



การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน  
**THE DEVELOPMENT TRAINING FOR PASSENGER SERVICE  
AGENT**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี  
มานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2558

## การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2558

**THE DEVELOPMENT TRAINING FOR PASSENGER SERVICE  
AGENT**



**MANASAK PHAMONMAREERUT**

**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT  
AVIATION MANAGEMENT  
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND  
ACADEMIC YEAR 2015**



## การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. น.ต. ดร.วัฒนา มานนท์)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. รศ. ดร. ไพโรจน์ สติรยากร)

กรรมการ

(อ. พล.อ.ต.หญิง ดร.จิราภรณ์ ศรีศีล)

กรรมการ

อารีรัตน์ เส้นสด

(อ. ดร.อารีรัตน์ เส้นสด)

กรรมการ

(อ. น.ต. ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน

(อ. น.ต. ดร.วัฒนา มานนท์)

ผู้อำนวยการ

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

มานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์ : การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน  
(THE DEVELOPMENT TRAINING FOR PASSENGER SERVICE AGENT)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร.กนก สารลิตธิธรรม, 179 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนา และหาประสิทธิภาพของ หลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน พร้อมทั้งติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม จากหลักสูตร ฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น กลุ่มประชากรเป็น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประเภทแรกเข้าของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) จำนวน 26 คน และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม 1 เดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบฝึกหัด และแบบทดสอบใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 4 กลุ่มงานหลัก ได้แก่ 1) การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน 2) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาออก 3) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาเข้า 4) ระบบการจัดการ เอกสาร ครอบคลุม หัวเรื่องการฝึกอบรม 34 หัวเรื่อง ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก จากการนำไปใช้งานพบว่า ประสิทธิภาพของหลักสูตรมีค่าเท่ากับร้อยละ 87.17/86.59 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ความเชื่อมั่นของแบบฝึกหัด และแบบทดสอบ เท่ากับ 0.754 และ 0.804 ผลประเมินความพึงพอใจของการฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสมมากที่สุด

การติดตามผลการฝึกอบรม ภายหลังจากปฏิบัติงาน 1 เดือน พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชา มีความเห็นว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมในทุกกลุ่มงาน ในระดับมาก และสามารถนำความรู้มาพัฒนางาน ได้ สอดคล้องกับอาชีพ และทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในด้านทักษะการสื่อสารกับผู้โดยสาร และมีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งควรมีการอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม เพิ่มเติมก่อนออกไปปฏิบัติงานจริง และให้มีการฝึกอบรมซ้ำเป็นระยะ ๆ รวมทั้งการอบรมเพื่อการเป็นหัวหน้างานพนักงานต้อนรับภาคพื้น

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

MANASAK PHAMONMAREERUT : THE DEVELOPMENT TRAINING FOR  
PASSENGER SERVICE AGENT

THESIS ADVISOR : KANOK SARSITTHITHUM, Tech. Ed. D., 179 PP

The purpose of this research was to develop and determine the efficiency of the training course for passenger service agents as well as the follow-up of working performance after they had passed the developed training course. The sample group was twenty-six newly-employed passenger service agents from Bangkok Flight Services (BFS) Company whose working performance was monitored for one month after finishing the training course. The statistics used in this research were percentage, means, standard deviation and reliability of the tests exercises by using Cronbach’s Apha Coefficient method.

The developed training course consisted of four main tasks; 1) Preparation before working 2) Providing service for departing passengers 3) Providing service for arriving passengers and 4) Document management. The developed training course was made up of 34 topics. The evaluation of the training course indicated that the appropriateness was at much level. The efficiency of the curriculum was equal to 87.17/86.57 percent which was higher than the expected value. The reliabilities of the tests and exercises were 0.754 and 0.804. The evaluation of participants’ satisfaction was at the most appropriate level.

After monitoring the work performance for a month, the participants and their supervisors concluded that the training course was appropriate for every task at the much level. In addition, they could adapt the knowledge trained to improve the quality of their work performance. Besides, they suggested adding the topics of communication for real situation and the moral and ethics in the training course. The training course should be scheduled frequently and there should be a training course for becoming the head of passenger service agents.

Aviation Management	Student’s Signature	_____
Academic Year 2015	Advisor’s Signature	_____
	Co-Advisor’s Signature	_____

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุคคล และกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ อย่างดียิ่ง ทั้งในด้านวิชาการ และด้านการดำเนินงานวิจัย อาทิ อ. ดร.กนก สารสิทธิธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่มีความอดทนและทุ่มเทให้กำลังใจ และคำปรึกษาอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย อ. รศ. ดร. ไพโรจน์ สติรยากร และ อ. ดร. อารีรัตน์ เส้นสด อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อ. พล.อ.ต.หญิง ดร. จิราภรณ์ ศรีศิลป์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาด้านวิชาการ ผู้ชำนาญการของ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเว็ลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) ประชากรในงานวิจัย พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแรกเข้าที่ผ่านการฝึกอบรมรุ่นเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 เพื่อนร่วมงานและเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรการจัดการ มหาวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน รุ่นที่ 2 (MM-AVM 2) ที่ให้กำลังใจและให้คำปรึกษามาโดยตลอด

ท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การเลี้ยงดูอบรมและส่งเสริมการศึกษาเป็นอย่างดีตลอดมาในอดีต จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในชีวิตตลอดมา

มานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฐ
<b>บทที่</b>	
<b>1. บทนำ</b>	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	5
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร	5
1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 คำอธิบายศัพท์	6
<b>2. ปรัชญาบรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	8
2.1 แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม	8
2.1.1 ความหมายของหลักสูตร	8
2.1.2 ความสำคัญของหลักสูตร	10
2.1.3 องค์ประกอบของหลักสูตร	13
2.1.4 การพัฒนาหลักสูตร	16
2.1.5 ประสิทธิภาพหลักสูตรการฝึกอบรม	21
2.2 แนวคิดกระบวนการฝึกอบรม	23



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม	23
2.2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	26
2.2.3 ประเภทของการฝึกอบรม	29
2.2.4 วิธีการฝึกอบรม	33
2.2.5 กระบวนการจัดการฝึกอบรม	37
2.2.6 ประโยชน์ของการฝึกอบรม	44
2.3 การฝึกอบรมฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือ แรงงาน พ.ศ. 2545	48
2.4 แนวคิดการฝึกอบรมพนักงานใหม่แก่องค์กรก่อนการปฏิบัติงาน	50
2.5 แนวคิดการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	53
2.5.1 ความหมายของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	53
2.5.2 หน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	54
2.5.3 คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	54
2.5.4 แนวคิดด้านการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของ บริษัทผู้ให้บริการด้านภาคพื้นในประเทศไทย ณ สนามบิน สุวรรณภูมิ	55
2.5.5 แนวคิดด้านการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินระดับ สากล การฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดย IATA (Passenger Ground Services by Aviation Training Program IATA)	57
2.5.6 การฝึกอบรมด้วยตนเองผ่านเครือข่ายออนไลน์ ITC Online Training (www.itconlinetraining.com)	63
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	68
<b>3. วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>80</b>
3.1 การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย	80
3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	80
3.2 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย	81
3.3 การกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินการวิจัย	82

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	83
3.4.1 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	83
3.4.2 การสร้างแบบประเมิน	85
3.4.3 การหาคุณภาพหลักสูตรการฝึกอบรม	88
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	91
3.5.1 การนำหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไปใช้อบรมจริง	91
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	93
3.6.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)	93
3.6.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)	93
3.6.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	94
3.6.4 การหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม	94
3.6.5 การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง	94
3.6.6 การหาค่าความเชื่อมั่นใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Procedure)	94
<b>4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>96</b>
4.1 การรายงานผลการวิจัย	96
4.1.1 ประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	97
4.1.2 การประเมินผลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม	97
4.1.3 การติดตามผลการปฏิบัติงาน	99
4.1.4 ข้อเสนอแนะ	105
<b>5. บทสรุปและอภิปรายผล</b>	<b>108</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	108
5.1.1 การประเมินผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพหลักสูตรการฝึกอบรม	109
5.1.2 การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	109
5.1.3 การติดตามผลการปฏิบัติงาน	109

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	110
5.2.1 ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	110
5.2.2 การดำเนินการฝึกอบรม	112
5.2.3 การติดตามผลการปฏิบัติงาน	114
5.3 ข้อเสนอแนะ	115
5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป	115
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	117
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	117
5.4.1 ข้อจำกัดด้านประชากร	117
5.4.2 ข้อจำกัดด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	117
5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย	117
5.5.1 ชุดฝึกอบรมสามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกสนามบิน	117
5.5.2 เป็นแหล่งความรู้สำหรับผู้สนใจในงานบริการภาคพื้นดิน	118
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	126
ภาคผนวก ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือ	127
ภาคผนวก ข แบบประเมินต่าง ๆ ในการดำเนินการวิจัย	134
ภาคผนวก ค ตารางรายละเอียดการวิเคราะห์หลักสูตร	152
ภาคผนวก ง ตารางการฝึกอบรม ตัวอย่างสื่อการสอน	170
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	179

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบฝึกหัด แบบทดสอบ (Tryout)	89
3.2 การหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Tryout)	90
4.1 ประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	97
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของหลักสูตรฝึกอบรม	97
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและการปฏิบัติงานจริง	99
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินและการปฏิบัติงานจริง	102
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	106
4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชา	106

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 รูปแบบการเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเว็ลคัมไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS)	57
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	81
3.2 กรอบแนวทางในการดำเนินการวิจัย	82
3.3 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	83
3.4 การหาคุณภาพหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	88
3.5 การนำหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไปใช้อบรมจริง	91



## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

APD	Advance Passenger Data
APIS	Advance Passenger Information System
APD	Advance Passenger Data
APP	Advance Passenger Processing
BLND	Blind Passenger
CSR	Computer Reservation System
DCA	Department of Civil Aviation Thailand
DEPA/DEPU	Deportee Accompanied / Deportee Unaccompanied
CIP	Commercial Important Person
CUPPS	Common Use Passenger Processing Systems
CUSS	Common Use Self Service
CUTE	Common Use Terminal Equipment
ET	Electronic Ticket
FIM	Flight Interruption Manifest
FSC	Full Service Carrier
GSE	Ground Support Equipment
IATA	International Air Transport Association
ICAO	International Civil Aviation Organization
INAD	Inadmissible Passenger
ISAGO	IATA Safety Audit for Ground Operations
LCC	Low Cost Carrier
LDM	Load Distribution Message
MAAS	Meet and Assist
MCO	Miscellaneous Charge Order
MVT	Movement Message

## คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ (ต่อ)

PGSA	Passenger Ground Service Agent
PIL	Passenger Information List
PNL	Passenger Name List
PNR	Passenger Name Record
PSM	Passenger Service Message
PTM	Passenger Transfer Message
SOM	Seat Occupied Message
STCR	Stretcher Case
SSR	Special Service Request
TIMATIC	Traveler Information Manual Automatic
UMNR	Unaccompanied Minor
VVIP/VIP	Very Very Important Person / Very Important Person
WCHC/WCHR/WCHS	Wheelchair Cabin / Ramp / Step
YP	Young Passenger

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ การแข่งขัน และพัฒนาในปัจจุบัน มีการสร้างความร่วมมือเชื่อมโยงด้านการคมนาคมขนส่ง และระบบโลจิสติกส์ในภูมิภาคต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพได้ มาตรฐานสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีระบบการขนส่งทางอากาศในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งเป็นที่นิยม และต้องการใช้บริการมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลของความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย

ประกอบกับ องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization; UNWTO) ได้พยากรณ์ว่าเมื่อถึงปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวน 1,600 ล้านคน โดยภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียง และแปซิฟิก และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นจุดหมายการท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่มีผู้นิยมเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ การท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ดังนั้น การคมนาคมทางอากาศ จึงเป็นอุตสาหกรรม หลักที่แสดงถึงศักยภาพเศรษฐกิจของชาติหลายมิติเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งทางตรง และทางอ้อม

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในภูมิภาคอาเซียนที่มีความเติบโตอย่างรวดเร็วในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และในปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีการบิน และการขยายตัวของความต้องการรับบริการด้านคมนาคม บัณฑิตจึงกล่าวส่งผลให้ การท่องเที่ยวซึ่งเป็นรายได้หลักของไทยสร้างรายได้สูงถึง 2.23 ล้านล้านบาทในปี พ.ศ. 2558 (Thansettakij, www, 2016) ประเด็นที่ชัดเจนคือปัจจัยการขยายตัวทางตลาดการท่องเที่ยวส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการบินขยายตัวตามไปด้วย การเติบโตในอุตสาหกรรมการบินของไทยอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิด ความต้องการบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ดี ประเทศไทยยังขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ทางการบินอีกเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอาชีพที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง เช่น นักบิน ช่างอากาศยาน วิศวกรด้านการบิน ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ ที่ยังผลิตได้จำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการของสายการบินต่าง ๆ (น.ต. ดร. วัฒนา มานนท์ รองผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน, Thairat, www, 2016)

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Passenger Service Agent; PSA) เป็นอาชีพหนึ่งในอุตสาหกรรมการบินที่มีความสำคัญ เนื่องจากต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร โดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวก



สะดวก และดำเนินการลงทะเบียนผู้โดยสาร ( Check-in) การตรวจหรือลงทะเบียนสัมภาระของผู้โดยสาร ( Baggage Acceptance) รวมถึงการจัดเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพิธีการบิน ( Flight Documentation) กระทั่งอากาศยานของสายการบิน สามารถเข้า และออกจากราชาอาณาจักรไทยได้สมบูรณ์ และในปัจจุบัน บุคลากรในตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินยังขาดแคลนเป็นจำนวนมาก เนื่องจากยังไม่เป็นที่รู้จัก ประกอบกับมีการขยายตัวของสายการบินเป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ตาม การประกอบธุรกิจสายการบิน สายการบินที่นำผู้โดยสารเข้า และออก ราชอาณาจักรไทยจำเป็นต้องมีพนักงานสายการบิน ( Airline Staff) หรือตัวแทนผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่เสมือนพนักงานสายการบิน ( Ground Handling) ที่ทำหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ทั้งนี้ สายการบินสามารถดำเนินการปฏิบัติงานในเขตท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีรูปแบบดังต่อไปนี้

- 1) สายการบินดำเนินการปฏิบัติงานเอง (Self-Handling)
- 2) สายการบินดำเนินการปฏิบัติงานโดยผ่านตัวแทน (Ground Handling Agent)

ทั้งนี้ ผู้ประกอบการ สายการบินสามารถเลือกใช้วิธีการปฏิบัติการแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมหรือตามนโยบายของสายการบินเหล่านั้นหรือปัจจัยบริบทแวดล้อมอื่น เช่น ปริมาณ และความถี่ของจำนวนเที่ยวบิน ส่งผลให้สายการบินบางสายเลือกที่จะปฏิบัติการด้วยตัวเอง หรือเลือกที่จะปฏิบัติการโดยผ่านตัวแทน (Ground Handling Agent) ซึ่งในทางปฏิบัติ การปฏิบัติการด้วยตัวเอง (Self-Handling) มีภาระต้นทุนที่สายการบินต้องแบกรับสูงมาก เพราะสายการบินต้องจ้างพนักงานโดยตรง ซึ่งต้องให้ การฝึกอบรม และการบริหารจัดการพนักงานของสายการบินเอง รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ดังนั้น บางสายการบินจึงเลือกที่จะใช้บริการปฏิบัติการโดยผ่านตัวแทน ( Ground Handling Agent) เพราะสามารถลดภาระต้นทุนคงที่ ( Fixed Cost) จากการว่าจ้างพนักงานของสายการบินโดยตรง บริษัท ที่ให้บริการภาคพื้นดิน ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการให้สายการบิน ไม่ว่าจะ เป็นสายการบินที่มีตัวแทนในประเทศไทยหรือสายการบินที่ไม่มีตัวแทนในประเทศไทย โดยบริษัท ที่ให้บริการภาคพื้นดินสามารถตอบสนองความต้องการต่อสายการบินลูกค้า สายการบินต่าง ๆ สามารถเลือกใช้งานบริการเพียงบางส่วน หรือ เลือกใช้บริการทั้งหมดแบบเต็มรูปแบบ (Full Handling Service) จากบริษัทที่ให้บริการภาคพื้นดิน ในปัจจุบันบริษัทที่ให้บริการภาคพื้นดินให้แก่สายการบินต่าง ๆ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มี ดังนี้

- 1) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (Thai Airways International Public Company Limited)
- 2) บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ( Bangkok Flight Services; BFS)
- 3) บริษัท ลูฟฮันซ่า เซอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด (Lufthansa Services Thailand)

สำหรับบริษัทที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full Service Handling) คือ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด กล่าวคือ ทั้งสองบริษัทสามารถให้บริการสายการบินลูกค้าทั้งด้านการโดยสาร (Passenger Service Delivery) และด้านงานบริการภาคพื้นรถอุปกรณ์สนับสนุนข้างเครื่องบิน (Ramp Operation and Ground Support Equipment) สำหรับ ในส่วนของบริษัท ลูฟฮันซ่า เซอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถให้บริการเฉพาะด้านงานบริการผู้โดยสารเท่านั้น บริษัท ลูฟฮันซ่า เซอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่สามารถให้บริการด้านรถอุปกรณ์ภาคพื้นดินได้

ด้วยข้อมูลดังกล่าว ผู้ประกอบการจึงสามารถเลือกใช้บริการจากบริษัทที่ให้บริการภาคพื้นดินข้างต้นตามความเหมาะสม ซึ่งมีปัจจัยด้านราคา คุณภาพ ชื่อเสียงของบริษัทที่ให้บริการ ด้านภาคพื้นและสัญญากรรมของสายการบินแต่ละสายการบิน ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นข้อเสนอ ประชาสัมพันธ์ ให้สายการบินแต่ละสายการบินเข้ามาใช้งานบริการภาคพื้นดินของตน เพื่อตอบสนองนโยบายของสายการบินลูกค้า บริษัทที่ให้บริการภาคพื้นดินแต่ละแห่งต่างมีหลักการในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์แต่ละองค์กรเอง (Human Resource Management; HRM) ซึ่งในแต่ละองค์กรอาจใช้ทฤษฎีการบริหารจัดการที่มีรายละเอียดแตกต่างกันออกไป การฝึกอบรมพนักงานใหม่ก่อนการเริ่มทำงานในแต่ละองค์กรเป็นเรื่อง ที่มีความสำคัญ เพราะการพัฒนาศักยภาพของตัวบุคลากรเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาองค์กรเช่นกัน ดังนั้น ในการทำธุรกิจการให้บริการภาคพื้นดิน (Ground Handling Services) บริษัทที่ให้บริการในธุรกิจดังกล่าวจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่แรกเข้าเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานของตนในการให้บริการแก่สายการบินลูกค้า อย่างไรก็ตาม สิ่งที่บริษัทผู้ให้บริการภาคพื้นดินจำเป็นต้องจัดหา และบรรจุลงไปในแผนการบริหารงานในองค์กรนั้นคือ การฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ มีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติกับการทำงานจริง

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พบว่า การฝึกอบรมเพื่อการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินนั้น ยังไม่มีมาตรฐานใดมารองรับการฝึกอบรม สายการบินบางสายการบินมี มาตรฐานเป็นของตนเอง และบังคับให้ใช้ มาตรฐาน ดังกล่าวกับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานให้สายการบินของตนเองด้วย ฉะนั้น บางสายการบินจึงเลือกทำการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินให้แก่บริษัทที่จะ ทำการให้บริการภาคพื้นดินด้วยตนเอง เหตุผลเพื่อการรองรับ และได้มาตรฐานเดียวกัน ในทำนองเดียวกัน เพื่อดึงดูดลูกค้า และลดปัญหาด้านระยะเวลาของการฝึกอบรมพนักงาน บริษัทที่ให้บริการภาคพื้นดิน จึงทำการฝึกอบรม และสร้างมาตรฐานให้แก่บุคลากรในองค์กรของตนเอง อาทิ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) โดยการฝึกอบรมในภาพรวมประกอบด้วยเนื้อหารายละเอียด การปฏิบัติงาน ซึ่งต้องมีความรู้พื้นฐานด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องบิน และมี

ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ต้องมีความเชี่ยวชาญ และทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความรู้ด้านภูมิศาสตร์ และสภาพสังคม และวัฒนธรรมของผู้โดยสารที่มาจากความหลากหลายทางเชื้อชาติ และภาษาที่แตกต่างกัน ความรู้ เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศ หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมิได้ผ่านการฝึกอบรมมาก่อน หรือขาดความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดความเสียหาย ในด้านต่าง ๆ รวมถึงชื่อเสียงของสายการบิน

ประการสำคัญ ประเด็นที่น่าสังเกตคือ การฝึกอบรม นิยาม โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ICAO (International Civil Aviation Organization) มิได้กล่าวถึงข้อกำหนดด้าน ใบประกอบวิชาชีพ (License) และการฝึกอบรมของที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เช่นเดียวกับ สมาพันธ์ขนส่งทางอากาศ IATA (International Air Transport Association) ตามหลักการ ของ IATA มีการกล่าวอ้างถึงในส่วนของ IGOM (IATA-Ground Operations Manual) ซึ่งมุ่งเน้นเนื้อหาที่เกี่ยวกับความมั่นคง และปลอดภัย (Safety and Security) เป็นหลัก รวมถึง AHM (Airport Handling Manual) IATA ที่กล่าวถึงหลักความปลอดภัยต่อเครื่องบิน แต่ไม่ได้กล่าวถึงข้อบังคับการฝึกอบรมที่จำเป็นต่อการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

จากเหตุผลประการสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีเจตนารมณ์ ทำการศึกษา การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยมุ่งหวังประโยชน์สำหรับ นำไปเป็นแนวทางอย่าง เป็นรูปธรรมในการใช้ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และสำหรับระดับหัวหน้างานนำไปพัฒนาบุคลากรสายงานที่เกี่ยวข้องของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการภาคพื้นดินของไทยให้มีศักยภาพ สามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียน และสากลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษา วิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ไว้เพื่อเป็นขอบเขตในการดำเนินการตามกระบวนการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
- 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
- 3) เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถกำหนดสมมติฐานได้ ดังต่อไปนี้

- 1) หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสามารถนำไปใช้ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
- 2) ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ โดยผ่านการประเมินของผู้บังคับบัญชาในระดับมากขึ้นไป

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) การวิจัย ครั้ง นี้ มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ทั่วไปสำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประเภทแรกเข้า ซึ่งไม่เคยมีความรู้พื้นฐานมาก่อน
- 2) หลักสูตรที่ ดำเนินการ พัฒนา จะใช้เวลาในการฝึกอบรมจำนวน 32 ชั่วโมงตามข้อกำหนดของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด ( Bangkok Flight Services; BFS) โดยดำเนินการฝึกอบรมวันละ 8 ชั่วโมง
- 3) การฝึกอบรมจะเน้นการฝึกอบรมภาคทฤษฎีในห้องเรียน

**1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร** พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประเภทการฝึกอบรมแรกเข้า (Passenger Service Agent; PSA) พนักงานติดตามสัมภาระผู้โดยสารประเภทการฝึกอบรมแรกเข้า (Baggage Service Agent; BSA) พนักงานต้อนรับผู้โดยสารบุคคลสำคัญประเภทการฝึกอบรมแรกเข้า (Premium and Lounge Service Agent) ของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) ในช่วงระยะเวลาเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

**1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา** เริ่มศึกษา ทดสอบ ทดลอง แผนการดำเนินงานตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย มีดังต่อไปนี้

- 1 ) ได้หลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สำหรับนำไป ปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และทันสมัยอย่างเป็นรูปธรรม

- 2) บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเว็ลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องได้แนวทางในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 3) ได้แนวทางสำหรับหัวหน้างานเพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรในสายงานที่เกี่ยวข้อง

## 1.6 คำอธิบายศัพท์

- 1) **การพัฒนาหลักสูตร** หมายถึง การดำเนินการสร้างหลักสูตร โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการ กำหนดเนื้อหา ประเมินความสอดคล้ององค์ประกอบของหลักสูตร ออกแบบองค์ประกอบของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
- 2) **องค์ประกอบของหลักสูตร** หมายถึง เนื้อหา วิธีการสอน สื่อการสอน และการประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
- 3) **การติดตามผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง การสอบถามผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแล้วกลับไปปฏิบัติงานจริงเป็นเวลา 1 เดือน
- 4) **หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน** หมายถึง การฝึกอบรมพนักงานที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง พนักงานบริการภาคพื้นดิน ( Passenger Service Agent; PSA) พนักงานติดตามสัมภาระผู้โดยสาร ( Baggage Service Agent; BSA) พนักงานต้อนรับผู้โดยสารบุคคลสำคัญ (Premium Meet and Greet Service Agent) โดยมีเนื้อหาสำคัญในแนวทางการปฏิบัติงานเป็นหลัก วิธีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง อาทิ ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้โดยสารหรือเช็คอิน ( Check-In Procedure) การตรวจเอกสารการเดินทาง วีซ่า และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของผู้โดยสาร (Document and Visas Regulation Verification) การออกป้ายติดสัมภาระ (Baggage Tag Issuance) การรับเครื่องขาเข้า (Arrival Flight Handling) การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Boarding Process) วิธีการปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ขอความช่วยเหลือในกรณีพิเศษ เป็นต้น
- 5) **ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม** หมายถึง ผลการนำหลักสูตรไปใช้ซึ่งทำการวัดผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ด้วยการกำหนดเกณฑ์การวัดผลคะแนนที่ 80/80 โดย 80 แรก หมายถึง ผลคะแนนจากการทำแบบฝึกหัด และ 80 หลัง หมายถึง คะแนนจากการทำแบบทดสอบ
- 6) **พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ( Passenger Service Agent; PSA)** หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร ทำหน้าที่ลงทะเบียน ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร การลงทะเบียน และชั่งน้ำหนักสัมภาระผู้โดยสาร การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง รวมถึงการรับเครื่องบินขาเข้า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทำหน้าที่ส่งเอกสารต่อหน่วยงานทางราชการตำรวจตรวจคนเข้าออกเมือง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทำหน้าที่ติดต่อประสานงาน

กับหน่วยงานอื่น เช่น การทำอากาศยาน หรือ ดำรวจตรวจคนเข้า-ออกเมือง เป็นต้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอาจได้รับการว่าจ้างโดยตรงจากสายการบินหรือปฏิบัติหน้าที่เสมือนตัวแทนสายการบินจากบริษัทรับปฏิบัติการแทนสายการบิน

7) พนักงานติดตามสัมภาระ ( **Baggage Service Agent; BSA**) หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากสัมภาระสูญหาย ความล่าช้าของสัมภาระ ความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่งลำเลียงสัมภาระ กรณีที่สัมภาระสลับกับผู้โดยสารท่านอื่นหรือรับคำร้องเรียนกรณีสัมภาระแตกหัก สูญหาย และสัมภาระที่ต้องการการซ่อมแซม เป็นต้น

8) พนักงานต้อนรับผู้โดยสารบุคคลสำคัญ ( **Premium and Lounge Service Agent**) หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวก ให้บริการ รับ-ส่ง ผู้โดยสารบุคคลสำคัญของสายการบินหรือผู้โดยสารที่ขึ้นความจำนงเป็นกรณีพิเศษ





## บทที่ 2

### ปรัชญาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ปรัชญาวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม
- 2.2 แนวคิดกระบวนการฝึกอบรม
- 2.3 การฝึกอบรมฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545
- 2.4 แนวคิดการฝึกอบรมพนักงานใหม่แก่องค์กรก่อนการปฏิบัติงาน
- 2.5 แนวคิดการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

นักวิชาการ นักศึกษา และผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้นิยาม และความหมาย รวมถึงแนวคิดต่าง ๆ ของหลักสูตร ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของหลักสูตร

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2554, หน้า 95) ได้กล่าวถึงความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หลักสูตร (Curriculum) มีรากศัพท์จากภาษาละตินว่า “Race Course” หมายถึง เส้นทางที่ใช้วิ่งแข่งขันเนื่องมาจากเป้าหมายของหลักสูตรที่มุ่งหวังให้ผู้เรียนสามารถเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพและประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมแห่งอนาคต และในปัจจุบัน ความหมายของหลักสูตร หมายถึง มวลประสบการณ์ทางการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในรายวิชา กลุ่มวิชา เนื้อหาสาระ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

พิสิฐ เมธาภัทร (2549, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่าหลักสูตร หมายถึง โครงการจัดมวลประสบการณ์ หรือกิจกรรมทั้งหมดเพื่อให้ผู้เรียนได้ผ่านมวล

ประสบการณ์หรือกิจกรรมนั้น ๆ แล้วเกิดการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย ทักษะพิสัย และจิตพิสัยสามารถประกอบอาชีพ และดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

ศักดิ์ศรี ศรีปานะกุล (2543, หน้า 2) หลักสูตร หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เขียนขึ้นอย่างเป็นทางการ หรือผ่านการร่างอย่างเป็นทางการ ประกอบด้วยรายละเอียดของหลักการ จุดหมาย โครงสร้างเนื้อหา กิจกรรม แนวทางหรือวิธีการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน สื่อ การวัดผล และประเมินผล รวมทั้งข้อกำหนดเกี่ยวกับเวลาของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

นิรมล ศตวุฒิ (2543, หน้า 87) หลักสูตร หมายถึง ประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งหมดที่ผู้รับผิดชอบจัดการศึกษาจัดให้แก่ผู้เรียน ซึ่งประสบการณ์การเรียนรู้เหล่านั้นครอบคลุมตั้งแต่ประสบการณ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง อันได้แก่ ประสบการณ์เรียนรู้ที่กำหนดไว้ในจุดหมายของหลักสูตร ประสบการณ์ ในชั้นดำเนินการ อันได้แก่ ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้รับจากเนื้อหาวิชา และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ตลอดจนประสบการณ์การเรียนรู้ที่เป็นผลของการจัดการเรียนการสอนอันได้แก่ ประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับไปแล้ว และจะนำไปใช้ต่อไปโดยสรุปผลที่ได้จากแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการประเมินหลักสูตร

ธำรง บัวศรี (2542, หน้า 7) กล่าวว่า หลักสูตร คือ แผนซึ่งได้ออกแบบจัดทำขึ้นเพื่อแสดงจุดมุ่งหมายการจัดเนื้อหาสาระกิจกรรม และมวลประสบการณ์ในแต่ละโปรแกรมการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนมีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ตามจุดหมายที่ได้กำหนดไว้

ชมพูนัฐ ภูษธร ณ อยู่ชยา (2540, หน้า 3-5) ได้อธิบายความหมายของ “หลักสูตร” ว่ามีความแตกต่างกันไปตั้งแต่ความหมายที่แคบสุดจนถึงกว้างสุด แต่จำแนกความคิดเห็นของนักศึกษาที่ได้ให้นิยามความหมายของหลักสูตร ออกเป็น 2 นิยามใหญ่ ๆ ดังนี้

1) หลักสูตร หมายถึง แผนประสบการณ์การเรียนรู้ นักการศึกษาที่มีความคิดเห็นว่าหลักสูตร หมายถึง แผนประสบการณ์การเรียนนั้น มองหลักสูตรในลักษณะที่เป็นเอกสารหรือโครงการการศึกษาที่สถาบันการศึกษาได้วางแผนไว้ เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาตามแผนหรือโครงการที่กำหนดไว้ หลักสูตรตามความหมายนี้หมายรวมถึง แผนการเรียนหรือรายวิชาต่าง ๆ ที่กำหนดให้เรียนรวมทั้งเนื้อหาวิชาของรายวิชาต่าง ๆ กิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผล ซึ่งได้กำหนดไว้ในแผน ความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มนี้ไม่รวมถึงการนำหลักสูตรไปใช้ หรือการเรียนการสอนที่ปฏิบัติจริง แต่ทั้งแผนประสบการณ์การเรียนกับการสอนที่ปฏิบัติจริงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

2) หลักสูตร หมายถึง ประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียนที่สถาบันการศึกษาจัดให้ซึ่งหมายรวมถึงประสบการณ์การเรียน และการนำหลักสูตรไปใช้



จึงสรุปความหมายของคำว่าหลักสูตรได้ว่า หลักสูตร หมายถึง โครงการจัดมว  
 ประสพการณ์ หรือกิจกรรมทั้งหมด เพื่อให้ผู้เรียนได้ผ่านมวประสพการณ์หรือกิจกรรมนั้น ๆ แล้ว  
 เกิดการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย ทักษะพิสัย และจิตพิสัยสามารถประกอบอาชีพหรืออยู่ในสังคมได้

### 2.1.2 ความสำคัญของหลักสูตร

จากการกล่าวถึง ความหมายของหลักสูตร ข้างต้น กล่าวได้ว่าหลักสูตรมีความสำคัญ  
 อย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษา ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของหลักสูตรไว้ ดังนี้

บุญเลี้ยง ทุมทอง (2553, หน้า 13) กล่าวว่าการจัดการศึกษาจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น  
 ต้องอาศัยหลักสูตรเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ถ้าปราศจากหลักสูตร  
 การจัดการศึกษาจะไม่วันสำเร็จ หลักสูตรจึงเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของการจัดการศึกษา และ  
 ได้สรุปว่าหลักสูตรมีความสำคัญ ดังนี้ คือ

- 1) หลักสูตรเป็นเสมือนเบ้าหลอมพลเมืองให้มีคุณภาพ
- 2) หลักสูตรเป็นมาตรการจัดการศึกษา
- 3) หลักสูตรเป็นโครงการ และแนวทางการให้การศึกษา
- 4) ในระดับโรงเรียนหลักสูตรจะให้แนวปฏิบัติแก่ครู
- 5) หลักสูตรเป็นแนวทางในการจัดประสพการณ์ว่า ผู้เรียน และสังคมได้รับ  
 สิ่งใดบ้างที่เป็นประโยชน์แก่เด็กโดยตรง
- 6) หลักสูตรเป็นแนวทางในการส่งเสริมความเจริญอกงาม และพัฒนาเด็ก  
 ตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา
- 7) หลักสูตรเป็นเครื่องกำหนดว่า เนื้อหาวิชาอะไรบ้างที่จะช่วยให้เด็กมีชีวิต  
 อยู่ในสังคมได้อย่างราบรื่น เป็นพลเมืองดีของประเทศชาติ และบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ของ  
 สังคม
- 8) หลักสูตรเป็นเครื่องกำหนดว่า วิธีการดำเนินชีวิตของเด็กให้เป็นไปได้ด้วย  
 ความราบรื่นผาสุกอย่างไร
- 9) หลักสูตรย่อมทำนายลักษณะของสังคมว่าจะเป็นอย่างไร
- 10) หลักสูตร ย่อมกำหนดแนวทางความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ  
 ทักษะ และเจตคติของผู้เรียนในอันที่จะร่วมในสังคม และบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชน  
 และบ้านเมือง

ชำระ บัวศรี (2542, หน้า 10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของหลักสูตรไว้โดยสรุปว่า  
 หลักสูตรมีความสำคัญต่อการศึกษาส่วนรวม นั่นคือหลักสูตรเป็นเครื่องมือที่ถ่ายทอดเจตนารมณ์  
 หรือเป้าประสงค์ของการศึกษาของชาติไปแปลงเป็นการกระทำขั้นพื้นฐานในโรงเรียนหรือ

สถานศึกษา ถ้าจะกล่าวว่ หลักสูตรคือหัวใจทางการศึกษาก็คงไม่ผิด เพราะถ้าปราศจากหลักสูตร เสียแล้วการศึกษาก็ย่อมดำเนินไม่ได้ และหลักสูตรยังมีความสำคัญต่อการเรียนการสอน กล่าวคือ ถ้าหากไม่มีหลักสูตร ก็สอนไม่ได้เพราะไม่รู้จะสอนอะไร หรือถ้าจะสอนโดยคิดเอาเองก็จะเกิด ความสับสน โดยที่อาจสอนซ้ำไปซ้ำมา ไม่เรียงลำดับตามที่ควรจะเป็น ผลการเรียนรู้อาจไม่เป็นไป ตามที่คาดไว้ ผู้เรียนเองก็จะมีอาการเบื่อ เพราะไม่ทราบว่สิ่งที่เรียนไปนั้นสามารถนำไป เปรียบเทียบได้กับระดับใด

พงษ์ศักดิ์ ฎุกาบขาว (2540, หน้า 18-19) กล่าวถึงความสำคัญของหลักสูตรไว้ ดังนี้

- 1) หลักสูตรยอมเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของครู
- 2) หลักสูตรยอมเป็นแนวทางในการส่งเสริมความเจริญงอกงาม และ

พัฒนาการของเด็กตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

3) หลักสูตรยอมกำหนดแนวทางในการจัดประสบการณ์ว่เด็กควรได้รับสิ่งใดบ้างที่เป็นประโยชน์แก่เด็กโดยตรง และแก่สังคม

4) หลักสูตรยอมกำหนดว่ เนื้อหาวิชาอะไรบ้างที่จะช่วยให้เด็กมีชีวิตอยู่ในสังคมอย่างราบรื่น เป็นพลเมืองดีของประเทศชาติ และบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม

5) หลักสูตรยอมกำหนดวิธีการดำเนินชีวิตของเด็กให้เป็นไปด้วยความราบรื่น และผาสุก

6) หลักสูตรยอมกำหนดแนวทางความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ ทักษะ และเจตคติในอันที่จะอยู่ร่วมกันในสังคม และบำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชน และประเทศ

อมรา เล็กเริงสินธุ์ (2540, หน้า 20) ได้กล่าวถึงความสำคัญของหลักสูตรสามารถสรุปเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1) หลักสูตรเป็นข้ กำหนดแผนการเรียนการสอน อันเป็นส่วนรวมของประเทศ เพื่อนำไปสู่ความมุ่งหมายตามแผนการศึกษาชาติ

2) หลักสูตรจะกำหนดแนวทางในการส่งเสริมความเจริญงอกงาม และพัฒนาการของเด็กตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

3) หลักสูตรจะกำหนดลักษณะ และรูปร่างของสังคมในอนาคตว่จะเป็นไปในรูปใด

4) หลักสูตรจะกำหนดแนวทางให้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความประพฤติที่จะเป็นประโยชน์ต่อสังคมอันเป็นการพัฒนากำลัง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติที่ได้ผล

อำนาจ บัญช่วย (2533, หน้า 20-21) สรุปได้ ดังนี้

- 1) เป็นเอกสารของทางราชการ หรือเป็นบัญญัติของรัฐบาล เพื่อให้บุคคลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐบาลหรือเอกชน ดังนั้น หลักสูตรจึงเปรียบเสมือน “คำสั่ง” หรือ “ข้อบังคับ” ของทางราชการชนิดหนึ่งนั่นเอง
- 2) เป็นเกณฑ์มาตรฐานทางการศึกษา เพื่อควบคุมการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาระดับต่าง ๆ รวมทั้งเป็นเกณฑ์มาตรฐานอย่างหนึ่งในการที่จะจัดสรรงบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาของรัฐบาลให้แก่โรงเรียน
- 3) เป็นแผนการดำเนินงานของนักบริหารการศึกษาที่จะต้องอำนาจการควบคุมดูแล และติดตามประเมินผลให้เป็นไปตามนโยบายการจัดการศึกษาของรัฐบาล
- 4) เป็นแผนการปฏิบัติงานหรือเครื่องชี้นำทางในการปฏิบัติงานของครู เพราะหลักสูตรจะเสนอแนะจุดมุ่งหมาย การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนการสอนซึ่งครูควรจะต้องปฏิบัติอย่างจริงจัง
- 5) เป็นเครื่องมือของรัฐในอันที่จะพัฒนาคน และพัฒนากำลังคนซึ่งจะเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติตามแผนของรัฐบาล
- 6) เป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญของชาติ เพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน ถ้าประเทศชาติใดมีหลักสูตรที่เหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้คนในประเทศของตนมีคุณภาพ

โดยสรุปหลักสูตรมีความสำคัญเป็นอย่างมากในกระบวนการจัดการเรียนการสอน เพราะหลักสูตรบอกให้ทราบว่า ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายอย่างไร และจะต้องจัดเนื้อหาสาระอย่างไร เครื่องมือวัดผลประเมินผลอย่างไร ดังนั้น หลักสูตรจึงเป็นหัวใจของการจัดการเรียนการสอน และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการจัดการศึกษาเพื่อนำไปสู่ความมุ่งหมาย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และสามารถสรุปได้ว่าหลักสูตรมีความสำคัญ เป็นหัวข้อ ดังนี้

- 1) เป็นเอกสารของทางราชการ เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาได้ปฏิบัติตาม และเข้าใจตรงกัน
- 2) เป็นแผนการปฏิบัติงานของครูในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน
- 3) เป็นมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับต่าง ๆ
- 4) เป็นแนวทางในการส่งเสริมความเจริญงอกงาม และพัฒนาการของผู้เรียนตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา
- 5) เป็นเครื่องกำหนดแนวทางในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียน เพื่อให้ได้รับประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ชุมชน และสังคม

6) เป็นตัวกำหนดลักษณะ และรูปแบบของสังคมในอนาคต และเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

7) เป็นแผนการดำเนินงานของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารงานตามนโยบายของการจัดการศึกษา

### 2.1.3 องค์ประกอบของหลักสูตร

องค์ประกอบของหลักสูตร หมายถึง ส่วนที่ประกอบเข้าด้วยกันเป็นหลักสูตรซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้หลักสูตรนั้นสมบูรณ์เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรียน การสอน การประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร โดยนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของหลักสูตรไว้ ดังนี้

สุเทพ อ่วมเจริญ (2557) สรุปองค์ประกอบของหลักสูตรได้ ดังนี้

1) การวางแผนหลักสูตร (Curriculum planning) เป็นการใช้พื้นฐานแนวคิด การพัฒนาหลักสูตรของไทเลอร์ อย่างแรกต้องทราบจุดมุ่งหมายการศึกษาที่โรงเรียนต้องแสวงหา มีการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่มุ่งเน้นความรู้ ผู้เรียน และสังคมอาจเพิ่มเติมด้านสาขาวิชา และด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เพื่อนำไปวางแผนหลักสูตร

2) การออกแบบหลักสูตร (Curriculum design) การออกแบบหลักสูตร คือ การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ โดยการนำ จุดหมาย และจุดมุ่งหมายของหลักสูตรมาจัดทำกรอบการปฏิบัติ ซึ่งหลักสูตรที่จัดทำขึ้นเพื่อมุ่ง พัฒนาผู้เรียนให้ได้รับการพัฒนาตามกระบวนการของหลักสูตร

3) การจัดหลักสูตร (Curriculum organization) เพื่อนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ โดยต้องพิจารณาว่าตรงตามแผนที่ได้วางไว้หรือไม่ และสอดคล้องกับไทเลอร์ ที่ได้กล่าวไว้ว่า จัดประสบการณ์การเรียนรู้อย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการบริหาร การนิเทศ และการจัดการเรียนรู้

4) การประเมินหลักสูตร (Curriculum evaluation) กระบวนการเก็บรวบรวม ข้อมูลเพื่อนำมาตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของหลักสูตร รวมถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากการใช้หลักสูตรนั้นในอนาคต

บุญชม ศรีสะอาด (2545) กล่าวว่า หลักสูตรมีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 องค์ประกอบ คือ จุดประสงค์ สารความรู้ประสบการณ์ กระบวนการเรียนการสอน และการประเมินผล

รุจิรี ภู่อาระ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของหลักสูตร คือ ส่วนที่อยู่ภายใน และประกอบเข้ากันเป็นหลักสูตร เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ความหมายของหลักสูตรสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน การประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรไปด้วย

สุมิตร คุณานุกร ( 2543) ได้ให้ความเห็นว่า องค์ประกอบของหลักสูตรมีอยู่ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ความมุ่งหมาย (Objectives)
- 2) เนื้อหา (Content)
- 3) การนำหลักสูตรไปใช้ (Curriculum implementation)
- 4) การประเมินผล (Evaluation)

ชำระ บัวศรี (2542, หน้า 7) กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญของหลักสูตรว่ามีดังต่อไปนี้

- 1) เป้าประสงค์และนโยบายการศึกษา ( Education goals and policies) หมายถึง สิ่งที่รัฐต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติในเรื่องที่เกี่ยวกับการศึกษา
- 2) จุดหมายของหลักสูตร (Curriculum aims) หมายถึง ผลส่วนรวมที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียน หลังจากเรียนจบหลักสูตรไปแล้ว
- 3) รูปแบบ และโครงสร้างหลักสูตร ( Types and structures) หมายถึง ลักษณะ และแผนผังที่แสดงการแจกแจงวิชาหรือกลุ่มวิชาหรือกลุ่มประสบการณ์
- 4) จุดประสงค์ของวิชา (Subject objectives) หมายถึง ผลที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนหลังจากที่ได้เรียนวิชานั้น ไปแล้ว
- 5) เนื้อหา (Content) หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ทักษะและความสามารถที่ต้องการให้มีส่วนร่วมทั้งประสบการณ์ที่ต้องการให้ได้รับ
- 6) จุดประสงค์ของการเรียนรู้ ( Instructional objectives) หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ได้มีทักษะ และความสามารถ หลังจากที่ได้เรียนรู้เนื้อหาที่กำหนดไว้
- 7) ยุทธศาสตร์การเรียนการสอน ( Instructional strategies) หมายถึง วิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสม และมีหลักเกณฑ์ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดประสงค์ของการเรียนรู้
- 8) การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การประเมินผลการเรียนรู้เพื่อใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน และหลักสูตร
- 9) วัสดุหลักสูตร และสื่อการเรียนการสอน ( Curriculum materials and instructional media) หมายถึง เอกสารสิ่งพิมพ์ แผ่นฟิล์ม แถบวี ดีทัศน์ ฯลฯ และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา เทคโนโลยีการศึกษา และอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพ และประสิทธิภาพการเรียนการสอน

