

การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

The Transition of Competency-Based Cabin Crew Training
and Assessment Program

ณชกุล ฉัตรานัฐกร¹, ธัญญรัตน์ คำเพราะ² และ สถาพร ศรีสมวงศ์³

Nachakul Chatranathakorn¹, Thanyarat Khamproh² and Sathaporn Srisomwong³

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

Master of Management in Aviation Management, Civil Aviation Training Center, Thailand

Corresponding Author, Email: nachakul.c@gmail.com¹

Received: 2024-4-11; Revised: 2024-9-26; Accepted: 2024-9-27

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ และ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ เครื่องมือการวิจัยคือ การสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่า 1) การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ เนื้อหาในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม วิทยากร สื่อและอุปกรณ์ สถานที่ฝึกอบรม และการประเมินผล 2) แนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เริ่มจากผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ มีนโยบายในพัฒนาบุคลากร สื่อ อุปกรณ์ และทรัพยากรที่จำเป็น ฝ่ายดำเนินการฝึกอบรมศึกษาข้อกำหนดและแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะโดยมีรายละเอียดคือ 1) แยกเนื้อหาการฝึกอบรมเพื่อระบุและตอบสนองต่อการค้ามนุษย์ออกจากหัวข้อความปลอดภัยทางการบิน 2) กำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมให้ครอบคลุมกับเนื้อหา 3) ฝึกอบรมวิทยากรให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ 4) พัฒนาสื่อและอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย และเป็นตัวแทนของอุปกรณ์ที่ใช้จริงในการปฏิบัติงาน 5) จัดสถานที่ในการฝึกอบรมเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐ และ 6) กำหนดแนวทางการประเมินผลฐานสมรรถนะให้ชัดเจน รวมถึงจัดทำเอกสารการประเมินผลตามรูปแบบของการประเมินผลฐานสมรรถนะ และต้องมีการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ: การเปลี่ยนถ่าย, การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the transition of competency-based Cabin Crew training and assessment program and 2) to provide the guidance in transitioning from traditional to competency-based Cabin Crew training and assessment program. This qualitative research study involved in-depth interviews with the experts who involved in Competency-Based Training and Assessment. The research revealed that 1) there are six areas of comparison which are Training content, Training hours, Trainers, Media and equipment, Training facilities, and Assessment. 2) the guidance in transitioning to Competency-Based Cabin Crew Training and Assessment begins with senior management understanding the benefits of Competency-Based Training and Assessment and supporting the development of personnel, media, equipment, and resources. The training department then studies the requirements and guidelines for Competency-Based Cabin Crew Training and Assessment, which includes 1) Separating content Training on identifying and responding to trafficking in persons from aviation security training topics. 2) Determining the training duration to cover the content. 3) Training cabin crew instructors on guidelines for Competency-Based Cabin Crew Training and Assessment. 4) Developing media and equipment to be up-to-date and representative of actual equipment used in operations. 5) Arranging the training facilities according to government regulations. 6) Defining clear Competency-Based assessment guidelines and creating assessment documentation. Finally, the airline operator must continuously monitor and evaluate the training program to improve and develop it for maximum effectiveness.

Keywords: The transition, Competency-Based Training and Assessment, Cabin Crew

บทนำ

ทรัพยากรบุคคลเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้หากมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ ศักยภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การจะพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพมากขึ้นจำต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ การวิเคราะห์และการวางแผน การสรรหา และการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ รวมไปถึงความปลอดภัยและสุขภาพของทรัพยากรบุคคลในองค์กร หากแต่สิ่งสำคัญที่สุดที่สามารถเพิ่มศักยภาพของบุคลากร คือ สมรรถนะที่ประกอบไปด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitudes) สมรรถนะแบ่งออกเป็น สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายวิชาชีพ สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงานหรือสายวิชาชีพ ในหลาย ๆ องค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกชนหรือ

ภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเห็นว่าสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จนนำไปสู่การพัฒนาองค์กร เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร จึงได้มีการนำแนวคิดและทฤษฎีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะมาใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรอย่างแพร่หลายทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะเริ่มใช้มาตั้งแต่ปี 1970 ในประเทศสหรัฐอเมริกา (พงษ์ศักดิ์ ผกามาต และดร.ณิ ปัญจรัตนากร, 2566) และได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะมาจนถึงปัจจุบัน สถาบันการศึกษารวมถึงองค์กรต่าง ๆ ในหลายประเทศได้นำหลักการในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะไปปรับใช้กับการฝึกอบรม การเรียน การสอน อย่างแพร่หลายทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงภาคอุตสาหกรรมการบินด้วยเช่นกัน

หนึ่งในบุคลากรที่สำคัญต่อภาคอุตสาหกรรมการบินคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นตำแหน่งที่ให้บริการกับผู้โดยสารซึ่งถือเป็นลูกค้าของสายการบินโดยตรง มีหน้าที่รับผิดชอบทั้งในด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร รวมไปถึงด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารอีกด้วย (ชลธิชา นำพา, 2564) ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในเชิงวิชาการด้านความปลอดภัย เพื่อดูแลเรื่องความปลอดภัยระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร ทั้งในสถานการณ์ปกติ ไม่ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมไปถึงความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในสถานการณ์ปกติ ไม่ปกติ หรือสถานการณ์ที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

