

ณชกุล ฉัตรานัฐกร: การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (THE TRANSITION OF COMPETENCY-BASED CABIN
CREW TRAINING AND ASSESSMENT)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ. ดร. รัชฎ์ฤทธิ์ คำเพราะ, 153 หน้า

วิทยานิพนธ์เรื่อง การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปลี่ยนถ่ายและนำเสนอแนว
ทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบ
ดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ ดำเนินการวิจัยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร กฎระเบียบ
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างหลักสูตร
การฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิมและแบบฐานสมรรถนะ ซึ่ง
แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ เนื้อหาในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม วิทยากร สื่อและอุปกรณ์
สถานที่ในการฝึกอบรม และ การประเมินผล รวมถึงสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อศึกษา
แนวทางการเปลี่ยนถ่ายจากการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิมไปเป็นแบบฐานสมรรถนะ

ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงต้องมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของ
หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ มีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร สื่อ
อุปกรณ์ และทรัพยากรที่จำเป็น จากนั้นฝ่ายดำเนินการฝึกอบรมศึกษาข้อกำหนดและแนวทางการ
ฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะโดยมีรายละเอียด คือ 1) แยกเนื้อหาการฝึกอบรมเพื่อระบุและ
ตอบสนองต่อการค้ำนุ้ยออกจากหัวข้อความปลอดภัยทางการบิน 2) กำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรม
ให้ครอบคลุมกับเนื้อหา 3) จัดฝึกอบรมวิทยากรให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางการฝึกอบรมและ
ประเมินผลฐานสมรรถนะ 4) พัฒนาสื่อและอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย และเป็นตัวแทนของอุปกรณ์ที่ใช้
จริงในการปฏิบัติงาน 5) จัดสถานที่ในการฝึกอบรมเป็นไปตามข้อกำหนดของรัฐ และ 6) กำหนดแนวทาง
การประเมินผลฐานสมรรถนะให้ชัดเจน รวมถึงจัดทำเอกสารการประเมินผลตามรูปแบบของการ
ประเมินผลฐานสมรรถนะ สุดท้ายผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการ
ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2566

ลายมือชื่อนักศึกษา ณชกุล ฉัตรานัฐกร

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ดร. รัชฎ์ฤทธิ์ คำเพราะ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. รัชฎ์ฤทธิ์ คำเพราะ

NACHAKUL CHATRANATHAKORN: THE TRANSITION OF COMPETENCY-BASED
CABIN CREW TRAINING AND ASSESSMENT

THESIS ADVISOR: THANYARAT KHAMPROH, Ph.D., 153 PP

The objectives of this research were to study the transition and to provide the guidance in transitioning from traditional to competency-based Cabin Crew training and assessment programme. This research was conducted by collecting and studying data from manuals, regulations, concepts, and related theories. Data analysis was used to compare and analyze the differences between traditional and competency-based Cabin Crew training and assessment programme. The six areas of comparison were Training content, Training hours, Trainers, Media and equipment, Training facilities, and Assessment. In-depth interviews were also conducted with 4 key informants who were experts and involved in Competency-Based Training and Assessment to study the guidelines for transitioning from traditional to Competency-Based Training and Assessment.

The research findings revealed that the guideline for transitioning to Competency-Based Cabin Crew Training and Assessment (CBTA) begins with senior management understanding the benefits of CBTA and supporting the development of personnel, media, equipment, and resources. The training department then studies the requirements and guidelines for CBTA, which includes 1) Separating training content to identify and respond to human trafficking from aviation security training topics. 2) Determining the training duration to cover the content. 3) Training instructors on CBTA. 4) Developing media and equipment that are up-to-date and representative of actual equipment used in operations. 5) Arranging the training facilities according to government regulations and 6) Defining clear CBTA 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.

School of Aviation Management

Academic Year 2023

Student's Signature นชชช นนททท

Advisor's Signature Thanyarat K.

Co-Advisor's Signature Thanyarat K.