ไทเลอร์ (Tyler, 1950) กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักสูตร ดังนี้

- 1) จุดมุ่งหมาย (Education purpose) ที่ต้องการให้ผู้เรียนเกิดผล

- 2) ประสบการณ์ (Education experience) ที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อให้จุดมุ่งหมายบรรลุผล
- 3) วิธีการจัดประสบการณ์ (Organization of education experience) เพื่อให้การสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) การประเมินผล (Determination of what to evaluate) เพื่อตรวจสอบจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

โบแชมป์ (Beauchamp, 1975, p. 107) ได้กำหนดองค์ประกอบของหลักสูตรไว้

#### 4 ประการ

- 1) เนื้อหา
- 2) จุดมุ่งหมาย
- 3) การนำหลักสูตรไปใช้
- 4) การประเมินผล

ฮิวดา ทาบ (Hilda Taba, 1991, p. 422) กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักสูตร ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ทั่วไป และวัตถุประสงค์เฉพาะ
- 2) เนื้อหา และจำนวนชั่วโมงสอนแต่ละวิชา
- 3) วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
- 4) วิธีการประเมินผล

จากที่นักวิชาการได้ให้ทัศนอนค์ประกอบของหลักสูตร สรุปได้ว่า องค์ประกอบของหลักสูตร ประกอบด้วย จุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ การนำไปใช้ และการประเมินผล ซึ่งองค์ประกอบหลักของหลักสูตรจะประกอบไปด้วย 4 ประการที่สำคัญ โดยทั้ง 4 ประการนั้นต่างมีความสัมพันธ์ต่อกัน ดังนี้

- 1) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร ( Objective) เพื่อสร้างแนวทางในการจัดการศึกษาว่าหลักสูตรนั้น ๆ มุ่งให้ผู้เรียนเป็นไปในลักษณะใดบ้าง เช่น ผู้เรียนสามารถอ่านออกเขียนได้ หลังจากจบการศึกษาระดับนั้น ๆ แล้ว เป็นต้น
- 2) เนื้อหา (Content) เป็นเนื้อหาสาระที่กำหนดไว้ โดยจะต้องครอบคลุมถึงทั้งด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมต่าง ๆ ด้วย เพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาที่วางไว้
- 3) การนำหลักสูตรไปใช้ (Curriculum implementation) กิจกรรมการจัดการเรียนการสอนซึ่งครูผู้สอนจะมีบทบาทมากที่สุดสำหรับองค์ประกอบนี้ โดยถือว่าการสอนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการนำเนื้อหาในหลักสูตรนั้น ๆ ไปใช้



4) การประเมินผล (Evaluation) เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นว่าหลักสูตรนั้น ๆ บรรลุจุดมุ่งหมายหรือไม่ แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรต่อไป

#### 2.1.4 การพัฒนาหลักสูตร

ความหมายของการพัฒนาหลักสูตรได้มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

ชวลิต ชูกำแหง (2551, หน้า 50) การพัฒนาหลักสูตรก็คือการออกแบบหลักสูตรซึ่งหมายถึง ลักษณะของกระบวนการในการเลือกองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งเทคนิค และวิธีการทั้งหมดในการจัดทำหลักสูตร และการจัดเนื้อหาสาระ และประมวลประสบการณ์ในหลักสูตรที่จัดขึ้น

นิคม ชมพูลง (2545, หน้า 53) ได้สรุปแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรระดับท้องถิ่นไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

- 1 ) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรที่มนุษย์สร้างขึ้น ทรัพยากรมนุษย์ สภาพความต้องการของท้องถิ่น สภาพจัดการศึกษา และสภาพความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชน
- 2 ) การสร้างหลักสูตรฉบับร่าง ได้แก่ คำชี้แจง เหตุผลความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรหลักของหลักสูตร โครงสร้างเนื้อหา อัตราเวลาเรียน แนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน การวัดประเมินผล คำอธิบายรายวิชา ตารางวิเคราะห์หลักสูตร จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม รายละเอียดของเนื้อหาของแต่ละหน่วยโดยละเอียด พร้อมภาพประกอบทุกขั้นตอน และบรรณานุกรมซึ่งจะต้องปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องที่จะพัฒนาอย่างจริงจังแล้วจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม
- 3 ) การตรวจสอบหลักสูตรฉบับร่าง เป็นการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรและวัสดุหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำผลมาปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำหลักสูตรไปทดลองใช้ โดยจะต้องมีการกำหนดเป็นแผนอย่างมีขั้นตอน และเป็นระบบ มีการประชุมพิจารณาร่วมกันหรือให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ของหลักสูตร เช่น จุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน คาบเวลาเรียน วิธีการวัด และประเมินผล มีความสอดคล้องกันหรือไม่ อย่างไร
- 4 ) การนำหลักสูตรไปทดลองใช้ มีการขออนุมัติหลักสูตร จัดทำตารางแผนการใช้หลักสูตรประชาสัมพันธ์หลักสูตร เตรียมความพร้อมของบุคลากร งบประมาณ วัสดุหลักสูตร โดยการใช้หลักสูตร อาจเป็นการสอนเองหรือให้คนอื่นสอนแทน และจะต้องมีการจัดทำคู่มือการใช้หลักสูตร โดยระบุขั้นตอนต่าง ๆ อย่างละเอียด

5 ) การประเมินผลการนำหลักสูตรไปทดลองใช้ มีการวางแผนการประเมิน ประเมินย่อย ประเมินรวบยอด ประเมินการสอนของผู้สอน ประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน

6 ) การปรับปรุงแก้ไข เพื่อปรับแก้หลักสูตร ได้แก่ แผนการสอน สื่อ และ เครื่องมือวัดผลประเมินผลให้สมบูรณ์ และมีคุณภาพ

มณฑิชา ชนะสิทธิ์ (2539, หน้า 19) ได้กล่าวว่าการพัฒนาหลักสูตรแบ่งได้เป็น 4 ระดับ คือ

1 ) การพัฒนาหลักสูตรระดับชาติ เป็นการจัดทำหลักสูตรแบ่งบทในลักษณะ กว้าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานระดับล่างนำไปปรับใช้ได้

2 ) การพัฒนาหลักสูตรระดับท้องถิ่น เป็นการพัฒนาหลักสูตรโดยเขต การศึกษา นำหลักสูตรระดับชาติมาปรับ หรือขยายให้มีความสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่นในเขต การศึกษานั้น

3 ) การพัฒนาหลักสูตรระดับโรงเรียน เป็นการพัฒนาหลักสูตรโดยการนำ หลักสูตรระดับชาติระดับท้องถิ่นมาปรับหรือขยายให้มีความสอดคล้องกับสภาพการจัดการศึกษา ของโรงเรียน

4 ) การพัฒนาหลักสูตรระดับห้องเรียน เป็นการพัฒนาหลักสูตรโดยการนำ หลักสูตรระดับโรงเรียนมาปรับหรือขยายให้มีความละเอียด เหมาะสมกับหลักสูตรท้องถิ่น  
สงัด อุทรานันท์ (2532, หน้า 30) ได้กล่าวถึงความหมายของการพัฒนา หลักสูตรว่า “ การพัฒนา ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Development” มีความหมายอยู่ 2 ลักษณะ คือ

- 1) การทำให้ดีขึ้นหรือทำให้สมบูรณ์ขึ้น
- 2) การทำให้เกิดขึ้น

นอกจากนี้ สงัด อุทรานันท์ (2532) มีความเห็นว่าการพัฒนาหลักสูตรมีความ ครอบคลุมถึงการร่างหลักสูตรขึ้นมาใหม่ และการปรับปรุงหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นด้วย การใช้ หลักสูตร และการประเมินหลักสูตรนั้น เป็นกระบวนการอันหนึ่งของการพัฒนาหลักสูตร โดยได้ จัดลำดับขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตรไว้ ดังนี้ คือ

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- 2) การกำหนดจุดมุ่งหมาย
- 3) การคัดเลือก และจัดเนื้อหาสาระ
- 4) การกำหนดมาตรการวัด และการประเมินผล
- 5) การนำหลักสูตรไปใช้
- 6) การประเมินผลการใช้หลักสูตร
- 7) การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร



สังค อุทรานันท์ (2532) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรโดยยึดหลักการพัฒนาหลักสูตรทั้งระบบ โดยกระบวนการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าว มีสาระสำคัญโดยสรุป ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน คือ ข้อมูลทางด้านความต้องการ ความจำเป็น และปัญหาทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการปกครอง ตลอดจนนโยบายทางการศึกษาของรัฐ ข้อมูลทางด้านจิตวิทยา ปรัชญาการศึกษา ความต้องการของผู้เรียน ตลอดจนวิเคราะห์หลักสูตรเดิม เพื่อพิจารณาข้อบกพร่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข

2) การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร คณะกรรมการดำเนินงานจะต้องร่วมกันพิจารณากำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐาน โดยจุดมุ่งหมายของหลักสูตรจะระบุคุณสมบัติของผู้ที่จบหลักสูตรนั้น ๆ มุ่งพัฒนาผู้เรียนทั้ง 3 ด้าน คือ พุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย โดยกำหนดทั้งจุดมุ่งหมายทั่วไป และจุดมุ่งหมายเฉพาะ แต่ละรายวิชา ซึ่งจะเน้นการปฏิบัติมากขึ้น โดยคำนึงถึงพัฒนาการทางร่างกาย และจิตใจ ตลอดจนปลูกฝังนิสัยที่ดีงาม เพื่อให้เป็นพลเมืองดี

3) การกำหนดเนื้อหา และประสบการณ์การเรียนรู้ หลังจากได้กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรแล้ว ก็ถึงขั้นการเลือกสาระความรู้ต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาผู้เรียนให้ เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ เพื่อความสมบูรณ์ให้ได้วิชาความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม กระบวนการขั้นนี้ จึงครอบคลุมถึงการคัดเลือกเนื้อหาวิชาแล้วพิจารณาจัดลำดับเนื้อหาเหล่านั้นว่า เนื้อหาสาระใดควรเป็นพื้นฐานของเนื้อหาใดบ้าง ควรให้เรียนอะไรก่อนอะไรหลัง แล้วแก้ไข เนื้อหาที่ถูกต้องสมบูรณ์ทั้งแง่สาระ และการจัดลำดับที่เหมาะสม ตามหลักจิตวิทยาการเรียนรู้

4) การนำหลักสูตร ไปใช้ เป็นขั้นของการแปลงหลักสูตรไปสู่การสอน ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ และเกี่ยวข้องกับครูผู้สอน หลักสูตรจะประสบผลสำเร็จ มี ประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหาร โรงเรียน และครูผู้สอนจะต้องศึกษาทำความเข้าใจ และมีความ ชำนาญในการใช้หลักสูตร ซึ่งครอบคลุมถึงการเตรียมการสอน การจัดการเรียนการสอน การจัด สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในโรงเรียนเพื่อเสริมหลักสูตร การนิเทศการศึกษา และการบริหาร การ บริการหลักสูตร ฯลฯ นอกจากนี้ในขั้นนี้ยังครอบคลุมถึงการนำหลักสูตรไปทดลองใช้ก่อนนำไป เผยแพร่ด้วย

5) การประเมินผลหลักสูตร เป็นการประเมินสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตรว่าเมื่อ ได้นำหลักสูตรไปใช้แล้วนั้น ผู้ที่จบหลักสูตรนั้น ๆ ไปแล้ว มีคุณสมบัติ มีความรู้ความสามารถ ตามที่หลักสูตรกำหนดไว้หรือไม่ นอกจากนี้ การประเมินหลักสูตรจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณค่าสูงขึ้น อันเป็นผลในการนำหลักสูตรไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้ การประเมินหลักสูตรควรทำให้ครอบคลุมระบบหลักสูตรทั้งหมด และ ควรจะประเมินให้ต่อเนื่องกัน ดังนั้น การประเมินหลักสูตร จึงประกอบด้วย การประเมินต่อไปนี้ คือ

- การประเมินเอกสาร หลักสูตร เป็นการตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร ว่ามีความเหมาะสมดี และถูกต้องตามหลักการพัฒนาหลักสูตรเพียงใด หากมีสิ่งใดบกพร่องก็จะได้นำไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขก่อนจะได้นำไปประกาศใช้ในโอกาสต่อไป
- การประเมินการใช้หลักสูตร เป็นการตรวจสอบว่าหลักสูตร สามารถนำไปใช้ได้ดีในสถานการณ์จริงเพียงใด มีส่วนไหนที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้หลักสูตร โดยมากหากพบข้อบกพร่องในระหว่างการใช้หลักสูตรก็มักได้รับการแก้ไขโดยทันที เพื่อให้การใช้หลักสูตรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- การประเมินสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร โดยทั่วไปจะดำเนินการหลังจากได้มีผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรไปแล้ว การประเมินหลักสูตร ในลักษณะนี้มักจะทำการติดตามความก้าวหน้าของผู้สำเร็จการศึกษาว่าสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานเพียงใด
- การประเมินระบบหลักสูตร เป็นการประเมินหลักสูตรในลักษณะที่มีความสมบูรณ์ และสลับซับซ้อนมาก กล่าวคือ การประเมินระบบหลักสูตรจะมีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบอื่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลักสูตรด้วย เช่น ทรัพยากรที่ต้องใช้ ความสัมพันธ์ของระบบหลักสูตร กับระบบบริหาร โรงเรียน ระบบการจัดการเรียนการสอน และระบบการวัด และประเมินผลการเรียนการสอน เป็นต้น

6) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตร เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินผลหลักสูตรแล้ว ซึ่งเมื่อมีการใช้หลักสูตรไประยะหนึ่งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาวะแวดล้อม และสังคม จนทำให้หลักสูตรขาดความเหมาะสม จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

เซเลอร์ และอเล็กซานเดอร์ (Saylor and Alexander 1974, p. 7) ให้ความหมายว่า “การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การจัดทำหลักสูตรเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือเป็นการจัดทำหลักสูตรใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมอยู่ก่อน การพัฒนาหลักสูตร อาจหมายรวมถึงการสร้างเอกสารอื่น ๆ สำหรับนักเรียนด้วย”

กู๊ด (Good 1973, pp. 157-158) ได้ให้ความเห็นว่า “การพัฒนาหลักสูตรเกิดได้ 2 ลักษณะ คือ การปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงหลักสูตร การปรับปรุงหลักสูตรเป็นวิธีการพัฒนาหลักสูตรอย่างหนึ่งเพื่อให้เหมาะสมกับโรงเรียนหรือระบบโรงเรียน จุดมุ่งหมายของการสอน วัสดุอุปกรณ์ วิธีสอน รวมทั้งการประเมินผล ส่วนคำว่าเปลี่ยนแปลงหลักสูตร หมายถึง การแก้ไขหลักสูตรให้แตกต่างไปจากเดิม เป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนขึ้นมาใหม่”

ฮิลดา ทาบตา (Hilda Taba, 1991) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหลักสูตรอันเดิมให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านการวางจุดมุ่งหมาย การจัด

เนื้อหาวิชา การเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล และอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายอันใหม่ที่วางไว้ การเปลี่ยนแปลงหลักสูตรเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบหรือเปลี่ยนแปลงทั้งหมด ตั้งแต่จุดมุ่งหมาย และวิธีการ และการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรนี้จะมีผลกระทบต่อกระเทือนทางด้านความคิด และความรู้สึกรีกนึกคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ส่วนการปรับปรุงหลักสูตร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงหลักสูตรเพียงบางส่วน โดยไม่เปลี่ยนแปลงแนวคิดพื้นฐาน หรือรูปแบบของหลักสูตร

นอกจากนี้ ฮิลดา ทาบา (Hilda Taba, 1991) ได้กล่าวถึง กระบวนการพัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ตามความเชื่อที่ว่าผู้เรียนมีพื้นฐานแตกต่างกัน โดยกำหนดกระบวนการพัฒนาหลักสูตรไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) วินิจฉัยความต้องการ สำรวจสภาพปัญหา ความต้องการ และความจำเป็นต่าง ๆ ของสังคม และผู้เรียน
- 2) กำหนดจุดมุ่งหมาย หลังจากได้วินิจฉัยความต้องการของสังคม และผู้เรียนแล้วจะกำหนดจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้ชัดเจน
- 3) คัดเลือกเนื้อหาสาระ จุดมุ่งหมายที่กำหนด แล้วจะช่วยในการเลือกเนื้อหาสาระให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย วย ความสามารถของผู้เรียน โดยเนื้อหาต้องมีความเชื่อถือได้ และสำคัญต่อการเรียนรู้
- 4) จัดเนื้อหาสาระ เนื้อหาสาระที่เลือกได้ ยังต้องจัดโดยคำนึงถึงความต่อเนื่อง และความยากง่ายของเนื้อหา วุฒิภาวะ ความสามารถ และความสนใจของผู้เรียน
- 5) คัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ ครูผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องคัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา และจุดมุ่งหมายของหลักสูตร
- 6) จัดประสบการณ์การเรียนรู้ ประสบการณ์การเรียนรู้ควรจัดโดยคำนึงถึงเนื้อหาสาระ และความต่อเนื่อง
- 7) กำหนดสิ่งที่จะประเมิน และวิธีการประเมินผล ตัดสินใจว่าจะต้องประเมินอะไรเพื่อตรวจสอบผลว่าบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และกำหนดด้วยว่าจะใช้วิธีประเมินผลอย่างไร ใช้เครื่องมืออะไร

ด้วยเหตุนี้การพัฒนาหลักสูตรจึงมีความหมายใน 2 ลักษณะ คือ การทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือสมบูรณ์ขึ้น กับการสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่ โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานเลย ซึ่งการพัฒนาหลักสูตรควรมีผู้ดำเนินการร่วมกันจากหลายบุคคล และมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหาวิชา การเรียนการสอน และการวัดและการประเมินผล เพื่อให้ได้หลักสูตรที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับยุคสมัย และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

### 2.1.5 ประสิทธิภาพหลักสูตรการฝึกอบรม

#### 1) ความหมายของประสิทธิภาพ

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของ เศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input, Process และ Output) ฌฐิณฐ ฌนัทรบ (2545) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร

Peter Drucker (1979) ได้กล่าวไว้ว่า “Efficiency is doing things right. Effectiveness is doing the right things” แปลได้ใจความว่า “ประสิทธิภาพ คือ การทำสิ่งต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ประสิทธิผลคือ การทำสิ่งที่ถูกต้อง

เมื่อนำความหมายของประสิทธิภาพมารวมกับหลักสูตรการฝึกอบรมจึง หมายถึง โครงการจัดหมวดประสบการณ์ หรือกิจกรรมทั้งหมด เพื่อให้ผู้เรียนได้ผ่านหมวด ประสบการณ์หรือกิจกรรมนั้น ๆ แล้วเกิดการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย ทักษะพิสัย และจิตพิสัยสามารถประกอบอาชีพ ซึ่งดำเนินอยู่ภายใต้กรอบของเวลา ต้นทุน ผลสำเร็จที่พิจารณาในแง่ของ เศรษฐศาสตร์ ที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ

#### 2) การหาประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรม การหาประสิทธิภาพหลักสูตร

การฝึกอบรม คือ การใช้เครื่องมือทางวิชาการจากผู้ที่เคยทำการวิจัยมาก่อนหน้า เป็นแนวทางในการหาประสิทธิภาพ โดยทำการประยุกต์จากการหาประสิทธิภาพของชุดแผนการสอน ในสถาบันการศึกษาประสิทธิภาพของนวัตกรรมอยู่ที่คุณภาพของกระบวนการที่กำหนด โดยนวัตกรรมนั้น ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติหรือผู้ใช้สามารถประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ของนวัตกรรม แนวทางพิสูจน์ประสิทธิภาพอาจทำได้หลายทาง เช่น บรรยายเปรียบเทียบสภาพก่อน และหลังใช้นวัตกรรม จากการทดลองใช้กับกลุ่มเล็ก ๆ นิยามตัวบ่งชี้ที่แสดงผลลัพธ์ที่ต้องการ แล้วเปรียบเทียบข้อมูลก่อนใช้กับหลังใช้นวัตกรรม

คำนวณค่าร้อยละของนักเรียน ( E1) ที่สอบผ่านแบบทดสอบอิงเกณฑ์ที่กำหนดจุดผ่านไว้ ( E2) ร้อยละของคะแนนเต็ม เช่น แผนการสอนจัดเป็นนวัตกรรมประเภทหนึ่ง ในทางการศึกษา โกวิท ประवालพฤษย์ กมล ภูประเสริฐ และสงบ ลักษณ์ (ม.ป.ป. หน้า 65) ได้กล่าวถึงการพิสูจน์ประสิทธิภาพของนวัตกรรมไว้ ดังนี้ ประสิทธิภาพของนวัตกรรมอยู่ที่คุณภาพของกระบวนการที่กำหนดโดยนวัตกรรมนั้น ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติหรือผู้ใช้สามารถประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ของนวัตกรรม แนวทางพิสูจน์

$$E1 : E2 = 80 : 80 \text{ หรือ } 80 : 60$$

การหาประสิทธิภาพของนวัตกรรมการสอน

โดยใช้สูตร  $E1 / E2$

โดย  $E1 = \frac{\sum X/n}{A} \times 100$

$$E2 = \frac{\sum Y/n}{B} \times 100$$

เมื่อ  $\sum X$  แทน คะแนนรวมการฝึกปฏิบัติระหว่างทาง  
 $\sum Y$  แทน คะแนนรวมของการทดสอบหลังการใช้นวัตกรรม  
 A และ B แทน คะแนนเต็มของการทดสอบสองฉบับตามลำดับ  
 N แทน จำนวนนักเรียน

การยอมรับหรือไม่ยอมรับประสิทธิภาพของนวัตกรรม หรือ สื่อการเรียนการสอน ชัยยงค์ พรหมวงศ์ ( 2528, หน้า 490) ได้เสนอการยอมรับเกณฑ์การผ่าน

ประสิทธิภาพของนวัตกรรมได้ ดังนี้ คือ ให้ทราบค่า E1/E2 ของนวัตกรรมที่หาได้ E1/E2 เกณฑ์ เพื่อดูว่าจะยอมรับหรือไม่ การยอมรับประสิทธิภาพแปรปรวน 2.5-5 เปอร์เซ็นต์นั้นคือ ประสิทธิภาพของนวัตกรรมไม่ควรต่ำกว่าเกณฑ์ 5 เปอร์เซ็นต์ แต่โดยปกติเราจะกำหนดไว้ 2.5 เปอร์เซ็นต์ เช่น เราตั้งเกณฑ์ประสิทธิภาพไว้ 90/90 เมื่อทดลองแล้วนวัตกรรมมีประสิทธิภาพ 87.5/87.5 เราก็สามารถยอมรับได้ว่าชุดการสอนนั้นมีประสิทธิภาพ การยอมรับประสิทธิภาพของนวัตกรรมมี 3 ระดับคือ 1. สูงกว่าเกณฑ์ 2. เท่าเกณฑ์ 3. ต่ำกว่าเกณฑ์ แต่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสรุปได้ว่าประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรม คือ การหาประสิทธิภาพของหลักสูตร การฝึกอบรม โดยใช้เครื่องมือทางวิชาการเป็นมาตรฐานในการวัด โดยทำการประยุกต์จากการหาประสิทธิภาพของชุดแผนการสอนในสถาบันการศึกษาประสิทธิภาพของนวัตกรรมอยู่ที่





อำนาจ แสงสว่าง ( 2544) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การสรรหา พัฒนา รักษาไว้ และใช้ประโยชน์ การได้มาซึ่งบุคลากรที่ผ่านการคัดเลือก สรรหา จนได้คนเก่งที่มีความรู้จากระบบการศึกษามาสู่องค์กรแล้ว จำเป็นต้องพัฒนาคนเก่งให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง การฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีคุณค่า และคุณภาพตามที่องค์กรพึงประสงค์ ดังนั้น ทุกองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ

อำนาจ เดชชัยศรี (2544, หน้า 12) สรุปไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถ และเกิดทักษะจากประสบการณ์ ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดี และถูกต้องต่อกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่มีผลต่อความเจริญขององค์กร ตรงตามเป้าหมายของโครงสร้างที่ปรากฏในระบบงานเหล่านั้น

วิจิตร อวาทกุล (2540) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความถนัด ความรู้ทางธรรมชาติ ทักษะ หรือความชำนาญ ความสามารถของบุคคลให้มีเทคนิควิชาการในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมใหม่ หรือเพื่อให้เกิดทักษะในการทำงานได้อย่างหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่ง การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาหรือฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะสมหรือเข้ากับงานหรือการทำงาน

อาชญญา รัตนอุบล ( 2540, หน้า 8) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญ และจำเป็นในการพัฒนาประชากร และบุคลากร ซึ่งทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลายประการตามได้สรุปไว้ ดังนี้

- 1) การฝึกอบรมช่วยป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง
- 2) การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว โดยการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา และฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหานั้น ๆ
- 3) การฝึกอบรมช่วยประหยัดรายจ่าย เพราะการฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในระยะเวลาสั้น ภายในงบประมาณจำกัด และได้ผลคุ้มค่าตามวัตถุประสงค์
- 4) การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จะช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติม ประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งอาจจัดในเวลาเรียนตามปกติ หรือในวันหยุดสุดสัปดาห์ก็ได้
- 6) การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ก่อให้เกิดความสามัคคี เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนซึ่งกัน และกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน แก้ไขปัญหา ร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกัน และกัน



7) การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเชื่อมั่นในงานกล้าที่จะเผชิญปัญหา และอุปสรรค

8) การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่สนับสนุนการศึกษาตลอดชีวิต

พงศ์ ทรดาล (2539) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะบุคคล เพื่อที่จะปรับปรุง และเพิ่มพูนความรู้ ( Knowledge) ทักษะ ( Skill) และทัศนคติ ( Attitude) อันเหมาะสม จนก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537, หน้า 1) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากรที่ไม่สามารถจะทำได้โดยกระบวนการเรียนการสอนปกติ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัฒนา ชื่นวงศา ( 2536, หน้า 24) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้าง เพื่อพัฒนาความคิดเห็น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทักษะของบุคคลในการทำงานให้กว้างขวางก้าวหน้า

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536, หน้า 7) กล่าวว่า การฝึกอบรมคือ

- 1) เป็นขบวนการเพื่อจัดพัฒนาบุคลากร
- 2) เป็นการเพิ่มพูนความถนัด ( Skill) เพิ่มพูนความรู้ ( Knowledge) เพิ่มพูนทักษะ ( Attitude) เพิ่มพูนความเข้าใจ ( Understanding)
- 3) พัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง
- 4) เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน
- 5) เป็นกระบวนการที่มีระเบียบ และระบบ เพื่อเพิ่มพูนให้เกิดความสำเร็จขององค์กร

วิจิต สุรัตน์เรืองชัย ( 2534, หน้า 47) อธิบายว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง “กระบวนการฝึกอบรม” (การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2533) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และความชำนาญ ในเรื่องหนึ่งเรื่องใด และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง "นโยบายฝึกอบรม" (การฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ฝ่ายฝึกอบรม กองวิชาการ สำนักงาน ก.พ., 2520) อธิบายว่า

การฝึกอบรม คือ การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติ ในทางที่ถูกต้องเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน และภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบัน และอนาคตเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และไม่ว่าการฝึกอบรม จะมีขึ้นที่ใดก็ตามวัตถุประสงค์ก็คือ เป็นการ เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือเพิ่มขีดความสามารถในการจัดรูปขององค์กร

Good (1973, p. 33) สรุปความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการให้ความรู้ และฝึกทักษะแก่บุคคลภายใต้เงื่อนไขบางประการ แต่ยังไม่เป็นระบบ เหมือนกับการศึกษาในสถาบันทั่วไป

นอกจากนี้ บีช (Beach, 1970, p. 193) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่ จัดขึ้น เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์ให้บุคคลรู้เรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยเฉพาะหรือเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลไปในทางที่ต้องการ

Harbison และ Myers (1964) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการที่จะใช้เสริม ความรู้ (Knowledge) ทักษะในการทำงาน (Skill) และความสามารถ (Capacity) ของบุคคลในสังคม หนึ่ง

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติในอันที่จะทำ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจน ประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อ ช่วยให้การปฏิบัติงาน และภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบัน และอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นยัง เป็นการเพิ่มพูนความถนัด ( Skill) เพิ่มพูนความรู้ ( Knowledge) เพิ่มพูน ทักษะ ( Attitude) เพิ่มพูนความเข้าใจ ( Understanding) ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานอันมี ประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อองค์กร

## 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วิชัย ผลมุล (2539, หน้า 22-24) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมออกเป็น สองประเภทใหญ่ ๆ คือ

- 1) วัตถุประสงค์โดยทั่วไปมี 4 ประการ
  - เพื่อให้ความรู้ ต้องการให้ผู้ฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ อบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับนั้นไปปฏิบัติงานได้ ตลอดจนสามารถเกิดแนวความคิด ในการแก้ปัญหา และเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น
  - เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ การฝึกอบรมที่ดีนอกจากจะให้ความรู้ความ เข้าใจในเรื่องที่ฝึกอบรมแล้ว ยังต้องมีส่วนเสริมสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานหรือต่อเรื่องที่อบรม นั้นด้วย เพราะมักปรากฏอยู่เสมอว่า ผู้สำเร็จการฝึกอบรมไม่สนใจนำเรื่องที่ฝึกอบรมแล้วไปปฏิบัติ

ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมครั้งนี้ไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติเดิม หรือสร้างทัศนคติใหม่ที่ดีกว่า  
ได้นั่นเอง

- เพื่อเสริมสร้างทักษะ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มิใช่มุ่งให้ผู้เข้า  
รับการฝึกอบรมมีความรู้เพียงด้านเดียว ยังต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถ  
ในการปฏิบัติความคล่องแคล่วว่องไว อันก่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานต่อไป

- เพื่อสร้างความสัมพันธ์ การฝึกอบรมนอกจากได้ความรู้ มีทัศนคติที่ดี  
ต่อองค์กร และเพื่อทักษะแล้ว ข้อที่สำคัญ คือ ได้เพื่อน จะทำให้มีความคุ้นเคยเห็นอกเห็นใจซึ่งกัน  
และกันจะเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานในภายภาคหน้า

## 2) วัตถุประสงค์เฉพาะ แบ่งออกเป็น 2 กรณีด้วยกัน

- วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เน้นหนักในแง่ของส่วนรวม ได้แก่  
เพื่อความสนใจในการปฏิบัติงาน ลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน  
เพื่อฝึกฝนบุคลากรไว้เพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงาน และเพื่อสนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่  
สาธารณะ

- วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล ได้แก่ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง  
เพื่อพัฒนาท่าที และบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อฝึกฝนวิจารณ์งานในการปฏิบัติงาน เพื่อเข้าใจ  
นโยบาย และความมุ่งหมายของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ เพื่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน  
สมคิด บางโม (2539, หน้า 15) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็น  
3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

- 1) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความรู้เป็นพื้นฐานในการนำไปสู่ความเข้าใจ เพื่อให้มี  
ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะได้ดี

- 2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ หรือทักษะในการทำงาน คือ  
ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่าง ๆ  
การขับรถ การจักรเย็บผ้า เป็นต้น

- 3) เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การฝึกอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติไป  
ในทางที่ดีที่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล  
การฝึกอบรมต่างจากการศึกษา คือ การศึกษาจะมุ่งพัฒนาในส่วนตัวรวม  
แต่การฝึกอบรมจะเป็นการฝึกให้แก่บุคคลที่อยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วการ  
ฝึกอบรมดึงดูดความสนใจได้น้อย ดังนั้น การจะให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ 3 ประการดังกล่าวจะต้อง  
ใช้เทคนิควิธีการ และแรงจูงใจต่าง ๆ เข้าช่วย

การสร้างหลักสูตร และเนื้อหาในการฝึกอบรมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ซึ่งควรนำข้อมูลมาจากแนวคิด หลักการ ทฤษฎี ความต้องการ โดยควรกำหนดในลักษณะของโครงสร้างของหลักสูตรก่อน แล้วจัดแบ่งโครงสร้างของหลักสูตรออกเป็นหมวดวิชาต่าง ๆ กำหนดเนื้อหาสาระที่เหมาะสมภายใต้หมวดหมู่วิชาในแต่ละหมวดหมู่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม หลักสูตร และเนื้อหาการฝึกอบรมที่ดี จะช่วยให้ผู้จัดการฝึกอบรม หรือผู้บริหาร โครงการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติ และดำเนินการ ได้อย่างถูกต้อง ได้ทราบถึงแนวทางที่จะจัดวิธีการเทคนิค รวมทั้งกิจกรรมการฝึกอบรม ที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมได้พัฒนาความรู้ ทักษะ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ตามที่ได้เสนอไว้ โดยสรุปแล้วขั้นตอนของการสร้างหลักสูตร และเนื้อหาในการฝึกอบรม มีดังต่อไปนี้

- 1) ทบทวนข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี หลักการ มาตรฐานของงาน ความต้องการในการฝึกอบรม
- 2) กำหนดโครงสร้างหลักสูตร หรือกำหนดหัวข้อวิชาตามข้อมูลที่ได้วิเคราะห์
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร โดยแบ่งโครงสร้างของหลักสูตรออกเป็นหมวดหมู่ของวิชา
- 4) กำหนดรายละเอียดของเนื้อหาสาระ ให้สอดคล้องกับหัวข้อวิชาในแต่ละหมวดหมู่
- 5) กำหนดขอบเขตของเนื้อหาวิชาตลอดจนประเด็นสำคัญในแต่ละหัวข้อวิชา
- 6) กำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา
- 7) กำหนดเทคนิค วิธีการ ฝึกอบรม กิจกรรม อุปกรณ์ สื่อการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับเนื้อหาของแต่ละหัวข้ออบรม

ดังนั้น วัตถุประสงค์ การฝึกอบรม คือ กระบวนการในการพัฒนาบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ถูกต้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งถึงขั้นสามารถนำความรู้ในเรื่องนั้น ไปปฏิบัติภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อตนเอง และต่อองค์กร และช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งเสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้สูงยิ่งขึ้นไป ดังนั้น วัตถุประสงค์ และคุณค่าของการฝึกอบรมสามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ ดังนี้

- 1) ช่วยให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้มากขึ้นโดยใช้เวลาน้อยลง เนื่องจากวิทยากรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเป็นอย่างดีในเรื่องที่ให้การฝึกอบรม

- 2) ช่วยให้ผลผลิตมีคุณภาพสูงขึ้น เนื่องจากการฝึกอบรมแต่ละครั้งจะมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน และสอดคล้องกับงานที่ผู้รับการฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติ การที่บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี
- 3) ช่วยให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง ทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมากขึ้น ช่วยให้บุคลากรเห็นคุณค่าของตนเอง ในขณะที่เดียวกันหน่วยงานก็เห็นคุณค่าของบุคลากร จึงเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน
- 4) ตอบสนองความต้องการด้านแรงงานของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ในสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีได้ส่งผลกระทบต่อสังคมไปยังผลผลิตทางการศึกษา ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาบางส่วนว่างงานเนื่องจากสิ่งที่ศึกษาไม่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน และในขณะเดียวกันหน่วยงานบางแห่งก็ไม่สามารถหาผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่หน่วยงานต้องการ บางหน่วยงานจึงรับสมัครบุคลากร โดยกำหนดคุณสมบัติไว้กว้าง ๆ เมื่อได้บุคคลที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับที่กำหนดแล้ว ก่อนที่จะปฏิบัติงานจริงจะต้องผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่จะปฏิบัติ
- 5) ช่วยให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน องค์กร และเพื่อนร่วมงาน กระบวนการฝึกอบรมจะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานที่ทำ ช่วยให้เกิดความรักสามัคคีในหน่วยงาน ช่วยลดความเครียดในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีสุขภาพจิตที่ดี
- 6) ส่งผลให้พนักงานหรือบุคลากรมีความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ของหน่วยงานอื่น เพราะเมื่อพนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้พนักงานได้พบปะหรือทำความรู้จักกับบุคลากรในแผนกอื่น อันส่งเสริมให้พนักงานสามารถพัฒนาความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานในภายภาคหน้า
- 7) เป็นแนวการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น ตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บริหาร เป็นต้น

### 2.2.3 ประเภทของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2539) อรพรรณ พรสีมา (2537) เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2529) กล่าวว่า การจำแนกประเภทของการฝึกอบรมกระทำได้หลายวิธีด้วยกัน แต่ละวิธีจะแตกต่างกันที่เกณฑ์ซึ่งนำมาใช้ในการจำแนกประเภทของการฝึกอบรม นักวิชาการด้านการฝึกอบรมบางคนจำแนกประเภทของการฝึกอบรม โดยใช้วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ บางคนใช้ลักษณะการฝึกอบรม หรือเทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์

ในที่นี้จะจำแนกประเภทของการฝึกอบรม โดยใช้วัตถุประสงค์ และเวลาที่จัดการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ โดยจำแนกได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 2 ประเภท คือ

1) การฝึกอบรมก่อนประจำการ ( Pre-service training) เป็นการฝึกอบรมก่อนบุคลากร จะเริ่มทำงานประจำในหน่วยงาน เพื่อเตรียมตัวบุคลากรให้มีคุณสมบัติตามที่หน่วยงานต้องการ เป็นการเตรียมตัวให้กับผู้ที่ได้รับการคัดเลือกจากหน่วยงานแล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้ส่วนใหญ่จะประกอบด้วย การฝึกอบรมภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความชำนาญอย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลพร้อมที่จะทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมประเภทนี้จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

- การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมก่อนประจำการในลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานที่จะทำ ทั้งในด้าน นโยบาย และหน้าที่ของหน่วยงาน ขอบข่ายของงานที่จะต้องรับผิดชอบ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ สิทธิประโยชน์ความก้าวหน้าในอาชีพ และเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีในกลุ่มบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน หน่วยงาน และเพื่อนร่วมงาน สำหรับงานที่มีความซับซ้อนหรือเป็นงานใหม่ซึ่งบุคลากรจะต้องมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง มิฉะนั้นจะเกิดผลเสียต่อหน่วยงาน ได้การปฐมนิเทศเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ ควรมีการฝึกอบรมในลักษณะแนะนำงานด้วย

- การแนะนำงาน เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน การฝึกอบรมก่อนประจำการจึงเป็นสิ่งจำเป็น การแนะนำงานใหม่ที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติ จะช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ และต่อเพื่อนร่วมงาน ทั้งจะช่วยให้รู้จักวิธีที่ถูกต้องในการทำงาน การฝึกอบรมลักษณะนี้อาจใช้เวลานานน้อยต่างกันแล้วแต่ลักษณะงานที่จะต้องทำ สิ่งที่ควบคู่กับการแนะนำงานก็คือการปฐมนิเทศ

2) การฝึกอบรมระหว่างประจำการ ( In-service training) เป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานแล้วระยะหนึ่ง และต้องการการฝึกอบรมเพิ่มเติมให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีขึ้น หรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ ในส่วนของหน่วยงานก็เพื่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ทำให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพดีขึ้น และมีปริมาณมากขึ้น การฝึกอบรมระหว่างประจำการจำแนกได้ ดังนี้

- การฝึกอบรมขณะปฏิบัติหน้าที่ ( On-the-job training) เป็นการฝึกอบรมพร้อม ๆ กับการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยมีหัวหน้างานคอยดูแลให้คำปรึกษาแนะนำอย่างใกล้ชิด ถ้ามีปัญหาสามารถสอบถามจากหัวหน้างานได้ การฝึกอบรมประเภทนี้จึงช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



- การฝึกอบรมนอกงาน (Off-the-job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไป โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมละจากงานไปชั่วคราวเพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ต้องกังวลเรื่องภาระหน้าที่ ที่ปฏิบัติอยู่ การฝึกอบรมอาจจัดได้หลายรูปแบบเช่น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การเปิดหลักสูตรระยะสั้น ฯลฯ เป็นต้น ทั้งนี้ เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมอาจเป็นการเสริมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น หรืออาจเป็นเนื้อหาความรู้ที่เตรียมไว้เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้

วีระพันธ์ แก้วรัตน์ (2553) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท และสามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ ดังต่อไปนี้

1) แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้แบ่งบอกถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งได้เป็นสองลักษณะคือ

- การฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house training) การฝึกอบรมแบบนี้ เป็นสิ่งที่องค์กรจัดการขึ้นภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กรมาเป็นวิทยากร การฝึกอบรมประเภทนี้มีข้อดีตรงที่ว่า องค์กรสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเต็มที่ แต่ข้อเสียก็คือ องค์กรอาจจะต้องทุ่มเททรัพยากรทั้งในด้านกำลังคน และเงินทองให้แก่การฝึกอบรมประเภทนี้มากพอสมควร เนื่องจากจำเป็นต้องเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการทั้งหมด ตั้งแต่การออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร การจัดหาวิทยากร การจัดการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินผล

- การซื้อการอบรมจากภายนอก การฝึกอบรมประเภทนี้มิได้เป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์กรฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจส่งเป็นพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก องค์กรที่รับจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้อื่นมีอยู่ด้วยกันหลายองค์กร การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก มักจะเป็นที่นิยมขององค์กรที่มีขนาดเล็กมีพนักงานไม่มาก และไม่มีหน่วยฝึกอบรมเป็นของตนเอง

2) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เกณฑ์ข้อนี้บ่งบอกว่าการฝึกอบรมได้รับการจัดขึ้นในขณะที่ผู้รับการอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักการปฏิบัติงานไว้ชั่วคราว เพื่อรับการอบรมในห้องเรียน

- การฝึกอบรมในงาน (On-the-job training) การฝึกอบรมประเภทนี้จะกระทำโดย การให้ผู้รับการอบรมลงมือปฏิบัติงานจริง ๆ ในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานซึ่งทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา โดยการแสดงวิธีการปฏิบัติงานพร้อมทั้งอธิบาย



ประกอบ จากนั้นจึงให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติตาม พี่เลี้ยงจะคอยดูแลให้คำแนะนำ และช่วยเหลือหากมีปัญหาเกิดขึ้น

- การฝึกอบรมนอกงาน ( Off-the- job training) ผู้รับการฝึกอบรมประเภทนี้จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์กรไว้เป็นเวลาชั่วคราว จนกว่าการฝึกอบรมจะเสร็จสิ้น

3) ทักษะที่ต้องการฝึก หมายถึง สิ่งที่ต้องการฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัวผู้รับการอบรม

- การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค ( Technical skills training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค เช่น การบำรุงรักษาเครื่องจักร การวิเคราะห์สินค้าเชื่อ การซ่อมแซมรถยนต์ เป็นต้น

- การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ ( Managerial skills training) คือ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน โดยส่วนใหญ่แล้วผู้รับการอบรมมักจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานขององค์กร

- การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ ( Interpersonal skills training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4) ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม

- การฝึกอบรมระดับพนักงาน ปฏิบัติการ ( Employee training) คือ การฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยมักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะ และขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาเครื่องจักร การโต้ตอบทางโทรศัพท์ หรือ เทคนิคการขาย เป็นต้น

- การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน ( Supervisory training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กร โดยส่วนใหญ่แล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้มักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

- การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ ( Managerial training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายหรือผู้จัดการระดับกลางขององค์กร เนื้อหาของการฝึกอบรมแบบนี้ก็จะมุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ

จัดการ และบริหารงานที่ลึกซึ้งมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้สามารถบริหารงาน และจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ผู้อำนวยการฝ่าย กรรมการบริหาร ประธาน และรองประธานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เช่น การวางแผน และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic planning and decision-making) หรือ การพัฒนาองค์กร (Organizational development)

จากคำนิยามข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ประเภทของการอบรมมีความหลากหลาย ทั้งนี้ การฝึกอบรมประเภทต่าง ๆ ต้องขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ลักษณะกิจการขององค์กร ซึ่งในแต่ละองค์กรย่อมเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่ส่งผล และส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ การฝึกอบรมพนักงานใหม่แรกเข้าหรือ การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-service training) หน่วยงานต้องเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยคำนึงถึง ความเหมาะสม ความสอดคล้องกับ ความต้องการขององค์กรเป็นที่ตั้ง ต้นทุนการฝึกอบรม และประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลที่ได้หลังการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานแรกเข้าสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง การฝึกอบรมบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือการฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-service training) เพื่อพัฒนาศักยภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น การอบรมระหว่างประจำการองค์กรต้องคำนึงถึง ความคุ้มค่าจากการฝึกอบรม การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา ศักยภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นการฝึกอบรมที่วัดผลได้ไม่ชัดเจน เช่น การฝึกอบรมด้านการจัดการ หรือ ทักษะการเป็นหัวหน้างาน การอบรมดังกล่าวแตกต่างจากการฝึกอบรมแบบก่อนประจำการ ดังนั้น หลังการฝึกอบรม หลายองค์กรเลือกที่จะติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อพัฒนารูปแบบ และ ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมในกาลต่อไป

