านวิชาชีพและด้าน การบริหารในวิชาชีพ ในการบูรณาการสมรรถนะเพื่อ

ให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น พบว่า ประกอบด้วย สมรรถนะด้านบริหารเชิงกลยุทธ์ ในการบริหารเชิงรุก การวางแผนเชิงกลยุทธ์ [11] กระบวนการจัดการคุณภาพ ของงานที่เชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน และเวลา [12] ความสามารถในการสื่อสารทั้งทาง ตรงและทางอ้อมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง [13] ทั้งในรูปแบบ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งความสามารถ ในการเจรจาต่อรอง [14] ส่วนสมรรถนะด้านการสร้าง พลังขับเคลื่อนงานนั้น พบว่า สอดคล้องกับสมรรถนะ ด้านพฤติกรรมในการทำงาน [13] ได้แก่ สมรรถนะมุ่ง สัมฤทธิ์โดยมุ่งสู่เป้าหมายและความสำเร็จ การสร้าง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดความกระตือรือร้นในงาน [1] นอกจากนี้ทักษะการวิเคราะห์ ความสามารถในการ แก้ปัญหา การตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ มีความสำคัญต่อบทบาทในการบริหารงาน [4] สามารถ เพิ่มความสามารถในการนำหรือการสั่งการ [11] การมี ส่วนร่วมกับองค์กร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การยืดหยุ่น สามารถในการทำงานได้หลายอย่างที่ปรับเปลี่ยนไปตาม สถานการณ์ [13]

สมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองพบว่า ประกอบด้วย การเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการความรู้ การแสวงหา ข้อมูล และแสวงหาความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองเพื่อ ความก้าวหน้าในอาชีพ สมรรถนะด้านการพัฒนาตนเอง เป็นสมรรถนะที่เพิ่มประสิทธิภาพในงาน ผู้บริหารหรือ ผู้นำที่ต้องแสวงหาความรู้สู่ตนเอง มีความกระตือรือร้น ในการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมและมีการพัฒนาที่ยั่งยืน [15] ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริหารได้ดี สำหรับสมรรถนะ ด้านการรู้จักตนเอง พบว่าประกอบด้วย การรักศักดิ์ศรี หมายถึงการมีเกียรติ ความรับผิดชอบ การรักษาสัญญา [16] ส่วนการควบคุมตนเอง [17] การรู้จักตนเองในด้าน ความกล้ายืนหยัดและแสดงออก การอดทนต่อความ กดดัน จริยธรรม ความซื่อสัตย์ ความน่าไว้วางใจ ฟังพาได้ และมีมาตรฐานจริยธรรมสูง [18] และความสามารถใน การควบคุมในด้านอารมณ์ [19]

สำหรับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าการรายงานผลปฏิบัติการ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการแจ้งข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่าในการบริหารงานจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ที่มีความรวดเร็วทันเวลา [20] ผู้บริหารจัดการขยะของท่าอากาศยานต้องทำหน้าที่ในการบริหารด้านบุคลากร การบริหารงานธุรการทั่วไป ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ และด้านการจัดการ และในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขยะ รวมทั้งในด้านการจัดเก็บ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มศักยภาพในการควบคุมดูแลพื้นที่ปฏิบัติการและใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการควบคุมงานในพื้นที่ของการทำงานด้วยหลักการมองเห็นเพื่อให้ผู้ควบคุมงานได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและดำเนินการแก้ไขในเวลาอันรวดเร็ว รวมทั้งดำเนินกิจกรรมการปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นขณะทำงาน [21]

ในการพัฒนารูปแบบสมรรถนะ ควรพิจารณาทั้งสมรรถนะที่เป็นปัจจัยความสำเร็จในปัจจุบันในสภาพแวดล้อมการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลง [22] และควรพิจารณาโครงสร้างพื้นฐาน วัฒนธรรมองค์กรและการทำงานเป็นทีมร่วมกัน [23]