ในปี 2020 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้เผยแพร่เอกสาร Amendment 7 to the Procedures for Air Navigation Services – Training (PAN-TRG, Doc 9868) ซึ่งเป็นการนำแนวทางและหลักการของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ (Competency-based Training and Assessment : CBTA) มาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมสำหรับผู้ถือใบอนุญาตตาม Annex 1– Personal Licensing และผู้ดำเนินการในอากาศ ตาม Annex 6 – Operation of Aircraft เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการฝึกอบรมบุคลากรทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการบิน ไม่ว่าจะเป็นนักบิน ช่างประจำอากาศยาน ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ รวมไปถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ICAO Doc 9868, 2020) การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจะกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานของแต่ละสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมทั้งทักษะเชิงเทคนิค และที่ไม่ใช่เชิงเทคนิค รวมไปถึง ทักษะจิต และพฤติกรรมด้วย (ICAO Doc 10002, 2020) การฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการบินแบบดั้งเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนั้นถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมนั้นได้มาตรฐานตามข้อกำหนดของคุณสมบัติในการถือใบอนุญาต ที่ระบุอยู่ใน Annex 1 – Personal Licensing และ Annex 6 – Operation of Aircraft โดยมีเงื่อนไขเพียงแค่ว่าในเชิงปริมาณ เช่น จำนวนชั่วโมงที่เข้ารับการฝึกอบรมภาคทฤษฎี หรือภาคปฏิบัติ ที่ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2566)

โดยไม่คำนึงถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจริงของแต่ละสายงาน นั่นจึงไม่เพียงพอต่อการพัฒนา ศักยภาพของผู้เข้าฝึกอบรม และไม่มี การดึงสมรรถนะของแต่ละบุคคลออกมาเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการดำเนินงาน

หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้ดำเนินการเดินอากาศ นั้นจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่ ICAO และ CAAT ได้กำหนดไว้ หาก ICAO มีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน ใดใด ทาง CAAT จะต้องนำมาปรับและบังคับใช้กับผู้ดำเนินการเดินอากาศภายในประเทศไทย ดังนั้นเมื่อ ICAO ได้ยกระดับการฝึกอบรมและประเมินผลให้ เป็นไปตามแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐาน สมรรถนะแล้ว ทาง CAAT ก็จะต้องดำเนินการกำหนดมาตรฐานในการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินฐานสมรรถนะตามมาตรฐานที่ ICAO ได้กำหนดไว้ การฝึกอบรมสำหรับนักบินนั้นได้ใช้ แนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมาตั้งแต่ปี 2016 (ICAO Doc 9868, 2020) และในปี 2022 ทาง CAAT ได้เผยแพร่เอกสาร Guidance Material for Competency-based approach to dangerous goods training and assessment เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกอบรมและประเมินผลฐาน สมรรถนะสำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับการขนส่งวัตถุอันตราย ซึ่งในอนาคตอันใกล้คาดว่าจะมีการ บังคับใช้แนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะในการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน ทางผู้ดำเนินการเดินอากาศก็ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผล พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของตนให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้ เป็นไปตามมาตรฐานการฝึกอบรมและประเมินผลแบบฐาน สมรรถนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ดำเนินการเดินอากาศในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผล ฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการพัฒนาบุคลากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มี สมรรถนะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สากลโลก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดสาระสำคัญได้ดังนี้
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรม คือ กระบวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรโดยรวม เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ (พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ, 2561)

การฝึกอบรม คือ กระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การฝึกอบรมประกอบไปด้วย 8 กระบวนการ คือ การพิจารณาหรือวิเคราะห์ความต้องการและปัญหา การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์ การคัดเลือกและออกแบบการฝึกอบรม การกำหนดวิธีการฝึกอบรมและสื่อ การสร้างหรือพัฒนาเนื้อหาหลักสูตรและการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรมและการประเมินผลติดตามผล (วรรณสิริ ฐระแพง, 2564)

การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การ โดยช่วยให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติในการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เช่น การลดค่าใช้จ่าย เมื่อบุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงานและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน การปรับปรุงคุณภาพในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด การพัฒนาตนเองและก้าวหน้าในอาชีพการงาน รวมไปถึงการฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรมีความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของโลก (สุภาวดี กะลาสี, 2562)

จากความหมายของการฝึกอบรมที่ได้กล่าวไป สรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ทางการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร ที่ถูกจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ทักษะ รวมถึงเจตคติที่ดีเพิ่มมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป โดยมีองค์ประกอบได้แก่ เนื้อหาในการฝึกอบรม, ระยะเวลาในการฝึกอบรม, วิทยากร, สื่อและอุปกรณ์ และ สถานที่ฝึกอบรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกบุคคล เช่น ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทัศนคติ ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ชีวิต ตลอดจนการศึกษาหรือการฝึกอบรม สมรรถนะสามารถวัดและประเมินได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ๆ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การ (ทิพวรรณ พูลเอียด, 2564)

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถของบุคคลที่ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคคลจะสามารถพัฒนาสมรรถนะ



ของตนเองได้ ผ่านการฝึกอบรม และประสบการณ์ สมรรถนะที่สูงจะช่วยให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สมรรถนะของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ ทักษะ ความรู้ ทักษะคิด ค่านิยม และความคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกประจำตัวบุคคล แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (ชลธิชา น้าพา, 2564)

สมรรถนะเป็นมิติในการปฏิบัติงานของมนุษย์ที่ใช้ในการคาดการณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน บนหน้าที่ได้อย่างน่าเชื่อถือ ความสามารถนั้นแสดงออกและสังเกตได้ผ่านพฤติกรรมที่ประกอบไปด้วยองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด (ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020)

สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถของบุคคลที่ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคคลจะสามารถพัฒนาสมรรถนะของตนเองได้ ผ่านการฝึกอบรม และประสบการณ์ สมรรถนะที่สูงจะช่วยให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ

หลักสูตรฐานสมรรถนะเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนเป็นหลัก โดยกำหนดเกณฑ์ความสามารถที่ผู้เรียนพึงปฏิบัติเมื่อจบหลักสูตรแต่ละระดับ ไม่ได้มุ่งเน้นเนื้อหาวิชาหรือความรู้เฉพาะด้าน เพราะความรู้และเนื้อหาวิชาอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา แต่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ ความสามารถ เจตคติ และค่านิยมที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันและอนาคตของผู้เรียน หลักสูตรฐานสมรรถนะมีโครงสร้างที่แสดงให้เห็นถึงเกณฑ์ความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่ต้องการให้ผู้เรียนปฏิบัติในแต่ละระดับการศึกษา และในแต่ละระดับชั้น ทักษะและความสามารถจะถูกกำหนดให้มีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุจิตรา ปทุมลังการ, 2552)

การฝึกอบรมฐานสมรรถนะมีลักษณะเฉพาะ 4 ประการสำคัญ ดังนี้ (พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ, 2561)

1. สิ่งที่เรียนรู้ (What students learn) มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานจริง โดยกำหนดสมรรถนะเป็นเป้าหมายการเรียนรู้
2. วิธีการเรียนรู้ (How students learn) ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ (Student-Centered) โดยเน้นการใช้สื่อการเรียนการสอนที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ
3. ระยะเวลาในการเรียนรู้ (When students proceed from task to task) ให้ผู้เรียนมีเวลาเพียงพอในการเรียนรู้แต่ละสมรรถนะก่อนที่จะเข้าสู่การเรียนรู้ในสมรรถนะถัดไป
4. เงื่อนไขในการเรียนรู้แต่ละงาน (If students learned each task) ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีสมรรถนะที่จำเป็นก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจริง โดยเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับมาตรฐานของงาน

การประเมินผลแบบฐานสมรรถนะให้ความสำคัญกับสมรรถนะที่กำหนด ซึ่งอาจช่วยให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา และการดำรงชีวิต การประเมินผลฐานสมรรถนะสามารถประเมินได้หลากหลายวิธี ดังนี้ (สุจิตรา ปทุมลังการ, 2552)

1. เน้นกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) เป็นการประเมินที่มุ่งเน้นไปที่กระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นรายบุคคล
2. ใช้การอิงเกณฑ์ (Criterion Referenced) ใช้การวัดแบบอิงเกณฑ์เพื่อประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติของผู้เรียนเป็นรายบุคคล
3. ประเมินสมรรถนะที่สำคัญ (Crucial outcomes) การประเมินที่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะที่สำคัญก่อน
4. การบูรณาการสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไว้ดังนี้ (International Civil Aviation Organization, 2020)

1. การใช้แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงาน (Application of policies and procedures)
2. การสื่อสาร (Communication)
3. ภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม (Leadership and teamwork)
4. การจัดการผู้โดยสาร (Passenger management)
5. การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (Problem solving and decision making)
6. การรับรู้และจัดการสถานการณ์ (Situation awareness and management of information)
7. การจัดการภาระงาน (Workload management)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการวิจัยจากการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารคู่มือ กฎระเบียบ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบจำเพาะเจาะจง โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติ เป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ มีประสบการณ์การทำงานในการฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินอย่างน้อย 3 ปี ทั้งหมด 4 ท่าน จากองค์กรดังนี้ 1) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) 1 ท่าน 2) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) 1 ท่าน 3) ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทย 2 ท่าน

เครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยออกแบบแบบสัมภาษณ์ในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดและมีความยืดหยุ่นที่สามารถดัดแปลง ตลอดจนแก้ไขคำถามจนกว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเข้าใจคำถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและข้อค้นพบที่ต้องการตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้



การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มาของข้อมูล มีดังนี้

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เช่น เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ และงานวิจัยหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้เข้าถึงความรู้ ความคิด หรือมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างลึกซึ้ง โดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มีขั้นตอน ดังนี้

1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดความและแยกเป็นประเด็นเพื่อจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) โดยผู้วิจัยได้อ่านข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2) พิจารณาข้อมูลที่ได้มาว่าเพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยหรือไม่ หากข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอหรือเกิดข้อผิดพลาด จะต้องทำการเก็บข้อมูลอีกครั้ง

3) เรียบเรียงข้อมูลตามกรรมวิธีการวิจัย ซึ่งเรียกว่า การสรุปประเด็นหลัก (Theme) หลังจากนั้นสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อเขียนพรรณนาผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

4) นำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์มาทำการวิเคราะห์หาความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน กับ การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะเพื่อนำเสนอแนวทางในการเปลี่ยนถ่ายการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป

ผลการวิจัย

1) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาการเปลี่ยนถ่ายการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ จากเอกสารคู่มือ กฎระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่

- ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020
- Air Operator Certificate Requirements (AOCR) Issue 02, Revision 02, 2023 CAAT
- Guidance material for cabin crew training programme manual, Revision 2, 2017 CAAT
- แนวคิดและทฤษฎีการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของการฝึกอบรมเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

เนื้อหาในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม วิทยากร สื่อและอุปกรณ์ สถานที่ฝึกอบรม

จึงสามารถแบ่งองค์ประกอบในการวิจัยครั้งนี้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ เนื้อหาในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม วิทยากร สื่อและอุปกรณ์ สถานที่ในการฝึกอบรม และ การประเมินผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม

เนื้อหาในการฝึกอบรม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานด้านการบิน	✓	✓
การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ปกติ	✓	✓
เนื้อหาในการฝึกอบรม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน	✓	✓
การฝึกอบรมเกี่ยวกับการขนส่งวัตถุอันตราย	✓	✓
การฝึกอบรมด้านประสิทธิภาพของมนุษย์	✓	✓
การฝึกอบรมด้านสุขภาพภายในห้องโดยสารและการปฐมพยาบาล	✓	✓
การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบิน	✓	✓
การฝึกอบรมระบบการจัดการความปลอดภัย	✓	✓
การฝึกอบรมการจัดการความเหนื่อยล้า	✓	✓
การฝึกอบรมเพื่อระบุและตอบสนองต่อการค้ามนุษย์	-	✓

จากตารางที่ 1 พบว่า เนื้อหาในการฝึกอบรมระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิมและหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะนั้นไม่ได้มีความแตกต่างกัน เพียงแต่ในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะได้ทำการแยกหัวข้อการฝึกอบรมเพื่อระบุและตอบสนองต่อการค้ามนุษย์ออกจากหัวข้อการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

ระยะเวลาในการฝึกอบรม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training	80 ชั่วโมง	-
หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training	24 ชั่วโมง	-



ระยะเวลาในการฝึกอบรม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training หรือ หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Operator Conversion Training	16 ชั่วโมง	-
หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Differences Training	8 ชั่วโมง	-

จากตารางที่ 2 พบว่า การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ไม่ได้มีการระบุถึงระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละแบบ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านวิทยากร

ข้อกำหนดด้านวิทยากร	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
วิทยากร	ผู้ฝึกสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Instructor) ผู้สอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Examiner)	ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Instructor and Evaluator)
กรอบสมรรถนะของวิทยากร	<ul style="list-style-type: none"> การจัดการความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม การเตรียมสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม การจัดการและสนับสนุนผู้เข้ารับการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม การประเมินหลักสูตร การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการประเมินฐานสมรรถนะ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ การเป็นที่ปรึกษาและโค้ช ให้คำแนะนำ การสื่อสาร การประเมิน การทำงานร่วมกัน ประเมินตนเอง จริยธรรมและความซื่อสัตย์
คุณสมบัติของวิทยากร	✓	-

จากตารางที่ 3 พบว่า 1) วิทยากรของการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม คือผู้ฝึกสอน และผู้สอบ แต่สำหรับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะคือผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินผล เนื่องจากการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะเน้นการประเมินสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามประสิทธิภาพ 2) กรอบสมรรถนะของวิทยากรตามหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมการเรียนรู้โดยรวมของผู้เข้าฝึกอบรม สนับสนุนให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ และ 3) หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะไม่ได้ระบุถึงคุณสมบัติขั้นต่ำของวิทยากร

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านสื่อและอุปกรณ์

ข้อกำหนดด้านสื่อและอุปกรณ์	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
สื่อการเรียนการสอน	ใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม และการฝึกอบรมแบบออนไลน์ ใช้ทั้งในห้องเรียนและการเรียนทางไกล	ใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม การฝึกอบรมแบบออนไลน์ การเรียนทางไกล และการเรียนรู้ดิจิทัล (การเรียนรู้เสมือนจริงและเกมมิฟิเคชัน)
ประเภทของอุปกรณ์ฝึกแทนอากาศยาน	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> • อุปกรณ์ความปลอดภัยและฉุกเฉิน • อุปกรณ์ฝึกห้องโดยสาร • อุปกรณ์ฝึกประตูฉุกเฉิน • อุปกรณ์ฝึกดับเพลิง • อุปกรณ์ฝึกเอาชีวิตรอดในน้ำ • อุปกรณ์ฝึกสำหรับจำลองการสูญเสียความสามารถของนักบิน 		

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อกำหนดด้านสื่อการเรียนการสอนในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมีความทันสมัยมากกว่า เน้นการเรียนรู้เสมือนจริงและเกมมิฟิเคชัน ในการเสริมสร้าง พัฒนาความรู้และทักษะของผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมนำความสามารถต่าง ๆ ที่ฝึกฝนมาในห้องเรียนหรือผ่านการฝึกปฏิบัติจริงไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝึกแทนอากาศยานไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านสถานที่ฝึกอบรม

ข้อกำหนดด้านสถานที่ฝึกอบรม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
ข้อกำหนดทั่วไปด้านพื้นที่	✓	✓
สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน		
1. ขนาดห้องเรียน	✓	✓
2. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้	✓	✓
3. อัตราส่วนผู้เรียนต่อผู้ฝึกสอน		
3.1 ห้องเรียน	ผู้เรียนไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน	ผู้เรียนไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน
3.2 การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์	ผู้เรียนไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน	ผู้เรียนไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน
ข้อกำหนดด้านสถานที่ฝึกอบรม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
3.3 การฝึกปฏิบัติจริง	ผู้เรียนไม่เกิน 10 คนต่อผู้ฝึกสอน	ผู้เรียนไม่เกิน 10 คนต่อผู้ฝึกสอน
3.4 เทียบบินทำความคุ้นเคย	ผู้ดำเนินการเดินอากาศเป็นผู้กำหนด	ผู้เรียน 1 คนต่อผู้ประเมิน (ผู้ประเมินเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน) ผู้เรียน 2 คนต่อผู้ประเมิน (ผู้ประเมินไม่มีภาระงานอื่น) ผู้เรียนจะต้องไม่เกินร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขั้นต่ำที่กำหนด

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้อกำหนดด้านสถานที่ฝึกอบรมมีความแตกต่างกันที่อัตราส่วนผู้เรียนต่อผู้ฝึกสอน ที่ในห้องเรียนที่แบบดั้งเดิมกำหนดไว้ว่าผู้เรียนไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน แต่การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะกำหนดไว้ว่าผู้เรียนไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน และในเทียบบินทำความคุ้นเคยที่ผู้เรียน 1 คนต่อผู้ประเมิน หากผู้ประเมินเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน ผู้เรียน 2 คนต่อผู้ประเมิน หากผู้ประเมินไม่มีภาระงานอื่น หรือผู้เรียนจะต้องไม่เกินร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขั้นต่ำที่กำหนด