#### 2.2.4 วิธีการฝึกอบรม

วรนาถ แสงมณี (2543, หน้า 130-134) กล่าวว่า ในการจัดการฝึกอบรมจำเป็น อย่างยิ่งที่ผู้จัดจะต้องมีการเลือกวิธีการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับระดับของประเภทวิชา และบุคคลที่ เข้าฝึกอบรมด้วย จึงจะทำให้การฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ วิธีการ หรือเครื่องมือ หรือ กิจกรรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสื่อความหมายระหว่างผู้ที่เป็นวิทยากรกับผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม หรือระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน หรือระหว่างบุคคลอื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับ การฝึกอบรมในกระบวนการฝึกอบรม เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลด้าน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระดับที่ต้องการ เพื่อนำความรู้ ทักษะ และ ทัศนคติไปใช้ในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

1) การบรรยาย (Lecture) การบรรยาย เป็นเทคนิควิธีที่ใช้ในการถ่ายทอดความคิดเห็น ความรู้ ตลอดจนข้อมูล ข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ฟัง เป็นเทคนิคที่แพร่หลาย และสามารถใช้ประกอบกับเทคนิคอื่น ๆ ได้ แต่มีจุดด้อยตรงที่ลักษณะของการบรรยายจะเป็นระบบสื่อสารทางเดียว ยิ่งถ้ามีเวลาจำกัด โอกาสที่จะให้ผู้ฟังได้มีส่วนร่วมในการซักถาม หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่บรรยายจะไม่มี ผู้บรรยายไม่สามารถประเมินได้ว่าเมื่อจบการบรรยายแล้วผู้ฟังมีความรู้ ความเข้าใจ ในสิ่งที่บรรยายมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจจะต้องพิจารณาจากผลกระทบที่เกิดจากการบรรยายความสำเร็จของการบรรยายจะขึ้นอยู่กับความสามารถ และประสบการณ์ของผู้บรรยาย กล่าวคือ ผู้บรรยายบางคนสามารถบรรยายเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจ ให้ผู้ฟังเกิดความสนใจ เกิดความกระตือรือร้นเป็นรูปธรรม นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ถ้าจะพิจารณาอย่างผิวเผินแล้ว อาจคิดว่าการบรรยายเป็นสิ่งที่ยาก สามารถใช้ได้ทุก โอกาส ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วถ้าจะให้การบรรยายเกิดประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ มีส่วนที่ต้องดำเนินการ 2 ส่วน คือ การเตรียมตัวในการบรรยาย กับ การบรรยาย

2) การอภิปราย (Discussion) การอภิปราย คือ การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในปัญหาหรือเรื่องเดียวกัน ต้องการที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาข้อสรุปร่วมกันด้วยวิธีการวิเคราะห์ และพิจารณาโดยอาศัยความคิดเห็นร่วมกัน

- การอภิปรายเป็นคณะ (Panel discussion) เป็นการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ และมีประสบการณ์มาให้ความคิดเห็นหรือทรรศนะในเรื่องเดียวกัน จำนวนผู้อภิปราย อาจจะมีประมาณ 3-5 คน ในการอภิปรายผู้ทรงคุณวุฒิจะอภิปรายในลักษณะที่สนับสนุนหรือให้เหตุผลโต้แย้งผู้ทรงคุณวุฒิด้วยกัน เพื่อให้ความคิดกว้างไกลออกไป และตอนท้ายผู้ดำเนินการอภิปราย (Moderator) จะเป็นผู้สรุปความคิดเห็นของผู้สรุปความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

- การอภิปรายแบบชุมนุมปาฐกถา (Symposium discussion) เป็นการอภิปรายที่เชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้ในเรื่องที่สนใจในแต่ละด้าน มาร่วมเป็นองค์ปาฐก ผู้ฟัง หรือผู้เข้ารับการศึกษาอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจตามเรื่อง และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3) การสาธิต (Demonstration) เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริง ซึ่งการกระทำหรือปฏิบัติจริงจะมีลักษณะคล้ายการสอนงาน การสาธิตนิยมใช้กับหัวข้อวิชาที่มีการปฏิบัติ เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ นาฏศิลป์ และขับร้อง วิธีการ วิทยาการทำให้ดูแล้วผู้เข้ารับการศึกษาอบรมทดลองทำตาม

4) การสอน (Coaching) เป็นการแนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยปกติจะเป็นการสอนหรืออบรมในระหว่างการทำงาน อาจสอนเป็นรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งผู้สอนต้องมีประสบการณ์ และทักษะในเรื่องที่สอนจริง ๆ

5) การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการประชุมกลุ่มเล็กไม่เกิน 15 คน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎใด ๆ ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าจะถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ความคิดหรือข้อเสนอทุกอย่างจะถูกจดไว้แล้วนำไปถกเถียงกันอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้น พอเริ่มประชุมต้องมีการเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเสียก่อน

6) การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz session) เป็นการแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อยจากกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อยละ 2-6 คน เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา อาจเป็นปัญหาเดียวกันหรือต่างกัน ในช่วงเวลาที่กำหนด มีวิทยากรคอยช่วยเหลือทุกกลุ่ม แต่ละกลุ่มต้องเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเพื่อดำเนินการ แล้วนำความคิดเห็นของกลุ่มเสนอต่อที่ประชุมใหญ่

7) กรณีศึกษา (Case study) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่นำเอาเรื่องราวหรือกรณีที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นจริง ๆ เสนอในกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม สมาชิกของกลุ่มจะใช้หลักวิชาการและประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาผสมผสานเพื่อมาวิเคราะห์กรณีที่ยกมา โดยมีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ และให้แนวทางเพื่อช่วยสมาชิกกลุ่มวิเคราะห์ปัญหาได้ตรงวัตถุประสงค์ขั้นตอนของการศึกษาจะเริ่มด้วยหลักการ และการให้ภาพต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาแก้ไข ปัญหาจากนั้นผู้เข้าฝึกอบรมจะศึกษา อภิปราย และค้นคว้าตามหลักวิชาการ ซึ่งบางครั้งข้อมูลที่ต้องการอาจเป็นข้อมูลที่สำเร็จอยู่แล้ว แต่บางครั้งจำเป็นต้องค้นคว้าหาข้อมูลบ้าง และในขั้นตอนสุดท้ายผู้เข้ารับการอบรมจะต้องพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาหรือกรณีที่น่าเสนอภายใต้สภาพการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด และเพื่อช่วยให้การตัดสินใจของผู้เข้ารับการอบรมดีขึ้น การนำเสนอกรณีหรือปัญหา จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนพอที่จะทำให้ผู้ศึกษาได้เห็นจุดสำคัญของปัญหา และได้ข้อที่เป็นแนวทางนำไปสู่การตัดสินใจการแก้ปัญหาคณิตศึกษาเหมาะสำหรับการฝึกอบรมทางด้านกฎหมาย ด้านการเงิน และการฝึกอบรมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของมนุษย์ ประเภทบุคคลที่เข้าฝึกอบรมที่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิควิธีนี้ คือผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ที่เข้าสู่ระดับมืออาชีพ ส่วนเรื่องการสอนตอบวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะใช้ได้กับการฝึกอบรมที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติ และสร้างเสริมทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

8) การประชุมแบบฟอรัม (Forum) เป็นเทคนิคที่ใช้กับการประชุมกลุ่มใหญ่ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม โดยการซักถามแสดงข้อเท็จจริง ปรัชญาหรือแสดงความคิดเห็นกับวิทยากร วิทยากรพูดให้ฟังแล้วผู้ฟังสอบถาม และแสดงความคิดเห็นได้

9) การแสดงบทบาทสมมติ ผู้ให้การฝึกอบรมจะต้องเตรียมเรื่อง เนื้อหา และบทบาทของตัวละครไว้ล่วงหน้า ส่วนผู้แสดงบทบาทจะใช้วิธีอาสาสมัครจากสมาชิกผู้เข้าอบรม เพื่อให้การแสดงบทบาทได้สมจริง และในการแสดงผู้ให้การอบรมเป็นเพียงแต่ให้ข้อมูลพร้อมทั้ง

ชี้แจงได้เข้าใจเนื้อเรื่อง และบทบาทของตน ผู้แสดงจะแสดงออกตามความรู้สึกนึกคิดของตน ในบทบาทที่ได้รับมอบหมาย สมาชิกที่ได้เข้ารับการอบรมที่เป็นผู้ดูจะได้รับการบอกเล่าเรื่องราว และ ปัญหาอย่างย่อ ๆ ส่วนรายละเอียดให้สังเกตจากพฤติกรรมของผู้แสดง หลักการแสดงบทบาท ผู้เข้ารับการอบรมจะอภิปรายโดยใช้ประสบการณ์เรียนรู้มาวิเคราะห์ปัญหาจากพฤติกรรมที่แสดง บทบาทสมมติ พร้อมทั้งแสดงแนวทางในการแก้ปัญหา

10) การสัมมนา (Seminar) เป็นการประชุมของผู้ที่ปฏิบัติอย่างเดียวกันหรือ คล้ายกันแล้วพบปัญหาเหมือน ๆ กัน เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นหาแนวทางปฏิบัติในการ แก้ปัญหาทุกคนที่ไปร่วมในการสัมมนาต้องช่วยกันพูดช่วยกันแสดงความคิดเห็น ปกติจะบรรยาย ให้ความรู้พื้นฐานก่อนแล้วแบ่งกลุ่มย่อย จากนั้นนำผลการอภิปรายของกลุ่มย่อยเสนอที่ประชุม

11) การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field trip) เป็นการนำผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไปศึกษายังสถานที่อื่นนอกสถานที่ฝึกอบรม เพื่อให้พบเห็นของจริงซึ่งผู้จัดต้องเตรียมการ เป็นอย่างดี วิธีการนำผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

12) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นรูปแบบของการฝึกอบรมที่ ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ทั้งด้านทฤษฎี และปฏิบัติ สามารถนำสิ่งที่ได้รับไป ปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงที่ผู้เข้าอบรมปฏิบัติอยู่ ลักษณะของการประชุมเชิงปฏิบัติงานจะแบ่ง ออกเป็น 2 ส่วน คือ

- เป็นการให้ความรู้ของวิทยากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจให้แก่ ผู้เข้ารับการอบรม ให้สามารถ แก้ไขข้อขัดข้องในการทำงาน กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และ ปรับปรุงงาน
- เป็นการปฏิบัติการของผู้เข้ารับการอบรมที่จะหาหรือ อภิปราย ให้ได้ แนวทางแก้ปัญหาหรือวิธีการ ปฏิบัติงาน โดยอาจจะดำเนินการทั้งกลุ่มใหญ่หรือแ บ่งเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งการดำเนินการของส่วนที่สองจะอาศัยหลักวิชาการหรือหลักการที่วิทยากรได้บรรยายหรือ อภิปรายมาใช้ประกอบเป็นแนวทาง

13) การอบรมด้านความรู้สึก (Sensitivity training) เป็นการอบรมในลักษณะของ ผู้เข้ารับการอบรมจะเรียนรู้พฤติกรรมของกลุ่มผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมกับกลุ่ม ประสบการณ์ ทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จ ความผิดหวัง และความคับข้องใจของกลุ่ม จะได้รับการแก้ไข ปัญหาตนเองภายในกลุ่ม การแสดงออกทางความรู้สึกของคนในกลุ่มอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของคนมากกว่าการเรียนรู้ จุดประสงค์ที่สำคัญของการอบรมด้านความรู้สึก เป็นการสอน ให้เข้าใจในเรื่องของประสิทธิภาพของกลุ่มพลวัต และพฤติกรรมของกลุ่มที่ขาดประสิทธิภาพ โดย แจ้งว่าสิ่งที่เรียนรู้จากกลุ่มจะได้รับการนำกลับไปสู่การปฏิบัติงานของแต่ละคน



สรุปได้ว่า วิธีการฝึกอบรมนั้นมีหลากหลายรูปแบบ ลักษณะการปฏิบัติงาน รูปแบบธุรกิจขององค์กร เวลา ต้นทุน สถานที่ และข้อจำกัดของวิทยากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงานเลือกวิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ยิ่งไปกว่านั้น การฝึกอบรมมีความหลากหลายทางด้านวัตถุประสงค์ ในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง จึงไม่สามารถเลือกรูปแบบวิธีการฝึกอบรมเพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ในทางตรงกันข้ามรูปแบบการฝึกอบรมในแต่ละครั้งอาจจะมีการผสมผสานมากกว่าสองวิธีการฝึกอบรมขึ้นไป ทั้งนี้เป็นไปเพื่อส่งเสริมการฝึกอบรมที่มีสีสัน ดึงดูดผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้มีส่วนร่วม และทำให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และขององค์กร

### 2.2.5 กระบวนการจัดการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดี เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน มีความคล่องแคล่ว มีความเชื่อมั่นในการทำงาน รู้จักเลือกใช้เครื่องมือ ถูกต้องเหมาะสม รู้จักการใช้เทคนิคแก้ปัญหา มีเจตคติที่ดีในการทำงานตลอดจน รู้จักนำความรู้ แนวคิด วิธีการจัดการอบรมมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ดำเนินการ อย่าง เป็นระบบประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน โดยจะดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน และต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพแก่บุคคล งาน และองค์กร/หน่วยงาน

ศศิกาญจน์ ทวีสุวรรณ (2545) ได้กล่าวถึงกิจกรรมสำคัญ ๆ ของกระบวนการฝึกอบรม เป็นหัวใจใหญ่ ดังนี้

- 1) การหาความต้องการ และความจำเป็นในการฝึกอบรม
- 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- 3) การออกแบบกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม
- 4) การเลือกเทคนิควิธีการฝึกอบรม
- 5) การวางแผนการฝึกอบรม
- 6) การดำเนินงานฝึกอบรม
- 7) การประเมิน และติดตามผลการฝึกอบรม
- 8) การนำผลการประเมินมาแก้ไขปรับปรุงการฝึกอบรม

รายละเอียดของกระบวนการฝึกอบรม แบ่งออกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1) การหาความต้องการ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ( Needs assessment) ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการ ปัญหา อุปสรรค หรือข้อขัดข้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในการทำงานของบุคคล กลุ่มเป้าหมายในชุมชน หน่วยงาน หรือองค์กรหาความ

ต้องการในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ออกแบบกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม เลือกเทคนิคการฝึกอบรม วางแผนการฝึกอบรมดำเนินการฝึกอบรม ประเมิน ติดตามผล การฝึกอบรม เช่น ขาดความรู้ ( Knowledge) ในหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ การปฏิบัติ ( Practice) ยังไม่ถูกต้อง ทักษะ (Skill) ความชำนาญ ความคล่องแคล่วในการทำงานยังไม่เหมาะสม ใช้ความสามารถไม่เต็มที่ความสนใจ (Interest) ความตั้งใจ สมาธิการทำงานยังบกพร่อง ทักษะทัศนคติ (Attitude) ขาดทำที่ความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ขาดอุดมการณ์ ขาดความรัก และทุ่มเทในงาน และความเข้าใจ (Understanding) ในวิธีการทำงานต่าง ๆ มีน้อยหรือไม่ถูกต้อง ทำให้ได้งานไม่สมบูรณ์ การจะจัดการอบรมเรื่องใด โครงการหลักสูตรอะไรให้แก่ใคร จำเป็นต้องศึกษาหาความต้องการในการฝึกอบรมก่อนเสนอ โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

- ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขาดความรู้ ความสามารถ และทักษะของ บุคคลตลอดจนเจตคติในการปฏิบัติงาน ศึกษาโดยการสังเกต พฤติกรรมในการทำงาน เปรียบเทียบผลการทำงาน กฎเกณฑ์ มาตรฐาน การสอบถาม และการสัมภาษณ์
- ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย หรือของบุคคลในหน่วยงานที่เขาสนใจตามความจำเป็น ข้อมูลเหล่านี้อาจได้มาโดยสัมภาษณ์ สอบถาม หรือสำรวจความต้องการอย่างเป็นทางการ
- ศึกษา และติดตามการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาหาความต้องการในการฝึกอบรมให้แก่กลุ่มเป้าหมาย หรือบุคลากรในหน่วยงานให้พร้อมรองรับงานหรือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น
- ประมวลข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัญหาหรือข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน โดยสำรวจความต้องการของบุคลากร และกลุ่มเป้าหมายหรือปัญหาที่ต้องแก้ไขด้วยการฝึกอบรม
- วิเคราะห์ และจัดลำดับสถานการณ์ หรือปัญหาที่ต้องแก้ไขด้วยการฝึกอบรมตามลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนโดยพิจารณาถึงผลกระทบโดยตรงของปัญหานั้น ๆ ที่จะมีส่วนต่อหน่วยงานหรือกลุ่มเป้าหมายหรือบุคคล ถ้าไม่เร่งดำเนินการจะเกิดผลเสียต่อหน่วยงาน บุคคล และกลุ่มบุคคล
- จัดทำรายการความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมพร้อม กลุ่มเป้าหมาย และจำนวนของกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องฝึกอบรมต่อไป
- นำเสนอความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมต่อผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาเพื่อตัดสินใจอนุมัติให้จัดฝึกอบรมต่อไป



## 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ( Training objectives)

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมใช้ความต้องการเป็นกรอบในการพิจารณา และเป็นกรอบการกำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไปของการฝึกอบรมซึ่งมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม และเพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการ ฉะนั้น การเขียนวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่ดี ควรมีลักษณะ ดังนี้

- มีความสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
  - ระบุพฤติกรรมที่มุ่งหวังจะให้เกิดกับตัวผู้รับการฝึกอบรมหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม
  - ใช้คำบ่งบอกพฤติกรรมที่ชัดเจน ประเมินได้ เช่น บอกจำแนก อธิบาย ซึ่งชัดเจนกว่าเพื่อให้ทราบถึงหรือเพื่อให้เข้าใจ
  - มีความชัดเจน และเป็นที่เข้าใจตรงกันกับทุกฝ่ายทั้งฝ่ายวิทยากร ฝ่ายผู้เข้ารับ การอบรม และผู้ประเมินการอบรม
  - อยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้
  - สามารถวัด และประเมินผลได้โดยมีเกณฑ์ของพฤติกรรมที่คาดหวัง
- ในการนำไปใช้ประเมินผลการฝึกอบรมว่าผู้รับการฝึกอบรมมีพฤติกรรมมีความสามารถตรงตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้หรือไม่

## 3) การออกแบบกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม ( Program content) หลักสูตร

การฝึกอบรมเป็นหัวใจของการฝึกอบรม เพราะเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม คือ สารความรู้ต่าง ๆ ที่ผู้รับการฝึกอบรมจะได้เรียนรู้ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตร คือ การเตรียมโครงสร้างของหลักสูตรซึ่ง หมายถึง คำบรรยายเกี่ยวกับโครงสร้าง และลำดับขั้นตอนการเสนอเนื้อหาของโครงการฝึกอบรม การกำหนดเนื้อหาของสารหลักสูตรการฝึกอบรม ต้องคำนึงถึงความต้องการจำเป็นของการฝึกอบรม และควรยึดถือแนวทางการออกแบบ หรือการกำหนดหลักสูตร ดังต่อไปนี้

- เนื้อหาจะต้องสอดคล้องตอบสนองวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- เนื้อหาจะต้องสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง ก่อนกำหนด

หลักสูตรควรวิเคราะห์งานของกลุ่มเป้าหมายว่า งานนั้นมีความจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถด้านใดบ้างผู้ปฏิบัติงานจึงสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน และตัวผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความสามารถเรื่องใด ระดับใด

- เนื้อหานั้นจะต้องมีความถูกต้อง และทันสมัย

- การจัดทำเสนอเนื้อหาควรเรียงลำดับจากง่ายไปหายาก

4) การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม ( Training techniques) การฝึกอบรมจะต้องคำนึงถึงหลักการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยจะต้องพิจารณาว่าจะใช้วิธีการ และเทคนิคใดในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหา และผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ได้ประโยชน์ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์มากที่สุด โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์การเลือกใช้เทคนิควิธีการฝึกอบรม ซึ่งมีแนวทาง ดังนี้

- วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม การเลือกเทคนิคการฝึกอบรม จะต้องพิจารณาว่าการฝึกอบรมต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมมี พฤติกรรมอย่างไร มีความรู้อะไร หรือทำสิ่งใดได้บ้าง ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน อาจต้องเลือกวิธีการฝึกอบรมที่ ต่างกัน เช่น การบรรยายอาจเหมาะสมกับการช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ใหม่ ๆ แต่อาจไม่เหมาะสมกับการฝึกการใช้โปรแกรมต่าง ๆ กับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

- ภูมิหลังของผู้รับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน อาทิ อายุ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานจะมีความต้องการ และความสนใจแตกต่างกัน ดังนั้น การเลือกเทคนิคการฝึกอบรม จะต้องคำนึงถึงตัวแปรเหล่านี้ด้วย

- การปฏิบัติงานจริง ควรเลือกวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกฝนทักษะที่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง หรือนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงได้ เช่น การใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความคุ้นเคยกับสถานการณ์ที่จะต้องประสบในการทำงานจริง เป็นต้น

5) การวางแผนการฝึกอบรมเป็นการกำหนดสิ่งที่จะต้องกระทำเพื่อให้การฝึกอบรมสำเร็จเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าก่อนการฝึกอบรม และกำหนดแนวทางแก้ไข

ถ้าสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป การวางแผน การฝึกอบรมจะกำหนดแนวทางการปฏิบัติเป็น 3 ระยะ คือ

- การเตรียมการก่อนการฝึกอบรม เป็นการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ก่อนถึงการฝึกอบรม เช่น การเขียนโครงการ การแต่งตั้งบุคลากรการฝึกอบรม การเชิญวิทยากร การจัดเตรียมเอกสาร ฯลฯ

- การดำเนินการระหว่างการฝึกอบรม ได้แก่ การเตรียม/กำหนดไว้ว่า ระหว่างการฝึกอบรมจะต้องทำอะไรบ้าง จะให้ใครช่วยเหลือหรืออย่างไรบ้าง อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรมจะจัดหาได้จากแหล่งใด ฯลฯ

- การดำเนินการหลังการฝึกอบรม เป็นการวางแผนกำหนดไว้ว่า เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว จะต้องทำอะไรบ้าง และที่สำคัญต้องทำหลังการฝึกอบรมก็คือ

การติดตาม และประเมินผลการฝึกอบรม การรวบรวมข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับโครงการ และ  
วิทยาการฝึกอบรม

6) การดำเนิน งานฝึกอบรม ขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนการฝึกอบรมจริง ๆ ตามขอบข่าย เนื้อหา และเทคนิคการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการปฏิบัติต่าง ๆ ตามที่วางแผน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการระหว่างการฝึกอบรม การดำเนินการในขั้นตอนนี้จะเป็นการ อำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับ การอบรม วิทยากร และบุคลากรสนับสนุนการฝึกอบรม ในเรื่อง ของที่พัก ยานพาหนะ อาหาร เครื่องดื่ม เอกสารประกอบการฝึกอบรม อุปกรณ์ และสื่อที่จำเป็นต้อง ใช้ในการฝึกอบรม รวมทั้งการดูแลผู้เข้ารับการอบรม และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ในระหว่างการฝึกอบรม ซึ่งการดำเนินการฝึกอบรมจะบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ขึ้นอยู่กับบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม 3 ฝ่าย คือ

- หัวหน้าโครงการฝึกอบรม เป็นผู้รับผิดชอบโครงการเพื่อดำเนินการ ให้การฝึกอบรมสำเร็จลงด้วยดี และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงต้องเป็นบุคคลที่มีลักษณะ เป็นหัวหน้าที่ดีเช่น อดทน เสียสละ บุคลิกดี มีความรอบคอบ รู้จักการจัดการ การตัดสินใจแก้ไข ปัญหา มีความรับผิดชอบสูง เป็นต้น

- เจ้าหน้าที่ฝึกฝายอบรมต่าง ๆ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการ ประกอบด้วย ขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ และมีประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ มา ช่วยดำเนินการในฝายต่าง ๆ อาทิ ฝายอาคารสถานที่ ฝายทะเบียน และการเงิน ฝายประชาสัมพันธ์ ฝายโสตทัศนูปกรณ์ ฝายยานพาหนะ ฝายจัดเลี้ยง ฯลฯ บุคลากรในแต่ละฝายจะต้องให้ความร่วมมือ เป็นอย่างดี การฝึกอบรมจึงจะสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายได้

- วิทยากร วิทยากรการฝึกอบรมเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญที่จะ ทำให้การฝึกอบรมสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การเลือกสรรวิทยากรจะต้องเลือกด้วยความรอบคอบ คำนึงถึง วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลักในขั้นตอนของ การดำเนินการฝึกอบรม

7) การประเมิน และติดตามผลการฝึกอบรม การประเมินผลเป็นกิจกรรมที่ ต้องทำทุกครั้งผู้จัดการฝึกอบรมจะารู้ข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องแก้ไขป้องกันหรือปรับปรุง แก้ไขในการอบรมครั้งต่อไป การประเมินการอบรม ควรประเมินทุกด้านที่จัด คือ ประเมินส่วนที่ เป็นของเจ้าหน้าที่ฝายสนับสนุนการฝึกอบรม ประเมินวิทยากร และประเมิน โครงการฝึกอบรม โดยอาจดำเนินการเป็น 3 ระยะ

- การประเมินก่อนการฝึกอบรม เป็นการประเมินความพร้อมของการจัดการฝึกอบรมเพื่อดูว่างานที่กำหนดก่อนการฝึกอบรมดำเนินไปตามแผน หรือไม่มีปัญหา และแก้ไขอย่างไร
- การประเมินระหว่าง การประเมินการฝึกอบรมเป็นการประเมินตามแผนงานต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ถ้าไม่เป็นไปตามแผนจะได้หาทางแก้ไข
- การประเมินเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมเป็นการประเมินว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้อะไรเพิ่มเติมได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไป ในทางทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ และมีความคิดเห็น ความรู้สึกอย่างไรต่อวิทยากร หลักสูตร และการจัดฝึกอบรม

8) การนำผลการประเมินมาแก้ไขปรับปรุงการฝึกอบรม การประเมินเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมเป็นการประเมินว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เรียนรู้อะไรเพิ่มเติม ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไป ในทางทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ และมีความคิดเห็น ความรู้สึกอย่างไรต่อวิทยากร หลักสูตร และการจัดฝึกอบรมการประเมิน และติดตามผลหลังการฝึกอบรมไปแล้วระยะหนึ่ง ( Follow-up) เพื่อศึกษาว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำสิ่งที่เรียนรู้ที่ฝึกฝนไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการทำงาน การประกอบอาชีพหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดขึ้นหรือไม่

เอกสารประกอบการบรรยาย เรื่อง "กระบวนการฝึกอบรม การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม" (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. 2533, หน้า 1) กล่าวว่า กระบวนการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ซึ่งผู้รับผิดชอบจัดโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรแต่ละ โครงการควรจะต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วน เพื่อให้เป็นการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบมีความสมบูรณ์ และเกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ดังนี้

1) การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือในหน่วยงาน ว่ามีปัญหา เรื่องใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ทุเลาลงได้ด้วยการฝึกอบรม โดยรวมไปถึงการพยายามหาข้อมูลด้วยว่ากลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจะต้องจัดเป็นโครงการฝึกอบรมให้ หรือเพียงแต่ส่ง ไปเข้ารับการอบรมภายนอกองค์กรเท่านั้นมีการกิจใดบ้างที่ควรจะต้องแก้ไข ปรับปรุง ด้วยการฝึกอบรมพฤติกรรมประเภทใดบ้างที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ หรือประสบการณ์ ทั้งนี้ สภาพการณ์ที่เป็นปัญหา และแสดงถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมอาจมีทั้งที่ ปรากฏ ชัดแจ้ง และเป็นสภาพการณ์ที่ ซ้ำซ้อนจำเป็น ต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อค้นหา วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีหลายหลายวิธี เช่น การสำรวจ การสังเกตการณ์ การทดสอบ และการประชุม เป็นต้น

2) การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งมีอยู่ชัดเจนแล้วว่ามีความจำเป็นที่จะสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร และพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใดนั้นมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร โดยอาจประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ ของแต่ละหัวข้อวิชา เนื้อหาสาระหรือแนวการอบรม เทคนิค หรือวิธีการอบรม ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชาที่ควรจะเป็นตลอดจนการกำหนดลักษณะของวิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรม ทั้งนี้ เพื่อจะทำให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน และเกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมจนทำให้สิ่งที่เคยเป็นปัญหาได้รับการแก้ไขคล่องตัวไปได้หรืออาจทำให้ผู้เข้ารับการอบรมทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มใจยิ่งขึ้น

3) การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอนด้วยการเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรดังที่เรียกว่า "โครงการฝึกอบรม" เป็นการระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตั้งแต่เหตุผลความเป็นมาหรือความจำเป็นในการฝึกอบรม หลักสูตร หัวข้อวิชาต่าง ๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่อบรม ประเมินค่า ค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหาร และธุรการต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย นับตั้งแต่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และที่สำคัญคือ ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจอนุมัติโครงการ และค่าใช้จ่ายจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม โดยใช้โครงการฝึกอบรมที่เขียนขึ้นเป็นสื่อตนเอง

4) การบริหารโครงการฝึกอบรม สำหรับขั้นตอนนี้ในตำราการบริหารงานฝึกอบรมบางเล่มระบุเป็นขั้นของ "การดำเนินการ ฝึกอบรม" แม้จะดูเหมือนว่าการดำเนินการฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญ ของการจัดโครงการฝึกอบรม หากแต่ที่จริงแล้วการดำเนินการฝึกอบรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารโครงการ ฝึกอบรม เพราะการดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากมาจากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรมพอที่จะสามารถวางแผน และดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วงทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย จึงได้กำหนดขั้นตอนนี้เป็นการบริหารโครงการฝึกอบรมเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้จัดโครงการฝึกอบรมควรทราบทั้งหมดส่วนในการดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการอบรมจะต้องมีบทบาทหลักที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรมทั้งในด้านสถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การเงิน ฯลฯ และในขณะเดียวกันยังต้องดำเนินงานในฐานะผู้อำนวยการโครงการทำหน้าที่ควบคุมให้การฝึกอบรม

ดำเนินไปตามกำหนดการจัดให้มีกิจกรรมละลายพฤติกรรม และกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ในระหว่างผู้เข้าอบรม อันจะช่วยสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้สำหรับผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี มิฉะนั้น อาจไม่สามารถทำให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามที่ระบุไว้ในโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลเท่าที่ควร

5) การประเมิน และติดตามผลการฝึกอบรม ในขั้นตอนของการกำหนดโครงการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึงถึงการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่าจะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใด ทั้งนี้ เพราะเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้วผู้รับผิดชอบโครงการควรจะต้องทำการสรุปประเมินผลการฝึกอบรม และจัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาถึงผลของการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบโครงการเองก็จะต้องนำเอาผลการประเมินโครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ใช้พิจารณาประกอบในการจัด ฝึกอบรมหลักสูตร เช่นเดียวกันในครั้ง/รุ่นถัดไป ในขั้นตอนของการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมว่าควรจะต้องมีการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรหรือการดำเนินการในการบริหารงานฝึกอบรมอย่างไรบ้าง เพื่อจะทำให้การฝึกอบรมเกิดสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของ โครงการเพิ่มขึ้น

สรุปกระบวนการจัดฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อบุคคล และองค์กร โดยกิจกรรมจะเริ่มตั้งแต่การหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดหลักสูตร การเลือกเทคนิคการฝึกอบรม การวางแผนการฝึกอบรมการดำเนินการ การฝึกอบรม การประเมิน และติดตามผลการฝึกอบรม ทั้งนี้กระบวนการ การฝึกอบรมต้องสอดคล้อง และเป็นไปในแนวทาง และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กรที่กำหนด

### 2.2.6 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

วีระพันธ์ แก้วรัตน์ (2553) การฝึกอบรมบุคลากรเป็นเครื่องมือของการบริหารชนิดหนึ่ง ซึ่งได้รับการจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น การฝึกอบรมบุคลากรจึงควรจะต้องตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร หากการฝึกอบรมไม่สามารถจะสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายใด ๆ แล้วก็ไม่มีประโยชน์อันใดที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้นมา กล่าวโดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมมีบทบาทในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้ในหลาย ๆ ทางด้วยกัน ดังต่อไปนี้



- 1) ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของพนักงาน การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงให้ พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลให้ผลผลิตสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ
- 2) ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงาน โดยการลดปริมาณเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ แต่ยังคงได้สินค้าหรือบริการที่มีปริมาณ และคุณภาพคงเดิม นอกจากนี้ ยังลดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานที่ขาดประสบการณ์ เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ
- 3) ช่วยลดต้นทุนการผลิต โดยการลดปริมาณสินค้าที่ผลิตอย่างไม่ได้มาตรฐาน
- 4) ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารบุคคล โดยการลดอัตราการลาออกจากงาน การขาดงาน การมาทำงานสาย อุบัติเหตุ การร้องทุกข์ และสิ่งอื่น ๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน
- 5) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการหรือส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า
- 6) ช่วยพัฒนาพนักงานเพื่อให้เป็นกำลังทดแทนในอนาคต การฝึกอบรมบุคคลากรจะช่วยให้องค์กรมีกำลังทดแทนได้ทันทั่วถึง หากมีพนักงานบางส่วนเกษียณ หรือลาออกจากการทำงาน
- 7) ช่วยเตรียมพนักงานก่อนการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ มีความพร้อม และสามารถปรับตัวให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ได้อย่างเหมาะสม
- 8) ช่วยขจัดความล้าหลังด้านทักษะ เทคโนโลยี วิธีการทำงาน และการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานขององค์กรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันกับ ความเปลี่ยนแปลงของโลก และช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้
- 9) ช่วยให้การประกาศใช้นโยบายหรือข้อบังคับขององค์กร ซึ่งได้รับการแก้ไขหรือร่างขึ้นมาใหม่เป็นไปอย่างราบรื่น
- 10) ช่วยปรับปรุง และพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรรวมทั้ง ช่วยเพิ่มพูนขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

สนานจิตร์ สுகนธทรัพย์ (2544) กล่าวว่า การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคน เพราะการพัฒนาคนกับงาน ต้องพัฒนาคนก่อน เมื่อพัฒนาคนแล้วต้องพัฒนางานควบคู่กันไป โดยเฉพาะประโยชน์ในระยะยาวการฝึกอบรมถือได้ว่าเป็นการลงทุนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่า



ทั้งทางตรง และทางอ้อมในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน ต่อบุคคลหรือบุคลากร และ  
ต่อหน่วยงานหรือองค์กร

ศศิภาณจน์ ทวีสุวรรณ (2545) ได้กล่าวถึงประโยชน์ต่อบุคคล และต่อหน่วยงาน  
ดังนี้

ประโยชน์ต่อบุคคลหรือบุคลากร

- 1) เกิดความรู้ ความชำนาญในวิทยาการใหม่ ๆ
- 2) รู้งานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
- 3) รู้จักองค์กร มาตรฐานการทำงาน และนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- 4) พร้อม และมั่นใจที่จะปฏิบัติงาน
- 5) มีเจตคติที่ดีต่องาน และหน่วยงาน
- 6) ได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ได้พัฒนาทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน

อย่างต่อเนื่อง

- 7) มีความสุข ความพอใจ กระตือรือร้นในการทำงาน
- 8) มีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน
- 9) พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนงาน โยกย้ายหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
- 10) ประสบความสำเร็จ และมีความก้าวหน้าในการทำงาน

ประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร

- 1) ได้บุคลากรทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
- 2) มีบุคลากรที่มีเจตคติที่ดีต่องาน และองค์กร
- 3) บุคคลรู้ภาระหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่องาน
- 4) ได้บุคลากรที่พร้อมจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) มีบุคลากรที่สามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ผลดียิ่งขึ้น เพิ่ม

ประสิทธิภาพการทำงานหรือการผลิต และเพิ่มผลผลิตในการทำงานทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ

- 6) มีบุคลากรที่ทำงานร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) มีบุคลากรที่พร้อมจะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ

ขององค์กร

- 8) บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามภารกิจ และเป้าหมาย

ขององค์กร

- 9) ช่วยลดภาระของผู้บริหารในการควบคุมงานเนื่องจากบุคลากรมีความ

เชื่อมั่นปฏิบัติงานเองได้เป็นการประหยัดเวลา งบประมาณ และพลังงาน

10) ช่วยลดความสิ้นเปลือง สูญเสีย วัสดุอุปกรณ์ และลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการซ่อมแซมบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องจักร

คุณวุฒิ                      คุณฉลาด (2540) ได้สรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิภาพ ส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการแก้ปัญหา การวินิจฉัยตัดสินใจ การสื่อสาร การวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ซึ่งเป็นกิจกรรมของการส่งเสริมบุคคลให้มีภาวะผู้นำ จึงนับได้ว่ากิจกรรมการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จำเป็น และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้ได้รับความรู้ในวิทยาการใหม่ ๆ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สุทธิชัย                      ปัญญโรจน์ (2543) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนา การฝึกอบรมที่ดีจึงต้องสนองตอบกับวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ หากว่าการฝึกอบรมไม่สามารถสนองตอบกับวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ การฝึกอบรมนั้น ๆ จะได้รับประโยชน์ที่ลดน้อยลง ซึ่งการฝึกอบรมมีประโยชน์ทั้งต่อหน่วยงาน ห้าง ร้าน องค์กร และการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อทั้งตัวของบุคลากร

การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อหน่วยงาน ห้าง ร้าน องค์กร ดังต่อไปนี้

- 1) ช่วยเพิ่มผลผลิต รายได้ กำไร ให้แก่หน่วยงาน
- 2) ช่วยลดค่าใช้จ่าย เวลา อุบัติเหตุ การลาออกของบุคลากร
- 3) ช่วยให้เกิดความสามัคคี มีทิศทางในการทำงานไปในทิศทางอย่างเดียวกัน
- 4) ช่วยให้หน่วยงาน ขยายงาน ขยายสาขาได้มากขึ้น และรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 5) ช่วยให้หน่วยงาน มีการเปลี่ยนแปลง มีการปรับตัวได้ทันต่อการแข่งขัน

การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อบุคลากร ดังต่อไปนี้

- 1) เสริมสร้างองค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากร
- 2) เป็นการลดความขัดแย้ง และเพิ่มความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร
- 3) ทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นใน

งานที่ทำ

- 4) ลดการกำกับควบคุมการติดตามการทำงานของบุคลากร
- 5) เพิ่มศักยภาพ ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดในการกล้าแสดงออกของ

บุคลากร

สรุปว่า ประโยชน์จากการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกเป็นสองด้านได้แก่ ด้านบุคคล คือ ช่วยพัฒนาศักยภาพ บุคลิกภาพ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดความผิดพลาดจากการ

ปฏิบัติงานด้านหน่วยงาน และองค์กร คือ ส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ลดภาระต้นทุน อันเนื่องมาจากการผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ การฝึกอบรมยังช่วย ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และยังเป็นประโยชน์ต่อการสรรหา และทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณ ส่งเสริมให้องค์กรสามารถดำเนินการได้โดยไม่ติดขัด

## 2.3 การฝึกอบรมฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

### พ.ศ. 2545

การฝึกอบรมพนักงานใหม่ก่อนการเริ่มทำงานในแต่ละองค์กรเป็นเรื่องสำคัญ เพราะการพัฒนาศักยภาพของตัวบุคลากรถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาองค์กรเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็น ทฤษฎีการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎีทางฝั่งอเมริกาหรือตามทฤษฎีทางฝั่งอังกฤษก็ตาม ทั้งสองฝ่ายต่างกล่าวอ้างถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเสมอ

ด้วยเหตุนี้ แต่ละองค์กรจึงจัดทำกรฝึกอบรมแก่พนักงานแรกเข้าเพื่อจุดประสงค์หลักคือการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้แล้ว การฝึกอบรมยังเป็นข้อบังคับทางด้านกฎหมาย จากระทรวงแรงงานซึ่งการฝึกอบรมฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ได้กำหนดประเภทของการฝึกไว้ 3 ประเภท (สิทธิประโยชน์ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 คู่มือขอรับความเห็นชอบหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 1 สมุทรปราการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, หน้า 8)

- 1) การฝึกเตรียมเข้าทำงาน หมายถึง การที่ผู้ประกอบการจัดให้บุคคลทั่วไปได้ฝึกฝีมือแรงงานก่อนเข้าทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้ตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 2) การฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน หมายถึง การที่ผู้ประกอบการซึ่งเป็นนายจ้างจัดให้ลูกจ้างได้ฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพิ่มเติมในสาขาอาชีพที่ลูกจ้างได้ฝึกปฏิบัติงานอยู่ตามปกติ เพื่อให้ลูกจ้างได้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในสาขาอาชีพนั้นสูงขึ้น
- 3) การฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพ หมายถึง การที่ผู้ประกอบการซึ่งเป็นนายจ้างจัดให้ลูกจ้างได้ฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพิ่มเติมในสาขาอาชีพอื่นที่ลูกจ้างมิได้ปฏิบัติงานอยู่ตามปกติ เพื่อให้ลูกจ้างได้มีความรู้ ความสามารถที่จะทำงานในสาขาอาชีพอื่นนั้นด้วย

นอกจากการฝึกอบรมที่กฎหมายแรงงานได้กล่าวไปข้างต้น ลักษณะของการจัดฝึกอบรมสามารถกระทำได้ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการฝึกอบรม (In house training) ผู้ประกอบการอาจจัดการฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการศึกษาเตรียมเข้าทำงานหรือลูกจ้างของตนเอง โดยใช้วิทยากรภายในหรือวิทยากรจากภายนอกก็ได้ และให้รวมถึงการที่ผู้ประกอบการดำเนินการจ้างสถานศึกษาหรือสถานฝึกอบรมฝีมือแรงงานมาฝึกอบรมให้ด้วย

2) ส่งไปรับการฝึกอบรมจากภายนอก (Public training) ผู้ประกอบการอาจส่งผู้รับการฝึกเตรียมเข้าทำงานหรือลูกจ้างของตนเองไปรับการฝึกจากสถานศึกษาหรือสถานฝึกอบรมฝีมือแรงงานของทางราชการ หรือสถานฝึกอบรมฝีมือแรงงานอื่นที่นายทะเบียนเห็นชอบก็ได้

ดังนั้น การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญไม่ว่าด้วยเรื่องของทฤษฎีหรือทางด้านข้อบังคับของกฎหมายในประเทศไทย การประกอบธุรกิจผู้ให้บริการภาคพื้นดินแก่สายการบินเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ มีเนื้อหารายละเอียดของงานที่ซับซ้อน การฝึกอบรมพนักงานเพื่อรองรับธุรกิจจึงเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ว่าจะเป็นพนักงานใหม่แรกเข้า พนักงานที่ต้องการปรับตำแหน่ง หรือแม้แต่พนักงานที่ต้องการเปลี่ยนสาขาอาชีพ

อย่างไรก็ดี การให้บริการภาคพื้นดินแก่สายการบินมีความจำเป็นในการให้ผู้ชำนาญการพิเศษในการจัดการฝึกอบรม อันเนื่องมาจากลักษณะของงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ผู้ที่จะทำการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในอุตสาหกรรมดังกล่าว มีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในตัวเนื้องานเป็นอย่างดี ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงไม่สามารถหาวิทยากรหรือสถานศึกษาจากภายนอก (Public training) มาใช้กับองค์กรของตนเองได้ ผู้ประกอบการจึงมักใช้วิทยากรจากภายในองค์กร (In house training) มาเป็นผู้ให้การฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่แรกเข้า หรือพนักงานที่ต้องการได้รับการฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน

การฝึกอบรมแรกเข้าเพื่อเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของแต่ละองค์กรที่ให้บริการแก่สายการบินล้วนมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของสายการบินแต่ละสาย ปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดความยุ่งยากในการจัดการฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่ก่อนที่จะออกไปให้บริการแก่สายการบินต่าง ๆ เพราะบริษัทที่ให้บริการภาคพื้นดิน (Ground handler) จะทำการจัดการฝึกอบรมอย่างไรจึงจะส่งผลให้หลักสูตรการฝึกอบรมนั้นตอบสนองความต้องการของบรรดาสายการบิน อีกทั้งผู้ที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำเอาความรู้อันเป็นประโยชน์จากการฝึกอบรมไปใช้กับการปฏิบัติงานได้จริง

จากเหตุผลความสำคัญของการฝึกอบรมข้างต้น หลายบริษัทที่ให้บริการภาคพื้นดินได้ทำการฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่ก่อนปฏิบัติงานจริง อย่างไรก็ตาม ใไม่องค์กรใดที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน โดยตรงข้อกำหนด และข้อบังคับ ว่าด้วยเรื่องการใช้ใบประกอบวิชาชีพ (License) ในการประกอบการปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หรือจากข้อกำหนดเรื่องของเนื้อหา รายละเอียดวิชาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ระยะเวลา เอกสารประกอบการสอน รวมถึง

ใบประกาศนียบัตรรับรอง (Certificate) ในกรณีจำเป็นต้องแสดงเมื่อมีการทำการสุ่มสำรวจจาก IATA Safety Audit for Ground Operations (ISAGO)

## 2.4 แนวคิดการฝึกอบรมพนักงานใหม่แก่องค์กรก่อนการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวคิดการฝึกอบรมพนักงานใหม่แก่องค์กรก่อนการปฏิบัติงาน จาก การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

วีระพันธ์ แก้วรัตน์ (2553) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้ อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตนา (Attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

Goldstein (1993) กล่าวว่า การฝึกอบรมจึงเป็นโครงการที่ถูกจัดขึ้นมาเพื่อช่วยให้พนักงานมี คุณสมบัติในการทำงานสูงขึ้น เช่น เป็นหัวหน้างานที่สามารถบริหารงาน และบริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีขึ้น หรือเป็นช่างเทคนิคที่มีความสามารถในการซ่อมแซมเครื่องจักรได้ดีขึ้น เป็นต้น