#### 4.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

4.1.1 การวิจัยครั้งนี้ ได้รูปแบบสมรรถนะที่เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานบริหารจัดการขยะของผู้บริหาร และผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า สมรรถนะในด้านวิชาชีพในงานขยะ และสมรรถนะในด้านตำแหน่งงานบริหารมีความสำคัญ องค์กรควรนำมาพิจารณาเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ระดับสมรรถนะด้านวิชาชีพของผู้บริหารจัดการขยะและพนักงานปฏิบัติงานขยะจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานได้

4.1.2 การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการขยะของท่าอากาศยานนานาชาติแห่งอื่น โดยใช้สมรรถนะเป็นแนวทางในการบริหารการ

จัดการขยะ ในด้าน การเก็บรวบรวม การเก็บรักษา การขนส่ง และการกำจัดให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด และรวดเร็วที่สุด ให้เกิดความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนรอบบริเวณท่าอากาศยาน โดยการบริหารไม่ให้มีขยะตกค้างหรือลดปริมาณขยะ และให้ดำเนินการให้ได้เกณฑ์มาตรฐานที่สูงขึ้น และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารจัดการขยะและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในด้านวิชาชีพด้านการบริหารและด้านการรักษาระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการยึดถือปฏิบัติอย่างเข้มงวดและจริงจัง เป็นการเตรียมการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนความก้าวหน้าให้แก่บุคลากรในงานด้านการบริหารจัดการขยะ

4.1.3 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการนำเสนอรูปแบบสมรรถนะที่มีประโยชน์ในด้านการจัดการคุณภาพกระบวนการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงาน โดยเฉพาะในปัจจุบัน แต่เนื่องจากการพัฒนาด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมีความรวดเร็วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านสมรรถนะวิชาชีพและในด้านการบริหารจัดการ การพัฒนารูปแบบสมรรถนะต้องคำนึงถึงสถานการณ์ในโลกธุรกิจที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่องค์กรจะสามารถนำรูปแบบสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นมาใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

4.2.1 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวางพื้นฐานเพื่อกำหนดสมรรถนะที่เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสามารถนำไปศึกษาสมรรถนะเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กรในงานด้านขยะ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพื่อต่อยอดสมรรถนะ โดยการศึกษาและทดสอบความเหมาะสมของสมรรถนะในการบริหารจัดการขยะในองค์กรที่คล้ายคลึงกันต่อไป

4.2.2 วิจัยในครั้งนี่ เป็นการกำหนดสมรรถนะในด้านวิชาชีพขยะและการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในปฏิบัติงานบริหารจัดการขยะ จึงควรมีการ



ศึกษารูปแบบในการพัฒนาสมรรถนะด้านวิชาชีพ และด้านบริหารงาน สำหรับผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ เพื่อเสริมสร้างให้องค์กรมีการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

4.2.3 การวิจัยครั้งนี้ ได้รูปแบบสมรรถนะ จึงควรนำสมรรถนะที่เป็นผลจากการวิจัยมาพัฒนาตัวบ่งชี้ระดับสมรรถนะด้านวิชาชีพของผู้บริหารจัดการขยะและพนักงานปฏิบัติงานขยะ เพื่อใช้ในการประเมินผลเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน

4.2.4 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบสมรรถนะในองค์กรที่เป็นปัจจุบันกับความคาดหวังสมรรถนะ ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ควรนำมาวิจัยเพื่อการทบทวนและยืนยัน และใช้วิทยากรวิจัยรูปแบบอื่นๆ เพื่อพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านต่างๆ เกี่ยวข้องในงานบริหารจัดการขยะ

4.2.5 การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปศึกษาด้านปัจจัยสำเร็จหรือผลกระทบในการนำรูปแบบสมรรถนะไปใช้ในการกำหนดขีดความสามารถในปฏิบัติงานของผู้บริหาร และพนักงานทั้งในองค์กรภาครัฐ และเอกชน เพื่อให้ได้รูปแบบของสมรรถนะที่มีคุณภาพเหมาะสมกับการบริหารจัดการขยะทั้งในระดับท้องถิ่น และชุมชนเมือง

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] D. C. McClelland, "Testing for Competence rather than for Intelligence," *American Psychologist*, vol. 28, pp.1-14, 1973.
- [2] W. Punnitamai, *The Application of Competency Modeling for Human Resource Management: A Holistic Inquiry*, School of Public Administration, National Institute of Development Administration. 2002.
- [3] R.E. Boyatzis, *The Competent Manager: A Guide for Effective Management*, New York: John Wiley & Sons Inc. 1982.
- [4] H. Fayol, (2011, October). *Management Theory: Fayolism*. [Online]. Available: [http://www.en.wikipedia.org/wiki/Henri\\_Fayol](http://www.en.wikipedia.org/wiki/Henri_Fayol)
- [5] H. Mintzberg, *The Nature of Managerial Work*, New York: Harper & Row, 1973.
- [6] R. Stewart, *The Reality of Management*, 3<sup>rd</sup> Edition, London: Butterworth-Heinemann, 1999.
- [7] Teravuti Boonyasopon and Werapong Chalermjirat, *Basic Industrial Management*, Bangkok: King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok, 2007.
- [8] Chompunuch Sriphong, "The Managerial Behaviors of Executives in Private Sector in the Three Southernmost Provinces," *Journal of Yala Rajabhat University*, vol.1, no.2, July - December 2006.
- [9] The U.S. Department of Labor, *The Competency Model: Clearinghouse, Career One Stop, Employment and Training Administration, State of Minnesota, U.S.A.*, 2012.
- [10] G. Garcia I, (2012, January 11). *Sample of Waste Management Resume*. [Online]. Available: <http://www.freeresumesamples.blockspot.com/waste-management-resume.htm>.
- [11] R. L. Daft, *Management*, Ohio: Thomson, South-Western, 2005.
- [12] Shirazi, Ali and Mortazavi, Saeed, "Effective Management Performance: A Competency-Based Perspective," *International Review of Business, Research Papers*, vol .5 no. 1, pp. 1-10, January 2009.
- [13] Chalida Kongmuang, "The Study of the Requirements regarding the Competency of Employees in Large Electronics and Computer Industry," Master of Education Thesis, Human Resource Development, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University, 2005.



- [14] D. Hellriegel, S. E. Jackson, and J. W. Slocum, *Management: A Competency-Based Approach*, Cincinnati, Ohio: Thomson South-Western, 2002.
- [15] D. Hellriegel, S. E. Jackson, and J. W. Slocum, (2011, November, 30). "Six Managerial Competency Model," Translated by Sukanya Rassametumma-chot., n.d.: *Management: A Competency-Based Approach. Human Resource Focus*, vol.55, (1) [Online]. Available: [http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw\\_pworl/image\\_content/55/HR1.doc](http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworl/image_content/55/HR1.doc)
- [16] Teal, Thomas, *The Human Side of Management*, *Harvard Business Review*, The United States of America: Harvard School of Business, pp.147-169, 1998.
- [17] Vichita Vathanophas and Jintawee Thai-Ngam, "Competency Requirements for Effective Job Performance in the Thai Public Sector," Bangkok: Mahidol University. *Contemporary Management Research*, vol. 3, no. 1, pp. 45: 70, March, 2007.
- [18] R. Schneider, T. J. Henry, and W. Stier, "Desirable Qualities, Attributes and Characteristics of Successful Athletic Trainers," *National Study Report*, States News Service, February 23, 2010. Newark, DE: NCAA Division III. 2010.
- [19] D. Goleman, *Emotional Intelligence*, New York: Bantam Books, 1995.
- [20] Anutin Chittasiri, "The Effectiveness of Utilization of Information Technology for Improving the Record Management System: A Case Study of the Permanent Secretary Ministry Office of Public Health," Master of Art Thesis, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University, 1998.
- [21] Koson Disinlatham, *How to Go beyond Lean Enterprise*, Bangkok: SE-Education, 2004.
- [22] R. M. Fulmer and J. A. Conger, *Growing Your Company's Leaders*, New York: AMACOM Books, 2004.
- [23] Seven (7) Wave Solutions, LLC. (2010, 12 October). *Remodeling Leadership*. [Online]. Available: <http://www:7thwavesolutions.com/offerings/articles/ar-05 Remodeling Leadership, 2004, 2005>.