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านการประเมินผล

การประเมินผล	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม	หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
เกณฑ์การผ่านการทดสอบภาคทฤษฎี	ได้คะแนนอย่างน้อยร้อยละ 90	-
การทดสอบภาคปฏิบัติ	ควรดำเนินการโดยผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคน หากเป็นไปได้	ประเมินให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้
การแก้ไข	เข้าสอบใหม่ภายใน 14 วัน หลังจากวันที่สอบครั้งแรก จนกว่าจะได้คะแนนถึงร้อยละ 90	ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินให้คำแนะนำการแก้ไขที่ถูกต้อง

จากตารางที่ 6 พบว่า การประเมินผลมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ในการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิมจะมีกำหนดเกณฑ์การทดสอบในภาคทฤษฎี รวมถึงภาคปฏิบัติ แต่ในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจะประเมินให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ โดยมีแนวทางการประเมินผลฐานสมรรถนะดังรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แนวทางการประเมินผลตามการประเมินผลฐานสมรรถนะ

สมรรถนะ	คำจำกัดความ	พฤติกรรมที่สังเกตได้
การใช้แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงาน (Application of policies and procedures)	ระบุและใช้แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามคำสั่ง ปฏิบัติงานที่เผยแพร่และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่างานจะดำเนินไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนด	OB 1.1 ระบุตำแหน่งที่ค้นหาแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงาน OB 1.2 นำแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องไปใช้ OB 1.3 นำขั้นตอนปฏิบัติงานไปใช้หรือปรับเปลี่ยนเพื่อความปลอดภัย OB 1.4 ควบคุมระบบและอุปกรณ์ภายในห้องโดยสาร OB 1.5 ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
การสื่อสาร (Communication)	สื่อสารโดยใช้วิธีที่เหมาะสมในสภาพแวดล้อมการ	OB 2.1 ประเมินความพร้อมและศักยภาพของผู้รับ ในการรับฟังข้อมูล



สมรรถนะ	คำจำกัดความ	พฤติกรรมที่สังเกตได้
	<p>ปฏิบัติงาน ทั้งใน สถานการณ์ปกติ สถานการณ์ผิดปกติ และ สถานการณ์ฉุกเฉิน</p>	<p>OB 2.2 เลือกสิ่งที เวลา และวิธีการสื่อสาร รวมถึงบุคคลที่จะส่งต่อข้อมูล อย่างเหมาะสม</p> <p>OB 2.3 ส่งต่อข้อความอย่างชัดเจน โดยใช้ภาษาสากลที่กำหนดไว้ (ในกรณีที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถพูดได้หลายภาษา)</p> <p>OB 2.4 ยืนยันว่าผู้รับมีความเข้าใจข้อมูลสำคัญ</p> <p>OB 2.5 ฟังอย่างตั้งใจและแสดงความเข้าใจเมื่อได้รับข้อมูล</p> <p>OB 2.6 ถามคำถามที่เกี่ยวข้องและมีประสิทธิภาพ</p> <p>OB 2.7 ใช้การยกระดับการสื่อสารอย่างเหมาะสมเพื่อแก้ไขความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น</p> <p>OB 2.8 ใช้และแปลความหมายของสื่อสารอวัจนะ (เช่น ภาษากาย น้ำเสียง ท่าทาง) อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสังคม</p> <p>OB 2.9 ปฏิบัติตามมาตรฐานที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนดไว้</p>
<p>ภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม (Leadership and teamwork)</p>	<p>มีความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมเพื่อจุดประสงค์ร่วมกัน ร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม</p>	<p>OB 3.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสื่อสารอย่างเปิดเผยในทีม</p> <p>OB 3.2 แสดงความคิดเห็นริเริ่มและให้ทิศทางเมื่อจำเป็น</p> <p>OB 3.3 ปรีกษาหารือและวางแผนร่วมกับผู้อื่น</p> <p>OB 3.4 พิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้อื่น</p> <p>OB 3.5 ให้และรับคำติชมอย่างสร้างสรรค์</p> <p>OB 3.6 แก้ไขความขัดแย้งและความเห็นไม่ตรงกันอย่างสร้างสรรค์</p> <p>OB 3.7 ใช้ภาวะผู้นำอย่างเด็ดขาดเมื่อจำเป็น</p> <p>OB 3.8 ยอมรับผิดขอต่อการตัดสินใจและการกระทำ</p> <p>OB 3.9 ปฏิบัติตามคำสั่งตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>OB 3.10 ระบุความคลาดเคลื่อนและอันตรายด้านความปลอดภัย และใช้กลยุทธ์การแทรกแซงอย่างมีประสิทธิภาพ</p>