Wexley และ Latham (1991) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร มีจุดประสงค์สามประการดังต่อไปนี้

1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับ บทบาท และความรับผิดชอบของตนเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริง และปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และ การเรียนรู้ว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะ ด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัย ในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น

3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงาน เกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจ ในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้ และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และ ผลงานก็ย่อมจำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่ง ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร การฝึกอบรมบุคลากรนั้น มีความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับการพัฒนาบุคลากร (Personnel development) กล่าวคือ การพัฒนาบุคลากร คือ

การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่บุคคล เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และเพื่อให้บุคคลมีความงอกงามเติบโตทางจิตใจ

Nadler และ Nadler (1989) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความหมายในระยะยาว และมุ่งหวังผลในด้านการช่วยให้บุคคลมีความงอกงามเติบโต มากกว่าการมุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น และการแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นสิ่งที่การฝึกอบรมให้ความสำคัญ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยรูปแบบ และวิธีการหลายชนิด ตัวอย่างเช่น การฝึกอบรม การหมุนเวียนงาน การดูงาน การสอนงาน การให้การศึกษา ทั้งในแง่การส่งบุคลากรไปเรียนในสถานศึกษา หรือการเรียนด้วยตนเอง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน และการส่งเสริมสุขภาพ และการกีฬา เป็นต้น

สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข (2533) กล่าวว่า การฝึกอบรมจึงมีความหมายที่แคบ กว่าการพัฒนาบุคลากร และอาจถือได้ว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมจัดได้ว่าเป็นกิจกรรมหลักที่มีการกระทำเป็นประจำในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร เสนาะ ดิยาว (2519) ได้กล่าวว่าการฝึกอบรม และการศึกษามีความแตกต่างกันบางประการ ในด้านจุดมุ่งหมาย วิธีการ และระยะเวลา กล่าวคือ

- 1) จุดมุ่งหมาย การศึกษามุ่งพัฒนาบุคคลให้มีความรู้พื้นฐาน เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิต และมีความก้าวหน้าในการทำงาน แต่การฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร
- 2) วิธีการ การศึกษาโดยส่วนใหญ่อัดกันอย่างเป็นทางการ โดยสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจทั่ว ๆ ไป และนักเรียนมักจะเป็นผู้เสียค่าใช้จ่าย ส่วนการฝึกอบรมมักจัดขึ้นโดยองค์กรต่าง ๆ ทั้งแบบเป็นทางการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของบุคลากร โดยผู้รับการอบรมมักจะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง
- 3) ระยะเวลา การศึกษาไม่มีวันสิ้นสุด แม้จะเรียนจบหลักสูตรไปแล้ว แต่ก็ยังต้องศึกษาต่อไปจนตลอดชีวิต ส่วนการฝึกอบรมมักจะมีการกำหนดระยะเวลาอย่างแน่นอน ทั้งระยะสั้น และระยะยาว

การฝึกอบรมบุคลากรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น และดำรงอยู่ภายในองค์กร ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกับความเป็นจริง หากการฝึกอบรมดำรงอยู่อย่างเลื่อนลอย โดยไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ กับระบบอื่น ๆ ขององค์กร นักจัดการฝึกอบรมหลาย ๆ คนจึงต้องประสบความผิดหวังต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่ได้จัดขึ้น ทั้งนี้เพราะพวกเขาคิดเอาเองว่า การดำเนิน โครงการฝึกอบรมที่ได้รับการวางแผนมาเป็นอย่างดี ย่อมจะนำไปสู่ความสำเร็จเสมอ ความคิดเช่นนี้เป็นการมองข้ามความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม และระบบอื่น ๆ ขององค์กร ตัวอย่างเช่น โครงการฝึกอบรมบางโครงการประสบความล้มเหลว เนื่องจากผู้ผ่านการฝึกอบรมไม่ได้รับอนุญาตหรือความเห็นชอบ



จากผู้บังคับบัญชาให้นำความรู้ความสามารถ หรือทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในงาน สำหรับบางโครงการความล้มเหลวเกิดขึ้น เพราะการฝึกอบรมมิได้เป็นหนทางของการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม และระบบอื่น ๆ ขององค์กร จึงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับนักจัดการฝึกอบรมทุกคน หากจะเปรียบองค์กรหนึ่ง ๆ เสมือนหนึ่งว่าเป็นมนุษย์คนหนึ่ง องค์กรนั้นก็ประกอบด้วยอวัยวะ และระบบการทำงานต่าง ๆ มากมาย สำหรับมนุษย์แล้วระบบต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันมีอยู่ด้วยกันหลายระบบ อาทิ ระบบการหายใจ ระบบการย่อยอาหาร ระบบการสูดฉีดโลหิต หรือระบบการจับถ่าย เป็นต้น ในทำนองเดียวกัน องค์กรหนึ่ง ๆ ก็จะประกอบไปด้วยระบบต่าง ๆ หลายชนิด เช่น ระบบการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ ระบบการติดต่อสื่อสาร ระบบการบังคับบัญชา หรือระบบการเงิน เป็นต้น ระบบต่าง ๆ เหล่านี้มีได้ดำรงอยู่อย่างโดดเดี่ยว เป็นเอกเทศ หากแต่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อกัน และกันอย่างแนบแน่น ตัวอย่างเช่น องค์กรที่เน้นการบังคับบัญชาแบบอัตตาธิปไตยหรือยึดถือตัวผู้นำเป็นใหญ่ ( Autocratic leadership) ก็ย่อมจะใช้ระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว (One-way communication) หรือแบบบนสู่ล่าง (Top-down system) เป็นหลัก เป็นต้น

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นระบบที่องค์กรใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนากำลังของตน เพื่อให้มีคุณลักษณะตามที่ได้กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามระบบการฝึกอบรมของแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมาย และนโยบายขององค์กร องค์กรที่มุ่งแต่การซื้อคนที่มีคุณภาพจากองค์กรอื่น ๆ โดยไม่เน้นการสร้างคนของตนเอง

กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เริ่มต้นจากการวางแผน และการคาดการณ์เกี่ยวกับกำลังคนที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต จากนั้นจึงค้นหากลุ่มบุคคลที่อยู่ในข่ายของความต้องการ ( Selection) ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และสมควรได้รับการว่าจ้างให้เป็นพนักงานขององค์กร โดยอาศัยกระบวนการ และวิธีการคัดเลือกแบบต่าง ๆ เช่น การสอบข้อเขียน หรือการสัมภาษณ์ เป็นต้น

หากไม่ได้บุคคลที่ตรงตามกับความต้องการ องค์กรก็จำเป็นจะต้องกลับไปค้นหากลุ่มคนที่มีศักยภาพสูงอีกครั้งหนึ่ง แต่สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมได้แล้ว องค์กรก็จะต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ( Orientation) เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพ และลักษณะการทำงานขององค์กร รวมทั้งเป็นการหล่อหลอมให้พนักงานใหม่มีค่านิยม และเจตคติที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรอีกด้วย

หลังจากนั้น เมื่อพนักงานเหล่านี้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้ว พวกเขาก็ควรจะได้รับ การฝึกอบรม และพัฒนา เพื่อให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ที่ทันสมัย และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงานอีกด้วย อย่างไรก็ตามเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่ง พนักงานบางส่วนก็อาจจะพ้นสภาพจาก



การเป็นสมาชิกขององค์กร ทำให้เกิดอัตรารว่างขึ้นภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ ด้วยสาเหตุต่าง ๆ เช่น การลาออก การเกษียณอายุหรือการถูกปลดออกจางาน เป็นต้น

เมื่อถึงจุดนี้ องค์กรมีความจำเป็นจะต้องหาบุคคลซึ่งจะมาเป็นกำลังทดแทนผู้ที่พ้นสภาพไป นั้นหมายความว่า กระบวนการจัดการเป็นการจัดทรัพยากรมนุษย์ก็จะย้อนกลับมาสู่ขั้นตอนที่หนึ่งอีกครั้งหนึ่ง และดำเนินต่อไปตามวัฏจักรนี้ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณี เช่น องค์กรมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว การค้นหา และคัดเลือกบุคลากรก็ไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้พนักงานเก่าพ้นสภาพไปเสียก่อน แต่องค์กรสามารถที่จะคาดการณ์ และวางแผนการจัดวางกำลังคนได้ทันที

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมบุคลากร แรกเข้า เป็นกระบวนการเรียนรู้ซึ่งถูกจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ ลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นไปตามข้อกำหนดว่าด้วยเรื่องกฎหมายแรงงาน เป็นแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร อันจะส่งผลให้บุคลากรเหล่านี้มีเจตคติต่อ หน่วยงานหรือ องค์กร และผลการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลให้ องค์กรหรือหน่วยงานประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2.5 แนวคิดการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจากการฝึกอบรมระดับ องค์กร และระดับสากล ดังนี้

### 2.5.1 ความหมายของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Passenger Service Agent; PSA) หมายถึง พนักงานที่ ทำหน้าที่ อำนวย ความ สะดวกในการเดินทางให้แก่ผู้โดยสาร ทำหน้าที่ลงทะเบียน ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร การลงทะเบียน และชั่งน้ำหนักสัมภาระผู้โดยสาร การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง รวมถึงการรับเครื่องบินขาเข้า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทำหน้าที่ส่ง เอกสารต่อหน่วยงานทางราชการตำรวจตรวจคนเข้าออกเมือง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทำหน้าที่ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น เช่น การทำอากาศยาน หรือ ตำรวจตรวจคนเข้า-ออกเมือง เป็นต้น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอาจได้รับการว่าจ้าง โดยตรงจากสายการบินหรือปฏิบัติหน้าที่ เสมือนตัวแทนสายการบินจากบริษัทรับปฏิบัติการแทนสายการบิน

2) พนักงานติดตามสัมภาระ (Baggage Service Agent; BSA) ซึ่ง หมายถึง พนักงาน ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากสัมภาระสูญหาย ความล่าช้าของ สัมภาระ ความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่งลำเลียงสัมภาระ กรณีที่สัมภาระสลับกับผู้โดยสาร

ท่านอื่นหรือรับคำร้องเรียนกรณีสัมภาระแตกหัก สูญหาย และสัมภาระที่ต้องการการซ่อมแซม เป็นต้น

3) พนักงานต้อนรับผู้โดยสารบุคคลสำคัญ ( Premium and Lounge Service Agent) หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวก ให้บริการ รับ-ส่ง ผู้โดยสารบุคคลสำคัญของ สายการบินหรือผู้โดยสารที่อื่นตามความจำเป็นกรณีพิเศษ

พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะมุ่งเน้นงานบริการแก่ผู้โดยสารเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม หน้าที่ดี งานบริการดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้พื้นฐานของความปลอดภัย กฎระเบียบ ข้อบังคับของการเดินทาง ระหว่างประเทศ และตามนโยบายของท่าอากาศยานหรือสายการบินเป็นหลัก

#### 2.5.2 หน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1) การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบิน รวมถึงการส่งเอกสารแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาออก การลงทะเบียน หรือเช็คอินผู้โดยสาร (Check-In) โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ของสายการบินหรือของท่าอากาศยาน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการเดินทางของผู้โดยสาร รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องของบัตรโดยสาร ออกบัตรที่นั่ง (Boarding pass issuance) ออกป้ายติดสัมภาระ (Baggage tag issuance) ให้ข้อมูลที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นแก่ ลูกเรือ

3) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาเข้า การนำผู้โดยสารลงจากเครื่อง ติดต่อประสานงานแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4) ระบบเอกสาร การจัดเก็บ สรุปรูปเอกสารหลังเที่ยวบินขาเข้า และขาออก

#### 2.5.3 คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

- 1) มีอายุที่กำหนดตามเกณฑ์ และนโยบายของแต่ละบริษัท
- 2) จบการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า
- 3) สามารถสื่อสาร โดยการ ฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ดี
- 4) มีความสามารถในการสื่อสารภาษาที่สาม
- 5) มีทักษะ และความสามารถในใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน
- 6) บุคลิกภาพพิเศษ ต้องผ่านการยกเว้นทางทหาร
- 7) สามารถทำงานเป็นกะได้

## 2.5.4 แนวคิดด้านการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัทผู้ให้บริการด้านภาคพื้น ในประเทศไทย ณ สนามบินสุวรรณภูมิ

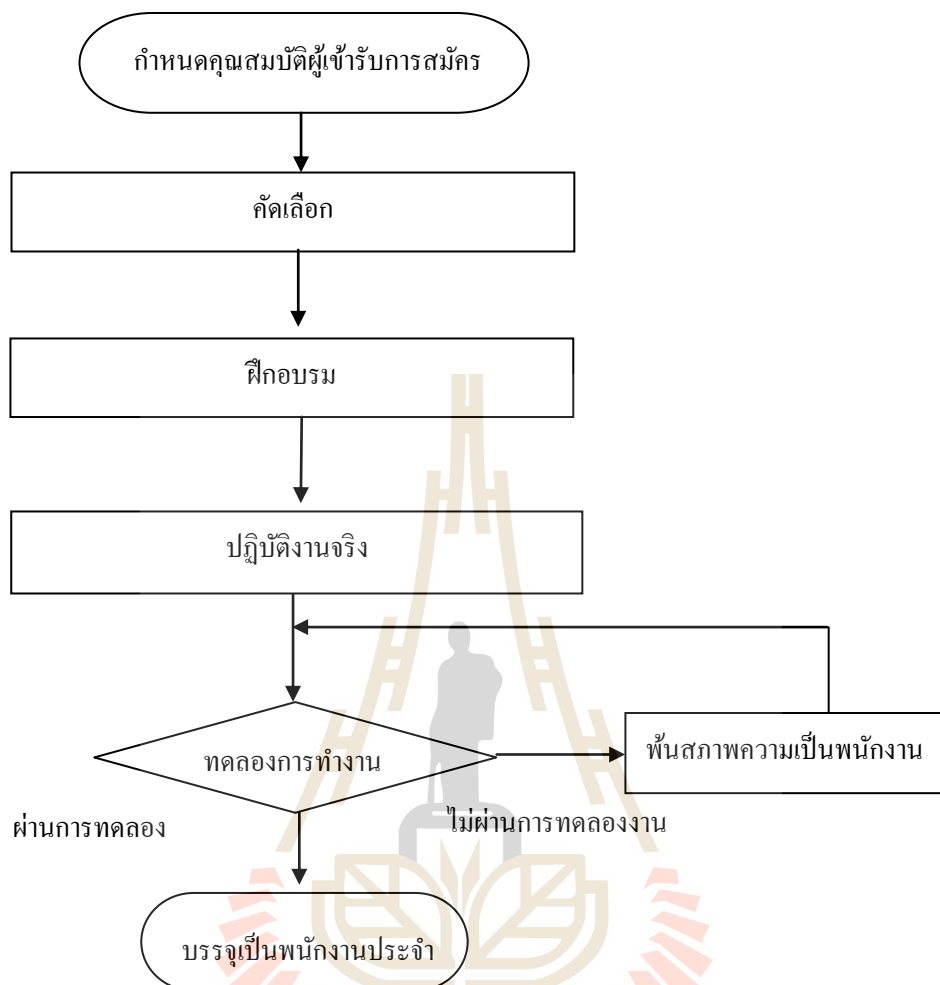
1) แนวคิดด้านการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แนวทางการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) คือ การฝึกอบรมพนักงานแรกเข้า โดยแบ่งเป็นการฝึกอบรม แบบ ภายใน (In house training) เป็นระยะเวลา 1 เดือน คือ การฝึกอบรมเป็นการฝึกอบรมแบบห้องเรียน (Classroom training) พนักงานจะเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรู้พื้นฐานทางด้านงานบริการ ภาคพื้นดิน และการฝึกอบรมช่วงที่สองหลังจากนั้นคือ พนักงานจะทำการฝึกอบรมแบบ การปฏิบัติงานจริง (On the job training; OJT) เป็นระยะเวลา 3 เดือน โดยพนักงานอาวุโสจะสอน พนักงานใหม่ แบบติดตามเป็นรายบุคคล การฝึกอบรมทั้งสองขั้นตอนนี้ตั้งแต่แรกเข้าจนถึงสิ้นสุด ระยะเวลาการฝึกอบรมรวมทั้งสิ้น 4 เดือน

2) แนวคิดด้านการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัท ลูฟท์ฮันซ่า เซอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด (Lufthansa Thailand) การฝึกอบรมพนักงานภาคพื้นดินของ บริษัท ลูฟท์ฮันซ่า เซอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด (Lufthansa Thailand) จะทำการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ในระยะเวลาครึ่งปีของทุกปีโดยประมาณ โดยการฝึกอบรมเป็นการฝึกอบรม แบบภายใน (In house training) กล่าวคือ ทางบริษัทจะคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานตามความ เหมาะสม และตามอัตราความต้องการของจำนวนบุคลากรของบริษัท อย่างไรก็ตามการฝึกอบรม ไม่ได้ดำเนินการหลังการรับพนักงานเข้าปฏิบัติงาน แต่พนักงานจะเข้าปฏิบัติหน้าที่ และได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์ หรือฝึกโดยตรงจากหัวหน้างานหรือบุคลากรที่มีอายุงานอาวุโสมากกว่า นอกจากนี้ พนักงานใหม่ยังต้องติดตามสังเกตการปฏิบัติงานพนักงานอาวุโสที่มีประสบการณ์ ในทีม การฝึกอบรมแบบปฏิบัติงานจริง (On the job training; OJT) ในส่วนของการฝึกอบรม แบบห้องเรียน (Classroom training) จะกระทำเมื่อ พนักงานต้อนรับของบริษัท ลูฟท์ฮันซ่า เซอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด มีปริมาณที่เหมาะสม ระยะเวลาการฝึกอบรมแบบห้องเรียนใช้เวลาทั้งสิ้น 15 วัน ช่วงเวลาการฝึกอบรมคือประมาณครึ่งปีของทุกปี

3) แนวคิดด้านการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัท บริการ ภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ณ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์ เซอร์วิส จำกัด จัดการฝึกอบรมพนักงานใหม่แรกเข้าก่อนการปฏิบัติงานจริง โดยการฝึกอบรมเป็น การฝึกอบรม แบบภายใน (In house training) การฝึกอบรมของบริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแรกเข้าทุกคนจะได้ทำการ

ฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง โดยการฝึกอบรมแบบห้องเรียน (Classroom training) ซึ่งระยะเวลาของการฝึกอบรมคือจำนวน 2 สัปดาห์ หลังจากการฝึกอบรมดังกล่าวเสร็จสิ้น พนักงานจะได้รับมอบหมายให้เข้าปฏิบัติงานตามสายการบินต่าง ๆ ตามความเหมาะสม การฝึกอบรมหลังจากการเข้าประจำการในแต่ละสายการบิน คือ การฝึกอบรมแบบปฏิบัติงานจริง (On the job training; OJT) การฝึกอบรมดังกล่าวมีรายละเอียดตามลักษณะความต้องการเฉพาะของแต่ละสายการบิน การฝึกอบรมจากการปฏิบัติงานจริงรวมถึงการอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อทำการเช็คอินผู้โดยสารในแต่ละสายการบิน ทางบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเว็ลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด มีระยะเวลาการทดลองงานสำหรับพนักงานใหม่เป็นระยะเวลา 120 วัน หรือ 4 เดือน รูปแบบการเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเว็ลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) สามารถแสดงได้ตามภาพ ที่ 2.1





ภาพที่ 2.1 รูปแบบการเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS)

### 2.5.5 แนวคิดด้านการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินระดับสากล การฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดย IATA (Passenger Ground Services by Aviation Training Program IATA)

การฝึกอบรม เนื้อหาการฝึกอบรมจาก IATA (International Air Transport Association) มีรายละเอียดของการฝึกอบรมดังต่อไปนี้

1) ปฐมบทการปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน

- การฝึกอบรมอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานในเขตอากาศยาน หรือ ลักษณะการทำงานในบริเวณสนามบิน การให้บริการภาคพื้นดินต่อสายการบินลูกค้า อุปสรรค และข้อห้ามบางประการในการปฏิบัติงานในเขตท่าอากาศยาน
- การฝึกอบรมโดย IATA กล่าวโดยรวมถึง การปฏิบัติงานตาม ความประสงค์ และข้อกำหนดของสายการบิน
- การฝึกอบรมโดย IATA กล่าวโดยรวมถึง การปฏิบัติงานตาม ความประสงค์ และข้อกำหนดของสายการบิน รวมถึงการรับผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศ การลงทะเบียนสัมภาระของผู้โดยสาร กฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อแนะนำ และแนวทางการปฏิบัติงาน โดย IATA

2) ระบบการสำรองที่นั่งด้วยคอมพิวเตอร์ ระบบการลงทะเบียนผู้โดยสาร (Check-In)

- ระบบสำรองที่นั่งด้วยคอมพิวเตอร์ (The Computer reservations system) การสำรองที่นั่ง การทำการจองบัตรโดยสาร (Make a reservation) การยืนยันการเดินทาง (Confirm ticket) การเปลี่ยนแปลงแผนการเดินทาง (Changing a reservation) การยกเลิกการเดินทาง (Cancellation)
- ระบบการลงทะเบียนขาออก (The departure control system) การลงทะเบียนผู้โดยสาร และการรับผู้โดยสารขึ้นเครื่อง การฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอน และ ขบวนการในการรับลงทะเบียนผู้โดยสารขาออก (Check-in and boarding process) การฝึกอบรม เกี่ยวกับการคำนวณน้ำหนักผู้โดยสาร สัมภาระ และสินค้า (Weight and balance) การกล่าวถึง เรื่องการรับสัมภาระของผู้โดยสาร และจำนวนของสัมภาระแต่ละเที่ยวบิน
- ระบบการจองอะมาเดอุส (The AMADEUS system) การลงทะเบียนหรือ เช็คอินด้วยระบบอะมาเดอุส (Check-in) ระบบการลงทะเบียนผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง (Boarding) การลงทะเบียนหรือเช็คอินโดยไม่ใช้ระบบ (Manual check-in and boarding procedures)

3) ขั้นตอนกระบวนการลงทะเบียนผู้โดยสาร และสัมภาระ (Check-in procedures for passengers and their baggage)

- เอกสารการเดินทาง และข้อกำหนดเรื่องโรคติดต่อ (Travel and health documentation) การฝึกอบรมที่กล่าวอ้างถึง การตรวจสอบเอกสารการเดินทางโดยการใช้คู่มือ ตรวจสอบเอกสารการเดินทาง (Traveler Information Manual Automatic; TIM) การตรวจสอบ หนังสือเดินทาง (Passport) การตรวจสอบวีซ่า (Visas) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับโรคติดต่อ



และการควบคุม (Health documentation) การใส่ระบบข้อมูลพื้นฐานของผู้โดยสาร (Advance Passenger Information System; APIS) บัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic ticket or ET)

- การรับผู้โดยสาร (Passenger acceptance) กล่าวถึงการลงทะเบียนผู้โดยสารรูปแบบต่าง ๆ (Types of check-in) จำนวนเคาน์เตอร์จำเป็นต่อเที่ยวบินแต่ละเที่ยวบิน (Check-in counter requirements) รายชื่อผู้โดยสาร (Passenger Name List) กฎระเบียบข้อบังคับของการลงทะเบียนผู้โดยสาร การแจ้งเตือนผู้โดยสารเมื่อพบวัตถุต้องสงสัย (Notices found at check-in counter) ข้อกำหนด และกฎระเบียบในการตรวจสอบการนำสัมภาระที่มีของเหลว และสารคล้ายคลึงกันขึ้นเครื่อง (Regulations governing liquids, aerosols and gels; LAGS) การเสนอ และจัดที่นั่งที่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร (Seating) และสุดท้ายคือการฝึกอบรมที่ว่าด้วย การเช็คอินหรือการลงทะเบียนผู้โดยสาร (Passenger acceptance at check-in counters)

- การลงทะเบียนสัมภาระ (Baggage acceptance) กล่าวถึงด้วยเรื่อง การเช็คอินสัมภาระของผู้โดยสาร สัมภาระหรือกระเป๋าชนิดต่าง ๆ (Categories of baggage) กฎระเบียบโดยรวมของการรับลงทะเบียนสัมภาระ (Baggage acceptance – Overall policies) การให้บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Action by PGSA at check-in) การออกป้ายติดสัมภาระ (Baggage labelling) การกล่าวถึงการนำสัมภาระบางประเภทลงทะเบียนได้โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม (Free baggage allowance) สัมภาระชนิดพิเศษ (Special baggage) ขั้นตอนการลำเลียงสัมภาระ และการปล่อยสัมภาระสู่ระบบการคัดแยก (Baggage processing)

- ชนิดของผู้โดยสาร (Passenger categories)
  - ผู้โดยสารขาเข้า และผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Arrival and transfer service) การอบรมที่กล่าวถึง การมอบหมายหน้าที่ และหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ควรต้องปฏิบัติก่อนเที่ยวบินจะมาถึง (Pre-arrival duties) การฝึกอบรมที่กล่าวถึง การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่พึงปฏิบัติหลังจากเที่ยวบินนั้น ๆ ได้ออกเดินทางแล้ว (Post-arrival services) การฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน และการรับมือกับผู้โดยสารที่มีปัญหาเกี่ยวกับสัมภาระ เช่น สัมภาระล่าช้า สูญหาย หรือได้รับความเสียหายระหว่างการขนส่ง (Mishandled baggage) ขั้นตอน และขบวนการสำหรับ ผู้โดยสารที่ต้องเปลี่ยนเครื่อง (Transfer handling)

- ผู้โดยสารขาเข้า และผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง (Arrival and transfer service) กฎระเบียบการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน และการปฏิบัติต่อผู้โดยสารขาเข้า และ ผู้โดยสารที่ต้องการเปลี่ยนเครื่อง สถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผิดปกติวิสัย (Flight irregularity situations) การฝึกอบรมที่ว่าด้วยการรับมือกับสถานการณ์ผิดปกติ (Irregular Operations Handling; IROP)

และการถ่ายโอนผู้โดยสารให้แก่สายการบินอื่นโดยส่งมอบผ่านเอกสารแทนบัตรโดยสาร (Flight Interruption Manifest; FIM)

4) ข้อตกลงเงื่อนไขเฉพาะของแต่ละสายการบิน ขั้นตอนขบวนการในการปิด การรับลงการทะเบียนผู้โดยสาร และสัมภาระ (Conditions of contract for carriage of passengers and baggage)

- คู่มือ รูปแบบ และแนวทางการแก้ไขปัญหาของ IATA (IATA's Passenger Services Conference Resolutions Manual; PSCRM)

- การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน
- จำนวนสัมภาระ และผู้โดยสารที่สอดคล้องตรงกัน (Customer/baggage reconciliation)

- รายชื่อ และข้อมูลของผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ (Passenger information list)

- การจัดบริเวณที่นั่ง และการคำนวณน้ำหนักของผู้โดยสาร (Weight/zone transmission to load control)

- การจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องหลังการ ทำงาน (Post-flight messages and administration)

5) สินค้าอันตราย กฎระเบียบ และข้อบังคับ (Dangerous goods regulations)

- กฎ และแหล่งอ้างอิง ระหว่างประเทศ การนำสินค้าอันตรายขึ้นเครื่อง (International DG regulatory references) การอบรมที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง และขนถ่ายสินค้าอันตรายทางอากาศที่ถูกต้องตามระเบียบข้อกำหนด (Carriage of dangerous goods by air – Legal basis) เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ สินค้าอันตรายระหว่างประเทศ (Key international DG documents) กฎของสินค้าอันตรายที่ IATA นำมาประยุกต์ใช้ (Applicability of IATA DGR) รวมถึงกฎ และแนวทางของการขนส่งสินค้าอันตรายที่บรรจุไว้ใน IATA (IATA guidelines to carriage of DG)

- ข้อห้าม และข้อกำหนด (Restrictions and Limitations) การนำเสนอสินค้าอันตรายที่ห้ามนำขึ้นเครื่อง (Forbidden dangerous goods) สินค้าอันตรายที่มาในรูปแบบซ่อนเร้น (Hidden dangerous goods) และการกล่าวถึงสินค้าอันตรายที่ผู้โดยสารหรือลูกเรือนำขึ้นเครื่อง (Dangerous goods carried by passengers or crew)

- การจำแนก การบรรจุ รวมถึงการทำเครื่องหมาย และฉลากบนสินค้าอันตราย (Classification, packaging, marking and labelling)

- ขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อพบสินค้าอันตรายกรณีฉุกเฉิน (Dangerous goods emergency procedures) ขั้นตอน และวิธีการตรวจสอบสินค้าอันตรายโดยเจ้าหน้าที่บริการภาคพื้นดิน (Procedures for PGSA's and security screening personnel) กรณีวัตถุต้องสงสัย สินค้าอันตราย วิธีการตอบสนองเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergencies and response) การรายงานการเกิดอุบัติเหตุ และอุบัติการณ์ (Accident and incident reporting)

6) วิธีการจัดการ ตอบสนอง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และผู้โดยสาร (Managing passenger interactions)

- ความสำคัญของหัวใจงานบริการแก่ลูกค้า (Importance of customer service to the business) การกล่าวถึงทำให้บริการแก่ลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้า (Customer needs vs. Expectations) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ งานบริการแบบต่อเนื่อง (Communication and service chain) และวิธีการรับมือกับลูกค้าที่ประสบปัญหา และการเสนอเรื่องร้องเรียน (Handling difficult passengers and complaints)

- การตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Handling passenger interactions efficiently) การอบรมที่กล่าวถึง แนวทางการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Communications guidelines) การให้พันธะสัญญาต่อผู้โดยสารของสายการบิน (Airline passenger service commitment)

7) กฎข้อบังคับที่จำเป็นสำหรับคำถามเพื่อความปลอดภัยของสัมภาระผู้โดยสาร (Aviation security requirements for passengers and baggage)

- ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการตรวจรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (The need for aviation security) เหตุใดการตรวจรักษาความปลอดภัยจึงมีความสำคัญ และจำเป็นต่อการบิน (Why aviation security is needed) เหตุใด ผู้ก่อการร้ายจึงมุ่งเน้น ให้ความสนใจต่ออุตสาหกรรมการบิน (Why aviation is attractive to terrorists) เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง และส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน (Past incidents against the industry)

- การกล่าวอ้างถึง สนธิสัญญาระหว่างประเทศ จาก ICAO (The international conventions – ICAO)

- ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยที่เกี่ยวกับผู้โดยสาร และสัมภาระ (Passenger and baggage security procedures) ขั้นตอน และวิธีการรักษาความปลอดภัยเมื่อทำการลงทะเบียนหรือเช็คอิน (Security procedures at check-in) รวมถึงมาตรการคำถามเพื่อความปลอดภัยก่อนรับสัมภาระลงทะเบียน (Asking the security questions) การพกอาวุธอันตรายรุนแรง หรือกระสุนที่มีดินปืน (Weapons and ammunition)

- ขั้นตอน ขบวนการสรุปยอดผู้โดยสาร และสัมภาระ (The passenger and baggage reconciliation procedures) ขั้นตอน และขบวนการในการนำผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (Boarding procedure for passengers) วิธีการปฏิบัติสำหรับผู้โดยสารที่ไม่มาแสดงตน เมื่อถึงเวลาขึ้นเครื่อง (Action to be taken for 'No Show' passengers)

- การตอบสนองเมื่อมีเหตุการณ์ขู่วางระเบิด (Bomb threats and responses to them) การกล่าวถึง คำจำกัดความ ความหมายของการขู่วางระเบิด (What is a bomb threat?) การจำแนกชนิดของการโทรศัพท์มาขู่วางระเบิด (Classification of bomb threat callers) ปฏิบัติการตอบสนองเมื่อได้รับโทรศัพท์ขู่วางระเบิด (Response to a bomb threat call)

8) การอำนวยความสะดวกต่อการเดินทางของผู้โดยสาร (Enhanced passenger facilitation) จุดประสงค์ของการใส่ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล และการอำนวยความสะดวกในการตอบกลับจากประเทศปลายทาง (Purpose of advance passenger processing) รวมถึง ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นต้องใส่เพื่อให้ระบบของประเทศปลายทางตอบรับ (Passenger data requirements for APP)

9) การใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวก CUSS, CUTE and CUPPS

- การใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกโดยผู้โดยสารสามารถปฏิบัติการได้ด้วยตนเอง (Common Use Self Service; CUSS) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารได้รับการตอบกลับแบบ (Common Use Passenger Processing Systems; CUPPS) และ อุปกรณ์การทำงานในอาคารผู้โดยสารแบบใช้ร่วมกัน CUTE (Common Use Terminal Equipment)

- บทบาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับการปฏิบัติการแบบรวดเร็ว (Role of PGAs in a fast travel program) ความท้าทาย และความแปลกใหม่ของการให้บริการด้วยตนเองเมื่อต้องการเช็คอิน (Challenges in implementation of self-service) ขั้นตอน และขบวนการเช็คอินด้วยตนเอง (The self-service processes)

10) แนวโน้มของงานบริการภาคพื้นดินในอนาคตตามการฝึกอบรมโดย IATA (Future in the Industry by IATA)

- แนวโน้มของงานบริการภาคพื้นดินในอนาคต (Passenger ground Services – Future trends) แนวทางการตรวจ และอนุญาตผู้โดยสารเดินทางระหว่างประเทศ (Passenger and border control) แนวโน้มการขน และอนุญาตสัมภาระต่อผู้โดยสาร (Baggage control) การเดินทางโดยไม่มีการใช้กระดาษ (IATA e-freight) การใช้อุปกรณ์ดาวเทียมแสดงพิกัดสำหรับรถอุปกรณ์ภาคพื้นดิน (Satellite Geo-Reference Systems; GRS for GSE Allocation) ธุรกิจ

การเป็นผู้ให้บริการภาคพื้นดิน (The ground handling business) การทำงานกับเครื่องบิน Air Bus A380 และเครื่องบินชนิดต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

- อนาคตของคุณในภาคอุตสาหกรรมการบิน (Your future – Landing a job in aviation) เหตุผลของการเลือกทำงานในอุตสาหกรรมการบิน (Why choose a career in the aviation industry?) โอกาสที่จะได้งานในอุตสาหกรรมการบิน (Career opportunities in the aviation industry) จะเริ่มหางานจากที่ไหนได้ก่อน (Where to look for job opportunities) การเขียนใบสมัครงาน และประวัติโดยย่อ (Your CV or resume) นายจ้างในอุตสาหกรรมการบินกำลังค้นหาบุคลากรที่มีลักษณะอย่างไร (What an employer will be looking for) การเตรียมตัวสัมภาษณ์งานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน (Preparing for the interview) บทสรุป และปิดท้าย

โดยสรุป เนื้อหาการฝึกอบรมโดย IATA เป็นแม่แบบของการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินให้แก่ผู้ประกอบการให้บริการภาคพื้นดินหลายแห่งด้วยเนื้อหาที่เป็นกลาง นอกจากนี้ เนื้อหาการฝึกอบรมโดย IATA มีความครอบคลุมทุกเรื่อง รวมถึงความปลอดภัย การใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการภาคพื้นดิน รวมถึง การกล่าวถึงแนวทางการให้บริการด้านภาคพื้นดินอนาคต

#### 2.5.6 การฝึกอบรมด้วยตนเองผ่านเครือข่ายออนไลน์ ITC Online Training ([www.itconlinetraining.com](http://www.itconlinetraining.com))

1) เนื้อหาของบทเรียน ปฐมบทของงานบริการภาคพื้นดิน (The Introduction to airport ground crew)

- บทที่ 1 อุตสาหกรรมการบิน (The Aviation industry)
- บทที่ 2 การปฏิบัติการบินของสายการบิน (Airline operations)
- บทที่ 3 รหัส ด้วยย่อ ทางด้านการบิน (Aviation codes)
- บทที่ 4 ภูมิศาสตร์ของสายการบิน (Airline geography)
- บทที่ 5 การแบ่งเขตเวลา (Time zones)
- บทที่ 6 บัตรโดยสาร และเอกสารของสายการบิน (Ticketing and airline documentation)
- บทที่ 7 หนังสือเดินทาง และกฎการใช้วีซ่า (Passports and visas)
- บทที่ 8 สัมภาระ (Baggage)
- บทที่ 9 พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บทบาท และหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง (Ground staff – Roles and job information)

- บทที่ 10 ทักษะในการปฏิบัติงาน และให้บริการแก่ผู้โดยสาร (Passenger handling skills)
- บทที่ 11 ทักษะการฟังที่ดี (Listening skills)
- บทที่ 12 การรักษาความปลอดภัยในสนามบิน (Airport security)
- บทที่ 13 การเข้างานเป็นกะ (Shift work)
- บทที่ 14 การแต่งกาย ปฏิบัติตัว และการสวมใส่ชุดยูนิฟอร์ม (Personal presentation and uniforms)
- บทที่ 15 การเตรียมพร้อมสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Career preparation)

ปฐมบทการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Passenger Service Agent; PSA) ชื่อตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หรืออาจเคยได้ยินชื่ออาชีพที่มีความใกล้เคียง อาทิ พนักงานต้อนรับของสายการบิน (Airline customer service agent) พนักงานนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Check-in and boarding gate agent) หรือ ทีมงานบริการ ภาคพื้นดิน (Ground handling crew) ไม่ว่าชื่อตำแหน่งจะเรียกมีความแตกต่างกันอย่างไร แต่พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความสำคัญในการทำให้เครื่องบินสามารถปฏิบัติการบินได้ งานบริการภาคพื้นดินเป็นงานที่ลักษณะงานมีความหลากหลายไม่ซ้ำกันในแต่ละวัน เป็นงานที่ต้องมีการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง และปลอดภัยของสายการบิน และแก่ผู้โดยสาร

การเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอาจจะให้บริการ โดยตรงให้กับสายการบิน หรือให้บริการโดยตรงกับสนามบิน บทบาทหน้าที่หลักคือการช่วยเหลือ ให้บริการผู้โดยสาร ในการลงทะเบียนหรือเช็คอิน ช่วยเหลือให้บริการผู้โดยสารเมื่อผู้โดยสารมีความประสงค์ในการเช็คอินด้วยตนเอง ด้วยเครื่องเช็คอินอัตโนมัติ การให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารเรื่องที่นั่ง การจองที่นั่งพิเศษ ให้บริการเด็กที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น กรณีเด็กเดินทางคนเดียว ผู้โดยสารพิการหรือทุพพลภาพ และต้องการความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ การช่วยเหลือผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่องให้มีความคล่องตัว

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทั้งสายการบิน และสนามบินต่าง ๆ ทั่วโลก ต่างมีความต้องการพนักงานบริการภาคพื้นดินที่มีความรู้ความสามารถ และปฏิบัติงานตามตาราง ซึ่งมีวิถีชีวิตที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป วุฒิภาวะในการร่วมงานกับผู้อื่น และสามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันสูงได้

ดังนั้น ย่อมเป็นการดีหากผู้ที่สนใจสามารถเตรียมตัวเพื่อตอบสนอง ใจต่อความต้องการของสายการบิน ก่อนการสัมภาษณ์งานจริง ดังนั้น การเรียนผ่านสื่อออนไลน์ จะช่วยให้



ผู้เรียนเข้าใจบทบาทหน้าที่ของงานบริการภาคพื้นดิน รวมถึงภูมิศาสตร์ของการบิน ที่ตั้งของประเทศต่าง ๆ รหัสของสนามบินแต่ละแห่ง คำศัพท์ที่จำเป็นในการทำงานในอุตสาหกรรมการบิน ตลอดจนถึงเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง และสามารถให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในการสมัครงานกับสายการบินหรือบริษัทตัวแทนสายการบินได้

2) องค์กรรวม ในปัจจุบันมีสายการบินมากกว่า 3,000 สายการบินทั่วโลก และสายการบินเหล่านี้ปฏิบัติการบิน 365 วันต่อปี สายการบินขนส่งทั้งผู้โดยสาร และสินค้าทุกวัน ดังนั้น อุตสาหกรรมการบินจึงเป็นธุรกิจ อุตสาหกรรมที่มีการเติบโตสูง แม้ในบางช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำหลาย ๆ สายการบินได้ทำการลดจำนวนเครื่องบินในฝูงบินของตน เพื่อคงไว้ซึ่งความมีประสิทธิภาพของสายการบิน อย่างไรก็ตาม ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา สายการบินต้นทุนต่ำได้ถือกำเนิดขึ้นในอุตสาหกรรมการบิน สายการบินต้นทุนต่ำได้สร้างปรากฏการณ์ใหม่ในอุตสาหกรรมการบินคือ การจำหน่ายบัตรโดยสารราคาถูกกว่าสายการบินแบบดั้งเดิม เหตุผลดังกล่าวส่งผลให้ผู้โดยสารมากกว่าสองพันล้านคนต่อปีสามารถเดินทางได้ง่ายมากกว่าเดิม และยังสามารถไปจุดหมายปลายทางใหม่ ๆ ได้มากยิ่งขึ้น ในบทเรียนดังกล่าว กล่าวถึงสายการบินที่มีอยู่ในตลาดการบินในยุคปัจจุบัน รวมถึงความแตกต่างของสายการบินแต่ละประเภท ผลลัพธ์และประสิทธิผลจากการฝึกอบรม (Learning outcomes) จากการฝึกอบรมผ่านสื่อออนไลน์ หัวข้อการฝึกอบรมที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ มี ดังนี้

- สามารถแยกแยะสายการบินชนิดต่าง ๆ เกี่ยวกับบินแบบเช่าเหมาลำ (Charter flight) เครื่องบินตามตาราง (Scheduled flight) เครื่องเช่าเหมาลำแบบชนิดส่วนบุคคล (Private/corporate)
- สามารถแยก จำแนกสายการบินประจำชาติ ของแต่ละประเทศ (Flag carrier)
- จำแนกความแตกต่างของเครื่องเช่าเหมาลำ และเครื่องบินตามตารางปกติ
- สามารถอธิบายความแตกต่างของกฎเครื่องเช่าเหมาลำ และเครื่องบินตามตารางปกติสายการบินตามตาราง (Scheduled flight)

สายการบินที่ทำการบินตามตารางการบิน ให้บริการผู้โดยสาร และสินค้า เจ้าของสายการบินเหล่านี้อาจจะทำการซื้อหรือเช่าเครื่อง สายการบินที่บินตามตารางอาจจะมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสิทธิ และผลประโยชน์ร่วมกันบางประการ

สายการบินที่บินตามตาราง สามารถแบ่งชนิดการบินได้แบบการบินภายในประเทศ และการบินต่างประเทศ สายการบินที่บินตามตารางจะมีการจัดทำตารางการบิน ตารางการบินเหล่านี้จะมีการจัดพิมพ์แจกจ่ายในรูปแบบของรูปเล่มหรือสามารถสืบค้นได้จากอินเทอร์เน็ต

ซึ่งส่งผลให้ผู้โดยสารสามารถรู้ข้อมูลตารางเที่ยวบิน และสามารถวางแผนการเดินทางผู้ที่หมายปลายทางได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารสามารถวางแผนการเดินทางด้วยข้อมูลที่สายการบินจัดเตรียมไว้ให้อาหาร ตารางเครื่องเข้า-ออก ชนิดของเครื่องบิน อาหารพิเศษ หรืออาหารที่มีบริการบนเที่ยวบินนั้น ๆ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ระหว่างการเดินทาง การเปลี่ยนเครื่อง รวมถึงเวลาที่ถึงจุดหมายปลายทางสายการบินที่บินตามตารางการบินจะมีการแจ้งราคาบัตรโดยสาร ข้อกำหนด และเงื่อนไขของบัตรโดยสาร โดยส่วนมากแล้วราคาของบัตรโดยสารจะมีราคาถูกหากทำการจองล่วงหน้าในระยะเวลานาน และในทางกลับกัน บัตรโดยสารจะมีราคาแพงหากทำการจองเมื่อใกล้ถึงเวลาหรือกระชั้นต่อการเดินทาง

สายการบินที่บินตามตารางจะให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งงานบริการเหล่านี้รวมถึงการเลือกที่นั่ง การเดินทางในชั้นต่าง ๆ เช่น การเดินทางชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจหรือชั้นประหยัด การจ่ายเงินเพื่อเดินทางในชั้นที่มีความแตกต่างกันย่อมได้รับงานบริการที่มีความแตกต่างกันด้วยอาหาร ขนาดของที่นั่งที่ใหญ่กว่า อาหารที่มีการบริการด้วยตัวเลือกที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ยิ่งจ่ายมากผู้โดยสารก็จะได้รับบริการที่สะดวกสบายมากขึ้น งานบริการพิเศษนอกเหนือจากผู้โดยสารที่เดินทางในชั้นปกติ เช่น ห้องรับรองพิเศษก่อนขึ้นเครื่อง บริการด้านอินเทอร์เน็ต การเดินทางด้วยสายการบินตามตารางมีการเสนอกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น บัตรสะสมไมล์ชนิดต่าง ๆ โปรแกรมต่าง ๆ เหล่านี้สามารถแลกเปลี่ยนของรางวัล ของขวัญ ส่วนลดในการเดินทางครั้งถัดไปสายการบินที่ปฏิบัติการบินตามตารางสามารถแบ่งแยกย่อยได้เป็นสองประเภทคือ สายการบินที่ให้บริการมาตรฐาน (Full service airlines) และสายการบินต้นทุนต่ำ (No-frills airlines)

