

ฉันทิกันต์ จันทรไทย : รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานอำนวยความสะดวกบินในประเทศไทย (THE COMPETENCY BASED TRAINING MODELS FOR FLIGHT DISPATCHER IN THAILAND)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว, 159 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานอำนวยความสะดวกบินในประเทศไทย 2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่พนักงานอำนวยความสะดวกบินที่มีต่อหลักสูตรพนักงานอำนวยความสะดวกบินในประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 306 คน ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2559 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานอำนวยความสะดวกบินในประเทศไทย ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนนำเข้า (Input) คือ คุณสมบัติของผู้ฝึกอบรม โครงสร้างหลักสูตร และประสบการณ์ของครูผู้ฝึกอบรม ตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และ 2) การดำเนินการฝึกอบรม (Process) แบ่งเป็นการบรรยายภาคทฤษฎี 13 หัวข้อ การฝึกทักษะร่วมกับการฝึกอบรมภาคทฤษฎี และการฝึกปฏิบัติงานจริง (OJT) ซึ่งเป็นการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ โดยมีการประเมินผลการฝึกอบรมด้วยการสอบข้อเขียน การสอบปากเปล่า และประเมินผลการปฏิบัติงานจริง ตามเกณฑ์ที่กำหนดโดยบริษัทสายการบินที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานจริง โดยต้องมีคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ของทุกหัวข้อ และ 3) ส่วนผลลัพธ์ (Output) คือ ผู้ฝึกอบรมมีสิทธิเข้ารับการทดสอบเพื่อรับใบอนุญาตพนักงานอำนวยความสะดวกบิน และมีสมรรถนะตรงตามความต้องการของบริษัทสายการบิน จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุต่ำกว่า 30 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบัน คือ ผู้ช่วยพนักงานอำนวยความสะดวกบิน มีประสบการณ์ทำงานตามคุณสมบัติที่สามารถสอบรับใบอนุญาตพนักงานอำนวยความสะดวกบินได้ และจบการศึกษาจากหลักสูตร หรือสาขาวิชาด้านการบิน มีความเห็นว่า หลักสูตรพนักงานอำนวยความสะดวกบินในประเทศไทยมีรูปแบบการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม ซึ่งต่างกับการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะ และเห็นควรปรับปรุงหลักสูตร โดยเพิ่มการฝึกอบรมแบบเสมือนจริง การฝึกปฏิบัติ และการปลูกฝังเจตคติที่ดี เพื่อให้เป็นผู้ที่มีสมรรถนะตรงตามที่บริษัทสายการบินต้องการ

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา Or. อ.

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา วราภรณ์ เต็มแก้ว

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ว. งาม

NATTIKARN JANTHAI : THE COMPETENCY BASED TRAINING MODELS FOR FLIGHT
DISPATCHER IN THAILAND

THESIS ADVISOR : WARAPORN TEMKAEW, Ph.D., 159 PP

The purposes of this research are 1) to study the competency based training for flight dispatcher in Thailand 2) to survey the opinion of officers who worked as flight dispatcher about flight dispatch training models in Thailand. The sample size of this research is 306 flight dispatchers between September 2015 and September 2016. The research methodology is questionnaire, to collect information and analysis the data by using statistics that is the value frequency percentage mean and standard deviation.

The results of this research were as follows: The competency-based training models for flight dispatcher in Thailand consist of 3 stages; 1) Input stage, the trainee qualifications, the instructor experience and the curriculum which meet the regulations and standards of the International Civil Aviation Organization; ICAO and certified by the Civil Aviation Authority of Thailand; CAAT. 2) Process stage, divided into theoretical lectures in 13 topics, skill training with theoretical training and practical training. Evaluate training results with written exams, oral examination and evaluate the OJT based on the criteria by airline company that trained the trainee, required pass evaluation by 70 percent or more in every topic 3) Output stage, the trainee are eligible to take the test to obtain a flight dispatcher license and has the competency as the airlines company needs. The survey is found that the majority are women under the age of 30, working 1 to 2 years as assistant flight dispatcher and graduated in Aviation which comments that the flight dispatcher training course is traditional model unlike? Competency based training model. The training course should be improved by adding training virtually, practice and cultivate good attitude to be the person who have competency meet the needs of Airlines Company.

School of Aviation Management

Academic Year 2016

Student's Signature Nattikarn Jantthai

Advisor's Signature W. Temkaew

Co-Advisor's Signature A. Namsang