สมรรถนะ	คำจำกัดความ	พฤติกรรมที่สังเกตได้
		OB 3.11 จัดการกับความท้าทายด้านวัฒนธรรมและภาษา
การจัดการผู้โดยสาร (Passenger management)	มีความสามารถในการจัดการผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารขึ้นลงเครื่อง ให้บริการผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้โดยสารระหว่างการเดินทางได้	OB 4.1 แสดงท่าทีหนักแน่นเมื่อจำเป็น เช่น ในระหว่างการอพยพหรือลงจอดฉุกเฉิน OB 4.2 ระบุและจัดการความขัดแย้งและความเห็นไม่ตรงกันระหว่างผู้โดยสาร OB 4.3 แสดงเทคนิคการแก้ไขความขัดแย้ง OB 4.4 แจ้งและติดตามผู้โดยสารให้ปฏิบัติตามนโยบาย ขั้นตอน และข้อบังคับของผู้ดำเนินการเดินอากาศ OB 4.5 ใช้การสื่อสารและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับสถานการณ์
การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (Problem solving and decision making)	มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงความสามารถในการระบุตัวปัจจัยล้นหน้าของปัญหา บรรเทาปัญหา และตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุด	OB 5.1 ระบุ ประเมิน และจัดการภัยคุกคามและข้อผิดพลาดอย่างทันท่วงที OB 5.2 แสวงหาข้อมูลที่ต้องการและเพียงพอจากแหล่งที่เหมาะสม OB 5.3 ระบุและตรวจสอบว่าอะไรผิดพลาดและเพราะเหตุใด หากเหมาะสม OB 5.4 มุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ OB 5.5 ระบุและพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม OB 5.6 ใช้เทคนิคการตัดสินใจที่เหมาะสมและทันท่วงที OB 5.7 ติดตาม ทบทวน และปรับเปลี่ยนการตัดสินใจตามความจำเป็น OB 5.8 ปรับตัวเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่มีแนวทางหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้ OB 5.9 สามารถปรับตัวเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด
การรับรู้และจัดการสถานการณ์ (Situation awareness and	มีความสามารถในการรับรู้เข้าใจ และจัดการข้อมูล	OB 6.1 ติดตามและประเมินพฤติกรรมของผู้โดยสารและลูกเรือ



สมรรถนะ	คำจำกัดความ	พฤติกรรมที่สังเกตได้
management of information)	และคาดการณ์ผลกระทบต่อการทำงาน	<p>OB 6.2 ติดตามและประเมินสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป สภาพของเครื่องบินและระบบห้องโดยสาร เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อปฏิบัติการ</p> <p>OB 6.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบข้อผิดพลาด</p> <p>OB 6.4 รักษาความตระหนักรู้เกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสามารถของพวกเขาในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง</p> <p>OB 6.5 พัฒนาแผนเผชิญเหตุที่มีประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามและข้อผิดพลาด</p> <p>OB 6.6 ตอบสนองต่อสัญญาณของการรับรู้สถานการณ์ส่วนบุคคลที่ลดลง</p>
การจัดการภาระงาน (Workload management)	การจัดการภาระงานที่มีอยู่เพื่อให้มั่นใจว่าภาระงานทั้งหมดจะได้รับการดำเนินการเสร็จเรียบร้อยตรงตามกำหนด โดยการจัดลำดับความสำคัญของงานและกระจายงานไปยังทรัพยากรที่เหมาะสม	<p>OB 7.1 วางแผน จัดลำดับความสำคัญ และติดตามงาน โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีทั้งหมด</p> <p>OB 7.2 บริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อปฏิบัติงาน</p> <p>OB 7.3 เสนอและให้ความช่วยเหลือ</p> <p>OB 7.4 มอบหมายงาน</p> <p>OB 7.5 แสวงหาและยอมรับความช่วยเหลือ เมื่อเหมาะสม</p> <p>OB 7.6 ติดตาม ทบทวน และตรวจสอบการกระทำ</p> <p>OB 7.7 ตรวจสอบว่างานเสร็จสมบูรณ์ตามผลลัพธ์ที่คาดหวัง</p> <p>OB 7.8 จัดการและฟื้นฟูจากการรบกวน สิ่งรบกวน ความแตกต่าง และความล้มเหลวอย่างมีประสิทธิภาพขณะปฏิบัติงาน</p>

2) แนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิม เป็นแบบฐานสมรรถนะ ควรเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของหลักสูตรการฝึกอบรมและ ประเมินผลฐานสมรรถนะ ส่งต่อมาให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการจัดทำ แต่งตั้ง และประเมินวิทยากร ทั้งหมด รวมถึงตัววิทยากรเอง จะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับแนวทางในการฝึกอบรมและประเมินผลฐาน สมรรถนะ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสามารถดำเนินการฝึกอบรมและประเมินผลแบบ ฐานสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถสรุปผลการศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้

เนื้อหาในการฝึกอบรมจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย แต่สามารถนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมาใช้ในการฝึกอบรมได้ เช่น การใช้เทคนิค การสอนของผู้ฝึกสอน เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น

ระยะเวลาในการฝึกอบรมมากในข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOCR) มีการกำหนด ระยะเวลาในการฝึกอบรมขั้นต่ำไว้ แต่ในตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศไม่ได้ระบุ ถึง หากแต่ผู้ดำเนินการเดินอากาศได้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไว้ครอบคลุมตามเนื้อหาในการฝึกอบรม และเป็นไปตามข้อกำหนดอยู่แล้ว

วิทยากรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ วิทยากรจำเป็นต้องมี ความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ รวมถึงจะต้องมี ประสบการณ์ในการทำงานด้านนั้น ๆ จริงก่อนที่จะมารับหน้าที่เป็นวิทยากร คือผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินผล พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นเพื่อให้ได้วิทยากรที่มีคุณสมบัติและสมรรถนะที่เหมาะสม ผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในกระบวนการที่จะแต่งตั้งวิทยากรทั้งหมด เช่น ผู้ที่มีอำนาจในการแต่งตั้งวิทยากร ผู้ที่จะเป็น ผู้ฝึกสอนให้กับวิทยากร ผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินวิทยากร รวมถึงตัววิทยากรเอง จะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่อง ของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ รวมถึงมีความรู้และความเข้าใจถึงประโยชน์ ขั้นตอน กระบวนการของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ

สื่อและอุปกรณ์จะต้องมีการพัฒนาให้เท่าทันกับยุคสมัย เพื่อให้เหมาะสมกับผู้เข้าฝึกอบรม ทำให้การ ฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ กระตุ้นความสนใจในการฝึกอบรมมาก ยิ่งขึ้น ในส่วนของการฝึกอบรมตามประเภทของอากาศยาน อุปกรณ์ที่ใช้ในฝึกจะต้องเป็นตัวแทนของอุปกรณ์ ที่จะต้องใช้ในการทำงานจริง ถ้ามีส่วนไหนที่แตกต่าง จะต้องแจ้งให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบก่อน และจะต้องมีการ พัฒนาปรับปรุงสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

สถานที่ในการฝึกอบรมต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และ อาจจะต้องเพิ่มจำนวนวิทยากรขึ้นเพื่อรองรับการฝึกอบรมที่จะเพิ่มมากขึ้น หากสำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทยปรับให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ คือ ฝึกอบรม ในห้องเรียนจะต้องมีผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน

การประเมินผลฐานสมรรถนะจะเป็นการใช้คนในการสังเกตพฤติกรรมของคนอีกคนหนึ่ง ดังนั้น ผู้ประเมินจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องของการประเมินผลฐานสมรรถนะอย่างลึกซึ้งและถ่องแท้ เพื่อที่จะ

สามารถดำเนินการประเมินได้อย่างถูกต้อง สามารถระบุถึงข้อดีของผู้เข้าฝึกอบรม รวมถึงให้คำแนะนำ ที่ถูกต้องในการแก้ไขข้อดีนั้น ๆ ได้ โดยการประเมินผลฐานสมรรถนะจะประเมินและให้คะแนน ตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ตามกรอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้กำหนดไว้

อภิปรายผล

1) การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบ ดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ สามารถแบ่งองค์ประกอบได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ เนื้อหาในการฝึกอบรม, ระยะเวลาในการฝึกอบรม, วิทยากร, สื่อและอุปกรณ์, สถานที่ในการฝึกอบรม และการประเมินผล สอดคล้อง กับงานวิจัยของ พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความ ปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบของ การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ในประเทศไทย มีองค์ประกอบ 6 ด้านได้แก่ สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สมรรถนะของครูฝึก ด้านความปลอดภัย, หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม, กระบวนการฝึกอบรม, สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ การประเมินผลการฝึกอบรม

2) แนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิม เป็นแบบฐานสมรรถนะ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เนื้อหาในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเป็นไปตาม ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ซึ่งเนื้อหาในการฝึกอบรมที่สำนักงานการบินพล เรือนแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานจริง ทั้งในสถานการณ์ปกติ ไม่ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน สอดคล้องกับ อารัง บัวศรี (2535) กล่าวไว้ว่า หลักสูตรฐานสมรรถนะเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนา สมรรถนะของผู้เรียนเป็นหลักเพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของตนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และ ชูชัย สมितिโกร (2556) ที่กล่าวว่า เนื้อหาต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม, เนื้อหาต้องสอดคล้องกับสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง, เนื้อหาต้องมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และการจัด นำเสนอเนื้อหาควรเรียงลำดับจากง่ายไปหายาก

ระยะเวลาในการฝึกอบรม ในข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOCR) ของสำนักงาน การบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีการกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมขั้นต่ำไว้ อย่างไรก็ตามผู้ดำเนินการ เดินอากาศควรกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ครอบคลุมตามเนื้อหาในการ ฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีระยะเวลาเพียงพอที่จะเรียนรู้ ทำความเข้าใจในเนื้อหาของการฝึกอบรม เพื่อสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสอดคล้องศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 6 (2562) ที่กล่าวว่าระยะเวลาที่ใช้ในการทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ตามวัตถุประสงค์ ของหัวข้อวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรม

วิทยาการเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ วิทยาการจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ รวมถึงจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนั้น ๆ จริงก่อนที่จะมารับหน้าที่เป็นวิทยากร คือผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีกรอบสมรรถนะ คือ การจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้, การเป็นที่ปรึกษาและโค้ช, ให้คำแนะนำ, การสื่อสาร, การประเมิน, การทำงานร่วมกัน, ประเมินตนเอง และจริยธรรมและความซื่อสัตย์ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ที่กล่าวว่าครูฝึกด้านความปลอดภัยมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด เป้าหมายหลักคือเพื่อสร้างบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านความปลอดภัยที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหน้าที่หลักคือ จัดการและสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์, เสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินการฝึกอบรม, ประเมินผลการเรียนรู้, พัฒนาสมรรถนะตนเอง ซึ่งทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นคือ มีความรู้ด้านความปลอดภัยการบินอย่างกว้างขวาง มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถอธิบายเนื้อหาการสอนได้อย่างชัดเจน มีการจัดการหลักสูตร กำหนดเวลา และกิจกรรมการฝึกอบรม มีทักษะในการประเมินผล มีทักษะในการให้คำปรึกษาและสนับสนุนผู้เรียน มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน รวมถึงควรมีความอดทน ใจเย็น และมีความรับผิดชอบ

สื่อและอุปกรณ์ การพัฒนาสื่อและอุปกรณ์ฝึกอบรมให้ทันสมัย ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และสามารถนำไปใช้จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัยจะดึงดูดความสนใจและสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันประสบการณ์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมควรเป็นตัวแทนของอุปกรณ์ที่ใช้จริง ช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมคุ้นเคยกับการใช้งานอุปกรณ์จริง เป็นไปในทางเดียวกับงานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ที่สรุปไว้ว่า อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมควรเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ปฏิบัติงานจริง และต้องสามารถใช้งานและสร้างสถานการณ์ได้เสมือนจริง ทั้งในกรณีสถานการณ์ปกติ ผิดปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน

สถานที่ในการฝึกอบรมต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จะต้องมีการระบายอากาศ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อัตราส่วนของผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนจะต้องเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ที่สรุปไว้ว่า สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีองค์ประกอบที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด มีความสมจริง มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงรบกวน ความสะอาด เป็นต้น รวมถึงมีบรรยากาศในสถานที่ในการฝึกอบรมเอื้อต่อการส่งเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัย

การประเมินผลฐานสมรรถนะเป็นการใช้คนในการสังเกตพฤติกรรมของคนอีกคนหนึ่งหรือทีมหนึ่ง โดยทำประเมินและให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ตามกรอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ สมรรถนะด้านการใช้แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงาน, สมรรถนะด้านการสื่อสาร,

สมรรถนะด้านภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม, สมรรถนะด้านการจัดการผู้โดยสาร, สมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ, สมรรถนะด้านการรับรู้และจัดการสถานการณ์ และสมรรถนะด้านการจัดการภาระงาน ผู้ประเมินจะใช้เกณฑ์มาตราส่วนการประเมินผล อย่างเช่น เกณฑ์มาตราส่วนการประเมินผล จากองค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (FAA) ระบบ 5 ระดับ คือ ระดับ 1 ไม่เป็นที่พอใจ, ระดับ 2 ต่ำกว่ามาตรฐาน, ระดับ 3 ได้มาตรฐานพร้อมคำแนะนำ, ระดับ 4 ได้มาตรฐาน, ระดับ 5 ดีเยี่ยม ผู้ประเมินจะระบุถึงข้อดีของผู้เข้าฝึกอบรม รวมถึงให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการแก้ไขข้อดีนั้น ๆ ได้ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมนำไปพัฒนาตนเองได้ สอดคล้องกับ สุจิตรา ปทุมลังการ (2552) ที่กล่าวว่าการประเมินผลเป็นกระบวนการรวบรวมหลักฐาน เพื่อประเมินว่าผู้เรียนบรรลุเป้าหมายการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยหลักฐานที่ใช้มาจาก ผลงานของผู้เรียน, การสังเกตของครู, การประเมินจากเพื่อนร่วมชั้น, การประเมินผลที่ดี ควรดำเนินการควบคู่ไปกับการเรียนการสอน ช่วยให้ผู้เรียนได้รับข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ที่สรุปไว้ว่าการประเมินผล ประกอบด้วยการประเมินผลโครงการฝึกอบรมเพื่อประเมินเจตคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการฝึกอบรม และประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด เพื่อวัดและตรวจสอบความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรการฝึกอบรม ประเมินทักษะและคุณลักษณะที่ต้องการในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) การที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ได้ประสิทธิผลมากที่สุด จะต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ และมีนโยบายที่จะพัฒนาบุคลากร สื่อและอุปกรณ์ รวมถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมไปเป็นแบบฐานสมรรถนะ

2) ฝ่ายดำเนินการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจากการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงหลักสูตรการฝึกอบรมวิทยากรด้วยเช่นเดียวกัน และจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมวิทยากรเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ และสามารถดำเนินการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะให้กับผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ

3) หลังจากที่มีการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว ควรมีการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และนำไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการ

ฝึกอบรมและประเมินผลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้บุคลากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของท่านมีสมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถนำแนวทางการเปลี่ยนถ่ายการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแล้ว ไปเป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตร เพื่อให้การฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนสืบไป

2) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้เห็นข้อเปรียบเทียบของสมรรถนะในการทำงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมและประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ

เอกสารอ้างอิง

ชลธิชา นำพา. (2564). ตัวแบบสมรรถนะที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย.

วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 7(1), 44-65.

ชูชัย สมितिไกร. (2544). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพวรรณ พูลเอียด. (2564). *สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง)*. ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2566, จาก http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise_Bangkok14_09092021/6217950062.pdf

ธำรง บัวศรี. (2535). *ทฤษฎีหลักสูตร: การออกแบบและพัฒนา*. กรุงเทพฯ: ครูสภา.

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ และ ดร.ณิ ปัญจรัตน์. (2566). *สถาปัตยกรรมการจัดการศึกษาฐานสมรรถนะตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในศตวรรษที่ 21. วารสารวิจัยเพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้ สถาบันวิจัย พัฒนา และสาธิตการศึกษา*, 6(1), 36-50

พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ. (2561). *การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

วรรณสิริ ธุระแพง. (2564). *การพัฒนากิจกรรมการฝึกอบรมโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้ร่วมกันผ่านระบบสังคมออนไลน์สำหรับธุรกิจ เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านคลังสินค้าและพฤติกรรมมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศุภชัย ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 6. (2562). *การสร้างหลักสูตรและการทำงานด้านการจัดอบรม*. ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2566, จาก <https://km.cpd.go.th/view.php?id=758>

- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2566). *ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate Requirements)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.
- สุจิตรา ปทุมลังการ. (2552). ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรฐานสมรรถนะและการประเมินผล. *หนังสือพิมพ์สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและอาชีพ ฉบับเดือนมกราคม 2552*, 1-11.
- สุภาวดี กะลาสี. (2562). *การพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรมชลประทาน* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- International Civil Aviation Organization. (2020). *Doc 10002 Cabin crew safety training manual*. 2nd Edition. ICAO.
- International Civil Aviation Organization. (2020). *Doc 9868 Procedures for air navigation services - Training*. 3rd Edition. ICAO.