1) สายการบินมาตรฐาน (Full service airline) สายการบินที่บินตามตาราง และให้บริการแบบมาตรฐานคือ สายการบินจะให้บริการด้วยที่นั่งบนเครื่องบิน รวมถึงอาหาร เครื่องดื่ม การนำสัมภาระขึ้นเครื่องโดยไม่เสียเงินเพิ่ม เพราะงานบริการทุกอย่างรวมอยู่ในราคาของบัตรโดยสารแล้ว ในปัจจุบันหลายสายการบินได้ทำการเสนอบัตรโดยสารราคาถูกที่อาจจะไม่รวมถึงน้ำนักสัมภาระ บริการอาหาร และเครื่องดื่ม เพื่อส่งผลให้สายการบินที่บินตามตารางสามารถที่จะแข่งขันกับสายการบินแบบเช่าเหมาลำได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างของสายการบินตามตารางแบบมาตรฐานที่ทำแบบการส่งเสริมการขายนี้คือ สายการบินแอร์นิวซีแลนด์ (Air New Zealand) สายการบินดังกล่าวได้เสนอบัตรโดยสารราคาถูก แต่ยังคงเป็นสายการบินที่ให้บริการแบบสายการบินมาตรฐาน และทำการบินแบบสายการบินที่บินตามตารางการบิน แต่สายการบินแอร์นิวซีแลนด์ได้ตัดงานบริการหรือสิทธิของผู้โดยสารบางอย่างออก

2) สายการบินต้นทุนต่ำ (No-frills airline) สายการบินราคาประหยัด หรือรู้จักกันในนามของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) เป็นสายการบินที่ให้บริการในแง่งานบริการบางเรื่องน้อยกว่าสายการบินมาตรฐาน ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ สายการบินต้นทุนต่ำจะขายบัตร

โดยสารมาในราคาถูกเป็นพิเศษแต่ผู้โดยสารต้องซื้อ และจ่ายส่วนงานบริการอื่น ๆ เช่น อาหาร เครื่องดื่ม น้ำหนักสัมภาระ เป็นต้น ในส่วนการเรียกผู้โดยสารเพื่อทำการขึ้นเครื่องบิน สายการบิน ต้นทุนต่ำไม่ได้ให้บริการในจุดนี้ อย่างไรก็ตามผู้โดยสารสามารถซื้อบริการพิเศษนี้เพิ่มได้ ธุรกิจ สายการบินต้นทุนต่ำนี้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วดังจะเห็นได้จากจำนวนของสายการบิน ต้นทุนต่ำที่เพิ่มขึ้นทั่วโลกหลายร้อยสายการบินในช่วงเวลาสองสามปีที่ผ่านมา

ตัวอย่างของสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินเวอร์จินออสเตรเลีย (Virgin Australia) ให้บริการเส้นทางการบินระหว่างประเทศออสเตรเลีย และประเทศนิวซีแลนด์ สายการบิน Virgin Australia เสนอราคาของบัตรโดยสารที่เรียกว่าชั้น Saver Fare หรือกล่าวได้อีกนัยหนึ่งคือ บัตรโดยสารที่ราคาประหยัดกว่าราคาบัตรโดยสารปกติ ความหลากหลายราคาของบัตรโดยสารมี เรื่อยไปจนถึงราคาของบัตรโดยสารที่เรียกว่า Premium economy หรือเป็นที่รู้จักในสายการบิน มาตรฐานคือ ที่นั่งในชั้นธุรกิจ ในที่นั่งชั้นพิเศษดังกล่าว สายการบินจะเสนอสิทธิพิเศษเรื่องของ น้ำหนักสัมภาระซึ่งจากเดิมต้องจ่ายเพิ่มเป็นน้ำหนักสัมภาระ งานบริการด้านอาหาร และ เครื่องดื่มที่มีเมนูอาหารให้เลือก ในทางตรงกันข้ามผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบิน Virgin Australia ในชั้น Saver fare จะไม่ได้น้ำหนักสัมภาระ ถึงกระนั้น ผู้โดยสารก็สามารถซื้อน้ำหนักสัมภาระเพิ่ม ได้หลังการจองหรือซื้อจากเว็บไซต์ของทางสายการบินในราคา 12 เหรียญ การซื้อน้ำหนักสัมภาระ ล่วงหน้าก่อนการเดินทางส่งผลดีให้สายการบินเพราะสายการบินสามารถคำนวณวางแผน ในการขนส่งสินค้า และน้ำหนักคาร์โก้ได้ง่ายกว่าเดิม เนื่องจากสายการบินต้องทำการคำนวณ น้ำหนักของผู้โดยสาร และน้ำหนักสัมภาระแล้วจึงคำนวณน้ำหนักของสินค้า

Ryanair เป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่ประสบความสำเร็จอีกสายการบินหนึ่งของโลก สายการบิน Ryanair เป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่มีฐานตั้งอยู่ที่ประเทศไอร์แลนด์ สายการบิน ดังกล่าวทำการปฏิบัติการบินด้วยเครื่องบินมากกว่า 260 ลำ มีเส้นทางการบินมากกว่า 1,100 เส้นทางการบินตลอดทั่วทวีปยุโรป อเมริกาเหนือ ครอบคลุม 44 สนามบิน หากจะกล่าวในแง่ของ การขนส่งผู้โดยสาร สายการบิน Ryanair เป็นสายการบินที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก เพราะมีการ ขนส่งผู้โดยสารจำนวนมากกว่า 72 ล้านคนต่อปี นอกจากนี้ สายการบิน Ryanair ยังเป็นสายการบิน ที่มีการพัฒนาเรื่องการตัดสินใจงานบริการที่สายการบินมาตรฐานเคยปฏิบัติออกจากงานบริการ ของตนเองเป็นที่โจษขานในวงการสายการบินตัวอย่างของการจัดการของสายการบิน Ryanair เพื่อเป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่มีประสิทธิภาพ มีดังต่อไปนี้ สายการบิน Ryanair จัดทำที่นั่งเบาะ หนึ่งที่ไม่สามารถเอนไปด้านหลังได้ เบาะที่นั่ง ไม่มีที่เก็บสัมภาระด้านหลัง เลือซุชิจัดเก็บไว้ ที่ด้านบนแทนที่จะเป็นด้านล่างของที่นั่งเพื่อความสะดวกในการทำความสะอาดเครื่อง และทำให้ เครื่องบินสามารถจอดในระยะเวลาที่สั้นลงเมื่อเวลาในการทำความสะอาดลดลงไปด้วย มีรายงาน เพิ่มเติมว่าสายการบิน Ryanair ต้องการสั่งซื้อเครื่องบินที่ไม่ต้องมีมานปิดเปิดหน้าต่าง อย่างไรก็ตาม

หน่วยงานด้านการบินที่อำนาจเกี่ยวข้องโดยตรงไม่อนุญาตให้สายการบิน Ryanair กระทำการดังกล่าว แต่สายการบินก็ได้ทำการตัดพื้นที่สำหรับห้องน้ำไปสองห้อง และทำการเสริมที่นั่งเข้าไปแทนที่ และได้จำนวนที่นั่ง 6 ที่นั่งเพิ่ม นอกจากนี้ การจ่ายค่าน้ำหนักสัมภาระเกินแต่สามารถขนสัมภาระนั้น ไปขึ้นเครื่องเองเมื่อจ่ายเงินแล้ว ยิ่งไปกว่านั้นสายการบิน Ryanair ซึ่งเป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่ปฏิบัติตามกฎของสายการบินต้นทุนต่ำอย่างเคร่งครัด กล่าวคือการเป็นสายการบินแบบจุดต่อจุด ผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางต่อด้วยสายการบินอื่น ๆ ต้องรับผิดชอบตนเองในการคำนวณเวลาต่อเครื่องกับสายการบินอื่นด้วยตนเอง สายการบิน Ryanair ไม่รับผิดชอบในการเปลี่ยนบัตรโดยสารไม่ว่าจะเป็นกรณีใด ๆ เช่น การตกเครื่องเนื่องจากการมาไม่ทันเวลาเครื่องบิน และผู้โดยสารมีความจำเป็นที่ต้องซื้อบัตรโดยสารใหม่เท่านั้น กฎเหล่านี้ใช้กับสายการบิน Ryanair ในทุกเที่ยวบิน

โดยสรุปการฝึกอบรมแบบออนไลน์ด้วยตนเองโดย ITC Online Training ([www.itconlinetraining.com](http://www.itconlinetraining.com)) มีความแตกต่างจากการฝึกอบรมจากการฝึกอบรมโดย IATA เนื่องจากการฝึกอบรมดังกล่าวมีรายละเอียดเนื้อหาการให้บริการแก่สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carrier; LCC) ในขณะที่ การฝึกอบรมจาก IATA มุ่งเน้นการให้บริการแก่สายการบินมาตรฐานโดยทั่วไป (Full Service Carrier; FSC)

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการ นักศึกษา ได้ทำการศึกษาการพัฒนาหลักสูตร ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยการพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

กมลวรรณ เชาว์ช่างเหล็ก (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการสอนของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1) ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการสอนของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ประกอบด้วย 7 ส่วน คือ

- การนำองค์กรในการบริหารการสอนภาคปฏิบัติของผู้บริหารทุกระดับ และตัวแทนผู้เกี่ยวข้อง
- การวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารการสอนภาคปฏิบัติ
- การมุ่งเน้นความต้องการของสถานประกอบการ
- การจัดการกระบวนการในการบริหารการสอนภาคปฏิบัติ
- การพัฒนาบุคลากร

- การตรวจสอบประเมินทบทวน และปรับปรุงคุณภาพ การดำเนินงานในการบริหารการสอนภาคปฏิบัติ

- ผลลัพธ์โดยระบบดังกล่าวอยู่ภายใต้กรอบของระบบการบริหารจัดการระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการสอน ของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นระบบที่อาศัยหลักการบริหารวงจรคุณภาพของ Deming โดยมีผลการประเมินมาตรฐานด้านความเหมาะสมของระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการสอนของสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ มีค่ามาตรฐานด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

2) หลักสูตรฝึกอบรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการสอนของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ประกอบไปด้วย

- โครงการฝึกอบรม
- แผนการฝึกอบรม
- รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมประกอบด้วย หลักการ และเหตุผลของหลักสูตรฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม หัวข้อเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม สื่อประกอบการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม การประเมินผล เกณฑ์การประเมินผล และสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม ตามรูปแบบ การประเมินแบบจำลองชิป (CIPP-Model)

ธนันต์ คี๋ยง (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง โปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะครูระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการวัด และประเมินผลในชั้นเรียน ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมมีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และผลการประเมินสมรรถนะครูพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการวัด และประเมินผลผ่านเกณฑ์ ผลการประเมินสมรรถนะด้านทักษะความสามารถในการสร้าง และพัฒนาเครื่องมืออยู่ในระดับดี ด้านความสามารถในการวัด และประเมินผลในชั้นเรียนผ่านเกณฑ์ และความพึงพอใจของครูที่มีต่อโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะครูระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานด้านการวัด และประเมินผลในชั้นเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด

ทัศนีย์ ทิพย์คงคา (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูเพื่อบูรณาการจริยธรรมในการจัดการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่า

1) องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมครูเพื่อบูรณาการจริยธรรมในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- หลักการ และเหตุผลของหลักสูตรฝึกอบรม

- จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม
- โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม
- วิธีดำเนินการฝึกอบรม
- การวิเคราะห์ และประเมินผลการฝึกอบรม

2) ผลการตรวจสอบโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรมครูเพื่อบูรณาการจริยธรรมในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 พบว่า องค์ประกอบ ของหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสม และสอดคล้องกันในทุกองค์ประกอบ

3) ผลการตรวจสอบประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมครูเพื่อบูรณาการจริยธรรมในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551

- ด้านความรู้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนทดสอบความรู้ หลังทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมสูงกว่าก่อนทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยคะแนนเฉลี่ยหลังทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม ผ่านเกณฑ์คะแนนร้อยละ 80

- ด้านความสามารถ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคะแนนความสามารถผ่านเกณฑ์คะแนนร้อยละ 80 ทุกหัวข้อ โดยมีความสามารถจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสามารถวัด และประเมินผลการเรียนรู้แบบบูรณาการ ความสามารถ จัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบบูรณาการ และความสามารถจัดทำหน่วยการเรียนรู้แบบบูรณาการ ตามลำดับ

- ด้านความเหมาะสมของการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมครูเพื่อบูรณาการจริยธรรมในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 มีความเหมาะสมในระดับมาก

ปวีณกร เป็นกลัด (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูวิชาชีพตามรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูวิชาชีพ แบบฐานสมรรถนะ ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1) ผลการพัฒนาแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูวิชาชีพแบบฐานสมรรถนะพบว่า รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูวิชาชีพแบบฐานสมรรถนะ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 กระบวนการวิเคราะห์หาสมรรถนะครูวิชาชีพ และศึกษาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
- ส่วนที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์หลักสูตรฝึกอบรม



- ส่วนที่ 3 ออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม
- ส่วนที่ 4 ทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม
- ส่วนที่ 5 การนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้จริง และประเมิน ติดตาม

ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงกว่าสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2) ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูวิชาชีพ ตามรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูวิชาชีพแบบฐานสมรรถนะ โดยประยุกต์ใช้รูปแบบของ Kirkpatrick ในการประเมินพบว่า

- ผลการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด
  - ผลการประเมินการเรียนรู้ ผลการประเมินความรู้ด้านทฤษฎีพบว่า ผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรฝึกอบรมรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูวิชาชีพแบบฐานสมรรถนะ ด้านทฤษฎีมีคะแนน  $E1/E2 = 84.13/82.91$  ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 80/80 ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านทักษะพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยด้านการปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 80.36 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือร้อยละ 75
  - ผลการประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรมพบว่า พฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานของครูวิชาชีพที่ผ่านการฝึกอบรมหลังฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
  - ผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรพบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อผลการฝึกอบรมมาใช้ขยายผลในสถานศึกษา และการฝึกอบรมของครูที่ผ่านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นของครูที่มีต่อการนำความรู้ และทักษะที่ได้จากการเข้ารับการฝึกอบรมมาใช้ในการขยายผลในสถานศึกษา และจัดการฝึกอบรมของครูที่ผ่านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยสรุปสามารถนำชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ฝึกอบรมตามจุดมุ่งหมายกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจากผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
- สมศักดิ์ เพ็ชรปานกัน (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการระบบการฝึกงานนักศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพประเภทวิชาเกษตรกรรม โดยใช้เทคนิค จีซอร์วแบบปรับปรุง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1) ระบบการฝึกงานนักศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาเกษตรกรรม ได้จากการนำร่างระบบการฝึกงานนักศึกษาผ่านการสัมภาษณ์โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

- ระบบก่อนฝึกงาน
- ระบบขณะฝึกงาน
- ระบบหลังฝึกงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ตามการประเมิน

ของผู้เชี่ยวชาญ

2) คู่มือการฝึกงานนักศึกษา ได้จากการศึกษาสภาพปัญหา และความจำเป็น ของการฝึกงาน ประกอบด้วยคู่มือการฝึกงานสำหรับ

- สถานศึกษา และสถานประกอบการ
- นักศึกษา
- ครูฝึก
- ครูนิเทศก์

มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ตามการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ

3) หลักสูตรฝึกอบรมการจัดระบบการฝึกงานนักศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาเกษตรกรรม โดยใช้เทคนิคจิ๊กซอว์แบบปรับปรุง ได้จากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นการฝึกงาน ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม คุณสมบัติผู้เข้าอบรม จำนวนผู้เข้าอบรม วิธีการฝึกอบรม และคู่มือการฝึกอบรม โดยมีหลักสูตรฝึกอบรม การเขียนแผนจัดการเรียนรู้ฐานสมรรถนะรายวิชาฝึกงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการฝึกงาน ด้านการวางแผนการดำเนินการฝึกงาน การประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมฯ ใช้รูปแบบชิปปี้ เพื่อประเมินสถานะ

จามรี เชื้อชัย (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิจัย และพัฒนาชุดการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า ระยะที่ 1 สภาพการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านเนื้อหา ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ ด้านการใช้สื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านการรับรู้ตนเอง ด้านที่พบมากที่สุดคือกิจกรรมการเรียนการสอนไม่หลากหลาย บรรยากาศกระตุ้นการพูดภาษาอังกฤษน้อย และผู้เรียนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นน้อย และความคิดเห็นของครู และนักเรียนต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาความต้องการของ

ครูที่ต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษแก่นักเรียน และนักเรียนที่ต้องการพัฒนาทักษะการพูดตามสภาพจริง ที่พบว่า ครูมีความต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษแก่นักเรียน ร้อยละ 79.60 และนักเรียนต้องการได้รับการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ร้อยละ 72.80 ผลการวิจัยระยะที่ 2 พบว่า คุณภาพของชุดการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน มีประสิทธิภาพเท่ากับ 83.16/80

กนิต สุขรัตน์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาวะผู้นำคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ผลการวิจัยสรุปอุปสรรค และปัญหาของผู้บริหารโรงเรียนได้ ดังนี้

- 1) มีวิสัยทัศน์ไม่ชัดเจน
- 2) ไม่สามารถนำวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ขาดการร่วมกิจกรรมด้านการบริการกับนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน
- 4) การบริการล่าช้า ไม่รวดเร็ว
- 5) ไม่จัดกิจกรรมเสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา
- 6) ข้อมูลการตัดสินใจไม่เพียงพอ
- 7) ผู้บริหาร และครูไม่มีเวลาพบปะพูดคุยสร้างสัมพันธภาพต่อกัน
- 8) ไม่สนใจเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะ

ให้มีการอบรมผู้บริหารโรงเรียนเพื่อเพิ่มพูนคุณลักษณะภาวะผู้นำ และสามารถบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

พิจิตรา ทีสุกะ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้วิจัยเป็นฐานวิชาการพัฒนาหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้แนวคิดการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองคือ

- 1) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการเรียนรู้
- 2) การพัฒนาทักษะการเรียนรู้
- 3) การตรวจสอบความเข้าใจในการเรียนรู้ โดยมีสาระการสอน 4 ประเด็น คือ
  - การวางแผนหลักสูตร
  - การออกแบบหลักสูตร
  - การจัดระบบหลักสูตร
  - การประเมินหลักสูตร

โดยประสิทธิภาพของกระบวนการ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ( E1) 80.00 และประสิทธิภาพของผลผลิต ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ( E2) 83.56 ประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนการสอน โดยใช้วิจัยเป็นฐาน พบว่า

1) ความรู้ในการพัฒนาหลักสูตรก่อน และหลังการทดลอง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยหลังทดลองรูปแบบการเรียนการสอนโดยใช้วิจัยเป็นฐาน นักศึกษาวิชาชีพครูมีความรู้หลังสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบ

2) ความสามารถในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก

3) ความคิดเห็นของนักศึกษาวิชาชีพครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ส่วนสาระที่นักศึกษาเห็นด้วยในระดับมากที่สุด คือการใช้คำถามกระตุ้นผู้เรียนเกิดองค์ความรู้ด้วยตนเอง รองลงมาคือการส่งเสริมให้วางแผนการเรียนรู้ด้วยตนเอง

นงลักษณ์ จันมาก (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะ เรื่อง การวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และแผนควบคุมกระบวนการผลิตเพื่อลดจำนวนงานเสียในกระบวนการรับงานใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่เกิดกระบวนการรับงานใหม่ของบริษัท โกลด์ เพรส อินดัสตรี จำกัด ที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับ แผนควบคุมการผลิต (Advanced Product Quality Planning) หน่วยสมรรถนะการวางแผนควบคุมการผลิตนี้ประกอบสมรรถนะย่อย (Element of Competency) 4 หน่วย ดังนี้

- 1) ศึกษาความเป็นไปได้ในการผลิต
- 2) วิเคราะห์ความเสี่ยงในการผลิต
- 3) วางแผนงานควบคุมการผลิตชิ้นงานตัวอย่าง
- 4) ติดตามการดำเนินงานตามแผนงานควบคุมการผลิต

หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะในระดับมาก และหลักสูตรฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนผ่านเกณฑ์สมรรถนะตามที่กำหนดไว้มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2552) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริงโดยผ่านกระบวนการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ได้หลักสูตรฝึกอบรม และคู่มือการใช้หลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริงโดยผ่านกระบวนการวิจัย ซึ่งเมื่อประเมินคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมโดยผู้ทรงคุณวุฒิแล้วพบว่า คุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง และผลการประเมินการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้พัฒนาครูพบว่า ความรู้ความเข้าใจการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริง โดยผ่านกระบวนการวิจัย หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน

ตามสภาพจริงโดยผ่านกระบวนการวิจัยหลังฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความคิดเห็นของครูต่อหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริง โดยผ่านกระบวนการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก โดยครูเห็นว่าเป็นการอบรมที่ใช้เวลาต่อเนื่อง มีขั้นตอนชัดเจน ได้รับความรู้มาก มีการให้เรียนรู้ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติจริงจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ผู้เข้ารับการอบรมมีผลงานของตนเอง มีความสุขในการฝึกอบรม และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนได้จริง

ปทุมพร วรดิพงษ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนผลการวิจัยพบว่า

1) การจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนจะต้องให้บุคลากรในชุมชนมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อสร้างทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน โดยให้บุคลากรในชุมชนมีส่วนร่วมในการเสนอหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม

2) หลักสูตรฝึกอบรมการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนที่พัฒนาขึ้น

ได้นำหัวข้อเรื่องจากผลการศึกษาความต้องการของชุมชน ประกอบการศึกษา แนวคิดการจัดการ

การท่องเที่ยวจากงานวิจัย ตลอดจนการวิเคราะห์ทฤษฎีต่าง ๆ จนได้โครงสร้างหลักสูตรซึ่ง

ประกอบด้วย

- ความจำเป็น และปัญหา
- จุดมุ่งหมายของหลักสูตร
- หน่วยการฝึกอบรมจำนวน 10 บท

3) ผลการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพบว่า หลังการฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนสูงกว่าก่อนการทดลองใช้หลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผู้เข้ารับการอบรมมีเจตคติต่อการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนสูงกว่าก่อนการทดลองใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ผู้เข้าอบรมสามารถทำแบบทดสอบตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรมทุกหน่วยคิดเป็นร้อยละ 81.96 การทดสอบประสิทธิภาพหลักสูตรฝึกอบรมด้วยคะแนนจากผลการทำแบบฝึกหัด และแบบทดสอบมีค่าเฉลี่ย 84.38/81.96 การประเมินสภาพแวดล้อมการฝึกอบรมพบว่า ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.47 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

กนก สารสิทธิธรรม (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพแบบบูรณาการของหลักสูตรวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย หัวเรื่องการอบรม จำนวน 18 หัวเรื่อง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมมี

ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และทุกองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมมีความสอดคล้องกันสูง จากการนำไปใช้งานพบว่า ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม ภาคทฤษฎีมีค่าเท่ากับร้อยละ 84.18 / 80.91 และภาคปฏิบัติเท่ากับร้อยละ 84.77 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ผลการประเมินการจัดฝึกอบรมในภาพรวม มีความเหมาะสม มาก จากการติดตามผลการฝึกอบรม ด้านการนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานพบว่า ผลคะแนน การปฏิบัติงานด้านการสอนของครูเฉลี่ยภาคทฤษฎี และปฏิบัติมีค่าร้อยละ 88.88 และ 91.11 ซึ่งอยู่ในระดับ และดีเลิศ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนคะแนนเฉลี่ย ด้านทฤษฎี และปฏิบัติมีค่าร้อยละ 75.12 และ 82.96 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และผู้เรียนมีความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ ในระดับมาก โดยหัวข้อที่มีระดับความคิดเห็นด้วยสูงที่สุด คือ เนื้อหาการเรียนเป็นเนื้อหาที่มีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ ในการปฏิบัติงานจริง การประเมินความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ในด้านผลของการนำ หลักสูตรฝึกอบรม มาใช้ในสถานศึกษา โดยสรุปในภาพรวม ทั้งสองกลุ่ม เห็นด้วยในการนำ หลักสูตรฝึกอบรม มาใช้ฝึกอบรมครูในสถานศึกษาในระดับมาก

ปัญญา ไผ่ทอง (2549) การสร้าง และหาประสิทธิภาพชุดการสอนเรื่องการตัดเดือนด้วยแม่พิมพ์กดตัด จากผลการวิจัยปรากฏว่าชุดการสอนที่สร้างขึ้น มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้โดยมีประสิทธิภาพตัวแรกซึ่งได้จากคะแนนแบบฝึกหัดมี ค่าเฉลี่ยร้อยละ 85.80 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 80 และประสิทธิภาพตัวหลังได้จากคะแนน แบบทดสอบหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.60 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 80 เช่นกัน ซึ่งตาม เกณฑ์การยอมรับประสิทธิภาพของชุดการสอนจัดอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพของชุดการสอนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นพบว่า 80 ตัวหลัง มีค่า คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.60 (E2) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 80 ตัวแรก คือ 85.80 (E1) อาจเป็นเพราะในการทำ แบบฝึกหัดนักศึกษากระทำทันทีที่การเรียนในหัวข้อนั้น ๆ สิ้นสุดลงทำให้ทำคะแนนเฉลี่ยได้สูง แต่ในการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนนั้นนักศึกษาจะต้องใช้ ความรู้ในเนื้อหาทั้งหมด และใช้ช่วงเวลาห่างจากการเรียนนานกว่า

S.Chang (2008) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรผ่านการเรียนแบบบูรณาการ และปฏิสัมพันธ์ของนักเรียนนานาชาติ และนักเรียนท้องถิ่น ผลวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรนักเรียนมีความเข้าใจ และตระหนักถึงความเหมือน และความแตกต่างบนพื้นฐานของวัฒนธรรมจากแหล่งที่มาของวัฒนธรรมอันหลากหลาย นักเรียนจากต่างชาติจะมีความเข้าใจอันดีมากขึ้นเมื่อได้ร่วมทำงานกลุ่มกับนักเรียนท้องถิ่น เมื่อมีการตั้งจุดประสงค์ของการเรียนรู้แบบบูรณาการเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาออกมามตรงตาม วัตถุประสงค์ นักเรียนนานาชาติท้องถิ่น และจากต่างประเทศต่าง ให้ผลการตอบรับด้วยดี เมื่อพวกเขา รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนแบบบูรณาการ และได้ สนทนา รวมถึงการทำกิจกรรมร่วมกันของกลุ่มใหญ่



R.Ramparsad (2001) ได้ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์สำหรับผู้สอน และการพัฒนาหลักสูตร ผลวิจัยพบว่า ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อย่อย และ 13 หัวข้อย่อย โดย 4 หัวข้อหลักแบ่งออกเป็น

- 1) การออกแบบหลักสูตร
- 2) การเผยแพร่หลักสูตร
- 3) การนำหลักสูตรไปใช้
- 4) การประเมินหลักสูตร

หัวข้อย่อย ได้แก่ การฝึกอบรมผู้สอน ผู้สอนหรือผู้ดำเนินการ การสนับสนุนผู้สอน ระเบียบการ ปัญหาและความต้องการ การประเมินสื่อการสอน การยอมรับ โรงเรียนนำร่อง (ทั้งด้านการประเมิน และการทดลองใช้) แหล่งที่มาของสื่อการสอน ความเข้าใจ

ผลสรุปของงานวิจัย เป็นการนำผลการวิจัยจากหัวข้อหลัก และหัวข้อย่อยมารวมกัน และ อยู่ภายใต้การขบวนการพัฒนาหลักสูตรของผู้สอน อย่างไรก็ตามการพัฒนาหลักสูตรยังเป็นไปตาม กระบวนการของการพัฒนาหลักสูตรส่วนภูมิภาค เพื่อให้ผู้สอนทุกคนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา

1) บทบาทของผู้สอนในขั้นตอนการออกแบบหลักสูตร ผู้สอน และการออกแบบ หลักสูตรมีความเกี่ยวข้องกันน้อย เนื่องจากผู้สอนไม่ได้เกี่ยวข้องกับขบวนการ การสร้างหลักสูตร ความกระตือรือร้น และคุณภาพของการสอนของผู้สอน ไม่ถือเป็นนัยยะสำคัญของกระบวนการ การสร้างหลักสูตร เพราะกระทรวงศึกษาอาจจะไม่ได้ใช้ผู้สอนชุดเดียวกับผู้สอนที่ออกแบบ หลักสูตรหรือผู้สอนที่เป็นผู้ประเมินหลักสูตร มาสอนนักเรียนจริงใน โรงเรียน แสดงว่า ความเกี่ยวเนื่องของผู้สอนกับการออกแบบหลักสูตรเป็นความเกี่ยวข้องกันระดับมหภาค และ เกี่ยวข้องกับการเพิ่มขีดความสามารถของการประกอบอาชีพ

2) บทบาทของผู้สอนกับการเผยแพร่หลักสูตร การเผยแพร่หลักสูตรของของ ระบบการศึกษาในประเทศสาธารณรัฐแอฟริกาใต้ เป็นการเผยแพร่แบบบนลงล่าง แม้ว่าในปัจจุบัน มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอน และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ แต่การเผยแพร่หลักสูตรยังคงปฏิบัติต่อไป

3) บทบาทของผู้สอนกับการนำหลักสูตรไปใช้ ผู้สอนโดยส่วนมากจะมีความสุข และกระตือรือร้นกับงานของตนเอง ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม ผู้พัฒนา หลักสูตรมีความเป็นห่วงเรื่อง การขาดความเข้าใจถึงปัญหาการนำหลักสูตรไปใช้ของผู้สอนจริง

4) บทบาทของผู้สอนกับการประเมินหลักสูตร ความเกี่ยวข้องระหว่างผู้สอนกับ การประเมินหลักสูตรมีความเกี่ยวเนื่องกันน้อย ผู้สอนในโรงเรียนนำร่อง สามารถนำเสนอ ข้อเสนอแนะก่อนการนำหลักสูตรไปปรับเปลี่ยนก่อนการนำมาใช้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมิน หลักสูตรจากผู้สอนอย่างเป็นทางการยังไม่มีฉบับที่

5) กลไกการสอนของผู้สอนกับการออกแบบหลักสูตร กลไกของการพัฒนาหลักสูตรมีผลสืบเนื่องจากการได้ปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมของผู้สอน ทักษะของผู้สอนมีส่วนพัฒนากระดับของชั้นเรียน นอกจากนี้กระทรวงศึกษาได้มุ่งเน้น การมีส่วนร่วมของผู้สอนในระดับจุลภาคเพื่อการยกระดับของห้องเรียนให้มีระดับที่สูงขึ้น เพราะผู้สอน โดยส่วนมากไม่เข้าใจนัยยะและบทบาทสำคัญของตนเอง ผู้สอนบางคนจึงทำได้เพียงดำเนินการสอนในรูปแบบที่กำหนดให้ โดยขาดความเข้าใจอันถ่องแท้ ดังนั้น เพื่อให้กลไกการสอนของผู้สอนมีประสิทธิภาพ สถาบันทางการศึกษาจึงมีข้อกำหนดให้ผู้สอนเข้ารับการฝึกอบรมในระหว่างขั้นตอนการออกแบบหลักสูตร

6) กลไกการสอนของผู้สอนกับการเผยแพร่หลักสูตร แบบการฝึกอบรมย่อยให้แก่เพื่อนร่วมงานที่ผู้สอนด้วยตนเอง เป็นกลไกทางการสอนอย่างหนึ่ง แม้ว่าในปัจจุบัน ผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีการติดต่อสื่อสารกัน แต่กลไกการสอนของผู้สอนกับการเผยแพร่หลักสูตรถือเป็นกระบวนการที่ต้องปฏิบัติต่อไป

7) กลไกการสอนของผู้สอนกับการนำหลักสูตรไปใช้ รวมถึงการฝึกอบรมย่อยจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดแผนหลักสูตร กลไกการฝึกอบรมดังกล่าวยังไม่เพียงพอต่อข้อบังคับสำหรับการเตรียมตัวของผู้สอนก่อนการนำหลักสูตรไปใช้จริง การฝึกอบรมให้แก่ผู้สอนอย่างทั่วถึงก่อนเวลาที่นำหลักสูตรไปใช้จริง ยังไม่สามารถปฏิบัติได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ในอีกแง่หนึ่ง การไม่มีส่วนร่วมในการปรับปรุงหลักสูตรมีผลสืบเนื่องจากวัฒนธรรมแบบเก่า ที่รอการฝึกอบรมจากส่วนกลาง แม้ว่าจะมีการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานที่บังคับจากส่วนกลาง แต่ผู้สอนโดยมากยังคงรอขั้นตอนการฝึกอบรมที่ออกโดยแผนกหรือภาควิชา ส่งผลให้ขีดความสามารถในการใช้งานหลักสูตรทำได้อย่างจำกัด

8) กลไกการสอนของผู้สอนกับการประเมินหลักสูตร นอกเหนือจากโรงเรียนนำร่องแล้ว ยังไม่มีผลการรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรถึงการประเมินจากครูผู้สอน ปัจจุบันยังไม่มี การทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม คาดว่า การศึกษาเรื่องกลไกการสอนของผู้สอนกับการเผยแพร่หลักสูตร อาจมีความเป็นไปได้ว่าจะรวมในหัวข้อของการประเมิน

David C. Woolman (2001) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิรูปการศึกษา และการพัฒนาหลักสูตร หลังยุคการล่าอาณานิคม การวิจัยเชิงเปรียบเทียบจาก 4 ประเทศ แอฟริกา ได้แก่ เคนย่า มาลี โมซัมบิก และไนจีเรียสืบเนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาประเทศ และควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการศึกษาในกลุ่มประเทศในทวีป แอฟริกา การพัฒนาระบบการศึกษาที่กำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากอดีตสู่กระแสการพัฒนายุคใหม่ ผลการวิจัยพบว่า งานวิจัยยังไม่มีบทสรุป แต่สามารถทำการวิจัยต่อยอดได้ มีแนวทางหลายแนวทางที่แนะนำการปฏิรูปทางการศึกษาในแอฟริกาเพื่อหยุดวิกฤตปัญหาการศึกษา อย่างไรก็ตาม หลักสูตรภายนอกที่นำมาปรับใช้กับการศึกษาในกลุ่มประเทศแอฟริกาไม่ได้สนองความต้องการทางการศึกษาของคนแอฟริกันอย่าง

แท้จริง ประเทศใหม่หลายประเทศในทวีปแอฟริกาควรต้องปรับเปลี่ยนแนวทางหลักสูตรให้เข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่นเฉพาะของแต่ละชาติของตน

การปฏิรูปหลักสูตร ผู้สอนต้องเข้ามามีส่วนพัฒนาหลักสูตรทุกขั้นตอน หลักสูตรต้องมีความหลากหลาย และสอดคล้องกับบริบทของสภาวะแวดล้อมของแต่ละสังคม และในแต่ละประเทศ การศึกษาระดับหมู่บ้านต้องได้รับความเท่าเทียมกับการศึกษาในเมือง การปรับเปลี่ยนแนวคิดเรื่อง การเรียน หรือทัศนคติที่เปรียบโรงเรียนเป็นเพียงหนทางสู่อาชีพที่ทำงานรับเงินเดือนเท่านั้น ทัศนคติดังกล่าวต้องได้รับการปรับเปลี่ยนเสียใหม่ คือ โรงเรียนต้องเป็นศูนย์กลางของชุมชน เป็นแหล่งความรู้พื้นฐาน ในทุก ๆ ด้าน โรงเรียนเป็นการสอนไม่ว่าจะเป็นการดำรงชีวิตในเมือง หรือชนบท อย่างไรก็ตามการนำหลักสูตรจากภายนอกมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนในท้องถิ่น เป็นเรื่องยากเพราะไม่สามารถแปลหรือเทียบเคียงให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมท้องถิ่นได้ ผู้ให้การศึกษาในกลุ่มประเทศแอฟริกาในศตวรรษที่ 21 จึงต้องเผชิญกับความท้าทายที่ต้องคิด จุดประสงค์ทางการศึกษาหลากหลายแง่มุม ภายใต้วัฒนธรรมอันหลากหลายแต่ต้องเป็นหนึ่ง เดียวกันภายในชาติ โรงเรียนต้องเป็นรากฐานของความมั่นคง และเติบโตทางเศรษฐกิจ ทางการเมือง และให้ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีแก่ทุกคน ดังนั้น อนาคต และความมั่นคงของชาติในกลุ่ม ประเทศแอฟริกาขึ้นอยู่กับ การปฏิรูปหลักสูตร และประสิทธิภาพของหลักสูตรในระบบการศึกษา

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเพื่อ “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (The Development Training for Passenger Service Agent)” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา และหาประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ณ บริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเว็ลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) โดยมีวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
3. เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของ พนักงานที่ผ่าน การฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หลังจากนั้นนำไปทดลองใช้ เพื่อหาประสิทธิภาพหลักสูตร จากนั้น นำไปใช้กับกลุ่มประชากร เพื่อเก็บข้อมูล สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยมีรายละเอียดการวิจัย ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.3 การกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

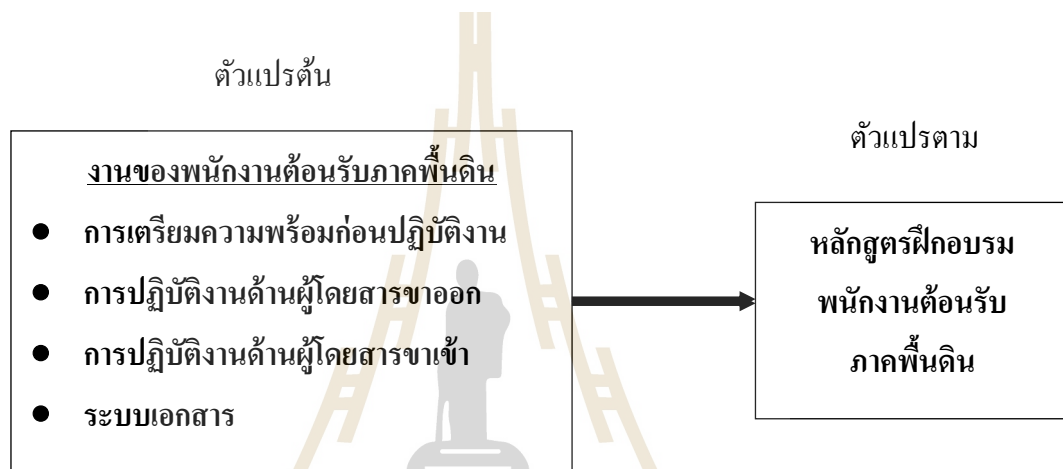
#### 3.1 การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

**3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย** เป็นพนักงานใหม่แรกเข้า ณ บริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเว็ลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) รับเป็นพนักงาน ได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ( Passenger Service Agent; PSA), พนักงานติดตามสัมภาระ (Baggage Service Agent; BSA), พนักงานต้อนรับผู้โดยสารบุคคลสำคัญ ( Premium and Lounge

Service Agent) ที่บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) รับเป็นพนักงานรุ่นเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 48 คน

### 3.2 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถแสดงได้ดังภาพที่ 3.1

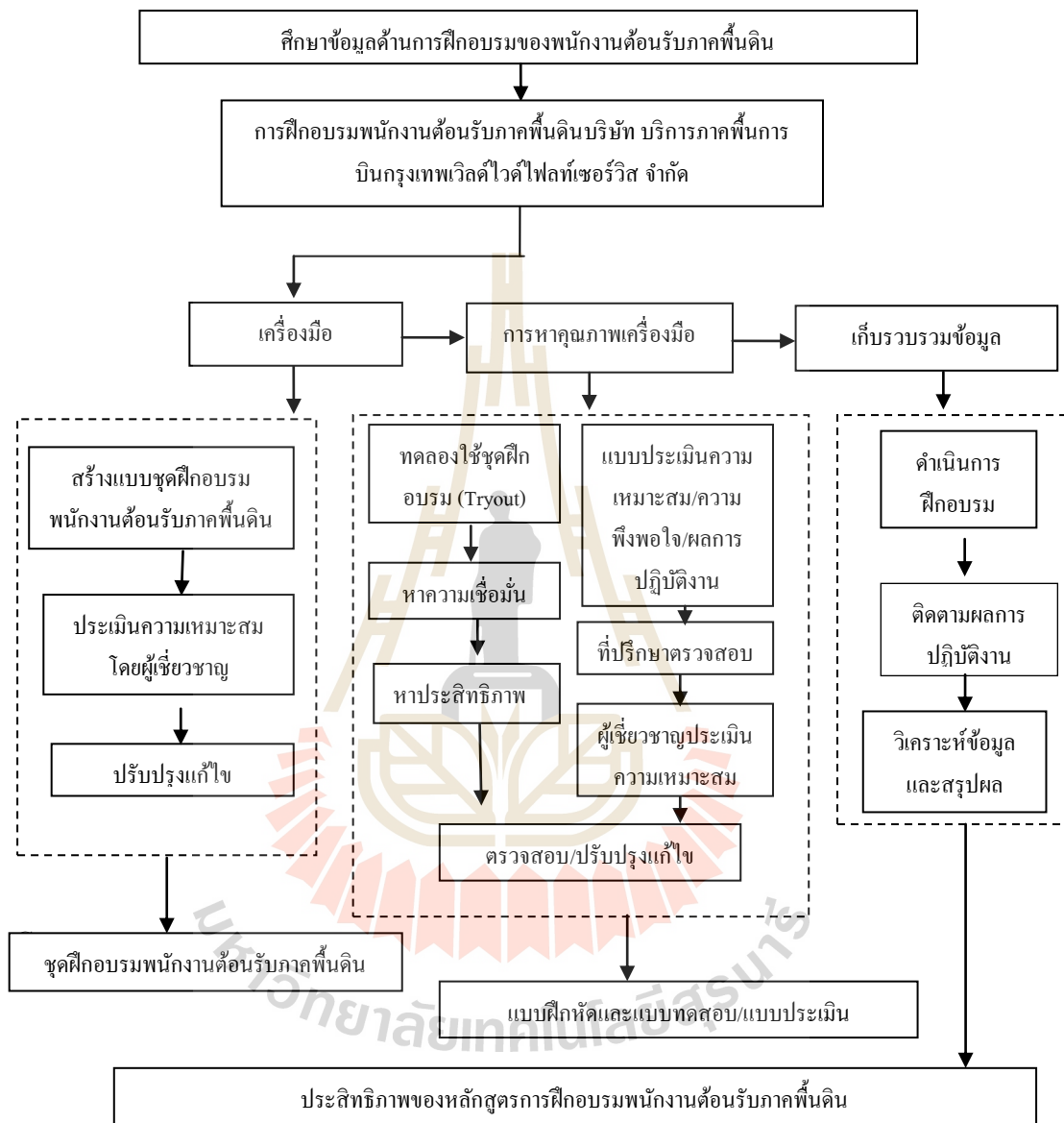


ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.3 การกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีแนวทางการดำเนินการวิจัย สามารถเขียนได้ ดังภาพที่

3.2



ภาพที่

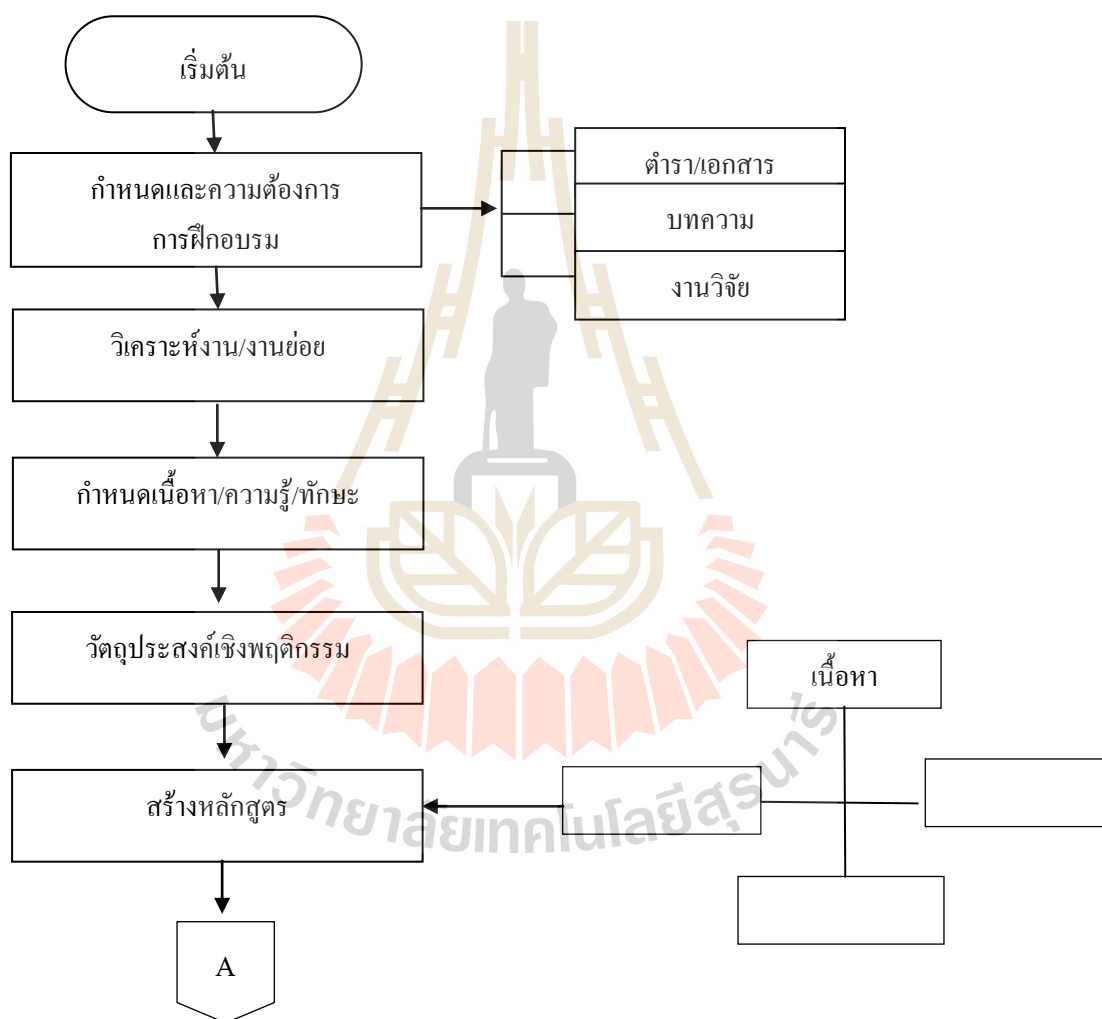
3.2 กรอบแนวทางในการดำเนินการวิจัย



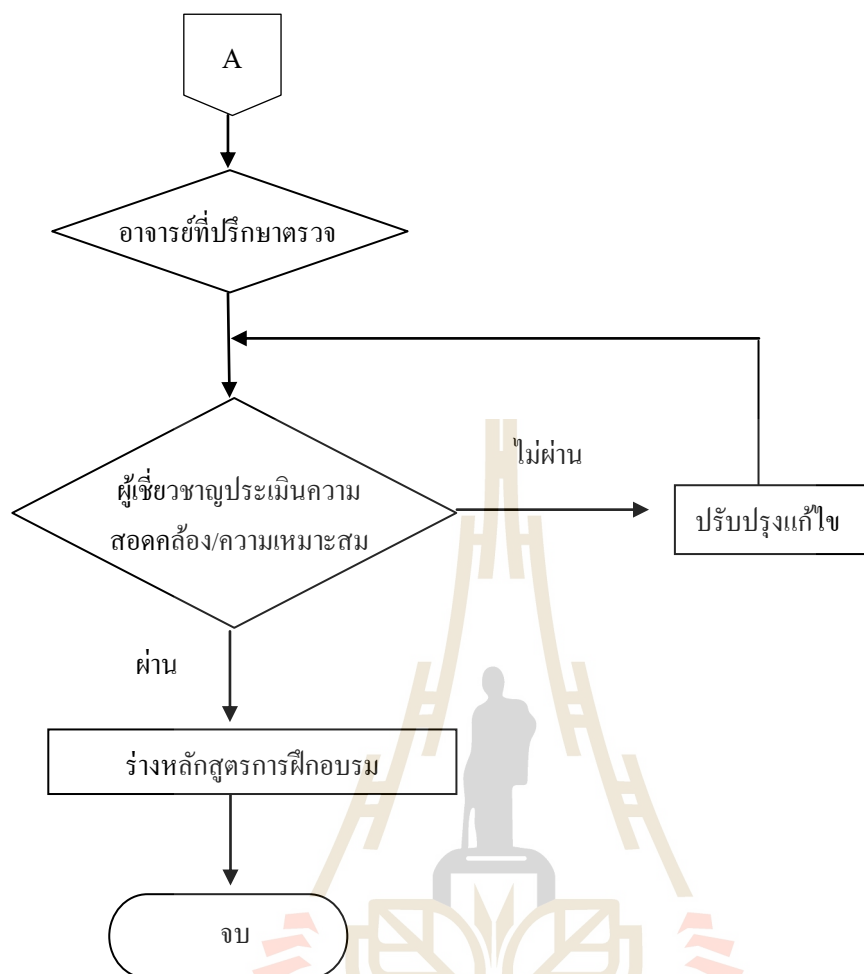
### 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบ และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการประเมินผล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่

3.4.1 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการ ซึ่งสรุปได้ดังภาพที่ 3.3 ดังนี้



ภาพที่ 3.3 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน



ภาพที่ 3.3 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (ต่อ)

รายละเอียดการ พัฒนา หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) กำหนดความต้องการความจำเป็นในเรื่องการฝึกอบรมพนักงานใหม่ก่อนเข้าปฏิบัติงานจริง ความจำเป็นทางธุรกิจที่ต้องทำการฝึกอบรมให้พนักงาน เพื่อให้ความรู้ที่ถูกต้อง และป้องกันความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดความต้องการของการฝึกอบรมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอิงจากรูปแบบ และเนื้อหาการฝึกอบรมของ IATA (International Air Transport Association) เนื้อหาการที่มีการสอนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่ให้บริการภาคพื้นในประเทศไทย อาทิ การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท ลูฟท์ฮันซ่า เซอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นต้น

2) วิเคราะห์งาน /งานย่อย โดยการวิเคราะห์ รายละเอียดของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินว่าในแต่ละงานนั้น ๆ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร โดยงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถออกเป็น 4 ส่วนได้แก่

- การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน
- การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาออก
- การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาเข้า
- ระบบเอกสาร

3) กำหนดเนื้อหา ความรู้ และทักษะ โดยการทำงาน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน 4 ส่วนมาวิเคราะห์เพื่อหารายการ ความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการฝึกอบรม

4) วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยการสร้างวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมจากงานย่อย การสร้างแบบฝึกหัด และแบบทดสอบที่มีจำนวนข้อตรงตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

5) สร้างหลักสูตรการฝึกอบรม โดยการจัดทำหลักสูตรมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
- ออกแบบเนื้อหาหลักสูตร
- ออกแบบสื่อการสอน
- ออกแบบการสอน
- ประเมินผล

6) ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้อง/ความเหมาะสม โดยใช้แบบประเมินความสอดคล้อง/ความเหมาะสม ที่ผู้วิจัยที่สร้างขึ้น และผ่านการหาคุณภาพแล้ว

### 3.4.2 การสร้างแบบประเมิน

1) แบบประเมิน ความสอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์ของหลักสูตรกับหัวข้อการฝึกอบรม

2) แบบประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมในภาพรวม

3) แบบประเมินความสอดคล้องระหว่าง หัวข้อเรื่องการฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

4) แบบประเมินความสอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับแบบทดสอบ

5) แบบประเมินผลความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรม

6) แบบประเมินการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม

- ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน
- พนักงาน

แบบประเมินลำดับที่ 1-4 เกณฑ์ในการพิจารณาแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์ของกรมวิชาการ (2545, หน้า 65) ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index; IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

+1 = สอดคล้อง หรือแน่ใจว่าวัตรกรรมนั้นหรือข้อสอบข้อนั้นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้จริง

0 = ไม่แน่ใจ ว่าวัตรกรรมนั้นหรือข้อสอบข้อนั้นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้

-1 = ไม่สอดคล้อง หรือแน่ใจว่าวัตรกรรมนั้นหรือข้อสอบข้อนั้นไม่ได้วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ระบุไว้

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

สูตรในการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

แบบประเมินลำดับที่ 5-6 เกณฑ์ในการพิจารณาแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา และความเหมาะสม โดยใช้แบบประเมินที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) นำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

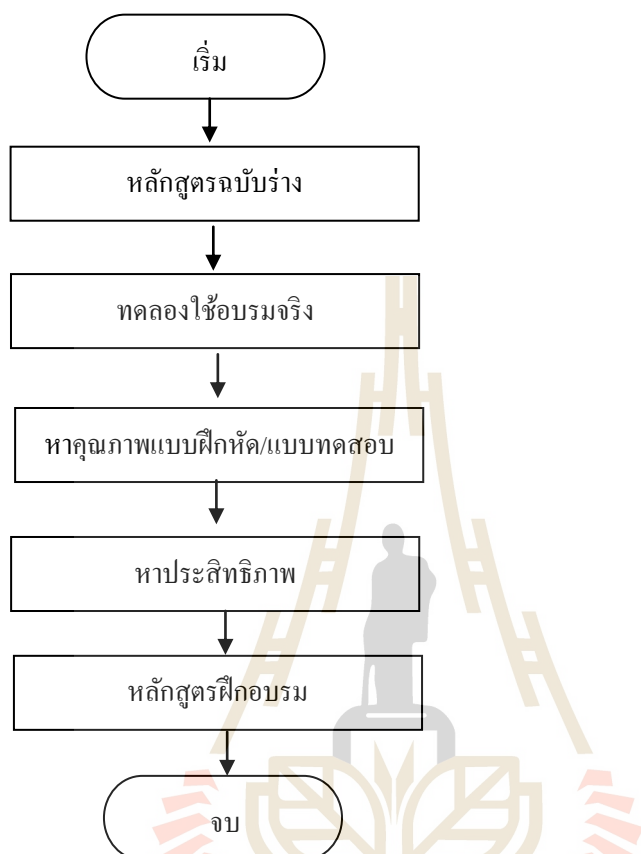
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของแบบประเมิน ตามหัวข้อที่ 3.4.2 แบบประเมินความสอดคล้อง ลำดับที่ 1-4 ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินโดยการศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบประเมิน ลำดับที่ 1-4 ได้แก่ แบบประเมินวัตถุประสงค์ของหลักสูตรกับหัวข้อการฝึกอบรม แบบประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมในภาพรวม แบบประเมินความสอดคล้องระหว่าง หัวข้อเรื่องการฝึกอบรม กับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม แบบประเมินความสอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับแบบทดสอบ จากนั้นอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบแบบประเมิน นำแบบประเมินมาปรับปรุงแก้ไข และให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินต่อไป

แบบประเมิน ลำดับที่ 5 และ 6 คือ แบบประเมินผล ความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรม และแบบประเมินการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม หลังจากสร้างแบบประเมินแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความถูกต้องเหมาะสม ผลการประเมินแบบประเมินผล ทั้งสองชุด มีค่าความเหมาะสม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.27 และ 4.75 ตามลำดับ แสดงว่าแบบประเมินมีความเหมาะสมในระดับมาก และ มากที่สุด ดังนั้นแบบประเมินทั้งหมดสามารถนำไปใช้งานได้เป็นอย่างดี



3.4.3 การหาคุณภาพหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการ ซึ่งสรุปได้ดัง ภาพที่ 3.4 ดังนี้



ภาพที่ 3.4 การหาคุณภาพหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

รายละเอียดการหาคุณภาพหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

1) นำร่างฝึกอบรมที่ได้มาจากหัวข้อ 3.4.1 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ไปใช้ทดลองอบรมกับกลุ่มประชากรทดลอง (Tryout) คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประเภทพนักงานใหม่แรกเข้าจำนวน 22 คน ได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจำนวน 20 คน และพนักงานติดตามสัมภาระจำนวน 2 คน โดยบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด รับเข้าเป็นพนักงานเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 และเริ่มฝึกอบรม ในวันที่ 2-4 และ 8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

2) หลังการทดลองการฝึกอบรม ได้นำคะแนนของแบบฝึกหัด และแบบทดสอบ เพื่อหาคุณภาพด้วยวิธีการของ ครอนบัก (Cronbach Alpha Procedure) โดยเลือกใช้สูตร



สัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) พบว่า การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบฝึกหัด และแบบทดสอบ โดยการนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เข้ารับการอบรม มาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach Alpha Procedure) และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ การกำหนดเกณฑ์พิจารณาต้องมีค่าความเชื่อมั่น มากกว่า 0.70 จึงจะเป็นแบบฝึกหัดหรือแบบทดสอบที่เชื่อถือได้ (ส้วน และ อังคณา, 2543, หน้า 209)

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบฝึกหัด แบบทดสอบ (Tryout)

รายการ	จำนวนคน	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
แบบฝึกหัด	22	108	0.716
แบบทดสอบ	22	111	0.728

จากตาราง 3.1 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบฝึกหัดมีค่า 0.716 ซึ่งเกินกว่าค่าเกณฑ์พิจารณา อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แบบฝึกหัดบางข้อที่มีค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับเปลี่ยนแบบฝึกหัดที่มีผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตอบผิดมาก เนื่องจากความกำกวมของคำถาม หรือการใช้คำถามขึ้นต้นด้วยประโยคปฏิเสธ ดังนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการแก้ไขแบบฝึกหัด โดยโปรแกรมประมวลผลของ SPSS ได้เสนอแนวทางในการตัดแบบฝึกหัดที่ส่งผลให้ค่าความเชื่อมั่นต่ำ แบบฝึกหัดที่ได้รับการแก้ไขคือ

- แบบฝึกหัดวันที่ 1 ข้อที่ 2, 5, 13, 16, 18, 32
- แบบฝึกหัดวันที่ 2 ข้อที่ 2, 4, 15
- แบบฝึกหัดวันที่ 3 ข้อที่ 3, 9, 12, 13
- แบบฝึกหัดวันที่ 4 ข้อที่ 14, 20, 23

หลังการปรับเปลี่ยนแบบฝึกหัด ผู้วิจัยได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบก่อนดำเนินการนำไปใช้กับกลุ่มประชากรจริง

4) การหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ผลคะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมคะแนนผลการทำแบบฝึกหัด และแบบทดสอบ ของกลุ่มประชากรกลุ่มทดลอง (Tryout) ทั้งหมด 22 คน หาค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ยทั้งหมด ซึ่งหมายถึง ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม เกณฑ์ที่กำหนดคือ 80/80

ตารางที่ 3.2 การหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (Tryout)

รายการ	จำนวน	คะแนน รวม	คะแนน เต็ม	คะแนน เฉลี่ย	ร้อยละของ คะแนนเฉลี่ย
แบบฝึกหัด	22	2,087	108	94.86	87.83
แบบทดสอบ	22	2,014	111	91.54	82.47

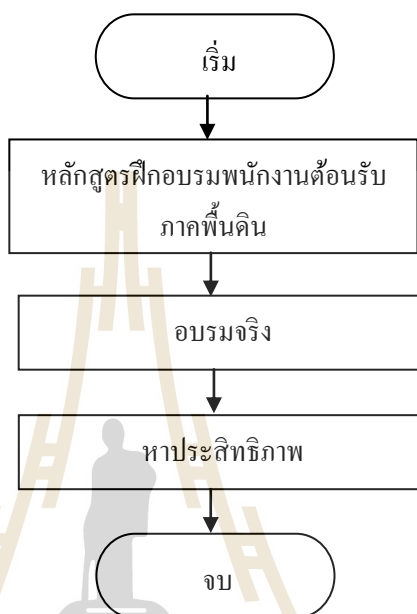
จากผลรวมคะแนนจากตารางที่ 3.2 พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 เหมาะแก่การนำไปใช้ฝึกอบรมจริง

5) ปรับปรุงแก้ไข และเตรียมนำหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไปใช้กับกลุ่มประชากรจริง



### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 การนำหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไปใช้อบรมจริง ผู้วิจัยได้นำหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินใช้ฝึกอบรมจริง ตามภาพที่ 3.5



ภาพที่ 3.5 การนำหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไปใช้อบรมจริง

รายละเอียดขั้นตอนการนำหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไปใช้อบรมจริง มีดังนี้

1) ดำเนินการจัดอบรมจริง การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้ดำเนินการ ณ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ฟลายท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) การฝึกอบรมดังกล่าวเป็นการฝึกอบรมพนักงานใหม่ประเภทแรกเข้า ผู้วิจัยได้เตรียมเอกสาร หลักสูตร สื่อประกอบการสอน แบบฝึกหัด และแบบทดสอบในการฝึกอบรม ดำเนินการอบรมตามตารางฝึกอบรม ในระหว่างวันที่ 16-18 และ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้เป็น พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประเภทแรกเข้า (Passenger Service Agent; PSA) จำนวน 25 คน พนักงานต้อนรับผู้โดยสารบุคคลสำคัญประเภทแรกเข้า (Premium and Lounge Service Agent) จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 26 คน คัดเลือกตามเกณฑ์ที่บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ฟลายท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) กำหนด

2) หาประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล คะแนนการทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบ และคะแนนการปฏิบัติการทำแผนการสอน ซึ่งผู้วิจัยติดตามประเมินผลโดยใช้แบบประเมินผลการสอน และหลังจากจบการฝึกอบรม ให้ผู้เข้ารับการอบรมตอบแบบสอบถามประเมินความเหมาะสมของการฝึกอบรม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมตามขั้นตอนทางสถิติ โดยประสิทธิภาพคิดจากคะแนนเฉลี่ยของการทำแบบฝึกหัด/แบบทดสอบ ต้องได้ตามเกณฑ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80/80 และคะแนน วิเคราะห์แบบประเมินผลการฝึกอบรมด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลสรุปผลประสิทธิภาพของหลักสูตร และผลการประเมินความเหมาะสมของการฝึกอบรม

- ผลประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมจบการฝึกอบรม ได้ประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

- ผลการติดตามการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม ขั้นตอนการติดตามผลการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินรายละเอียดตามขั้นตอนต่าง ๆ มีดังนี้

- วางแผนการติดตามผล การติดตามผลการฝึกอบรม กำหนดระยะเวลาการติดตามหลังจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้เข้าปฏิบัติงานจริงเป็นระยะเวลา 1 เดือน เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นการทำงานเป็นกะหมุนเวียน 24 ชั่วโมง การปฏิบัติงาน และโอกาสในการปฏิบัติงานเดิมมีความถี่สูง ภายหลังจากอบรม กลุ่มประชากรผู้ผ่านการฝึกอบรม เพื่อการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ณ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) โดยมีระยะเวลาการฝึกอบรมระหว่างวันที่ 16-18 และ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมได้มีการตั้งกลุ่มสนทนาโดยผ่านไลน์ ซึ่งเป็นโปรแกรมสนทนาทาง อินเทอร์เน็ต (Group Chat; Line Application) และผู้วิจัยได้ติดตามการสนทนาตลอดระยะเวลา 1 เดือน และเข้าเก็บข้อมูลเมื่อต้นเดือน เมษายน พ.ศ. 2559

3) ติดตามผล และเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นัดหมายการเก็บข้อมูลที่ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียน แบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาของกลุ่มประชากร เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และผลที่ได้รับหลังการฝึกอบรม เพื่อการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยแบบประเมิน และแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดลองใช้ และปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว รวบรวมข้อมูลทั้งหมดดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลโดยพนักงานได้รับมอบหมายภาระงานใน

สายการบินที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมขององค์กร พนักงานทั้ง 26 คนได้รับมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ในทีมสายการบินที่แตกต่างกัน ดังนี้

- IndiGo Airlines, Jet Airways, Myanmar National Airlines จำนวน 4 คน
- Gulf Air, Royal Brunei Airlines, Viet Jet, Cambodia Angkor Air จำนวน 7 คน

- Kenya Airways, Air India จำนวน 6 คน
- Emirates Airlines จำนวน 5 คน
- Air France/KLM จำนวน 3 คน
- ทีม Premium Meet and Greet จำนวน 1 คน

การติดตามผลการปฏิบัติงานใช้ระยะเวลาการติดตามผล 1 เดือน เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานเป็นงานกะ ความถี่ในการปฏิบัติหน้าที่มีสูง เป็นงานที่มีการปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียน 24 ชั่วโมงตามตารางของเที่ยวบิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เข้าเก็บข้อมูล ผลการติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินหลังผ่านการปฏิบัติงานแล้ว 1 เดือน โดยเริ่มเก็บข้อมูลเมื่อต้นเดือนเมษายน พ.ศ. 2559

4) ได้ผล และสรุปผลการประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มประชากรตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม ทางคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/FW โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัยมี ดังต่อไปนี้

#### 3.6.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร } P = \frac{F}{n} \times 100$$

เมื่อ

P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

#### 3.6.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

สูตร 
$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ

$\mu$  คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนน ของประชากร

$\sum X$  คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$N$  คือ จำนวนที่เป็นประชากร

### 3.6.3 การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\frac{\sum(x - \mu)^2}{N} = \sigma^2$$

เมื่อ  $\sigma$  คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\mu$  คือ ค่าเฉลี่ย

$X$  คือ ข้อมูลแต่ละจำนวน

$N$  คือ จำนวนข้อมูล หรือขนาดตัวอย่าง

### 3.6.4 การหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม (เสาวนีย์, 2528, หน้า 295)

$$E_1 = \frac{\sum X/n}{A} \times 100$$

$$E_2 = \frac{\sum Y/n}{B} \times 100$$

เมื่อ  $E_1$  คือ ประสิทธิภาพของกระบวนการคิดจากคะแนนแบบฝึกหัด

$E_2$  คือ ประสิทธิภาพของผลสัมฤทธิ์คิดจากคะแนนแบบทดสอบ

$\sum X$  คือ ผลของคะแนนรวมจากการทำแบบฝึกหัด

$\sum Y$  คือ ผลของคะแนนรวมจากการทำแบบทดสอบ

$n$  คือ จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

$A$  คือ คะแนนเต็มของแบบฝึกหัด

$B$  คือ คะแนนเต็มของแบบทดสอบ

### 3.6.5 การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (ล้วน และ อังคณา, 2543, หน้า 249)

สูตร 
$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ  $IOC$  คือ ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$n$  คือ จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

### 3.6.6 การหาค่าความเชื่อมั่นใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Procedure) (ล้วน และ อังคณา, 2543, หน้า 218)

สูตร 
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right\}$$

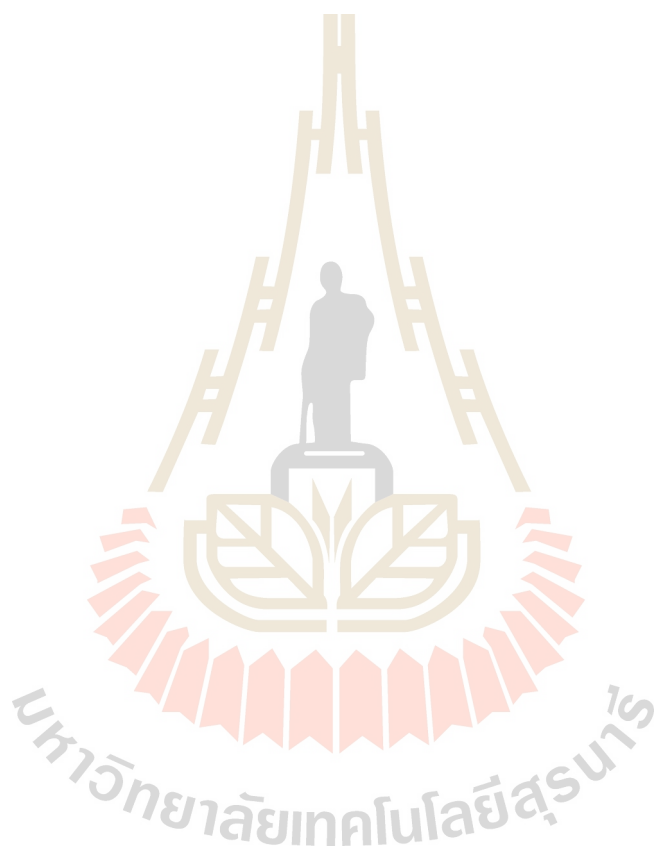


$\alpha$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K คือ จำนวนข้อสอบของแบบทดสอบ

$\sigma_i^2$  คือ คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

$\sigma^2$  คือ คะแนนความแปรปรวนของทั้งฉบับ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเพื่อ “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (The Development Training for Passenger Service Agent)” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา และหาประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ณ บริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพวิไลด์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) โดยมีวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
3. เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

โดยการวิจัยเริ่มจากการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน การประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญ การทดลองการฝึกอบรมกับกลุ่มประชากร การหาประสิทธิภาพของหลักสูตร และการติดตามผลการประเมินหลังกลุ่มประชากรเข้ารับการปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

#### 4.1 การรายงานผลการวิจัย

หลักสูตรฝึกอบรม พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ณ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพวิไลด์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) เป็นการฝึกอบรมในรูปแบบห้องเรียน (Classroom training) โดยใช้วิทยากรภายในองค์กรเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม (In house training) ระยะเวลาการฝึกอบรมจำนวน 32 ชั่วโมง โดยเริ่มฝึกอบรมตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 17.30 น. การฝึกอบรมครอบคลุมหัวข้อการฝึกอบรมทั้งหมด 34 หัวข้อ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ผ่านการทำแบบฝึกหัดหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นในแต่ละวัน การวัดผลการฝึกอบรมโดยการทำแบบทดสอบเมื่อการฝึกอบรมครบตามระยะเวลาที่กำหนด โดยกำหนดเกณฑ์แบบฝึกหัด และแบบทดสอบที่

#### 4.1.1 ประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

ประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถแสดงได้ ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

รายการ	จำนวน	คะแนนรวม	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ย
ผลคะแนนแบบฝึกหัด	26	2,448	108	94.15	87.17
ผลคะแนนแบบทดสอบ	26	2,499	111	96.11	86.59

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้เรียนมีคะแนนแบบฝึกหัด เฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 87.17 และแบบทดสอบเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 86.59 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80

#### 4.1.2 การประเมินผลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม

หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ประเมินแบบความพึงพอใจ ผลการประเมิน ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของหลักสูตรฝึกอบรม

ที่	รายการ	N	$\mu$	S.D.	เห็นด้วย / เหมาะสม
1.	หัวข้อการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ และเหมาะสมกับหลักสูตร	26	4.50	0.583	มากที่สุด
2.	เนื้อหาการฝึกอบรมแต่ละหัวข้อเรื่องมีความเหมาะสม	26	4.54	0.582	มากที่สุด
3.	เนื้อหาหลักสูตรตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	26	4.69	0.471	มากที่สุด
4.	ความเหมาะสมของวิทยากรฝึกอบรมในภาพรวม	26	4.73	0.452	มากที่สุด
5.	วิทยากรอธิบายเนื้อหาชัดเจน ตามลำดับเนื้อหา	26	4.88	0.326	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของหลักสูตรฝึกอบรม (ต่อ)

ที่	รายการ	N	$\mu$	S.D.	เห็นด้วย / เหมาะสม
6.	วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมสอบถาม และ ตอบปัญหาข้อคำถาม ได้ชัดเจน	26	4.85	0.368	มากที่สุด
7.	เอกสารประกอบการฝึกอบรมอ่านเข้าใจง่าย	26	4.46	0.647	มากที่สุด
9.	สภาพของห้องที่ใช้ฝึกอบรมมีความเหมาะสม	26	4.38	0.697	มาก
10.	โสตทัศนูปกรณ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์ใช้งาน ได้ดี	26	4.42	0.643	มาก
11.	แบบฝึกหัดในแต่ละหัวข้อเรื่องช่วยให้มีความรู้ และทักษะเพิ่มมากขึ้น	26	4.65	0.689	มากที่สุด
12.	แบบทดสอบหลังการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	26	4.38	0.571	มาก
13.	ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	26	4.04	0.958	มาก
14.	หลังจากได้รับการอบรมได้รับความรู้ และทักษะ ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดิน เพิ่มมากขึ้น	26	4.58	0.504	มากที่สุด
15.	หลังจากได้รับการอบรมสามารถนำความรู้ และ ทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นดิน ได้จริง	26	4.54	0.508	มากที่สุด
	รวม	26	4.54	0.398	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของหลักสูตรฝึกอบรมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม 4.54 โดยทุกหัวข้อเรื่องมีระดับคะแนนเฉลี่ยเกิน 3.5 และหัวข้อเรื่องที่มีความเหมาะสมมากที่สุดคือ วิทยากรอธิบายเนื้อหาชัดเจน ตามลำดับเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย 4.88 หัวข้อเรื่องที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.04 ซึ่งมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระหว่าง 0.326 – 0.958 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.938 แปลความว่า ค่าการกระจายของข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ปกติ

#### 4.1.3 การติดตามผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจำนวน 26 คน ที่ได้ผ่านการฝึกอบรม ในวันที่ 16-18 และวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 พนักงานทั้ง 26 คน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในทีมสายการบินต่าง ๆ เริ่มปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2559 โดยสรุปผลการติดตามผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง

ที่	รายการ	N	$\mu$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	รายการหัวข้อของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสม	26	4.69	0.471	มากที่สุด
2.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และ ทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการ เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานได้	26	4.46	0.582	มาก

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง (ต่อ)

ที่	รายการ	N	$\mu$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านผู้โดยสารขาออกได้	26	4.31	0.736	มาก
4.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านผู้โดยสารขาเข้าได้	26	4.35	0.689	มาก
5.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบเอกสาร (การจัดเก็บเอกสารหลังเที่ยวบิน) ได้	26	3.92	0.845	มาก



**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกี่ยวกับ การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง (ต่อ)

ที่	รายการ	N	$\mu$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาพัฒนางานที่รับผิดชอบได้	26	4.54	0.508	มากที่สุด
7.	การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับอาชีพ	26	4.69	0.549	มากที่สุด
8.	ภาพรวมหลังจากผ่านการอบรมหลักสูตรเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น	26	4.50	0.583	มากที่สุด
	รวม	26	4.43	0.490	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า หลังจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเข้าไปปฏิบัติหน้าที่จริง พนักงานมีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง รายการหัวข้อของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสม และ การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ข้อหัวที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรม

เรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านระบบเอกสาร (การจัดเก็บเอกสารหลังเที่ยวบิน) ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระหว่าง 0.549 – 0.845 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ 0.490 แปลความว่า ค่าการกระจายของข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ปกติ สรุปได้ว่า เนื้อหาในบางส่วนเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารหลังเที่ยวบินต้องนำเสนอเพิ่มขึ้น ยกตัวอย่างการเก็บเอกสารที่ใช้จริง ภาพโดยรวม หลังการปฏิบัติงาน พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีระดับความคิดเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43

**ตารางที่ 4.4** แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา 1 เกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง

ที่	รายการ	N	$\mu$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	รายการหัวข้อของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสม	20	4.60	0.503	มากที่สุด
2.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานได้	20	4.60	0.503	มาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา  
เกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง (ต่อ)

ที่	รายการ	N	$\mu$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาออกได้	20	4.50	0.513	มาก
4.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านผู้โดยสารขาเข้าได้	20	4.35	0.587	มาก
5.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบเอกสาร (การจัดเก็บเอกสารหลังเที่ยวบิน) ได้	20	4.40	0.681	มาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา  
เกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง (ต่อ)

ที่	รายการ	N	$\mu$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถ นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาพัฒนางานที่รับผิดชอบได้	20	4.45	0.605	มาก
7.	การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับอาชีพ	20	4.35	0.671	มาก
8.	ภาพรวมหลังจากผ่านการอบรมหลักสูตรเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น	20	4.40	0.681	มาก
9.	การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	20	4.25	0.786	มาก
10.	ความตั้งใจทำงาน และความเพียรพยายามในการเรียนรู้งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน	20	3.80	0.768	มาก
11.	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้	20	4.00	0.725	มาก
12.	ความเอาใจใส่งาน และอาสาช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาขึ้น	20	3.90	0.968	มาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง (ต่อ)

ที่	รายการ	N	$\mu$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
13.	ปฏิบัติงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	20	3.85	0.933	มาก
14.	ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	20	4.20	0.768	มาก
15.	เข้าใจรูปแบบการทำงาน และปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชา	20	3.90	0.718	มาก
	รวม	20	3.92	0.648	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความเห็นด้วยมากที่สุดในรายการหัวเรื่องของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ ไรต์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.60 หัวเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ความตั้งใจทำงาน และความเพียรพยายามในการเรียนรู้งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนหัวเรื่องอื่น ๆ ผู้บังคับบัญชา มีความเห็นด้วยมากซึ่งมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระหว่าง 0.587 – 0.933 ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.648 แปลความว่า ค่าการกระจายของข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ปกติ สรุปความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง โดยภาพรวมคือ เห็นด้วยมาก และหลักสูตรการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ เหมาะสมในการใช้ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

#### 4.1.4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ผ่านการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน รายละเอียดของข้อเสนอแนะแสดงตามตารางที่ 4.5 และ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

รายการ	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านการฝึกอบรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรม</li> <li>● วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ดีแม้ผู้เรียนไม่มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านการบินมาก่อน</li> <li>● เพิ่มความหลากหลายของภาพเคลื่อนไหวประกอบสื่อการสอน</li> </ul>
2. ด้านรูปแบบการจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดงานกลุ่ม และการแสดงบทบาทสมมุติ (Role-Play) มากยิ่งขึ้น</li> <li>● ควรพาชมการปฏิบัติงานจากสถานที่จริง</li> </ul>
3. ด้านอื่น ๆ ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เอกสารที่ใช้ในการประกอบการสอนควรอ่านง่าย</li> <li>● อุปกรณ์การสอนควรมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากกว่านี้</li> </ul>

ตารางที่ 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชา

รายการ	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านการฝึกอบรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● เสริมวิธีการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น</li> <li>● เพิ่มเติมทักษะการสนทนากับผู้โดยสาร</li> </ul>
2. ด้านรูปแบบการจัดการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จัดทีมสายการบินให้เหมาะสมกับความรู้ของพนักงาน</li> <li>● พนักงานที่มีความสามารถไม่เท่ากันควรเฉลี่ยในแต่ละทีม</li> <li>● เพิ่มการเรียนรู้จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง</li> </ul>

ตารางที่ 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บังคับบัญชา (ต่อ)

รายการ	ข้อเสนอแนะ
3. ด้านอื่น ๆ ทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>● งานบริการภาคพื้นดินเป็นงานที่ต้องใช้เวลา และประสบการณ์ในการเรียนรู้ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินต้องมีความอดทน และมีไหวพริบ เข้าใจลักษณะผู้โดยสารของแต่ละสายการบิน</li> <li>● พนักงานควรมีความมุ่งมั่น และพัฒนาศักยภาพตัวเองให้ได้มากยิ่งขึ้น</li> </ul>





## บทที่ 5

### บทสรุป และอภิปรายผล

งานวิจัยเพื่อ “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (The Development Training for Passenger Service Agent)” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา และหาประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ณ บริษัท บริการภาคพื้น การบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) โดยมีวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน
3. เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้ประชากรพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทั้งหมดที่เข้ารับการ ฝึกอบรมในเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จำนวน 22 คน สำหรับประชากรกลุ่มทดลอง (Tryout) และ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจำนวน 26 คน สำหรับกลุ่มประชากรจริง จากนั้น ผู้วิจัยได้ วิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง คอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ผลที่ได้จากการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการนำหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ไปอบรมกับกลุ่มประชากรที่ เข้าเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ณ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์ เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทั้งหมดเป็นพนักงาน ใหม่ การฝึกอบรมเป็นการฝึกอบรมให้แก่พนักงานประเภทแรกเข้า ระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งสิ้น 32 ชั่วโมง ทำการฝึกอบรมตั้งแต่วันที่ 08.30 น. ถึง 17.30 น. ระหว่างวันที่ 16-18 และ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 ประชากรที่ใช้ในการทดลองทั้งหมด 26 คน ผลการวิจัยแบ่งออก 3 ด้าน ได้แก่ การ ประเมินผลสัมฤทธิ์ และ ประสิทธิภาพหลักสูตรการฝึกอบรม การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ เข้ารับการฝึกอบรม และการติดตามผลการปฏิบัติงาน รายละเอียด ดังนี้

### 5.1.1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ และประสิทธิภาพหลักสูตรการฝึกอบรม

การหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมี รายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ มีผลคะแนนแบบฝึกหัดเฉลี่ยร้อยละ 87.17 และผลคะแนนแบบทดสอบ เฉลี่ยร้อยละ 86.59 ดังนั้น ประสิทธิภาพของหลักสูตรเท่ากับ 87.17/86.59 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

### 5.1.2 การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การประเมินความพึงพอใจของหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความเหมาะสมมากที่สุดในเรื่องของวิทยากร รองลงมาคือ ในเรื่องแบบฝึกหัดที่ช่วยให้มีความรู้ และทักษะเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำความรู้ และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

### 5.1.3 การติดตามผลการปฏิบัติงาน

การติดตามผลการปฏิบัติงานใช้ระยะเวลาการติดตามผล 1 เดือน เนื่องจากลักษณะ การปฏิบัติงานเป็นงานกะ ความถี่ในการปฏิบัติหน้าที่มีสูง เป็นงานที่มีการปฏิบัติหน้าที่หมุนเวียน 24 ชั่วโมงตามตารางของเที่ยวบิน สรุปการติดตามผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน มีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง วิทยากรของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์ฟลายท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสม และการฝึกอบรมสามารถทำให้ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ข้อหัวที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์ฟลายท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบเอกสาร (การจัดเก็บเอกสารหลังเที่ยวบิน) มีค่าเฉลี่ย 3.92

2) ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ วิทยากร หัวเรื่องของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์ฟลายท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสม และพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้

และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท บริการภาคพื้นการบิน กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ภูเก็ต เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.60 หัวเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาเห็นด้วย น้อยที่สุดคือ ความตั้งใจทำงาน และความเพียรพยายามในการเรียนรู้งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีค่าเฉลี่ย 3.80

สรุปการติดตามผลการปฏิบัติงานจริงว่าผู้บังคับบัญชามีความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจริงหลังการฝึกอบรม ระดับเห็นด้วย มาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ขณะที่ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 ผลของการประเมินในระดับดี มาก ไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน (The Development Training for Passenger Service Agent)” เป็นการดำเนินการพัฒนาและหาประสิทธิภาพ ของหลักสูตรฝึกอบรม ณ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) และมีการติดตามการปฏิบัติงานภายหลังการอบรมพบว่า ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้ และทักษะ ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในฐานะพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งมีการอภิปรายผล ดังนี้

**5.2.1 ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม** การฝึกอบรมให้พนักงานใหม่เป็นข้อบังคับทางด้านกฎหมาย จากกระทรวงแรงงานซึ่งการฝึกอบรมฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ได้กำหนดประเภทของการฝึกไว้ 3 ประเภท (สิทธิประโยชน์ ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 คู่มือขอรับความเห็นชอบหลักสูตรการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 1 สมุทรปราการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน , หน้า 8) ลักษณะของการจัดฝึกอบรมสามารถกระทำได้ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการฝึกเอง (In house training)
- 2) ส่งไปรับการฝึกอบรมจากภายนอก (Public training)

การให้บริการภาคพื้นดินแก่สายการบินมีความจำเป็นในการให้ผู้เชี่ยวชาญพิเศษในการจัดการฝึกอบรม อันเนื่องมาจากลักษณะของงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ผู้ที่จะทำการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในอุตสาหกรรมดังกล่าวมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในรายละเอียดงานเป็นอย่างดี ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงไม่สามารถหาวิทยากรหรือสถานศึกษาจากภายนอก

(Public training) มาใช้กับองค์กรของตนเองได้ ผู้ประกอบการจึงมักใช้วิทยากรจากภายนอกองค์กร (In house training) มาเป็นผู้ให้การฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่แรกเข้า หรือพนักงานที่ต้องการได้รับการฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้การฝึกอบรมเพื่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจำเป็นต้องออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหาความจำเป็นของการฝึกอบรม นำความต้องการการฝึกอบรมมาวิเคราะห์งานหลัก และภาระหน้าที่ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่จำเป็นต้องปฏิบัติ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ และย่อยเป็นหัวเรื่องที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินควรรู้ นำหัวข้อย่อยมาเขียนเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อใช้ในการสร้างสื่อการสอน แบบฝึกหัด แบบทดสอบ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สุเทพ อ่วมเจริญ (2557) ว่า หลักสูตรต้องประกอบไปด้วย

- 1) การวางแผนหลักสูตร (Curriculum planning)
- 2) การออกแบบหลักสูตร (Curriculum design)
- 3) การจัดหลักสูตร (Curriculum organization)
- 4) การประเมินหลักสูตร (Curriculum evaluation)

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ทาบ่า (Taba, 1962, หน้า 422) กล่าวถึงองค์ประกอบของหลักสูตร ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ทั่วไป และวัตถุประสงค์เฉพาะ
- 2) เนื้อหา และจำนวนชั่วโมงสอนแต่ละวิชา
- 3) วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
- 4) วิธีการประเมินผล

ในการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์งาน เป็นงานหลักและงานย่อย เป็นหัวเรื่องหลัก และหัวเรื่องย่อย เพื่อจะได้เขียนวัตถุประสงค์ นำมาวิเคราะห์เลือกประเภทของสื่อการสอน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับคำนิยามของ ทองเกตุ (2547, หน้า 206) ที่ได้ทำการวิเคราะห์งาน (Job analysis) ทำให้ทราบว่าทำงานแต่ละงานให้สำเร็จได้ต้องมีความสามารถอะไรบ้าง (Task) ซึ่งความสามารถ แต่ละด้านจะประกอบไปด้วยความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) เมื่อนำความรู้มาวิเคราะห์ ทำให้ทราบว่าต้องเรียนรู้อะไรบ้าง จึงนำหัวเรื่องหลักและหัวเรื่องย่อย มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และสร้างเป็นเนื้อหา แบบฝึกหัด แบบทดสอบ สื่อประกอบการสอน และกำหนดวิธีการสอน โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติงาน
- 2) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาออก
- 3) การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาเข้า
- 4) ระบบเอกสาร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้แยกหัวเรื่องจากการวิเคราะห์งานทั้ง 4 ด้านออกเป็นหัวเรื่อง ได้จำนวน 34 หัวเรื่อง จากนั้น ได้นำหัวเรื่องแยกเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ทั้งหมด 104 วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ผู้วิจัยได้สร้างแบบฝึกหัดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ทั้ง 104 วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยมีจำนวนข้อแบบฝึกหัดจำนวน 108 ข้อ ในส่วนของแบบทดสอบ ผู้วิจัยได้ออกแบบทดสอบที่สอดคล้องกับทุกหัวข้อ และทุกวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยมีจำนวนข้อสอบทั้งสิ้น 111 ข้อ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2539, หน้า15) ที่กล่าวว่า การสร้างหลักสูตร และเนื้อหาในการฝึกอบรมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ซึ่งควรนำข้อมูลมาจากแนวคิด หลักการ ทฤษฎี ความต้องการ โดยควรกำหนดในลักษณะของโครงสร้างของหลักสูตรก่อน แล้วจัดแบ่งโครงสร้างของหลักสูตร ออกเป็นหมวดวิชาต่าง ๆ กำหนดเนื้อหาสาระที่เหมาะสมภายใต้หมวดหมู่วิชาในแต่ละหมวดหมู่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม หลักสูตร และเนื้อหาการฝึกอบรมที่ดี จะช่วยให้ผู้จัดการฝึกอบรมหรือผู้บริหาร โครงการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติ และดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ได้ทราบถึงแนวทางที่จะจัดวิธีการเทคนิค รวมทั้งกิจกรรมการฝึกอบรม ที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมได้พัฒนาความรู้ ทักษะ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ตามที่ได้เสนอไว้ โดยสรุปแล้วขั้นตอนของการสร้างหลักสูตร และเนื้อหาในการฝึกอบรม

สรุปได้ว่า ชุดฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความเหมาะสม เพราะแบบฝึกหัด และแบบทดสอบมีความสอดคล้องกับทุกหัวเรื่อง และวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

### 5.2.2 การดำเนินการฝึกอบรม

- 1) การประเมินผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพหลักสูตรการฝึกอบรม จากการนำหลักสูตรฝึกอบรม พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ไปใช้กับ กลุ่ม ประชากร ซึ่งเป็นพนักงานใหม่ แรกเข้าของ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด ( Bangkok Flight Services; BFS) จำนวน 26 คนพบว่า หลักสูตรฝึกอบรม พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ ( 80/80) คือ มีค่าเท่ากับ 87.17/86.59 พบว่า ผลสัมฤทธิ์มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ และเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างขึ้นได้มีการวิเคราะห์ งาน และภาระหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เพื่อการเขียน วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม อย่างเป็นไปตามลำดับขั้นตอน จากนั้นได้ออกแบบ สื่อการสอนโดยใช้



โปรแกรม Power Point แบบฝึกหัดจำนวน 108 ข้อ แบบทดสอบจำนวน 111 ข้อ ให้สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมจำนวน 104 ข้อ หลังจากออกแบบหลักสูตรเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้จัดให้มีการประเมินความเหมาะสม และความสอดคล้องในด้านต่าง ๆ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ซึ่งพบว่ามีความเหมาะสมมาก (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีค่าดัชนีความสอดคล้องสูง ( $IOC > 0.90$ ) ในทุกด้าน สอดคล้องกับ ตามเกณฑ์ของกรมวิชาการ (2545, หน้า 65) ว่าค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป นอกจากนั้นแล้ว ยังได้นำหลักสูตรไปทดลองใช้ฝึกอบรมจริง เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ ของตัวหลักสูตร และสื่อการสอน มีการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบฝึกหัดและแบบทดสอบ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.754 และ 0.804 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ( $\alpha > 0.70$ ) การดำเนินการอบรมได้มีการซ้อมสอน และวางแผนการสอนโดยให้มีกระบวนการเรียนรู้ครบทั้ง 4 ขั้นตอน ตามทฤษฎีด้านการสอนวิชาชีพ (สุชาติ, 2535, หน้า 2) ก็นำเข้าสู่บทเรียน ให้เนื้อหาความรู้ ให้แบบฝึกหัด และตรวจผลการทำแบบฝึกหัด นอกจากนั้นระหว่างการฝึกอบรม ได้จัดให้มีการประเมินวิทยากร เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการฝึกอบรม หลังจบการอบรม ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรทั้งในด้านเนื้อหา ข้อความ และด้านสื่อการสอน

จากนั้นนำแบบฝึกหัด และแบบทดสอบที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้คะแนนต่ำมาวิเคราะห์ข้อบกพร่องพบว่า เกิดจากความไม่ชัดเจนของคำถาม ลักษณะคำตอบที่มีจำนวนคำ และความยาวไม่ใกล้เคียงกัน รวมถึงคำตอบที่มีความไม่ชัดเจน ผู้วิจัยได้นำแบบฝึกหัด และแบบทดสอบมาปรับเปลี่ยน แก้ไข ก่อนนำมาใช้กับประชากรทดลองจริง ดังนั้นจึงทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์

หลักสูตรที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้การฝึกอบรมมีสัมฤทธิ์ผล ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในฐานะพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินตรงกับคำกล่าวของ สนานิจิตร สุคนธ์ทรัพย์ (2544) กล่าวว่าการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคนเพราะการพัฒนาคนกับงาน ต้องพัฒนาคนก่อน เมื่อพัฒนาคนแล้วต้องพัฒนางานควบคู่กันไป โดยเฉพาะประโยชน์ในระยะยาวการฝึกอบรมถือได้ว่าเป็นการลงทุนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าทั้งทางตรง และทางอ้อมในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้าน ต่อบุคคลหรือบุคลากร และต่อหน่วยงานหรือองค์กร และสอดคล้องกับ คุณวุฒิ คนฉลาด (2540) ได้สรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิภาพ ส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการแก้ปัญหา การวินิจฉัยตัดสินใจ การสื่อสาร การวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

ซึ่งเป็นกิจกรรมของการส่งเสริมบุคคลให้มีภาวะผู้นำ จึงนับได้ว่ากิจกรรมการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จำเป็น และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้ได้รับความรู้ในวิทยาการใหม่ ๆ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การประเมินหลักสูตร การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือชี้วัดประสิทธิภาพของการจัดฝึกอบรม อันประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการที่ส่งผลให้การฝึกอบรมนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับคำกล่าวของ สุมิตร คุณานุกร (2532, หน้า 9) ได้ให้ความเห็นว่า องค์ประกอบของหลักสูตรมีอยู่ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

- ความมุ่งหมาย (Objectives)
- เนื้อหา (Content)
- การนำหลักสูตรไปใช้ (Curriculum implementation)
- การประเมินผล (Evaluation)

นอกจากนี้ การประเมินหลักสูตรยังสอดคล้องกับ สงัด อุทรานันท์ ซึ่งมีความเห็นว่าการพัฒนาหลักสูตรมีความครอบคลุมถึงการร่างหลักสูตรขึ้นมาใหม่ และการปรับปรุงหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นด้วย การใช้หลักสูตร และการประเมินหลักสูตรนั้น เป็นกระบวนการอันหนึ่งของการพัฒนาหลักสูตร เพราะการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตร เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังจากได้ผ่านกระบวนการประเมินผลหลักสูตรแล้ว ซึ่งเมื่อมีการใช้หลักสูตรไประยะหนึ่งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาวะแวดล้อม และสังคม จนทำให้หลักสูตรขาดความเหมาะสม จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล และประเมินผลความพึงพอใจของผู้ที่ ผ่านการฝึกอบรมพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของหลักสูตรฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.54 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นด้วยมากที่สุด แสดงว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจ และเห็นด้วยมากที่สุดกับรูปแบบการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่พัฒนาขึ้น

### 5.2.3 การติดตามผลการปฏิบัติงาน

การติดตามผลการปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ และเพื่อนำผลที่ได้นั้นมาปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับคำกล่าวของ สงัด อุทรานันท์ ว่าการประเมินสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร โดยทั่วไปจะดำเนินการหลังจากได้มีผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรไปแล้ว การประเมินหลักสูตร ในลักษณะนี้มักจะทำการติดตามความก้าวหน้าของผู้สำเร็จการศึกษาว่าสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานเพียงใด คำกล่าวดังกล่าว นำมาประยุกต์ใช้กับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ผู้วิจัยได้เข้าติดตามผลการปฏิบัติงานจริง หลังการปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะเวลา 1 เดือน นับจากวันที่ 1 มีนาคม



พ.ศ. 2559 โดยผู้วิจัยได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นระยะผ่านโปรแกรมการสนทนาในกลุ่มทาง อินเทอร์เน็ต ไลน์ (Line Application; Chat Group) การติดตามผลการปฏิบัติงานจริงได้ดำเนินการเป็นสองส่วนคือ ในส่วนผู้บังคับบัญชา และอีกส่วนคือในส่วนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ผลการวิจัยพบว่า ผลความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง ความคิดเห็นเหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนผลความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน และการปฏิบัติงานจริง มีค่าเฉลี่ย 4.43 ความคิดเห็นเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก สอดคล้องกับการศึกษาของไพโรจน์ สติรยากร (2547, หน้า 161) ที่พบว่าผู้ผ่านการอบรมจากหลักสูตรเทคนิคการสอนงานปฏิบัติ สามารถนำความรู้ และทักษะที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้ในระดับมากทุกรายการตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เช่น เนื้อหา สื่อการเรียนการสอน การประเมินผลได้รับการออกแบบมาอย่างเป็นระบบ แล้วถูกทดลองใช้หลายครั้งด้วยกัน เพื่อนำเอาข้อมูลมาพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท บริการภาคพื้นดินการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS) เป็นไปตามข้อกำหนด และวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้ความรู้พนักงาน (Knowledge) และก่อให้เกิดทักษะ (Skill) สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง อย่างไรก็ตาม การให้บริการธุรกิจบริการภาคพื้นดิน (Ground handling service) เป็นการมอบหมายให้พนักงานเข้าปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมของสายการบินลูกค้า และพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินไม่สามารถเลือกสายการบินที่จะให้บริการได้ด้วยตนเอง ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ลักษณะการให้บริการสายการบินที่มีความแตกต่างกัน พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินประเภทแรกเข้า เมื่อเข้าปฏิบัติงานในแต่ละทีมที่ได้รับมอบหมายแล้ว มีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ผลิตภัณฑ์เฉพาะของแต่ละสายการบิน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่แตกต่างกัน เมื่อเวลาผ่านไประยะเวลาหนึ่ง พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความคุ้นเคยกับ กฎระเบียบ และผลิตภัณฑ์ประจำสายการบินนั้น ๆ แล้ว พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินอาจจะลืมกฎระเบียบ มาตรฐานของการให้บริการที่เป็นกลาง ดังนั้น การฝึกอบรมเพื่อการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินควรกระทำซ้ำ โดยการนำพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ปฏิบัติงานผ่านไประยะเวลาใดเวลาหนึ่งกลับเข้ารับ การฝึกอบรมซ้ำในระยะเวลา 1-2 วัน

2) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความก้าวหน้า และเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ทุกครั้งก่อนที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินจะได้รับการคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่ง พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมที่นอกเหนือจากการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน อาทิ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการเป็นผู้นำ วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทักษะการเป็นหัวหน้างาน เป็นต้น เพราะการทำงานแบบปฏิบัติการซ้ำ ๆ ในระยะเวลาหนึ่งจนเกิดความชำนาญ พนักงานผู้ต้อนรับภาคพื้นดินผู้นั้นอาจมีความคิดว่า การก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นคือความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่เป็นนิรันดร์ แต่การเป็นหัวหน้างานต้องมีทักษะการบริหาร ทักษะการเป็นผู้นำ หากองค์กรต้องการผู้นำที่ดี ควรจัดการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมการเป็นหัวหน้างานที่ดีให้แก่พนักงานที่อยู่ระหว่างการคัดสรรเพื่อเลื่อนตำแหน่ง

3) การฝึกอบรมเพื่อปลูกฝังคุณธรรม และจริยธรรมของการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ควรมีการอบรมที่ปลูกฝังคุณธรรม และจริยธรรมงานบริการภาคพื้นดิน แม้การเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นอาชีพบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า อย่างไรก็ตามงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับความปลอดภัยในชีวิตผู้โดยสาร และทรัพย์สินของ บริษัทสายการบิน ด้วยปัจจัยที่กล่าว พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเป็นผู้ที่ให้บริการและเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในเวลาเดียวกัน หากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินเพิกเฉยในสิ่งที่นำมาสู่ซึ่งอุบัติเหตุ หรืออุบัติเหตุย่อมเกิดความเสี่ยงภัยกับภาพลักษณ์ขององค์กร และสายการบิน เช่น การใส่น้ำหนักสัมภาระในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการเช็คอินผิดพลาด ย่อมมีผลต่อการคำนวณน้ำหนักของเครื่องบินผิดพลาดด้วย หรือการรับเช็คอินผู้โดยสารที่เอกสารการเดินทางยังใช้ไม่ได้ หรือหมดอายุแล้ว ย่อมส่งผลให้ผู้โดยสารดังกล่าวถูกปฏิเสธไม่ให้เข้าประเทศ และถูกส่งตัวกลับในฐานะผู้โดยสารต้องห้าม (Inadmissible; INAD) สิ่งที่เกิดขึ้นล้วนมีภาระค่าใช้จ่ายที่สายการบินต้องเสียค่าปรับราคาสูงให้แก่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองของประเทศนั้น ๆ ยิ่งไปกว่านั้นชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของสายการบินที่ได้รับผลกระทบหากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ปัจจัยที่ส่งผลมีส่วนมากจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัย และเริ่มต้นการทำงานด้วยการแสวงหาประสบการณ์ในการทำงานให้ได้มากที่สุด ความอ่อนด้นวัยวุฒิ และการอบรมเลี้ยงดูแบบสมัยใหม่ ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดระหว่างการทำงานได้สูง หากจัดการฝึกอบรมปลูกฝังคุณธรรม และจริยธรรมว่าด้วยเรื่องการเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ซึ่งเนื้อหาการฝึกอบรมอาจจะเกี่ยวเนื่องกับการปรับทัศนคติงานบริการ การสร้างความเข้าใจถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างของแต่ละชนชาติ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ตัวพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความพร้อม เข้าใจ และ รักในงานที่ตนเองทำมากยิ่งขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

จากการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรมีการศึกษาวิจัย ต่อไป ดังนี้

- 1) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหัวหน้างานพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เพื่อการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน หรือการฝึกอบรม เพื่อการเป็นวิทยากรในองค์กร
- 2) ศึกษาวิจัยปัญหา การลาออกของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ปัจจัยของการลาออก ผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานฐานะพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

## 5.4 ข้อยกเว้นของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ” งานวิจัยในสาขาอาชีพเฉพาะทาง ผู้วิจัยได้จำแนกข้อยกเว้นด้านการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

**5.4.1 ข้อยกเว้นด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของ บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ฟ্লাйтเซอร์วิส จำกัด ( Bangkok Flight Services; BFS) ประชากรเป็นผู้ที่จบการศึกษาใหม่จากสถาบันการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ และมีความล้มเหลวในการเลือกสาขาอาชีพสูง ดังนั้น อัตราการลาออกหลังการผ่านการฝึกอบรมของประชากรมีโอกาสเป็นไปได้สูงเช่นกัน เป็นเหตุให้เกิดความยากลำบากในการติดตามผลการปฏิบัติการหลังการฝึกอบรม

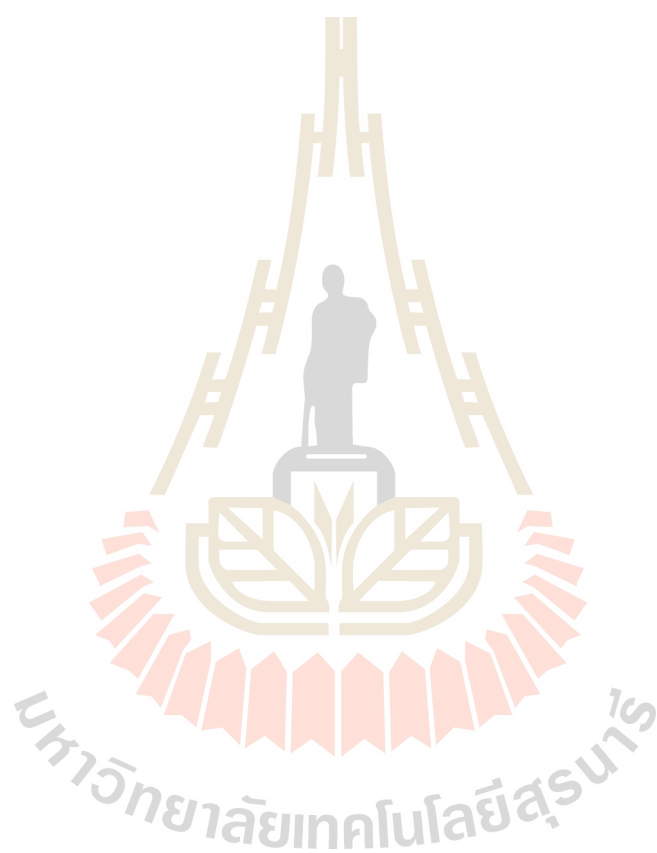
**5.4.2 ข้อยกเว้นด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** ผู้วิจัยได้ประยุกต์ และนำข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม และงานวิจัยทางด้านการศึกษามาเป็นแนวทางในการทำงานวิจัย รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแบบสากล โดยทำการแปลการฝึกอบรมจากแหล่งข้อมูลจากต่างประเทศ เป็นต้น

## 5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ” สามารถนำการประยุกต์ผลการวิจัย มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบริการภาคพื้นดิน ดังนี้

**5.5.1 ชุดฝึกอบรมสามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกสนามบิน** ไม่เฉพาะผู้ให้บริการภาคพื้นดินที่สนามบินสุวรรณภูมิ แต่รวมถึงผู้ให้บริการภาคพื้นดิน ณ สนามบินส่วนภูมิภาคอื่น ๆ

5.5.2 เป็นแหล่งความรู้สำหรับผู้สนใจในงานบริการภาคพื้นดิน รวมถึงสามารถใช้อ้างอิงสำหรับสถาบันทางการศึกษาที่ทำการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หรือการให้บริการภาคพื้นดิน และผู้สนใจในเนื้อหารายละเอียดงานของงานต้อนรับภาคพื้นดิน



## บรรณานุกรม

- กนก สารสิทธิธรรม. การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพแบบบูรณาการของ  
หลักสูตรวิชาชีพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.
- กมลวรรณ เชาว์ช่างเหล็ก. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ในการ  
สอนของสถานศึกษาอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2558.
- การฝึกอบรมแบบออนไลน์ด้วยตนเอง. Passenger Service Agent Course Online Training.  
[ออนไลน์]. <http://goo.gl/W5Iaun>, 2559.
- การฝึกอบรมแบบออนไลน์โดย IATA. IATA. Passenger Ground Services. [ออนไลน์].  
<https://goo.gl/ybPnSP>, 2559.
- โกวิท ประวาลพฤกษ์. คู่มือพัฒนาการศึกษา. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ, 2541.
- โกวิท ประวาลพฤกษ์, กมล ภู่งประเสริฐ และสงบ ลักษณะ. การพัฒนาผลงานทางวิชาการ.  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ม.ป.ป.
- คณิต สุขรัตน์. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมภาวะผู้นำคุณภาพของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน  
วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิต, สาขาบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 2556.
- คำนึ่ง ทองเกตุ. การพัฒนาและหาประสิทธิภาพรูปแบบการนิเทศภายในของสถานศึกษาที่สอน  
ด้านช่างอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม ดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยและ  
พัฒนาหลักสูตร ภาควิชาบริการเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน เทคโนโลยีพระจอม  
เกล้าพระนครเหนือ, 2547.
- คุณวุฒิ คนฉลาด. ภาวะผู้นำ. ชลบุรี: ภาควิชาบริหารการศึกษา , คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
บูรพา, 2540.
- จกกลณี ชูติมาเทวินทร์. การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- จามรี เชื้อชัย. การวิจัยและพัฒนาชุดการสอนทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ของนักเรียน ระดับชั้น  
มัธยมศึกษาตอนต้นเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน. วารสารวิชาการ  
ศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 15 (2557): 13-23.
- ชมพันธุ์ กุญชร ณ อยุธยา. การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ข่าวทหารอากาศ, 2540.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชวลิต ชูกำแพง. การพัฒนาหลักสูตร. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. ชุดการสอนระดับประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิ ราช, 2528.
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. 80 นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. กรุงเทพฯ: บริษัท แคนเน็กซ์ อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น, 2552.
- ฐานเศรษฐกิจ. ท่องเที่ยวไทยปี 58 ทำสถิติใหม่ โกยรายได้ทะลุเป้า 2.23 ล้านล้าน. [ออนไลน์]. <http://goo.gl/ddHKnB>, 2559.
- ณัฐธัญ ถนักรบ. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการไฟฟ้า แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2545.
- ทองฟู ศิริวงศ์. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2536.
- ทัศนีย์ ทิพย์คงคา. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูเพื่อบูรณาการจริยธรรมในการจัดการเรียน การสอน. วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต, สาขาบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 2556.
- ไทยรัฐออนไลน์. เครื่องบินที่ไร้กัปตัน เปิดโปงเบื้องหลังขาดแคลนนักบิน สงครามช่วงชิงชื่อ กำลังพล. [ออนไลน์]. <http://goo.gl/2Z3z2r>, 2559.
- ชนานันต์ ดิยง. โปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะครูระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารศิลปการ ศึกษาศาสตร์วิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 7 (2558): 204-215.
- ธำรง บัวศรี. ทฤษฎีหลักสูตร การออกแบบและพัฒนา. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์, 2542.
- นงลักษณ์ จันทมาก. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะเรื่อง การวางแผนคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ล่องหน้าและแผนควบคุมกระบวนการผลิตเพื่อลดจำนวนงานเสียในกระบวนการ รับงานใหม่. สาขาเทคโนโลยีการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2556.
- นิคม ชมพูหลวง. วิธีการและขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและการจัดทำหลักสูตร สถานศึกษา. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์, 2545.
- นิรมล ศตวุฒิ. หลักสูตรและวิธีสอนทั่วไป. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญชม ศรีสะอาด. การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2546.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญเลี้ยง ทุมทอง. การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการคิดเชิงระบบวิชาคณิตศาสตร์ ระดับช่วงชั้นที่ 4. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.
- ปัญญา ไผ่ทอง. การสร้างและหาประสิทธิภาพชุดการสอนเรื่องการตัดเนื้อด้วยแม่พิมพ์กดตัด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.
- ปวีณกร เป้นกลัด. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูวิชาชีพตามรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครูวิชาชีพ แบบฐานสมรรถนะ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2558.
- ปทุมพร วรดิพิงศ์. การพัฒนาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2552.
- พงศ์ หรดาล. การวางแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ: คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันราชภัฏพระนคร, 2539.
- พงษ์ศักดิ์ ภูภาพขาว. การพัฒนาหลักสูตร หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: อติเนเพรส, 2540.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม/ตอนที่ 98/1ก หน้า 1/1 ตุลาคม, 2545.
- พิจิตรา ทีสุกะ. การพัฒนาแบบการเรียนการสอนโดยใช้วิจัยเป็นฐานวิชาการพัฒนาหลักสูตรวารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 7 (มกราคม-มิถุนายน 2558): 135-146.
- พิสิฐ เมธากัทร. เอกสารคำสอนวิชา 200401 การพัฒนาหลักสูตรอาชีวะและเทคนิคศึกษา. ภาควิชาครุศาสตร์ เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.
- เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. การบริหารสำนักงาน. เพชรบูรณ์: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์, 2544.
- ไพโรจน์ สติรยากร. การพัฒนาแบบการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในหน่วยงานวิจัยและพัฒนาหลักสูตร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2547.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- มณฑิชา ชนะสิทธิ์ . การศึกษาสภาพและปัญหาการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นของโรงเรียน  
ประถมศึกษาในโครงการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นโดยภูมิปัญญาท้องถิ่น . สังกัดสำนักงาน  
การประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต , ภาควิชาการ  
ประถมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ขงบุทท เกษสาคร. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์จีกราฟฟิค, 2544.
- รุจิรี ภู่อาระ. การพัฒนาหลักสูตร:แนวการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ: บิ๊ก พอยท์, 2545.
- เริงลักษณ์ โรจนพนธ์. เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร, 2529.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: สุวีริยา  
สาส์น, 2543.
- วรรณารถ แสงมณี. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ  
ทหารลาดกระบัง, 2543.
- วัฒนา ชื่นวงศา. ผลของการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง กิจกรรมนาฏศิลป์สำหรับครูสอนดนตรี  
และนาฏศิลป์. วิทยานิพนธ์ (กศ.ม.), มหาวิทยาลัยบูรพา, 2536.
- วิชัย ผลมุล. การสรรหาการฝึกอบรมและการพัฒนาคน . กรุงเทพฯ: เวิลด์ แอนด์ อาร์ท  
แอนด์เวอร์ไทซิง, 2539.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. การพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: อาร์ แอนด์ ปรีนท์, 2554.
- วิจิตร อาวะกุล. การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- วิจิต สุรัตน์เรืองชัย. การพัฒนาหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์สำหรับ  
ครูประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ กศ.ด., กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2534.
- วิน เชื้อโพธิ์หัก. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2537.
- วีระพันธ์ แก้วรัตน์. เอกสารประกอบการสอนวิชาการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ .  
ลำปาง: มหาวิทยาลัยโยนก, 2553.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน . เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง "นโยบายฝึกอบรม" การ  
ฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม. ฝ่ายฝึกอบรม , กองวิชาการ , สำนักงาน ก.พ., 2520.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

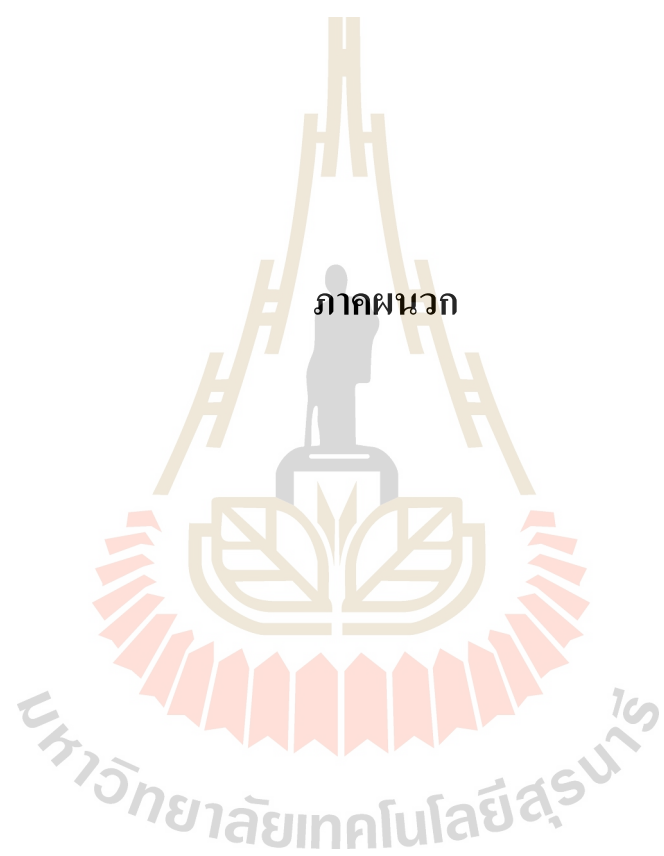
- สนานจิตร สุคนธ์ทรัพย์. แนวคิดและรูปแบบการบริหารจัดการของสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียน  
เป็นฐาน: ประสบการณ์สู่ทฤษฎีใน รายงานการประชุมสร้างความรู้ ความเข้าใจการปฏิรูป  
การเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนทั้งโรงเรียน. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี, 2544.
- สมคิด บางโม. หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา, 2539.
- สมชาติ กิจขรรจง. เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็ม กชเปอร์เน็ท,  
2545.
- สมศักดิ์ เพ็ชรปานกัน. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการระบบการฝึกงานนักศึกษาหลักสูตร  
ประกาศนียบัตรวิชาชีพประเภทวิชาเกษตรกรรม โดยใช้เทคนิคจิ๊กซอว์แบบปรับปรุง  
วิทยานิพนธ์คุุณภูมิต, สาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิค  
ศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,  
2558.
- สังัด อุทรานันท์. พื้นฐานและการพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม, 2532.
- สำนักงาน ก.พ. นโยบายฝึกอบรม. เอกสารประกอบการบรรยาย, กองวิชาการ ฝ่ายฝึกอบรม, 2520.
- สำนักงาน ก.พ. กระบวนการฝึกอบรม (การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม)  
สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน เอกสารประกอบการบรรยาย, 2533.
- สุทธิชัย ปัญญโรจน์. ขั้นตอนการขาย. กรุงเทพฯ: หจก. เอส.ออฟเซ็ทกราฟฟิคดีไซน์, 2543.
- สุชาติ สุทธิ. คู่มือการสอนเรียนรู้การเห็น : พื้นฐานการวิจารณ์ทัศนศิลป์. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.  
พรินติ้ง เฮาส์, 2535.
- สุปราณี ศรีฉัตรากิมุข. การวางแผนองค์การและการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ใน  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน  
องค์การ. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- สุมิตร คุณานุกร. หลักสูตรและการสอน. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์, 2543.
- สุเทพ อ่วมเจริญ. การพัฒนาหลักสูตร: ทฤษฎีและการปฏิบัติ. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร, 2557.
- เสนาะ ดิยาว์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2519.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสาวนีย์ สิกขาบัณฑิต. การผลิตวัสดุเทคโนโลยีทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2528.
- ศศิกัญจน์ ทิวสุวรรณ. รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบในประมวลสาระชุดวิชาการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการพัฒนาสื่อการศึกษานอกระบบ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, 2545.
- ศักดิ์ศรี ศรีปานะกุล. หลักสูตรและวิธีสอนทั่วไป. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.
- อมรา เล็กเริงสินธุ์. หลักสูตรและการจัดการมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2540.
- อรพรรณ พรสีมา. เทคนิคการฝึกอบรมทางเทคโนโลยีทางการศึกษา. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาเทคนิคการฝึกอบรมทางเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ, 2537.
- อชาญญา รัตนอุบล. กระบวนการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน, 2540.
- อำนาจ เดชชัยศรี. นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพฯ: องค์การค้ำของครูสภา, 2544.
- อำนาจ แสงสว่าง. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: อักษรพิพัฒน์, 2544.
- อำภา บุญช่วย. สมรรถภาพในการบริหารงานโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครูอาจารย์ในจังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 2533.
- เอกสารประกอบการบรรยาย. กระบวนการฝึกอบรม การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, สำนักงานก.พ., 2533.
- Beach, D.S. Personnel: The Management of People at Work. New York: MacMillan, 1970.
- Beauchamp, George. A Curriculum Theory. Wilmette, Illinois: The Kagg Press, 1975.
- Drucker, Peter F. The Effective Executive. New York: Harper and Row, 1979.
- Goldstein, Irwin L. Training in organizations: Need assessment development and evaluation. 3<sup>rd</sup> Edition, Pacific Grove, CA: Brooks/ Cole, 1993.
- Good, C. V. Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill, 1973.

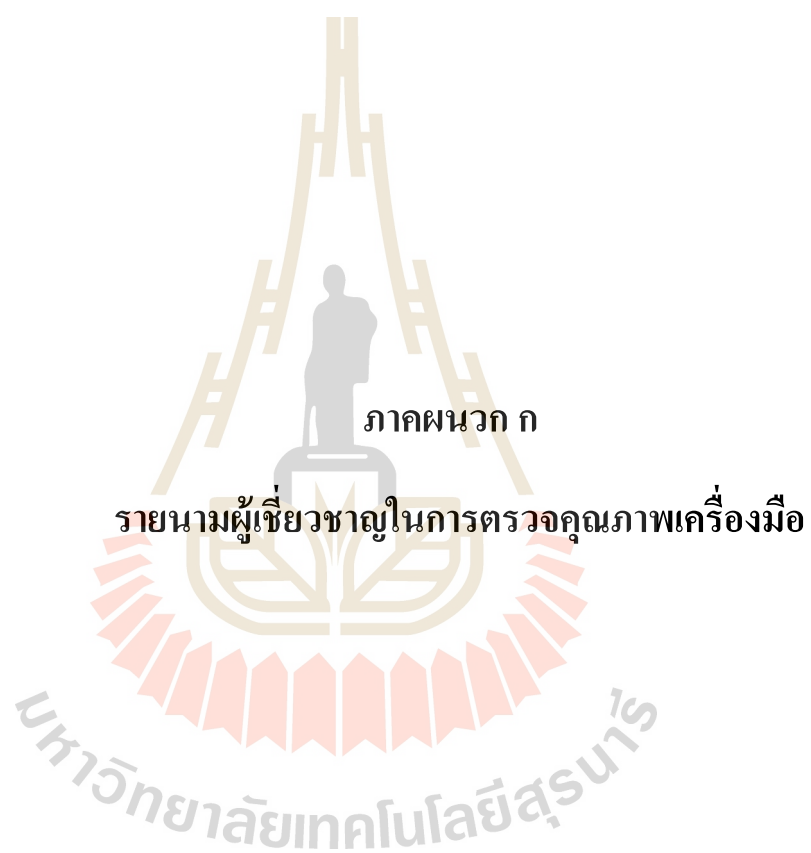
## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Harbison , Frederocik A. and Myers , Charles A. Education Manpower of Human Resource.  
New York: McGraw-Hill Book, 1964.
- IATA. Airport Handling Manual. 36<sup>th</sup> Edition. Quebec: International Air Transport Association,  
2015.
- ICAO. Annex 1 Personal Licensing. 11<sup>th</sup> Edition. Quebec: International Civil Aviation  
Organization, 2011.
- Marek, E.A. and Cavallo, Ann M. L. The Learning Cycle: Elementary School Science and  
Beyond. New-Hampshire: Heinemann, 1997.
- Nadler. Corporate Human Resource Development. New York: Van.Nostrand Reinhold  
Company, 1989.
- Ramparsad, R. A strategy for teacher involvement in curriculum development. Gauteng  
Department of Education, South African Journal of Education, 2001.
- Saylor, J. Galen, William M, Alexander and Arthur J. Lewis. Planning Curriculum for Schools.  
New York: Holt, Rinchart and Winston, 1974.
- Shanton, Chang. Facilitating Local-International Student Interaction and Integration through  
Curriculum Development. International Education Association. The University of  
Melbourn, 2008.
- Taba, Hilda. Curriculum Development: Theory and Practice. New York: Hartcourt Brance and  
World. arper Collins, 1991.
- Tyler, Ralph W. Basic Principles of Curriculum and Instruction. Chicago: University of  
Chicago Press, 1950.
- Wexley, K.N., & Latham, G.P. Developing and training human resources in organizations. 2<sup>nd</sup>  
Edition. New York, 1991.
- Woolman, David C. Educational reconstruction and post-colonial curriculum development: A  
comparative study of four African countries. International Education Journal Vol 2 (2001):  
pp. 27-43.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



## รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือ

1. นางสาว นิชาวัลย์ อรรถพิทย์ ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนก  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์  
เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS)
2. นางสาวเขยวิภา เรืองธนขจร ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนก  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์  
เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS)
3. นางสาว ชนัดดา อินทชัย ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนก  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์  
เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS)
4. นาย อภิภูษิต หงษาชาติ ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์  
เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS)
5. นายปริญญา ทัดเศษ ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์  
เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS)



ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๖๘



สถาบันการบินพลเรือน  
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอขอบคุณ

เรียน คุณนิชาวัลย์ อรรถพิทย ผู้จัดการแผนกฝ่ายการโดยสาร  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

ตามที่ นายมานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๑๑๐ หลักสูตร  
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน (รุ่นที่ ๒) สถาบันการบินพลเรือน ได้รับความอนุเคราะห์  
จากท่านในการตรวจเครื่องมือการวิจัย ในหัวข้อ “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน”  
(THE DEVELOPMENT IN TRAINING FOR PASSENGER SERVICE AGENT) โดยมี ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม  
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ไคร่ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้สละ  
เวลาในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ และนักศึกษาได้นำข้อเสนอแนะมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข  
เพิ่มเติมซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทั้งนี้ สถาบันฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านใน  
โอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙

โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๖๘



สถาบันการบินพลเรือน  
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๓

พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบขอบคุณ

เรียน คุณเยาวิภา เรืองธนขจร ผู้จัดการแผนกฝ่ายการโดยสาร  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวิลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด

ตามที่ นายมานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๑๑๐ หลักสูตร  
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน (รุ่นที่ ๒) สถาบันการบินพลเรือน ได้รับความอนุเคราะห์  
จากท่านในการตรวจเครื่องมือการวิจัย ในหัวข้อ "การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน"  
(THE DEVELOPMENT IN TRAINING FOR PASSENGER SERVICE AGENT) โดยมี ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม  
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน โครขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้สละ  
เวลาในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ และนักศึกษาได้นำข้อเสนอแนะมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข  
เพิ่มเติมซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทั้งนี้ สถาบันฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านใน  
โอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้ว่าการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙

โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๖๘



สถาบันการบินพลเรือน  
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอขอบคุณ

เรียน คุณชนิดดา อินทชัย ผู้จัดการแผนกฝ่ายการโดยสาร  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โพลท์เซอร์วิส จำกัด

ตามที่ นายมานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๑๑๐ หลักสูตร  
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน (รุ่นที่ ๒) สถาบันการบินพลเรือน ได้รับความอนุเคราะห์  
จากท่านในการตรวจเครื่องมือการวิจัย ในหัวข้อ “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน”  
(THE DEVELOPMENT IN TRAINING FOR PASSENGER SERVICE AGENT) โดยมี ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม  
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้สละ  
เวลาในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ และนักศึกษาได้นำข้อเสนอแนะมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข  
เพิ่มเติมซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทั้งนี้ สถาบันฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านใน  
โอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้ว่าการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙

โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๖๘



สถาบันการบินพลเรือน  
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอขอบคุณ

เรียน คุณเอกนิษฐ์ หงษาชาติ หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์เฟลท์เซอร์วิส จำกัด

ตามที่ นายมานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๑๑๐ หลักสูตร  
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน (รุ่นที่ ๒) สถาบันการบินพลเรือน ได้รับความอนุเคราะห์  
จากท่านในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ในหัวข้อ “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน”  
(THE DEVELOPMENT IN TRAINING FOR PASSENGER SERVICE AGENT) โดยมี ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม  
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้สละ  
เวลาในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ และนักศึกษาได้นำข้อเสนอแนะมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข  
เพิ่มเติมซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทั้งนี้ สถาบันฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านใน  
โอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙

โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๖๘



สถาบันการบินพลเรือน  
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน  
แขวงจอมพล เขตจตุจักร  
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๓

พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบขอบคุณ

เรียน คุณปริญญา ทัดเศษ หัวหน้าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน  
บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไพลท์เซอร์วิส จำกัด

ตามที่ นายมานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๑๑๐ หลักสูตร  
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน (รุ่นที่ ๒) สถาบันการบินพลเรือน ได้รับความอนุเคราะห์  
จากท่านในการตรวจเครื่องมือการวิจัย ในหัวข้อ “การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน”  
(THE DEVELOPMENT IN TRAINING FOR PASSENGER SERVICE AGENT) โดยมี ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม  
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้สละ  
เวลาในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ และนักศึกษาได้นำข้อเสนอแนะมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข  
เพิ่มเติมซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทั้งนี้ สถาบันฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านใน  
โอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙

โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑



ภาคผนวก ข

แบบประเมินต่างๆ ในการดำเนินการวิจัย

## แบบประเมิน

หลักสูตรฝึกอบรม “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ  
 เวิลด์ไวด์ไฟท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok  
 Flight Services; BFS”

เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

**The Development in Training for Passenger Service Agent**

โดย

นายมานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์

รหัสประจำตัว 5713200110

สาขาวิชา การจัดการการบิน

หลักสูตร การจัดการมหาบัณฑิต

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



## ส่วนประกอบของแบบประเมินผล

หลักสูตรฝึกอบรม “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์  
**ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services;  
 BFS”**

แบ่งการประเมินผล ออกเป็น 6 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 การประเมินความสอดคล้องวัตถุประสงค์ของหลักสูตรกับหัวข้อการฝึกอบรม
- ส่วนที่ 2 การประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมในภาพรวม
- ส่วนที่ 3 การประเมินความสอดคล้องระหว่างหัวข้อเรื่องการฝึกอบรม กับวัตถุประสงค์เชิง  
 พฤติกรรม
- ส่วนที่ 4 การประเมินความสอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม กับแบบทดสอบ
- ส่วนที่ 5 การประเมินความสอดคล้องของแบบประเมินผลความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรม
- ส่วนที่ 6 การประเมินการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม 1 เดือน

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาช่วยตอบแบบประเมินผลหลักสูตรนี้

## ตัวอย่างแบบประเมินความสอดคล้อง

**ส่วนที่ 5** การประเมินความสอดคล้องของแบบประเมินผลความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรม  
หลักสูตร “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์  
เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Service; BFS”

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาหัวข้อคำถามในแบบประเมินผลการฝึกอบรมว่า มีความสอดคล้องกับการ  
ฝึกอบรมในหลักสูตร “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์  
ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services;  
BFS”หรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความสอดคล้อง” ตามความคิดเห็นของท่าน

+1 เมื่อแน่ใจว่าหัวข้อคำถามในแบบประเมินผลการฝึกอบรมนั้นสอดคล้องกับการ

ฝึกอบรมในหลักสูตร ฯ

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าหัวข้อคำถามในแบบประเมินผลการฝึกอบรมนั้นสอดคล้องกับการ

ฝึกอบรมในหลักสูตร ฯ

-1 เมื่อแน่ใจว่าหัวข้อคำถามในแบบประเมินผลการฝึกอบรมนั้นไม่สอดคล้องกับการ

ฝึกอบรมในหลักสูตร ฯ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาช่วยตอบแบบประเมินผลหลักสูตรนี้

ผู้วิจัย

.....ผู้ประเมิน

(.....)

### แบบประเมินผลความพึงพอใจผู้เข้ารับการอบรม

ที่	หัวข้อคำถามของแบบประเมินผล	ระดับความสอดคล้อง		
		+1	0	-1
1.	หัวข้อการฝึกอบรมมีความน่าสนใจ และเหมาะสมกับหลักสูตร			
2.	เนื้อหาการฝึกอบรมแต่ละหัวข้อเรื่องมีความเหมาะสม			
3.	เนื้อหาหลักสูตรตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร			
4.	ความเหมาะสมของวิทยากรฝึกอบรมในภาพรวม			
5.	วิทยากรอธิบายเนื้อหาชัดเจน ตามลำดับเนื้อหา			
6.	วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมสอบถาม และตอบปัญหา ข้อคำถามได้ชัดเจน			
7.	เอกสารประกอบการฝึกอบรมอ่านเข้าใจง่าย			
8.	สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหา			
9.	สภาพของห้องที่ใช้ฝึกอบรมมีความเหมาะสม			
10.	โสตทัศนูปกรณ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์ใช้งานได้ดี			
11.	แบบฝึกหัดในแต่ละหัวข้อเรื่องช่วยให้มีความรู้ และทักษะ เพิ่มมากขึ้น			

ที่	หัวข้อคำถามของแบบประเมินผล	ระดับความสอดคล้อง		
		+1	0	-1
12.	แบบทดสอบหลังการฝึกอบรมมีความเหมาะสม			
13.	ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม			
14.	หลังจากได้รับการอบรมได้รับความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เพิ่มขึ้นมากขึ้น			
15.	หลังจากได้รับการอบรมสามารถนำความรู้ และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ได้จริง			

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาช่วยตอบแบบประเมินผลหลักสูตรนี้

ผู้วิจัย

.....ผู้ประเมิน

(.....)

## ตัวอย่างแบบประเมินความสอดคล้อง

**ส่วนที่ 6** การประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามเพื่อติดตามผล การฝึกอบรมในหลักสูตร  
“พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด  
Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS”

### สำหรับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือวิจัยเรื่องการฝึกอบรมในหลักสูตร

“พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด  
Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ซึ่งเป็น  
แบบสอบถามเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ที่ผ่านการอบรมเรื่อง  
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด  
Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS”

2. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เพื่อประเมินผล  
การปฏิบัติการจัดการ ฝึกอบรม ตามรูปแบบที่ได้รับการอบรมจากหลักสูตรฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยได้  
พัฒนาขึ้น

3. การตอบแบบสอบถามนี้ แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุดมาก ปาน  
กลาง น้อย และน้อยที่สุด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความ  
คิดเห็นของท่านมากที่สุด และ โปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ  
เป็นเรื่อง/งาน เป็นชิ้นงาน เป็น โครงการ และการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ภายในขององค์กร

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามนี้

ผู้วิจัย

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ – สกุล.....

2. ตำแหน่ง.....

3. อายุ

20 –30 ปี

มากกว่า 30 ปี

4. วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี สาขา .....

ปริญญาโท สาขา .....

อื่นๆ.....

5. ประสบการณ์ในการทำงานด้านอุตสาหกรรมการบินหรือที่เกี่ยวข้อง

น้อยกว่า 3 ปี

3 – 5 ปี

5 –10 ปี

มากกว่า 10 ปี

6. ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

น้อยกว่า 3ปี  3 –5 ปี

5 – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม และผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร

“พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์

เซอร์วิส จำกัด

ค Training for Passenger Service Agent for Bangkok FlightServices;

BFS”

ที่	หัวข้อคำถามของแบบประเมินผล	ระดับความสอดคล้อง		
		+1	0	-1
1.	รายการหัวข้อเรื่องของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสม			
2.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานได้			
3.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้าน			



ที่	หัวข้อคำถามของแบบประเมินผล	ระดับความสอดคล้อง		
		+1	0	-1
	ผู้โดยสารขาออกได้			
4.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านผู้โดยสารขาเข้าได้			
5.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบเอกสาร (การจัดเก็บเอกสารหลังเที่ยวบิน) ได้			
6.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์โฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาพัฒนางานที่รับผิดชอบได้			
7.	การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ			

ที่	หัวข้อคำถามของแบบประเมินผล	ระดับความสอดคล้อง		
		+1	0	-1
	อาชีพ			
8.	ภาพรวมหลังจากผ่านการอบรมหลักสูตรเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น			

### ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ด้านการฝึกอบรม

.....

.....

.....

.....

2. ด้านรูปแบบการจัดการ

.....

.....

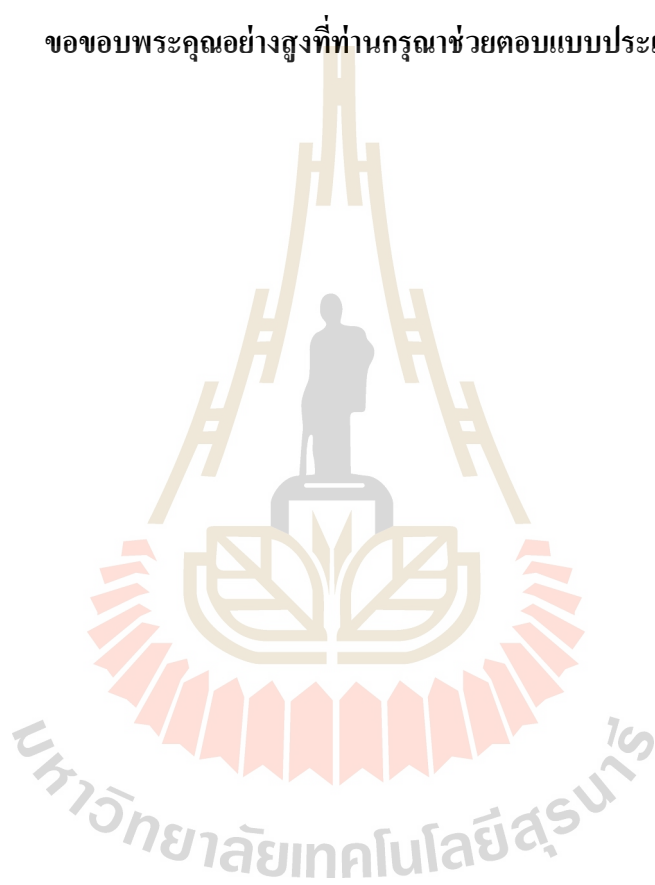
.....

.....

3. ด้านอื่น ๆ ทัวไป

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาช่วยตอบแบบประเมินนี้



ตัวอย่างแบบประเมินความสอดคล้อง

แบบสอบถามเพื่อติดตามผล การฝึกอบรมในหลักสูตร “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS”

### สำหรับผู้บังคับบัญชา

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือวิจัยเรื่องการฝึกอบรมในหลักสูตร “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ซึ่งเป็นแบบสอบถามเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ที่ผ่านการอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services ; BFS”
2. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย รองหัวหน้า หัวหน้าต้อนรับภาคพื้นดิน (Lead Passenger Service Supervisor) หัวหน้าต้อนรับภาคพื้นดิน (Passenger Service Supervisor) และผู้จัดการแผนกการโดยสาร (Passenger Service Duty Manager) ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินผล การปฏิบัติการจัดการ ฝึกอบรม ตามรูปแบบที่ได้รับการอบรมจากหลักสูตรฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น
3. การตอบแบบสอบถามนี้ แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุดมาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และ โปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ เป็นเรื่อง/งาน เป็นชิ้นงาน เป็นโครงการ และการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงภายในขององค์กร

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ – สกุล.....

2. ตำแหน่ง.....

3. อายุ

20 –30 ปี

มากกว่า 30 ปี

4. วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี สาขา .....

ปริญญาโท สาขา .....

อื่นๆ.....

5. ประสบการณ์ในการทำงานสนามบินหรือที่เกี่ยวข้อง

น้อยกว่า 3 ปี

3 – 5 ปี

5 –10 ปี

มากกว่า 10 ปี

6. ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

น้อยกว่า 3ปี  3-5 ปี

5 – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ หลักสูตรฝึกอบรม และ ผลที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตร

“พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์

เซอร์วิส จำกัด

Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services;

BFS”

ที่	หัวข้อคำถามของแบบประเมินผล	ระดับความสอดคล้อง		
		+1	0	-1
1.	รายการหัวข้อเรื่องของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสม			
2.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานได้			
3.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้าน			

ที่	หัวข้อคำถามของแบบประเมินผล	ระดับความสอดคล้อง		
		+1	0	-1
	ผู้โดยสารขาออกได้			
4.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านผู้โดยสารขาเข้าได้			
5.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบเอกสาร (การจัดเก็บเอกสารหลังเที่ยวบิน) ได้			
6.	พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” มาพัฒนางานที่รับผิดชอบได้			
7.	การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ			



ที่	หัวข้อคำถามของแบบประเมินผล	ระดับความสอดคล้อง		
		+1	0	-1
	อาชีพ			
8.	ภาพรวมหลังจากผ่านการอบรมหลักสูตรเรื่อง “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ เวลต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service Agent for Bangkok Flight Services; BFS” ทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น			
9.	การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน			
10.	ความตั้งใจทำงาน และความพยายามในการเรียนรู้งานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน			
11.	ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทำงานเป็นทีมได้			
12.	ความเอาใจใส่งาน และอาสาช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาขึ้น			
13.	ปฏิบัติงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด			
14.	ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า			
15.	เข้าใจรูปแบบการทำงาน และปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชา			

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ด้านการฝึกอบรม

.....

.....

.....

.....

2. ด้านรูปแบบการจัดการ

.....

.....

.....

.....

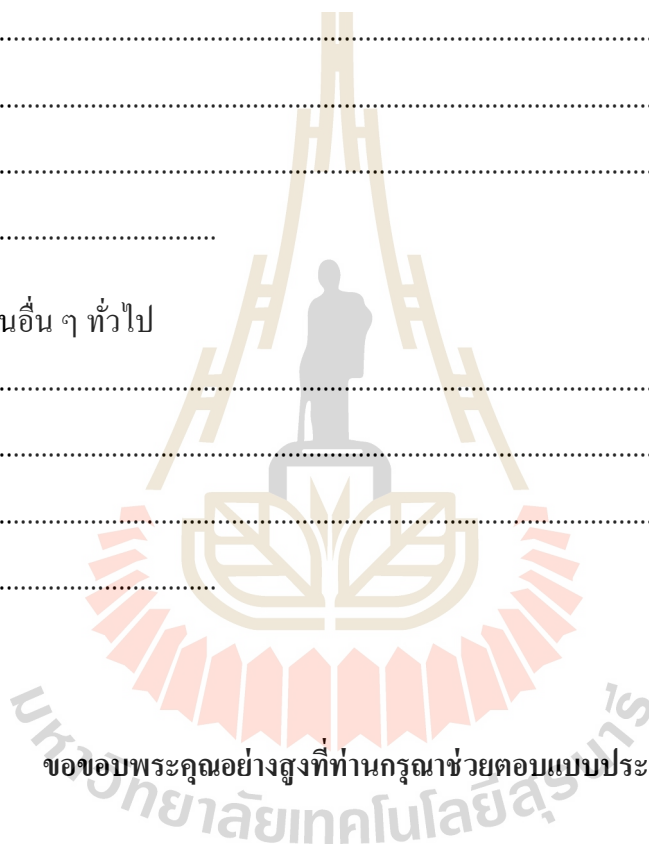
3. ด้านอื่น ๆ ทั่วไป

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาช่วยตอบแบบประเมินนี้



ภาคผนวก ค

ตารางรายละเอียดการวิเคราะห์หลักสูตร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

**ตัวอย่างรายละเอียดการวิเคราะห์ หัวเรื่อง ความรู้/ทักษะ และวัตถุประสงค์ ของ  
หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน**

หัวเรื่อง	ความรู้/ทักษะ	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
1. ประเภทของผู้โดยสารที่ ต้องการความช่วยเหลือเป็น พิเศษ (Special Service Request; SSR)	1.1 รถเข็นประเภทต่าง ๆ (Type of Wheelchair)	1.1.1 อธิบายวิธีการให้บริการ ผู้โดยสาร ที่ต้องการรถเข็นประเภทต่างๆ (Type of Wheelchair)(WHCR, WCHS,WCHC) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่าง ถูกต้อง
	1.2 ผู้โดยสารเด็ก เดินทางโดยลำพัง (Unaccompanied Minor; UMNR)	1.2.1 อธิบายวิธีการให้บริการ ผู้โดยสาร เด็กเดินทางโดยลำพัง ( Unaccompanied Minor; UMNR)เพื่อใช้ในการให้บริการ ผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดิน ได้อย่างถูกต้อง
	1.3 ผู้โดยสารเยาวชน เดินทางโดยลำพัง (Young Passenger; YP)	1.3.1 อธิบายวิธีการให้บริการ ผู้โดยสาร เยาวชนเดินทางโดยลำพัง ( Young Passenger; YP) เพื่อใช้ในการให้บริการ ผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดิน ได้อย่างถูกต้อง

หัวข้อ	ความรู้/ทักษะ	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
	1.4 ผู้โดยสารพิการทางด้านสายตา (Blind Passenger; BLND)	1.4.1 อธิบายวิธีการให้บริการ ผู้โดยสารพิการทางด้านสายตา (Blind Passenger; BLND)เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	1.5 ผู้โดยสารป่วยแบบนอนเตียง (Stretcher Passenger; STCR)	1.5.1 อธิบายวิธีการให้บริการ ผู้โดยสารป่วยแบบนอนเตียง (Stretcher Passenger; STCR)เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	1.6 ผู้โดยสารเนรเทศ (Deportee Passenger; DEPU/DEPA)	1.6.1 อธิบายวิธีการให้บริการ ผู้โดยสารเนรเทศ (Deportee Passenger; DEPU/DEPA) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	1.7 ผู้โดยสารต้องห้าม (Inadmissible Passenger; INAD)	1.7.1 อธิบายวิธีการให้บริการ ผู้โดยสารต้องห้าม (Inadmissible Passenger; INAD) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง

หัวข้อ	ความรู้/ทักษะ	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
	1.8 ผู้โดยสารตั้งครรภ์ (Pregnant Passenger)	1.8.1 อธิบายวิธีการให้บริการ ผู้โดยสารตั้งครรภ์ (Pregnant Passenger) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	1.9 ผู้โดยสารบุคคลสำคัญมาก (Very Important Passenger; VIP)	1.9.1 อธิบายวิธีการให้บริการ ผู้โดยสารบุคคลสำคัญมาก (Very Important Passenger; VIP) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	1.10 ผู้โดยสารบุคคลสำคัญ (Important Passenger; IP)	1.10.1 อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารบุคคลสำคัญ (Important Passenger; IP) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	1.11 ผู้โดยสารที่มีความสำคัญด้านธุรกิจ (Commercial Important Person; CIP)	1.11.1 อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารที่มีความสำคัญด้านธุรกิจ (Commercial Important Person; CIP) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง

หัวข้อ	ความรู้/ทักษะ	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
	1.12 ผู้โดยสารที่ ต้องการมีผู้นำทาง (Meet and Assist Passenger; MAAS)	1.12.1 อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสาร ที่ต้องการมีผู้นำทาง (Meet and Assist Passenger; MAAS) เพื่อใช้ในการ ให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และ เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
2. กฎระเบียบ เอกสารการ เดินทาง(Rules, Regulation, Travel Document and Visas)	2.1 การตรวจหนังสือ เดินทาง	2.1.1 อธิบายวิธีการตรวจหนังสือ เดินทาง เพื่อความถูกต้องตามอัตลักษณ์ ผู้โดยสาร และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน จริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้ อย่างถูกต้อง
	2.2 การอ่านข้อมูลที่ สำคัญบนหนังสือ เดินทาง	2.2.1 บอกวิธีการอ่านตำแหน่งข้อมูลที่ สำคัญที่ปรากฏบนหนังสือเดินทาง เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	2.3 トラประทับขาเข้า – ออก และกรณีการอยู่ เกิน (Over Stay) และ ค่าปรับ	2.3.1บอกความหมายของตราประทับขา เข้า – ออก และกรณีการอยู่เกิน (Over Stay) และค่าปรับ เพื่อพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินสามารถแจ้งข้อมูลที่ถูกต้อง แก่ผู้โดยสาร และเพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	2.4 หนังสือเดินทาง	2.4.1 บอกความแตกต่างหนังสือเดินทาง



หัวข้อเรื่อง	ความรู้/ทักษะ	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
	ประเภทต่างๆ	ประเภทต่างๆ เพื่อแยกแยะประเภทของเอกสารการเดินทาง และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	2.5 ระบบข้อมูลพื้นฐาน (Advance Passenger Information System; APIS)	2.5.1 บอกความหมายของระบบข้อมูลพื้นฐาน (Advance Passenger Information System; APIS) ของแต่ละประเทศ เพื่อการตรวจสอบข้อมูลการเดินทาง และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	2.6 การตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูล TIMATIC (Traveler Information Manual Automatic)	2.6.1 อธิบายกระบวนการเดินทางระหว่างประเทศ โดยการตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูล TIMATIC (Traveler Information Manual Automatic) เพื่อการตรวจสอบกฎการเดินทางระหว่างประเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	2.7 วีซ่าประเภทต่างๆ (Type of Visas)	2.7.1 อธิบายการอ่านวีซ่าประเภทต่างๆ (Type of Visas) เพื่อความถูกต้อง และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง

หัวข้อเรื่อง	ความรู้/ทักษะ	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
	2.8 ตัวอย่างสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีพิเศษ	2.8.1 อธิบายตัวอย่างในการบริการผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีพิเศษ เพื่อให้บริการผู้โดยสาร และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง
	2.9 การประเมินผู้โดยสารเบื้องต้นด้านกายภาพ (Passenger Assessment)	2.9.1 อธิบายหลักการประเมินผู้โดยสารเบื้องต้นด้านกายภาพ (Passenger Assessment) เพื่อการตรวจสอบและสัมภาษณ์เหตุการณ์การเดินทางของผู้โดยสาร เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริงของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง

**ตัวอย่างรายละเอียดการวิเคราะห์ วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมแบบฝึกหัด และแบบทดสอบ ของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน**

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
<p>1. อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการรถเข็นประเภทต่างๆ (Type of Wheelchair)(WHCR, WCHS,WCHC)เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>1. ผู้โดยสารที่ขอรถเข็น (Wheelchair) ต้องมีใบรับรองแพทย์ประกอบการเดินทางเสมอ (ถูก) (ผิด)</p>	<p>1. ข้อใดกล่าวถึงการให้บริการผู้โดยสารนั่งรถเข็น (Wheelchair) ได้ถูกต้อง</p> <p>A. ไม่สามารถขอรถเข็นได้เมื่อมาเช็คอิน</p> <p>B. มีค่าใช้จ่ายเพิ่มหากเรียกขอในเวลาที่ยกระดับขึ้น</p> <p>C. ผู้โดยสาร WCHC ต้องเดินทางพร้อมญาติเสมอ</p> <p>D. WCHR คือผู้โดยสารที่เดินไกลมากไม่ได้ และขึ้นบันไดไม่ได้</p>
<p>2.อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารเด็กเดินทางโดยลำพัง ( Unaccompanied Minor; UMNR))เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>2. UMNR หรือผู้โดยสาร เด็กเดินทางโดยลำพังสามารถเดินทางได้ด้วยบัตรโดยสารราคาเด็ก (ถูก) (ผิด)</p>	<p>2. ข้อใดปฏิบัติได้ถูกต้อง เมื่อต้องบริการผู้โดยสาร UMNR หรือผู้โดยสารเด็กเดินทางโดยลำพัง</p> <p>A. พนักงานสามารถเล่น และถ่ายรูปกับ UMNR ได้ตามความเหมาะสม</p> <p>B. เด็กสามารถเก็บเอกสารการเดินทาง ไว้กับตัวเองได้หากผู้ปกครองร้องขอ</p> <p>C. UMNR ต้องนั่งติดหน้าต่างเท่านั้น ใกล้ห้องน้ำเสมอเพื่อสะดวกต่อการให้บริการ</p> <p>D. การรับผู้โดยสาร UMNR ต้องเป็นหน้าที่ของพนักงานพิเศษเท่านั้น</p>

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
<p>3.อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารเยาวชนเดินทางโดยลำพัง ( Young Passenger; YP) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>3. ผู้โดยสารเยาวชนเดินทางโดยลำพัง (Young Passenger; YP)ต้องมีอายุตั้งแต่ 10 – 16 ปี (ถูก) (ผิด)</p>	<p>3. ข้อใดกล่าวได้ถูกต้อง เมื่อให้บริการ ผู้โดยสาร เยาวชนเดินทางโดยลำพัง ( Young Passenger; YP)</p> <p>A. พนักงานภาคพื้นดินที่ให้บริการสามารถเป็นเพศใดก็ได้ตามความเหมาะสม</p> <p>B. ผู้โดยสาร YP ไม่จำเป็นต้องฝากเอกสารการเดินทางไว้กับลูกเรือ</p> <p>C. ที่นั่งของ YP ต้องติดกับลูกเรือเสมอ เพื่อสะดวกต่อการให้บริการ</p> <p>D. ผู้ปกครองต้องมารับที่สนามบิน ไม่มีบริการส่งถึงบ้าน</p>
<p>4.อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารพิการทางด้านสายตา (Blind Passenger; BLND)เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>4. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่ให้บริการผู้โดยสารพิการทางด้านสายตา (Blind Passenger; BLND) สามารถเป็นเพศชายหรือหญิงได้ (ถูก) (ผิด)</p>	<p>4. ข้อใดกล่าวถูกต้องที่สุด เมื่อต้องให้บริการผู้โดยสารพิการทางด้านสายตา (Blind Passenger; BLND)</p> <p>A. เก็บเอกสารทุกอย่างไว้ที่พนักงานและลูกเรือ</p> <p>B. ผู้โดยสารรองกว่าพนักงานจะพร้อมให้บริการ</p> <p>C. ผู้โดยสารต้องได้ขึ้นเครื่องเป็นอันดับแรกๆ</p> <p>D. พนักงานที่ให้บริการต้องเป็นพนักงานเพศหญิงเท่านั้น</p>
<p>5.อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารป่วยแบบนอนเตียง (Stretcher Passenger;</p>	<p>5. STCR ย่อมาจาก Strategic Revenue</p>	<p>5. ข้อใดกล่าวถูกต้องเมื่อให้บริการผู้โดยสาร STCR (Stretcher Passenger)</p>

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
<p>STCR)เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>Passenger (ถูก) (ผิด)</p>	<p>A. พนักงานที่ให้บริการต้องเป็นพนักงานเทศหญิงเท่านั้น            B. ผู้โดยสารเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางเอง            C. ผู้โดยสารสามารถเดินทางโดยไม่ต้องจองมาก่อนได้            D. สามารถใช้บัตรโดยสารพนักงานเดินทางเป็น STCR ได้</p>
<p>6.อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารเนรเทศ (Deportee Passenger; DEPU/DEPA) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>6. ผู้โดยสารเนรเทศ (Deportee Passenger) เมื่อถูกส่งตัวกลับ ต้องมีผู้ติดตามควบคุมทุกกรณี (ถูก) (ผิด)</p>	<p>6. Concerning to Deportee, which statement is correct?            A. Deportee must be accompanied with no exception.            B. Deportee can be accepted after the approval from airline.            C. Baggage allowance for Deportee is 40 kilograms.            D. Deportee is able to choose his/her preference seat.</p>
<p>7.อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารต้องห้าม (Inadmissible Passenger; INAD) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่าง</p>	<p>7. INAD คือ ผู้โดยสารที่ถูกส่งกลับจากการกระทำความผิดในประเทศนั้นๆ (ถูก) (ผิด)</p>	<p>7. What is the reason which renders a passenger be INAD?            A. Entering and leaving that country too often.            B. Staying in the country less than a week.            C. Improper travel documents.            D. First time traveler with no exact address.</p>

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
ถูกต้อง		
8.อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารตั้งครรภ์ (Pregnant Passenger) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง	8. ผู้โดยสารตั้งครรภ์เกิน 28 สัปดาห์ ต้องมีใบรับรองแพทย์ก่อนการขึ้นเครื่องเสมอ (ถูก) (ผิด)	8. เมื่อทำการเช็คอิน ผู้โดยสารตั้งครรภ์ (Pregnant Passenger) สิ่งใดที่พนักงานควรปฏิบัติ A. เลือกที่นั่งสะดวกต่อการเข้าออกบริเวณประตูทางออก (Exit Seat) B. เสนอรถเข็นแก่ผู้โดยสารเพื่อให้บริการที่สะดวก C. หากอายุครรภ์เกิน 22 สัปดาห์ต้องมีใบรับรองแพทย์เสมอ D. ถามอายุครรภ์อย่างสุภาพ หรือถามผู้โดยสารท่านอื่นที่เดินทางด้วย
9.อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารบุคคลสำคัญมาก (Very Important Passenger; VIP) เพื่อใช้ในการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า – ออก และเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง	9. ผู้โดยสารบุคคลสำคัญมาก (Very Important Passenger; VIP) ควรได้รับการปฏิบัติจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินพิเศษหนึ่งท่านนั้น (ถูก) (ผิด)	9. Which passenger is considered as VIP? A. Famous writer B. Thai Super Model C. CEO of Thai Airways D. Ambassador
10.อธิบายวิธีการให้บริการผู้โดยสารบุคคลสำคัญ (Important Passenger; IP)	10. ในการให้บริการผู้โดยสารบุคคลสำคัญ (Important	10. Which passenger can be referred as IP? A. Head of State B. Member of Parliament

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
<p>เพื่อใช้ในการให้บริการ</p> <p>ผู้โดยสารขาเข้า – ออก และ</p> <p>เพื่อการปฏิบัติงานของ</p> <p>พนักงานต้อนรับ</p> <p>ภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>Passenger; IP)</p> <p>พนักงานต้อง ปฏิบัติ</p> <p>ระดับเดียวกับ</p> <p>ผู้โดยสาร VIP</p> <p>(ถูก) (ผิด)</p>	<p>C. Famous Korean Singer</p> <p>D. Prime minister</p>
<p>11.อธิบายวิธีการให้บริการ</p> <p>ผู้โดยสารที่มีความสำคัญ</p> <p>ด้านธุรกิจ (Commercial</p> <p>Important Person; CIP)</p> <p>เพื่อใช้ในการให้บริการ</p> <p>ผู้โดยสารขาเข้า – ออก และ</p> <p>เพื่อการปฏิบัติงานของ</p> <p>พนักงานต้อนรับ</p> <p>ภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>11. ผู้โดยสารCIP คือ</p> <p>บุคคลที่มี</p> <p>ความสำคัญทางด้าน</p> <p>สังคม และวงการ</p> <p>ธุรกิจ</p> <p>(ถูก) (ผิด)</p>	<p>11. ผู้โดยสารท่านใดถือว่าเป็น</p> <p>ผู้โดยสาร CIP</p> <p>A. สมชายเป็นตัวแทนรัฐบาล</p> <p>B. สมหวังเป็นทหารชั้นผู้ใหญ่</p> <p>C. สมเกียรติเป็นทนายความ</p> <p>D. สมศรีเป็นคาราซ็อดัง</p>
<p>12.อธิบายวิธีการให้บริการ</p> <p>ผู้โดยสารที่ต้องการมีผู้นำ</p> <p>ทาง (Meet and Assist</p> <p>Passenger; MAAS) เพื่อใช้</p> <p>ในการให้บริการผู้โดยสาร</p> <p>ขาเข้า – ออก และเพื่อการ</p> <p>ปฏิบัติงานของพนักงาน</p> <p>ต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่าง</p> <p>ถูกต้อง</p>	<p>12. ผู้โดยสารที่</p> <p>ต้องการมีผู้นำทาง</p> <p>(Meet and Assist</p> <p>Passenger; MAAS)</p> <p>คือผู้โดยสารที่</p> <p>เดินทางครั้งแรกหรือ</p> <p>มีปัญหาด้านการ</p> <p>สื่อสาร</p> <p>(ถูก) (ผิด)</p>	<p>12. การกระทำของพนักงานต้อนรับ</p> <p>ภาคพื้นดินในข้อใดถือว่าเป็นสิ่ง</p> <p>ที่ปฏิบัติได้ เมื่อให้บริการ</p> <p>ผู้โดยสารที่ต้องการมีผู้นำทาง</p> <p>(Meet and Assist Passenger;</p> <p>MAAS)</p> <p>A. อุ้มลูกให้ผู้โดยสาร</p> <p>B. พาผู้โดยสารแวะซื้อสินค้า</p> <p>C. ถือกัมภาระให้ผู้โดยสาร</p> <p>D. ถ่ายภาพคู่กับผู้โดยสาร</p>



วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
<p>13.อธิบายวิธีการตรวจหนังสือเดินทาง เพื่อความถูกต้องตามอัตลักษณ์ผู้โดยสาร และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>13. ระดับการยกหนังสือเดินทางเพื่อการตรวจสอบต้องมีระดับเดียวกับใบหน้าผู้โดยสาร (ถูก) (ผิด)</p>	<p>13. When a Passenger Service Agent needs to verify the travel document, what is the correct procedure?</p> <p>A. Passenger’s profile picture is on horizontal position where it shows passenger’s face.</p> <p>B. Passenger’s profile picture is up right position or any appropriate position.</p> <p>C. Passenger’s profile picture is on vertical and same position as passenger’s face.</p> <p>D. Passenger’s profile picture is on vertical position and lower than passenger’s ear.</p>
<p>14.บอกวิธีการอ่านตำแหน่งข้อมูลที่สำคัญที่ปรากฏบนหนังสือเดินทาง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>14. บนหนังสือเดินทางไทยต้องแสดงกลุ่มเลือด และอาชีพเสมอ (ถูก) (ผิด)</p>	 <p>14. What is true statement according to passenger’s data from passport above?</p> <p>A. Passport is valid for 5 years.</p> <p>B. This is French nationality.</p> <p>C. This is North Ireland passport.</p> <p>D. He was born in 1964.</p>
<p>15.บอกความหมายของตรา</p>	<p>15. หากผู้โดยสารอยู่</p>	<p>15. ตราประทับ ตม. ไทย มีลักษณะดังต่อไปนี้</p>

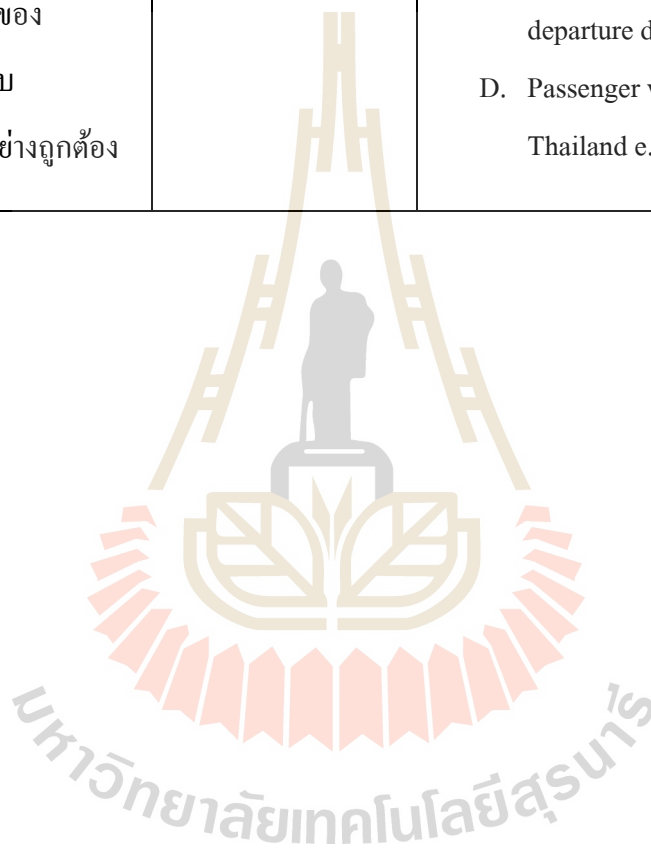
วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
<p>ประทับใจเข้า – ออก และ กรณีการอยู่เกิน (Over Stay) และค่าปรับ เพื่อ พนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินสามารถแจ้ง ข้อมูลที่ต้องการแก่ผู้โดยสาร และเพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง ของ พนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>เกินกำหนดจะต้อง เสียค่าปรับวันละ 1 พันบาท  (ถูก) (ผิด)</p>	<p>A. ขาเข้า – สี่เหลี่ยม , ขาออก – วงกลม B. ขาเข้า – สี่เหลี่ยม , ขาออก – สี่เหลี่ยม C. ขาเข้า – สี่เหลี่ยม , ขาออก – สามเหลี่ยม D. ขาเข้า – สี่เหลี่ยม , ขาออก – ห้าเหลี่ยม</p>
<p>16.บอกความแตกต่าง หนังสือเดินทางประเภท ต่างๆ เพื่อแยกแยะประเภท ของเอกสารการเดินทาง และเพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง ของ พนักงานต้อนรับ ภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>16. เอกสารการ เดินทางที่มีใช้ หนังสือเดินทาง ปกติ หากพนักงาน พบ ควรแจ้งหัวหน้า งาน  (ถูก) (ผิด)</p>	<p>16. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับ Travel Document หรือ Titre de Voyage A. เป็นหนังสือเดินทางชั่วคราว สามารถเดินทางได้ปกติ B. สามารถเดินทางเสมือน หนังสือเดินทางปกติแต่อายุ ใช้งานสั้นกว่า C. เป็นเอกสารการเดินทางของผู้ที่ ไร้สัญชาติหรือระหว่างการรอ สัญชาติใหม่ D. สามารถพบ Travel Document เฉพาะกลุ่มประเทศสมาชิกใน ยุโรปเท่านั้น</p> <p>17. ข้อใดกล่าวถึง Laisser – Passer หรือ UN Passport ได้ถูกต้อง A. เดินทางเข้าออกได้ทุกประเทศ โดยไม่ใช้วีซ่า</p>

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
		<p>B. เดินทางควบคู่กับหนังสือเดินทางสัญชาติจริงของผู้โดยสารเท่านั้น</p> <p>C. สามารถถือบัตรโดยสารเที่ยวเดียวได้ทุกกรณี และไม่ต้องใช้วีซ่า</p> <p>D. สามารถได้รับการ Upgrade จากสายการบินหากมีที่ว่าง</p> <p>18. เอกสารประกอบการเดินทางของผู้ที่ทำงานบนเรือหรือ Seaman คือ</p> <p>A. Seaman Book – Bank Book – Join Ship Letter</p> <p>B. Seaman Book – Join Ship Letter – Vaccination Book</p> <p>C. Seaman Book – Join Ship Letter – Guarantee Paper</p> <p>D. Seaman Book - Bank Book - Guarantee Paper</p>
<p>17.บอกความหมายของระบบข้อมูลพื้นฐาน (Advance Passenger Information System; APIS) ของแต่ละประเทศ เพื่อการตรวจสอบข้อมูลการเดินทาง และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับ</p>	<p>17. APIS ย่อมาจากคำว่า Advance Passenger Immigration System (ถูก) (ผิด)</p>	<p>19. ประเทศใดต่อไปนี้ถือว่าเป็นประเทศที่มีระบบ APP (Advance Passenger Processing) สมบูรณ์แบบ</p> <p>A. South Africa – Brazil</p> <p>B. Norway – Denmark</p> <p>C. Australia – New Zealand</p> <p>D. Thailand – United States</p>

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
ภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง		
<p>18.อธิบายกระบวนการเดินทางระหว่างประเทศ โดยการตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูล TIMATIC (Traveler Information Manual Automatic) เพื่อการตรวจสอบกฎการเดินทางระหว่างประเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>18. เครื่องมือในการตรวจสอบกระบวนการเดินทางของผู้โดยสารคือ TIMATIC (ถูก) (ผิด)</p>	<p>20. Where a Passenger Service Agent can find TIMATIC information sources? A. From well-known library B. From Airline check-in system C. From AOT book shelf D. From Duty Free Shop</p> <p>21. What is the significant information that TIMATIC provides? A. Geography B. History C. Visa requirement D. International Law</p>
<p>19. อธิบายการอ่านวีซ่าประเภทต่างๆ (Type of Visas) เพื่อความถูกต้อง และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>19. ในการอ่านวีซ่าพนักงานควรดูเฉพาะวันหมดอายุของวีซ่า หากไม่หมดอายุจึงสามารถรับได้ (ถูก) (ผิด)</p>	<p>22. According to Schengen visa, what is the correct statement? A. Schengen consists of 25 countries members. B. Russia is also member of Schengen. C. Schengen is a name of small town in Latvia. D. There are 4 types of Schengen visa; A, B, C and D.</p> <p>23. What is the Schengen regulation if a passenger wants to apply for a visa?</p>

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
		<p>A. Passenger has to apply from any 26 embassies (Schengen Countries) of first country where they intend to travel.</p> <p>B. Passenger can apply from the embassy of the country where a Passenger will stay the longest period.</p> <p>C. Passenger can apply from any countries from Schengen countries members including England.</p> <p>D. Passenger can apply from the embassy of Schengen country where they provide the fastest visa.</p>
<p>20.อธิบายด้วยย่อในการบริการผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือในกรณีพิเศษ เพื่อให้บริการผู้โดยสาร และเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>20. ประเภทผู้โดยสารนั่งรถเข็น Wheelchair มีทั้งหมด 3 ประเภทคือ WCHR, WCHS, WCHC (ถูก) (ผิด)</p>	<p>24. What is “SSR” stand for?</p> <p>A. Service Source Regulation</p> <p>B. Special Summary Revenue</p> <p>C. Special Service Reward</p> <p>D. Special Service Request</p> <p>25. Which message is a “SSR”?</p> <p>A. LDM</p> <p>B. MAAS</p> <p>C. GENDEC</p> <p>D. FIM</p>
<p>21. อธิบายหลักการประเมินผู้โดยสารเบื้องต้น</p>	<p>21. หากพบว่าผู้โดยสารมีพิรุณคร</p>	<p>26. Which statement that we shall consider as low profiling passenger?</p>

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม	แบบฝึกหัด	แบบทดสอบ
<p>ด้านกายภาพ (Passenger Assessment) เพื่อการตรวจสอบ และสัมภาษณ์ เหตุผลการเดินทางของผู้โดยสาร เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน ได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>ติดต่อหัวหน้างาน (Supervisor) หรือ เจ้าหน้าที่ ICE Team (ถูก) (ผิด)</p>	<p>A. Passenger who bought a ticket by credit card.            B. Passenger who booked the ticket in advance 3 months before.            C. Passenger who has no bag and bought the ticket same day as departure date.            D. Passenger who travels often to Thailand e.g. 5-10 times a year.</p>





ภาคผนวก ง

ตารางการฝึกอบรมตัวอย่างสื่อการสอน



ตารางการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรม “พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟท์เซอร์วิส จำกัด Training for Passenger Service

Agent for Bangkok Flight Services; BFS”

วันที่/เวลา	08:30 – 10:00		10:15-12:00		13:00 – 14:30		14:45 : 17:00
1	การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน (การอ่าน รหัสงาน , การแต่งเครื่องแบบ พนักงาน , การแต่งกาย)	10:00 – 10:15	ระบบสำรองที่นั่ง , รหัสอาหารพิเศษ, รหัสความช่วยเหลือพิเศษ SSR, ประเภทของที่นั่ง	12:00 – 13:00 พักกลางวัน	ประเภทผู้โดยสาร และเที่ยวบิน , ประเภทของผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	14:30 – 14:45	การอ่านบัตรที่นั่ง และป้ายติดสัมภาระ , องค์การด้านการบิน,แบบฝึกหัด
2	ความรู้เรื่องสนามบิน , การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาออกการทักทาย		(ต่อ) กฎ ระเบียบ เอกสารการเดินทาง		(ต่อ) กฎ ระเบียบ เอกสารการเดินทาง		(ต่อ) กฎ ระเบียบ เอกสารการเดินทาง , แบบฝึกหัด
3	บัตรโดยสาร , สัมภาระ และการลำเลียง		สรุปข้อมูล, คำทักทายณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง, การตรวจสอบผู้โดยสาร, บัตรที่นั่ง		การประกาศเชิญผู้โดยสารขึ้นเครื่อง , การขึ้นเครื่องตามความสำคัญ		เอกสารขึ้นเครื่อง, แบบฝึกหัด
4	การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาออกเข้า , การอ่าน Telex, เอกสารขาเข้า , อุปกรณ์รับเครื่องบินขาเข้า, การเปิดประตูเครื่องแบบประชิดอาคาร		การติดต่อประสานงานกับลูกเรือ, การปฏิบัติงานด้านผู้โดยสารขาเข้าผู้โดยสารขาเข้า และผู้โดยสารผ่านลำ, Clening and Catering		รถอุปกรณ์ภาคพื้นดิน , การเปิดประตูเครื่องแบบหลุมจอดระยะไกล, การนำผู้โดยสารเข้าอาคาร		การสรุปยอดจำนวนเงิน , การสรุปจำนวนบัตรโดยสาร, การสรุปจำนวนผู้โดยสาร, การสรุปจำนวนสัมภาระ , แบบฝึกหัด

ตัวอย่างสื่อการสอน “การแต่งกายของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน”

**UNIFORM / BUSINESS ATTIRE**



**Simple and plain earrings**



**Knee length skirt**

By Mansak 2016

18

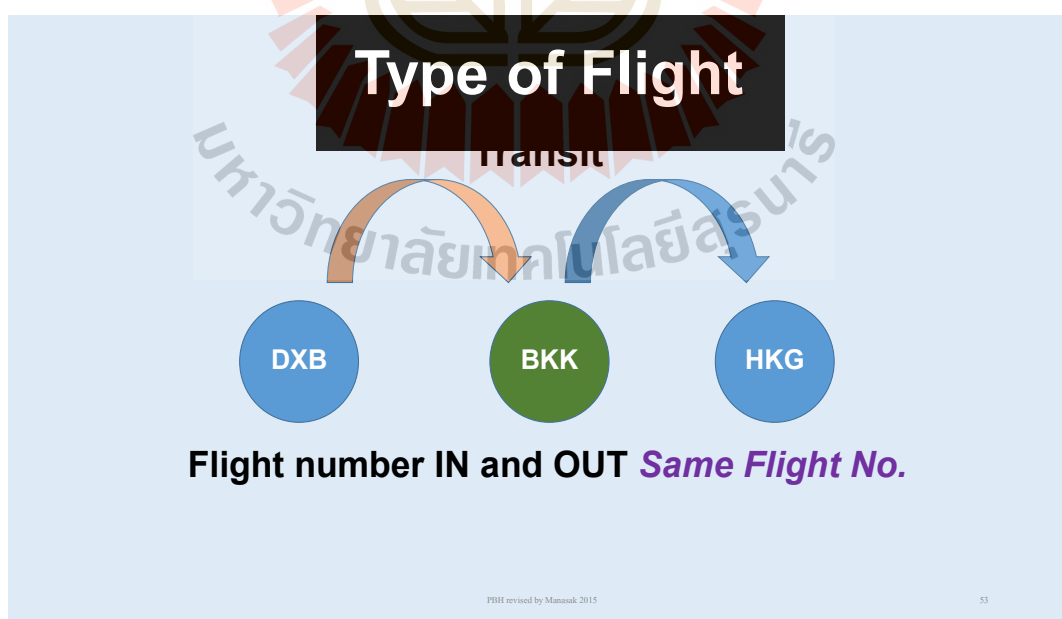
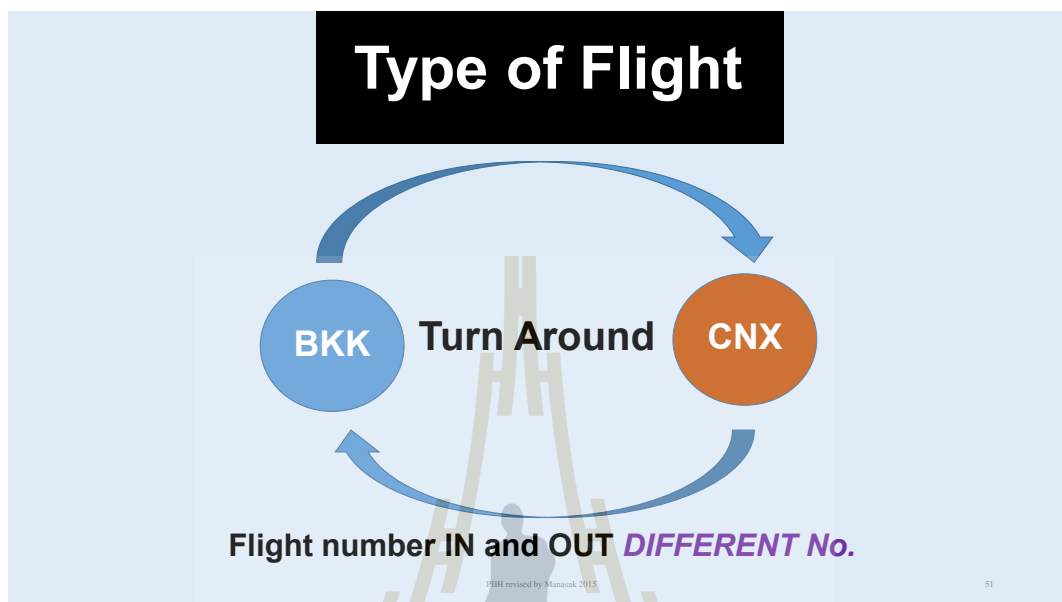
**UNIFORM / BUSINESS ATTIRE**



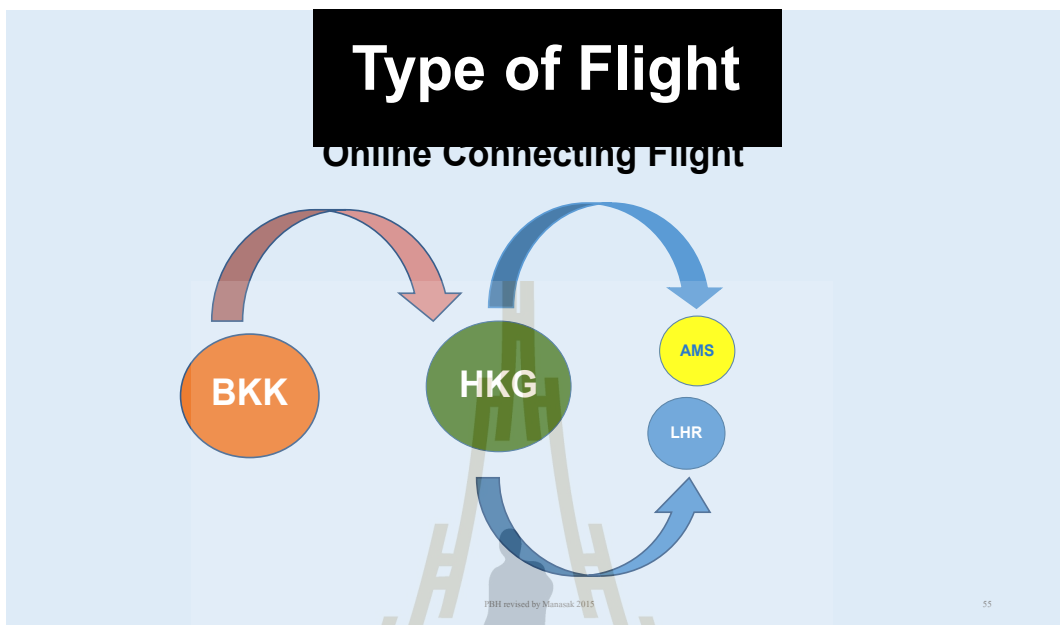

By Mansak 2016

21

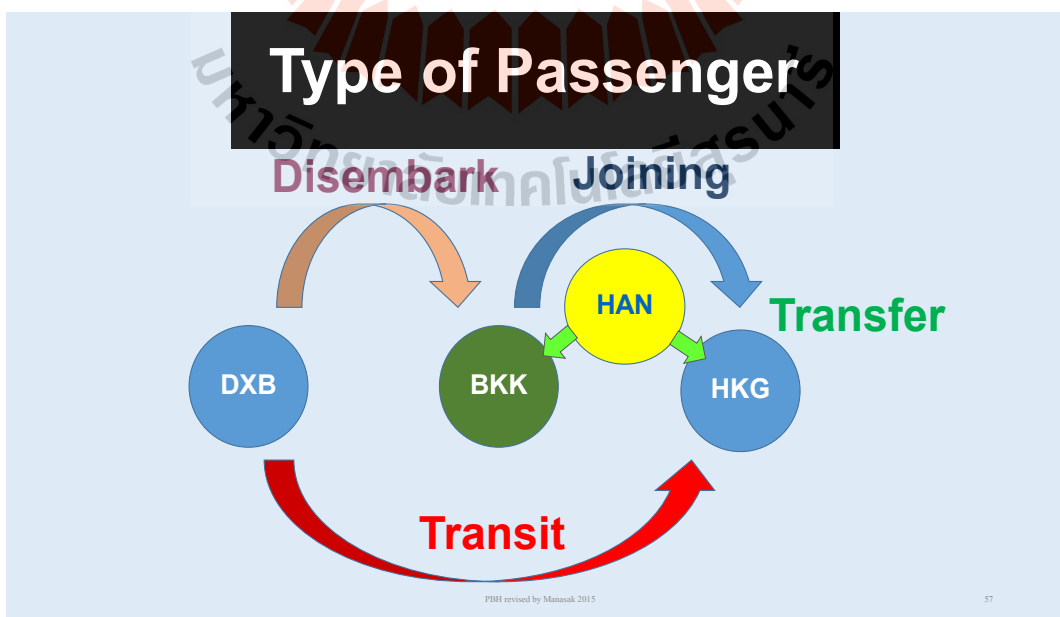
## ตัวอย่างสื่อการสอน “ประเภทของเที่ยวบิน”



ตัวอย่างสื่อการสอน “ประเภทของเที่ยวบิน” (ต่อ)



ตัวอย่างสื่อการสอน “ประเภทของผู้โดยสาร”



## ตัวอย่างสื่อการสอน “ขั้นตอนการเช็คอิน”



**Greeting**

- Good Morning
- Good Afternoon
- Good Evening


She has such a nice smile!

By Manasak 2016

## ตัวอย่างสื่อการสอน “คำถามด้านความปลอดภัย”

### Security Questions

- Did you pack the bag by yourself?
- Did you know the contents in the bag?
- Did you leave it unattended?
- Does your baggage contain any battery operated, electronic and/or electrical items?



## ตัวอย่างสื่อการสอน “การใช้เครื่องอ่านบัตรที่นั่งอัตโนมัติ”

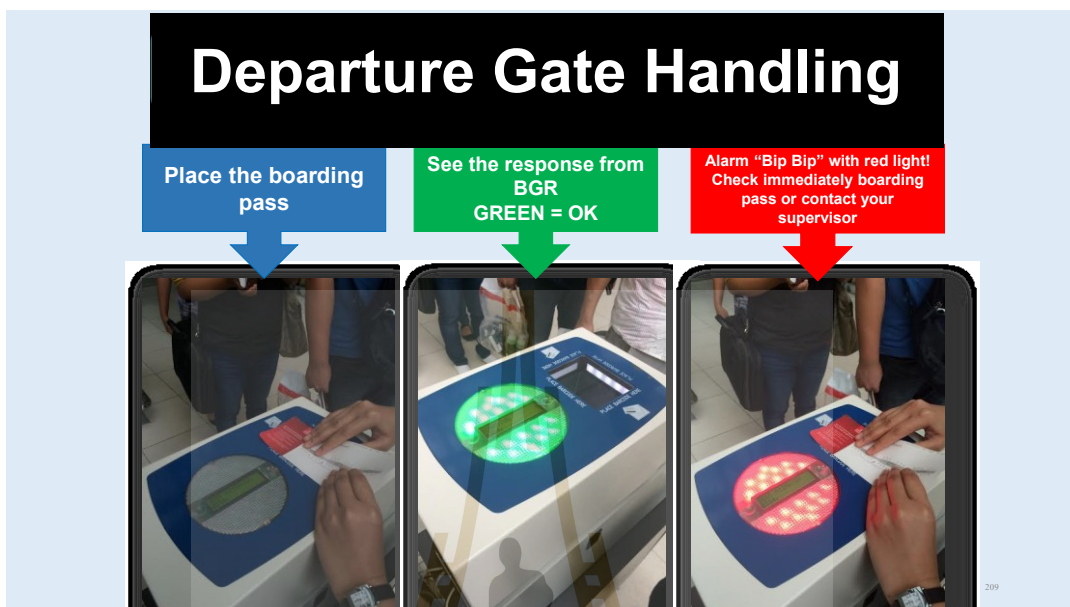
### Departure Gate Handling

With su  
keep an eye monitoring on passengers! Be  
aware that some passengers might pass you  
without being boarded into the system. This  
may cause delay!!





ตัวอย่างสื่อการสอน “การใช้เครื่องอ่านบัตรที่นั่งอัตโนมัติ” (ต่อ)



ตัวอย่างสื่อการสอน “อุปกรณ์ Boarding Gate”





### ตัวอย่างสื่อการสอน “อุปกรณ์ Boarding Gate” (ต่อ)

# Gate tools/devices

Head Counter/Clicker

Walk Talkie

Stapler/Staples

Hand scale

By Manasak P

# Gate tools/devices

Blank Boarding Pass

Tag Manual

High Visibility Clothing

Big Plastic Bag

By Manasak P

## ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	มานะศักดิ์ ภมรมาลีรัตน์	รหัส 5713200110
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 27 มิถุนายน 2521	
จังหวัดที่เกิด	นครราชสีมา	
ที่อยู่ปัจจุบัน	489/267 ซ. 16 ม.กลางเมือง ตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520	
สถานที่ทำงาน	บริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเว็ลด์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services; BFS)	
ตำแหน่ง	วิทยาการฝึกอบรม	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี เกียรตินิยมอันดับ 1 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2543	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี