



การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

**THE TRANSITION OF COMPETENCY-BASED CABIN CREW
TRAINING AND ASSESSMENT**



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2566

การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2566

**THE TRANSITION OF COMPETENCY-BASED CABIN CREW
TRAINING AND ASSESSMENT**

NACHAKUL CHATRANATHAKORN



**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 2023**



การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร. ชัญญุรัตน์ คำเพระ)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. สถาพร ศรีสมวงศ์)

กรรมการ

(อ. สมยศ ปัดน้อย)

กรรมการ

(อ. ดร. พันศักดิ์ เนินทราย)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาวิทยาการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

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

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ. ดร. รัชฎ์ฤทธิ์ คำเพราะ, 153 หน้า

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

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

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2566

ลายมือชื่อนักศึกษา ณชกุล ฉัตรานัฐกร

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ดร. รัชฎ์ฤทธิ์ คำเพราะ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร. รัชฎ์ฤทธิ์ คำเพราะ

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

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

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

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

School of Aviation Management

Academic Year 2023

Student's Signature นชชช นนททท

Advisor's Signature Thanyarat K.

Co-Advisor's Signature Thanyarat K.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณ อ. ดร. ธัญญรัตน์ คำเพราะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อ. สถาพร ศรีสมวงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจแก้ข้อบกพร่องจนวิทยานิพนธ์
เล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ รวมถึง อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่งในการให้เกียรติ
เป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อ. สมยศ ปัดน้อย ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการ
ในการสอบวิทยานิพนธ์ อีกทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นประโยชน์
และทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 4 ท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่า กรุณาให้ข้อมูล
ในการสัมภาษณ์เชิงลึกและแบ่งปันประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ ประสบการณ์ และให้คำแนะนำ
เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา รวมถึงการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบคุณ คุณนิญาณี บุญไฟโรจน์ คุณพัฒนิตา ผลหอม และเพื่อน ๆ ในหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน รุ่น 10 ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน
และให้ความช่วยเหลือกันตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยได้จัดทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ขึ้นด้วยความหวังอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์
ต่อผู้ที่สนใจ หากผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ และขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ณชกุล นิตราณัฐกร

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อ (ภาษาไทย) | ง |
| บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ) | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญภาพ | ฉ |
| คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ | ฐ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย | 4 |
| 1.3 ขอบเขตของการวิจัย | 4 |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| 1.5 คำอธิบายศัพท์ | 5 |
| 2 ปรัชญาวัฒนธรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม | 6 |
| 2.1.1 ความหมายของการฝึกอบรม | 6 |
| 2.1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม | 8 |
| 2.1.3 วิธีการฝึกอบรม | 10 |
| 2.1.4 เทคนิคในการฝึกอบรม | 13 |
| 2.1.5 เนื้อหาในการฝึกอบรม | 16 |
| 2.1.6 วิทยากร | 18 |
| 2.1.7 สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม | 19 |
| 2.1.8 สถานที่ฝึกอบรม | 21 |
| 2.1.9 ระยะเวลาในการฝึกอบรม | 22 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ | 22 |
| 2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ | 24 |
| 2.2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ | 26 |
| 2.2.3 ประเภทของสมรรถนะ | 27 |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ | 28 |
| 2.3.1 ที่มาของหลักสูตรฐานสมรรถนะ | 28 |
| 2.3.2 ข้อดีของการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนแบบฐานสมรรถนะ | 30 |
| 2.3.3 กรอบมาตรฐานสมรรถนะ | 30 |
| 2.3.4 การประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ | 31 |
| 2.3.5 วิธีการประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ | 32 |
| 2.4 บทบาทหน้าที่ และคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน | 33 |
| 2.4.1 บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน | 33 |
| 2.4.2 คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน | 38 |
| 2.5 หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย | 39 |
| 2.6 หลักสูตรการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ | 54 |
| 2.6.1 สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ | 54 |
| 2.6.2 ลักษณะเฉพาะของการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะ | 55 |
| 2.6.3 เป้าหมายและประโยชน์ของหลักสูตรการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะ | 56 |
| 2.6.4 องค์ประกอบของหลักสูตรการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะ | 57 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| 2.6.5 การเปลี่ยนถ่ายจากการฝึกอบรมและการประเมินผลแบบ ดั้งเดิมเป็นการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะ | 58 |
| 2.6.6 การยกระดับสู่การประเมินผลฐานสมรรถนะ | 59 |
| 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 60 |
| 3 วิธีการดำเนินการวิจัย | 64 |
| 3.1 วิธีการวิจัย | 64 |
| 3.2 การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ | 65 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 66 |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 66 |
| 3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ | 66 |
| 3.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ | 66 |
| 3.5 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ | 67 |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล | 67 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 68 |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบ | 68 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง | 104 |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก | 118 |
| 5 สรุปและอภิปรายผล | 122 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 122 |
| 5.1.1 ผลการศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและ ประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิม เป็นแบบฐานสมรรถนะ | 122 |
| 5.1.2 ผลการศึกษาแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ | 129 |
| 5.2 อภิปรายผล | 131 |
| 5.2.1 เนื้อหาในการฝึกอบรม | 132 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า | |
|----------------------------|--------------------------------|-----|
| 5.2.2 | ระยะเวลาในการฝึกอบรม | 132 |
| 5.2.3 | วิทยากร | 133 |
| 5.2.4 | สื่อและอุปกรณ์ | 134 |
| 5.2.5 | สถานที่ในการฝึกอบรม | 134 |
| 5.2.6 | การประเมินผล | 135 |
| 5.3 | ข้อเสนอแนะ | 136 |
| 5.3.1 | ข้อเสนอแนะทั่วไป | 136 |
| 5.3.2 | ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป | 137 |
| บรรณานุกรม | | 138 |
| ภาคผนวก | | 143 |
| ภาคผนวก ก. | แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย | 144 |
| ภาคผนวก ข. | หนังสือขอความอนุเคราะห์ | 148 |
| ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์ | | 153 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|--|-----|
| 4.1 | ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม | 70 |
| 4.2 | ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม | 75 |
| 4.3 | ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิทยากร | 75 |
| 4.4 | ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านสื่อและอุปกรณ์ | 84 |
| 4.5 | ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านสถานที่ฝึกอบรม | 87 |
| 4.6 | ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล | 91 |
| 4.7 | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม | 105 |
| 4.8 | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม | 106 |
| 4.9 | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านวิทยากร | 107 |
| 4.10 | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านสื่อและอุปกรณ์ | 109 |
| 4.11 | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านสถานที่ฝึกอบรม | 110 |
| 4.12 | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านการประเมินผล | 112 |
| 4.13 | แนวทางการประเมินผลตามการประเมินผลฐานสมรรถนะ | 113 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 2.1 โมเดลน้ำแข็ง (Iceberg Model) | 27 |
| 2.2 องค์ประกอบที่จำเป็นในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ | 57 |



คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

| | |
|------------|---|
| AOCR | ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate Requirements; AOCR) |
| IATA | สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA) |
| ICAO | องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) |
| CAAT | สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand; CAAT) |
| CBT | การใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม (Computer-Based Training; CBT) |
| CBTA | การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ (Competency-Based Training and Assessment; CBTA) |
| CD-ROM | แผ่นจานแสงที่ใช้เก็บข้อมูลแบบอ่านอย่างเดียว (Compact Disc Read-Only Memory; CD-ROM) |
| CRM | การบริหารทรัพยากรลูกเรือ (Crew Resource Management; CRM) |
| E-learning | การเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Learning; E-learning) |
| LMS | ระบบจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System; LMS) |
| OB | พฤติกรรมที่สังเกตได้ (Observable behaviours; OB) |
| PA | การทำประกาศด้วยระบบเสียง (Public Address; PA) |
| PBE | อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective Breathing Equipment; PBE) |

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ (ต่อ)

| | |
|-------|--|
| SMS | ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System; SMS) |
| SARPs | มาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่แนะนำ (Standard and Recommended Practices; SARPs) |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ทรัพยากรบุคคลเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญยิ่งต่อองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ หากมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้มีคุณภาพ ศักยภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การจะพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีศักยภาพมากขึ้นจำต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่ การวิเคราะห์และการวางแผน การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ รวมไปถึงความปลอดภัยและสุขภาพของทรัพยากรบุคคลในองค์กร หากแต่สิ่งสำคัญที่สุดที่สามารถเพิ่มศักยภาพของบุคลากร คือ สมรรถนะ ที่ประกอบไปด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitudes) สมรรถนะแบ่งออกเป็น สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายวิชาชีพ สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงานหรือสายวิชาชีพ ในหลาย ๆ องค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกชนหรือภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเห็นว่าสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จนนำไปสู่การพัฒนาองค์กร เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

วิวัฒนาการการจัดการทรัพยากรบุคคลได้พัฒนาไปอย่างมาก จากที่ในอดีตมองคนเป็นเพียงแค่แรงงาน คุณค่าเพียงแค่นั้นในเรื่องของค่าแรง ค่าจ้าง แต่ในปัจจุบันมีการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งเพื่อรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กร รวมถึงการพัฒนาศักยภาพ และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร จึงได้มีการนำแนวคิดและทฤษฎีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะมาใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรอย่างแพร่หลายทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะเริ่มใช้มาตั้งแต่ปี 1970 ในประเทศสหรัฐอเมริกา (สุจิตรา ปทุมลังการ, 2552) เพื่อให้การฝึกอบรมบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพของผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละบุคคลเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงานตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ และได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมแบบฐานสมรรถนะมาจนถึงปัจจุบัน สถาบันการศึกษาในหลายประเทศได้นำหลักการในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะไปปรับใช้กับการฝึกอบรม การเรียน

การสอน ในภาคส่วนต่าง ๆ อย่างแพร่หลายทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน รวมถึงภาคอุตสาหกรรมการบินด้วยเช่นกัน

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ทบวงการชำนัญพิเศษ (Specialized Agency) ของสหประชาชาติ เป็นองค์กรที่ถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ คือ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านการบินพลเรือน โดยมุ่งเน้นไปที่การเสริมสร้างความเชื่อมโยงทางอากาศระหว่างประเทศสมาชิก สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยการบินระหว่างประเทศ พัฒนาวិธีการดำเนินงานด้านอากาศยาน และส่งเสริมการพัฒนาโดยรวมของการบินพลเรือนระหว่างประเทศในทุกพื้นที่ เพื่อให้มีการวางแนวทางปฏิบัติ มาตรการ และการจัดระบบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยที่มาตรฐาน ICAO หรือ Standard and Recommended Practices (SARPs) เป็นมาตรฐานการบินที่ ICAO กำหนดขึ้นเพื่อความปลอดภัย ประสิทธิภาพ และความเป็นสากลของการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในรัฐสมาชิก ICAO ผ่านการลงนามในอนุสัญญาชิคาโกในปี พ.ศ. 2490 ดังนั้น ประเทศไทยจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน ICAO โดยกฎหมายของประเทศไทยได้กำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) มีหน้าที่ในการกำกับดูแลผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ICAO

ในปี 2020 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้เผยแพร่เอกสาร Amendment 7 to the Procedures for Air Navigation Services – Training (PAN-TRG, Doc 9868) ซึ่งเป็นการนำแนวทางและหลักการของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ (Competency-based Training and Assessment; CBTA) มาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมสำหรับผู้ถือใบอนุญาตตาม Annex 1 – Personal Licensing และผู้ดำเนินการในอากาศ ตาม Annex 6 – Operation of Aircraft เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการฝึกอบรมบุคลากรทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมการบิน ไม่ว่าจะเป็นนักบิน ช่างประจำอากาศยาน ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ รวมไปถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเอกสาร ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020 เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจะกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงานของแต่ละสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งครอบคลุมทั้งทักษะเชิงเทคนิค และที่ไม่ใช่เชิงเทคนิค รวมไปถึง ทักษะจิต และพฤติกรรมด้วย การฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมการบินแบบดั้งเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนั้นถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมนั้นได้มาตรฐานตามข้อกำหนดของคุณสมบัติในการถือใบอนุญาต ที่ระบุอยู่ใน

Annex 1 – Personal Licensing และ Annex 6 – Operation of Aircraft โดยมีเงื่อนไขเพียงแค่ว่าในเชิงปริมาณ เช่น จำนวนชั่วโมงที่เข้ารับการฝึกอบรมภาคทฤษฎี หรือ ภาคปฏิบัติ ที่ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนจะต้องปฏิบัติตาม โดยไม่คำนึงถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจริงของแต่ละสายงาน นั่นจึงไม่เพียงพอต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้เข้าฝึกอบรม และไม่มี การดึงสมรรถนะของแต่ละบุคคลออกมาเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงาน

หนึ่งในบุคลากรที่สำคัญต่อภาคอุตสาหกรรมการบิน คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นตำแหน่งที่ให้บริการกับผู้โดยสารซึ่งถือเป็นลูกค้าของสายการบินโดยตรง มีหน้าที่รับผิดชอบทั้งในด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร รวมไปถึงด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารอีกด้วย ดังนั้นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในเชิงวิชาการด้านความปลอดภัย เพื่อดูแลเรื่องความปลอดภัยระหว่างเที่ยวบินของผู้โดยสาร ทั้งในสถานการณ์ปกติ ไม่ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมไปถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์เฉพาะหน้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในสถานการณ์ปกติ ไม่ปกติ หรือสถานการณ์ที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของผู้ดำเนินการเดินอากาศนั้นจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่ ICAO และ CAAT ได้กำหนดไว้ หาก ICAO มีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานใดใด ทาง CAAT จะต้องนำมาปรับและบังคับใช้กับผู้ดำเนินการเดินอากาศภายในประเทศไทย ดังนั้นเมื่อ ICAO ได้ยกระดับการฝึกอบรมและประเมินผลให้เป็นไปตามแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะแล้ว ทาง CAAT ก็จะต้องดำเนินการกำหนดมาตรฐานในการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฐานสมรรถนะตามมาตรฐานที่ ICAO ได้กำหนดไว้ การฝึกอบรมสำหรับนักบินนั้นได้ใช้แนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมาตั้งแต่ปี 2016 (ICAO Doc 9868, 2020) และในปี 2022 ทาง CAAT ได้เผยแพร่เอกสาร Guidance Material for Competency-based approach to dangerous goods training and assessment เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับการขนส่งวัตถุอันตราย ซึ่งในอนาคตอันใกล้คาดว่าจะมีการบังคับใช้แนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะในการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทางผู้ดำเนินการเดินอากาศก็จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของตนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้เป็นไปตามมาตรฐานการฝึกอบรมและประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ดำเนินการเดินอากาศในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการพัฒนาบุคลากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสากลโลก

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ
- 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

- 1) ศึกษาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ตามที่ ICAO ได้ระบุไว้ใน ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020
- 2) ศึกษามาตรฐานและข้อกำหนดในการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลเกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ที่มีประสบการณ์การทำงานในการฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินอย่างน้อย 3 ปี จากองค์กร ดังนี้ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทย

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2566 จนถึงเดือนสิงหาคม 2567

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนถ่ายการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากแบบดั้งเดิมไปสู่แบบฐานสมรรถนะ และผู้ดำเนินการเดินอากาศสามารถนำข้อมูลการเปลี่ยนถ่ายนี้ไปพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศและสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยต่อไป

1.5 คำอธิบายศัพท์

การศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการวิจัยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

- 1) การเปลี่ยนถ่าย หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนจากสิ่งหนึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่ง โดยอาจหมายถึงการแทนที่สิ่งหนึ่งด้วยอีกสิ่งหนึ่ง การโอนย้ายจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง หรือการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่ง
- 2) สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ ทัศนคติ (Attitude)
- 3) การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ (Competency-based training and assessment; CBTA) หมายถึง การฝึกอบรมและประเมินผลที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะและความรู้ที่เฉพาะเจาะจงที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งหรือภารกิจใดภารกิจหนึ่งได้ในระดับสูง
- 4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ลูกเรือที่ไม่ใช่พนักงานบิน หรือนายช่างประจำอากาศยาน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เพื่อดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยต้องได้รับการฝึกอบรมและมอบหมายจากผู้ดำเนินการเดินอากาศ หรือนักบินผู้ควบคุมอากาศยานลำนั้น ๆ (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2564)

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ
- 4) บทบาทหน้าที่ และคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 5) หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- 6) หลักสูตรการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ
- 7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

หนึ่งในกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างมาก คือการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของงานที่จะได้รับมอบหมาย รวมถึงเสริมสร้างทักษะในการทำงานด้วย หรือการฝึกอบรมระหว่างทำงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น สามารถนำความรู้ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาปรับใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป

2.1.1 ความหมายของการฝึกอบรม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

การฝึกอบรม คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ถูกออกแบบขึ้นเพื่อให้บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันหรือกำลังจะได้รับมอบหมายงานให้ทำ สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น (Nadler, 1970)

การฝึกอบรม ฝึก หมายถึง ทำ เช่น บอก แสดง หรือปฏิบัติ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจจนมีความชำนาญ อบรม หมายถึง แนะนำพร่ำสอนให้ซึมซับเข้าไปจนติดเป็นนิสัย แนะนำชี้แจงให้เข้าใจในเรื่องที่ต้องการ บ่มนิสัย ขัดเกลานิสัย การฝึกอบรมจึงหมายถึง การทำเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในสิ่งที่สอนเพื่อให้ติดเป็นนิสัยจากการแนะนำในเรื่องที่ต้องการ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2555)

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคคล เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลให้ไปในทิศทางที่ต้องการ และเป็น การเรียนการสอนที่เฉพาะเจาะจง มีเป้าหมายที่ชัดเจน (ธิดาภรณ์ ละม้ายศรี, 2561)

การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร โดยช่วยให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติในการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เช่น การลดค่าใช้จ่าย เมื่อบุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงานและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน การปรับปรุงคุณภาพในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด การพัฒนาตนเองและก้าวหน้าในอาชีพการงาน รวมไปถึงการฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรมีความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของโลก (สุภาวดี กะลาตี, 2562)

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

การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) หรือ พฤติกรรม (behavior) ที่นำไปสู่การปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สำเร็จได้ โดยองค์กรจะเป็นผู้จัดโปรแกรมการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันได้จึงจะทำให้เกิดผลดีในการได้รับความรู้เหล่านั้น (Raymond A. Noe, 2010)

การฝึกอบรม คือ กระบวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ

ทำงานขององค์กรโดยรวม เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร (พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ, 2561)

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะความชำนาญ และความสามารถ ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในทิศทางที่ดีขึ้น พร้อมทั้งรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร (สุรชนี เคนสุโพธิ์, 2560)

จากความหมายของการฝึกอบรมที่ได้กล่าวไป สรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ทางการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กร ที่ถูกจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ทักษะ รวมถึงเจตคติที่ดีเพิ่มมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สุรชนี เคนสุโพธิ์ (2560) ได้ระบุถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

- 1) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ทั้งความรู้ในงานที่ปฏิบัติ และความรู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ไปจนถึงนวัตกรรม และเพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำ
- 2) เพื่อพัฒนาทักษะ (skill) ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญและชำนาญ การพัฒนาทักษะสามารถพัฒนาเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของผู้เรียนรู้อ
- 3) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติหรือทัศนคติ (Attitude) การฝึกอบรมมีความสำคัญในการพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพราะหากพนักงานมีทัศนคติเชิงลบหรือความเชื่อเดิม ๆ ก็จะไม่เรียนรู้หรือพัฒนาตนเองได้ การฝึกอบรมด้านการปรับเปลี่ยนทัศนคติมีหลายรูปแบบ ผู้จัดการด้านการฝึกอบรมควรศึกษาและวางแผนอย่างรอบคอบ
- 4) เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior) ไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและความต้องการของลูกค้า
- 5) เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) เพื่อให้ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรมีหน้าที่ในการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และลดความเสียหายในการทำงาน

7) เพื่อต้องการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานได้ เนื่องจากการฝึกอบรมที่ถูกต้องจะช่วยให้พนักงานมีความชำนาญในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น

8) เพื่อลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการผลิต เมื่อพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน หรือมีความชำนาญในการทำงานย่อมทำให้ไม่เกิดความผิดพลาด ช่วยลดของเสียที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้

9) เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ เชี่ยวชาญ และชำนาญในการทำงาน ทำให้การเกิดอุบัติเหตุในการทำงานลดลง

10) เพื่อลดอัตราการหมุนเวียนและการขาดงานของบุคลากร การฝึกอบรมช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เป็นการเสริมสร้างทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อพนักงานที่รู้สึกรู้สึกมีคุณค่าและสำคัญต่อองค์กร จะเกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้ลดอัตราการลาออกของพนักงาน

11) เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและสำคัญต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

สมคิด บางโม (2539) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เนื่องจากความรู้เป็นพื้นฐานในการนำไปสู่ความเข้าใจ เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ

2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน คือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้อย่างเชี่ยวชาญและชำนาญ

3) เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การฝึกอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดีที่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล

วิชัย ผลมุต (2539) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1) วัตถุประสงค์ทั่วไปของการฝึกอบรม มี 4 ประการ คือ

- เพื่อให้ความรู้ เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องที่อบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ ตลอดจนสามารถเกิดแนวความคิดในการ แก้ปัญหาเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

- เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ การฝึกอบรมที่ดีนอกจากจะให้ความรู้และความ เข้าใจในเรื่องที่อบรมแล้ว ยังมีส่วนเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานหรือต่อองค์กรด้วย

- เพื่อเสริมสร้างทักษะ การฝึกอบรมไม่ได้เป็นเพียงการเสริมสร้างความรู้ แต่ยังเป็นการบ่มเพาะทักษะและฝีมือ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง คล่องแคล่วและชำนาญ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

- เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ประโยชน์ของการฝึกอบรมนั้นไม่ได้จำกัดอยู่แค่ เพียงการได้รับความรู้ การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และการพัฒนาทักษะเท่านั้น แต่สิ่งสำคัญอีก ประการหนึ่งคือการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความคุ้นเคย เห็นอก เห็นใจซึ่งกันและกัน และเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานในภายภาคหน้า

2) วัตถุประสงค์เฉพาะ แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

- วัตถุประสงค์ของหน่วยงานมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์ของส่วนรวม โดย มุ่งหวังที่จะกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการปฏิบัติงาน ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุ พัฒนาบุคลากรเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน และให้บริการแก่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

- วัตถุประสงค์ส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ การก้าวหน้าในอาชีพการ งาน การพัฒนาทักษะและบุคลิกภาพในการทำงาน การฝึกฝนการใช้วิจารณญาณในการทำงาน ความเข้าใจในนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงาน และความสุขในการทำงาน

กล่าวโดยสรุปคือ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่ม มากขึ้น นอกจากนี้ยังเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กร ลดอัตราการลาออกหรือการขาด งานของพนักงาน ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.1.3 วิธีการฝึกอบรม

วิธีการฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม เนื่องจา กการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาสมรรถภาพและประสิทธิภาพของบุคคลในด้านความรู้ ความ เข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้ การเลือกวิธีการ ฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนค่าใช้จ่าย จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการ

เรียนรู้และนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการฝึกอบรมสามารถทำได้หลากหลายวิธี ดังต่อไปนี้ (รสสุคนธ์ มกรมณี, 2549)

1) การบรรยาย (Lecture) เป็นเทคนิคการสื่อสารที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้และข้อมูลให้แก่ผู้ฟัง เป็นเทคนิคที่ได้รับความนิยมและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคนิคอื่น ๆ ได้ แต่มีข้อจำกัดคือเป็นการถ่ายทอดข้อมูลในลักษณะการสื่อสารทางเดียว ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังไม่มีโอกาสมีส่วนร่วมในการซักถามหรือแสดงความคิดเห็น ผู้บรรยายจึงไม่สามารถประเมินได้ว่าผู้ฟังมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่บรรยายมากน้อยเพียงใด ความสำเร็จของการบรรยายขึ้นอยู่กับความสามารถและประสบการณ์ของผู้บรรยาย หากผู้บรรยายมีความสามารถและประสบการณ์ที่ดี ผู้บรรยายจะสามารถถ่ายทอดเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจให้ผู้ฟังเกิดความสนใจและความกระจำง นำไปสู่การปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

2) การอภิปราย (Discussion) เป็นกระบวนการที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในปัญหาหรือเรื่องเดียวกันร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน โดยอาศัยการวิเคราะห์และพิจารณาความคิดเห็นร่วมกัน โดยการอภิปรายสามารถจำแนกได้ 2 รูปแบบ คือ

- การอภิปรายเป็นคณะ เป็นการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์มาให้ความคิดเห็นหรือทรรศนะในเรื่องเดียวกัน ผู้ทรงคุณวุฒิจะอภิปรายในลักษณะที่สนับสนุนหรือโต้แย้งซึ่งกันและกัน เพื่อให้ความคิดกว้างไกลออกไป และตอนท้าย ผู้ดำเนินการอภิปรายจะเป็นผู้สรุปความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

- การอภิปรายแบบชุมนุมปาฐกถา เป็นการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้ในเรื่องที่สนใจในแต่ละด้าน ผู้ฟังหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจตามเรื่องและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3) การสาธิต (Demonstration) เป็นกระบวนการที่ผู้สอนแสดงวิธีการปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ดูเป็นตัวอย่าง เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และเข้าใจอย่างเป็นรูปธรรม โดยวิทยากรจะเป็นผู้ปฏิบัติให้ดูแล้วผู้เรียนทดลองทำตาม มักใช้กับหัวข้อวิชาที่มีการปฏิบัติ เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ

4) การสอน (Coaching) เป็นกระบวนการที่ผู้สอนถ่ายทอดความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยปกติจะดำเนินการในระหว่างการปฏิบัติงาน อาจสอนเป็นรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ผู้สอนต้องมีประสบการณ์และทักษะในเรื่องที่สอนอย่างลึกซึ้ง

5) การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นกระบวนการที่กลุ่มคนจำนวนไม่เกิน 15 คน ร่วมกันคิดไอเดียเพื่อแก้ปัญหาหรือหาทางออก โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎเกณฑ์ใด ๆ โดยไม่คำนึงว่าจะถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

ความคิดหรือข้อเสนอแนะทั้งหมดจะถูกจดไว้ก่อน แล้วจึงนำไปพิจารณาหรือถกเถียงอีกครั้งหนึ่ง ดังนั้น จึงต้องมีการเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการประชุมและบันทึกการประชุม

6) การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz session) เป็นกระบวนการที่แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ โดยมีจำนวนสมาชิกตั้งแต่ 2-6 คน เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหาหรือหัวข้อที่กำหนด โดยอาจพิจารณาปัญหาเดียวกันหรือต่างกันในแต่ละกลุ่ม ในแต่ละกลุ่มจะมีวิทยากรคอยช่วยเหลือและแนะนำการดำเนินงาน แต่ละกลุ่มต้องเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่ม เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการประชุมและบันทึกการประชุม จากนั้นจึงนำความคิดเห็นของกลุ่มเสนอต่อที่ประชุมใหญ่

7) กรณีศึกษา (Case Study) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้เรียนรู้จากกรณีหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจริง โดยนำหลักวิชาการและประสบการณ์มาผสมผสานเพื่อวิเคราะห์และแก้ปัญหา โดยมีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำและแนวทาง กรณีศึกษาเหมาะสำหรับการฝึกอบรมทางด้านกฎหมาย ด้านการเงิน และการฝึกอบรมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของมนุษย์ประเภทบุคคลที่เข้าฝึกอบรมที่เหมาะสมคือผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ที่เข้าสู่ระดับมืออาชีพ

8) การประชุมแบบฟอรัม (Forum) เป็นเทคนิคการประชุมกลุ่มใหญ่ที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน โดยผู้เข้าร่วมประชุมสามารถซักถาม แสดงความคิดเห็น และปรึกษาหารือกับวิทยากรได้อย่างอิสระ วิธีการคือวิทยากรจะนำเสนอเนื้อหาหรือประเด็นที่ต้องการอภิปราย จากนั้นผู้เข้าร่วมประชุมสามารถสอบถามหรือแสดงความคิดเห็นได้

9) เกมการบริหาร (Management Games) เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แข่งขันกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยจำลองสถานการณ์จริงที่อาจเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การตัดสินใจ การวางแผน การเป็นผู้นำ มนุษย์สัมพันธ์ ฯลฯ ขนาดของกลุ่มในการแข่งขันขึ้นอยู่กับเกมการแข่งขัน

10) การสวมบทบาท (Role Playing) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่นำเสนอสถานการณ์สมมติในรูปแบบของการรับบทบาท เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมมีความเข้าใจที่ชัดเจนและได้สัมผัสกับอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงที่เกี่ยวข้องกับปัญหาตัวอย่าง วิธีการนี้ช่วยให้ผู้ฝึกอบรมรับรู้ข้อมูลและเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษาโดยตรง ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาเชิงกรณีที่ผู้ฝึกอบรมต้องจินตนาการและตีความปัญหาหลังจากอ่านเนื้อหาแล้ว การสวมบทบาทจะให้ความเข้าใจที่ชัดเจนและโดยตรงมากขึ้น หลีกเลี่ยงการตีความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ หลังจากการฝึกอบรมการสวมบทบาท ผู้ฝึกอบรมสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ร่วมกัน ทั้งในกลุ่มใหญ่หรือกลุ่มเล็ก ซึ่งช่วยให้พวกเขาตั้งข้อสรุปสำหรับการแก้ปัญหาตามสถานการณ์การสวมบทบาท

ผู้ฝึกอบรมต้องเตรียมเนื้อหาและบทบาทตัวละครล่วงหน้า ในขณะที่ผู้ฝึกอบรมสมัครใจรับบทบาท เพื่อให้แน่ใจว่ามีความสมจริงในการสวมบทบาท ระหว่างการสวมบทบาท ผู้ฝึกอบรมจะให้ข้อมูลและแนะนำผู้ฝึกอบรมให้เข้าใจบริบทและบทบาทของตน ผู้ฝึกอบรมจะแสดงอารมณ์และความคิดของตนผ่านบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ผู้สังเกตการณ์ซึ่งเป็นผู้ฝึกอบรม จะสรุปเรื่องราวและปัญหาโดยย่อ สังเกตทุกรายละเอียดผ่านพฤติกรรมของผู้แสดง หลักการของการสวมบทบาทช่วยให้ผู้ฝึกอบรมสามารถพูดคุยและวิเคราะห์ปัญหาตามพฤติกรรมที่แสดง โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้ของตนเอง พวกเขาเสนอวิธีแก้ปัญหาโดยอาศัยการสังเกตของตนเอง ระหว่างการฝึกอบรมการสวมบทบาท

การสวมบทบาทเป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพมาก เนื่องจากช่วยให้ผู้ฝึกอบรมได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสารและการแก้ไขปัญหา และช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน

11) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ โดยผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้จากวิทยากรและฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้ โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือ การให้ความรู้ของวิทยากร ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ศึกษา โดยวิทยากรจะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าอบรม และส่วนที่ 2 คือ การฝึกปฏิบัติ ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานจริงได้

2.1.4 เทคนิคในการฝึกอบรม

เทคนิคในการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปรับใช้ได้กับการปฏิบัติงานจริง เทคนิคการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งและนำไปใช้ได้จริง ดังกล่าวนั้นจำเป็นต้องพิจารณา ดังนี้ (วีระพันธ์ แก้วรัตน์, 2559)

1) วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม การใช้เทคนิคการฝึกอบรมควรพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นหลัก ว่าต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านใดบ้าง ความรู้ ทักษะ หรือเจตคติ หรือทั้ง 3 ด้านไปพร้อมกัน หากต้องการทำให้เกิดความรู้เฉพาะระดับความจำหรือความเข้าใจ อาจใช้เทคนิคการบรรยายเป็นหลักได้ เนื่องจากเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดความรู้จำนวนมากในเวลาอันจำกัด อย่างไรก็ตาม หากต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำได้แม่นยำ จำได้นาน และเข้าใจได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น จำเป็นต้องใช้กิจกรรมหรือโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ

ประกอบการบรรยายด้วย เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และเกิดการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2) สอดคล้องกับเนื้อหาสาระในหลักสูตร เนื้อหาสาระในหลักสูตรต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และระดับความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยเนื้อหาสาระควรมีความยากง่ายพอเหมาะ ต่อเนื่องกับพื้นฐานเดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และจำแนกออกได้เป็นเนื้อหาประเภทข้อเท็จจริง ความรู้ทั่วไป แนวคิดและหลักการการแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ นอกจากนี้ เนื้อหาสาระและเทคนิคการฝึกอบรมไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยกิจกรรมที่กระทำนั้นเป็นทั้งเนื้อหาสาระและเทคนิคการฝึกอบรม

3) ผู้เข้ารับการอบรม การเลือกเทคนิคการฝึกอบรมต้องพิจารณาถึงผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากระดับความรู้ ความสามารถ ระดับการศึกษา อายุ เพศ และจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับความรู้ ความสามารถ และความฉลาดสูง ชอบเรียนรู้ในบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตยและเน้นการเรียนรู้ตามลำพัง
- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความสามารถและมีความฉลาดพอสมควร ชอบเรียนรู้ในบรรยากาศของการมีส่วนร่วม
- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความรู้ ความสามารถ และความฉลาดน้อย ชอบเรียนรู้โดยการใช้เทคนิคการฝึกอบรมประเภทที่ครูหรือวิทยากรเป็นศูนย์กลาง

นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงระดับการศึกษาหรือประสบการณ์เดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย โดยเทคนิคที่ใช้ต้องไม่ยุ่งยากเกินไปสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาไม่สูงนัก และไม่ควรรู้ใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่ง่ายเกินไปสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาสูง สำหรับอายุหรือวัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็มีความสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเช่นกัน เนื่องจากธรรมชาติของการเรียนรู้ของเด็กแตกต่างจากธรรมชาติของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ วิธีการกิจกรรม โสตทัศนูปกรณ์และเทคนิคการฝึกอบรมย่อมแตกต่างกันไป

เทคนิคการฝึกอบรมเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และทักษะให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งประเภทได้ 3 ประเภท ตามบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน ดังนี้ (ถักจิรา ขจรเวหาสน์, 2563)

1) วิทยากรเป็นจุดศูนย์กลางของการเรียนรู้ เทคนิคประเภทนี้วิทยากรจะเป็นศูนย์กลาง เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ และผู้เรียนเป็นผู้รับฟัง เหมาะสำหรับเนื้อหาเชิงทฤษฎีหรือเนื้อหาที่ยากและซับซ้อน ตัวอย่างของเทคนิคประเภทนี้ คือ การบรรยาย

2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ เทคนิคประเภทนี้ผู้เรียนจะเป็นศูนย์กลาง มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ โดยอาจผ่านการอภิปราย การสัมมนา การระดมสมอง เป็นต้น เหมาะสำหรับเนื้อหาเชิงปฏิบัติหรือเนื้อหาที่เน้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตัวอย่างของเทคนิคประเภทนี้ คือ การอภิปรายกลุ่ม การสัมมนา การระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาระณีศึกษา เกมส์การบริหาร การสาธิต การอภิปรายกลุ่มย่อย การประชุมอภิปราย ฯลฯ

3) เทคนิคฝึกอบรมประเภทผสมผสานระหว่างเทคนิคประเภทแรกและประเภทที่สอง กล่าวคือ วิทยากรและผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ร่วมกัน เหมาะสำหรับเนื้อหาที่ผสมผสานทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ ตัวอย่างเทคนิคประเภทนี้ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การบรรยายเป็นคณะ โดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือบางครั้งเรียกว่าการบรรยายเป็นชุด การอภิปรายเป็นคณะโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นต้น

โดยการเลือกเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมต้องพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1) ความรู้และประสบการณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในกรณีที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ มาบ้างแล้ว เทคนิคที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางจะเหมาะสมกว่า เช่น การอภิปรายกลุ่ม การสัมมนา การระดมสมอง เป็นต้น แต่ถ้าเป็นกรณีการนำเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์มาก่อนแล้ว เทคนิคที่วิทยากรเป็นศูนย์กลางจะเหมาะสมกว่า เช่น การบรรยาย การสาธิต เป็นต้น

2) จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หากผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวนมาก เทคนิคที่วิทยากรเป็นศูนย์กลางหรือประเภทผสมระหว่างวิทยากรเป็นศูนย์กลางกับผู้เรียนเป็นศูนย์กลางจะเหมาะสมกว่า เช่น การบรรยาย การอภิปรายกลุ่มใหญ่ เป็นต้น

3) ลักษณะของวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา กรณีวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาเน้นด้านความรู้ ความเข้าใจโดยทั่วไป เทคนิคที่วิทยากรเป็นศูนย์กลางจะเหมาะสมกว่า เช่น การบรรยาย เป็นต้น แต่ถ้าวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาเน้นความชำนาญ ความสามารถเฉพาะเรื่องหรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เทคนิคที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางจะเหมาะสมกว่า เช่น การอภิปรายกลุ่ม การสัมมนา การระดมสมอง เป็นต้น

สรุปได้ว่า เทคนิคการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ หากผู้จัดฝึกอบรมหรือวิทยากรเลือกใช้ได้อย่าง

เหมาะสม จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถหรือ ทักษะ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาได้เป็นอย่างมาก

2.1.5 เนื้อหาในการฝึกอบรม

เนื้อหาในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้ต่าง ๆ ที่ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้และสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เนื้อหาที่วิทยากรจะใช้อบรมนั้น ควรมีการวางแผนและจัดเตรียมอย่างรอบคอบ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจาก ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การเรียงลำดับเนื้อหา การคัดสรรเนื้อหา และการจัดเนื้อหาให้ง่ายต่อการนำเสนอ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น การคัดเลือกและการจัดเนื้อหาสาระควรพิจารณาจากประเด็นดังต่อไปนี้ (สมชาย รัตนทองคำ, 2556)

1) ประเภทของเนื้อหา เนื้อหาสาระที่จะสอนโดยทั่วไปสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

- เนื้อหาด้านความรู้ความเข้าใจ (cognitive content) หมายถึง เนื้อหาที่มุ่งพัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด หลักการ ทฤษฎี หรือข้อมูลต่างๆ
- เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทักษะและการปฏิบัติ (psychomotor content) หมายถึง เนื้อหาที่มุ่งพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติต่างๆ เช่น ทักษะการคิด ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสร้างสรรค์ ทักษะการทำงาน เป็นต้น
- เนื้อหาเกี่ยวกับเจตคติและค่านิยม (affective content) หมายถึง เนื้อหาที่มุ่งพัฒนาเจตคติและค่านิยมที่ดี เช่น ความรักชาติ จิตสาธารณะ ความรับผิดชอบ เป็นต้น

การจำแนกเนื้อหาสาระออกเป็น 3 ประเภทนี้ จะช่วยให้การออกแบบการจัดการเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากจุดประสงค์การเรียนรู้และลักษณะของเนื้อหา สาระ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างครบถ้วนและเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง

มีนักการศึกษาได้แบ่งเนื้อหาสาระที่บรรจุไว้ในหลักสูตรอย่างหลากหลาย เช่น

Gagne และ Briggs (1979) จำแนกเนื้อหาสาระออกเป็น 3 ประเภท คือ ความรู้ เจตคติ และทักษะ เป็นต้น

Taba (1962) ได้จัดประเภทของเนื้อหาสาระออกเป็น 4 ประเภท คือ เนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริง เนื้อหาที่เป็นแนวคิดพื้นฐาน เนื้อหาที่เป็นความคิดรวบยอด และเนื้อหาที่เป็นระบบความคิด

สังัด อุทรานันท์ (2532) ได้จำแนกเนื้อหาออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ข้อเท็จจริงและความรู้ ธรรมดา ความคิดรวบยอดและหลักการ การแก้ปัญหาและการคิดสร้างสรรค์ เจตคติและค่านิยม และความสามารถและทักษะทางกาย

2) แนวทางการจัดเนื้อหาสาระ ในการจัดทำหลักสูตรเพื่อการอบรมนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ธรรมชาติของความรู้และหลักการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม

- ธรรมชาติของความรู้ หมายถึง ลักษณะของความรู้หรือวิชานั้น ๆ ว่ามีลักษณะอย่างไร มีความยากง่ายอย่างไร มีความสัมพันธ์กันอย่างไร เป็นต้น ในการจัดทำหลักสูตรจึงควรพิจารณาถึงลักษณะของความรู้ เพื่อให้การจัดเรียงลำดับเนื้อหาสาระเป็นไปอย่างเหมาะสม ตัวอย่างเช่น การจัดเรียงลำดับเนื้อหาสาระจากง่ายไปหายากหรือจากสิ่งที่ไม่ซับซ้อนไปสู่สิ่งที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การจัดให้เรียนส่วนรวมก่อนส่วนย่อย การจัดให้เรียนเรียงตามลำดับเวลาให้เห็นความต่อเนื่องกัน

- หลักการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม หมายถึง วิธีการที่จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการจัดทำหลักสูตรจึงควรคำนึงถึงหลักการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การจัดเนื้อหาสาระให้สอดคล้องกับความสนใจและประสบการณ์ของผู้เข้าอบรม การจัดเนื้อหาสาระให้กระชับ เข้าใจง่าย และน่าสนใจการใช้สื่อและกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย การให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้

- นอกจากนี้ในกรณีที่หลักสูตรมีการบรรจุเนื้อหาสาระหลาย ๆ วิชาเข้าไว้ด้วยกัน จำเป็นต้องมีการจัดความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาสาระของวิชาต่าง ๆ เพื่อให้วิชาเหล่านั้นส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ตัวอย่างเช่น การจัดเนื้อหาสาระของวิชาต่าง ๆ ให้เชื่อมโยงกัน การใช้สื่อและกิจกรรมการเรียนการสอนร่วมกันระหว่างวิชาต่าง ๆ

การจัดเนื้อหาสาระในหลักสูตรเพื่อการอบรมอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง

3) ธรรมชาติของความรู้และการแสวงหาความรู้ ในศาสตร์แต่ละศาสตร์มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของความรู้และวิธีการแสวงหาความรู้ในศาสตร์นั้น ๆ การแสวงหาความรู้ในศาสตร์ปรัชญาและสังคมวิทยา มักเน้นการแสวงหาความรู้เชิงความเข้าใจมากกว่าเชิงประจักษ์ โดยอาศัยการสังเกต คิดวิเคราะห์หาคำอธิบายเชิงประจักษ์ เพื่อหาข้อสรุปหรือหาคำอธิบายในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบัน และพยายามพยากรณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากข้อความรู้ที่ได้นั้นสามารถพยากรณ์หรืออธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ย่อมได้รับการยอมรับต่อ ๆ กันมาจนกลายเป็นทฤษฎีในที่สุด การแสวงหาความรู้ในศาสตร์วิทยาศาสตร์ มักเน้นการแสวงหาความรู้เชิงประจักษ์มากกว่าเชิงความเข้าใจ โดยอาศัยการศึกษา

ค้นคว้า และทดลองซ้ำแล้วซ้ำเล่า เพื่อศึกษาถึงผลหรือข้อสมมติฐานที่คาดว่าจะเป็นไปได้จนได้รับการยอมรับเป็นทฤษฎีในที่สุด

การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรเป็นการเตรียมโครงสร้างของหลักสูตร ซึ่งหมายถึง คำบรรยายเกี่ยวกับ โครงสร้างและลำดับขั้นตอนการนำเสนอเนื้อหาของการฝึกอบรม โดยการกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงความต้องการของการฝึกอบรมและควรรยึดถือแนวทางการ ออกแบบหรือการกำหนดเนื้อหาดังต่อไปนี้ (ชูชัย สมิติโกกร, 2556)

- 1) เนื้อหาต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- 2) เนื้อหาต้องสอดคล้องกับสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง
- 3) เนื้อหาต้องมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- 4) การจัดนำเสนอเนื้อหาควรเรียงลำดับจากง่ายไปหายาก

2.1.6 วิทยากร

วิทยากร คือ บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในสาขาวิชาชีพ หรือสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง และทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ให้แก่ผู้อื่น โดยอาจใช้วิธีการบรรยาย การสาธิต การอภิปราย หรือการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับการถ่ายทอดเกิดการ เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ คุณสมบัติของวิทยากรที่ดีและมีประสิทธิภาพมีดังนี้ (ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 7, 2564)

- 1) คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ต้องรู้จริงในสาขาวิชาที่ตนถนัด และสามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ มีความมั่นใจในตนเอง เป็นคนช่างสังเกต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเก่ง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มีความเป็น กัลยาณมิตร มีความเป็นประชาธิปไตย มีความจริงใจ และมีแบบฉบับลีลาของตนเอง
- 3) คุณสมบัติด้านการถ่ายทอดความรู้ มีเทคนิคต่าง ๆ ในการถ่ายทอดความรู้ สามารถพูดและฟังได้ดี สามารถนำเสนอเป็นประเด็นและสรุปประเด็นได้ชัดเจน มีอารมณ์ขัน มีประสิทธิภาพในการอบรม ใช้ภาษาพูดได้ดี
- 4) คุณสมบัติด้านจิตวิทยาในการสอนผู้ใหญ่ เข้าใจความสนใจของผู้เรียน มุ่งประโยชน์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ แบ่งเนื้อหาออกเป็นประเด็นและขั้นตอน ฝึกปฏิบัติไปด้วย ทราบ ผลการปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ฝึกหัดอยู่เสมอ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนทำความเข้าใจ
- 5) คุณสมบัติด้านจรรยาบรรณ มั่นใจว่ามีความรู้จริง มุ่งประโยชน์ของผู้เรียน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ประพฤติและปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับเรื่องที่สอน

นอกจากนี้ วิทยากรที่ดีควรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ และพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่

2.1.7 สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

สื่อหรืออุปกรณ์โสตทัศนศึกษาต่าง ๆ มีความสำคัญในการฝึกอบรม เพราะสื่อช่วยดึงดูดความสนใจของผู้เข้าอบรม ถ่ายทอดความรู้และทักษะ และช่วยสร้างบรรยากาศในการนำเสนอให้นำติดตาม สื่อที่ดีควรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ผู้นำเสนอควรเลือกสื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและความต้องการของผู้เข้าอบรม เพื่อให้สื่อสามารถช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้เข้าอบรม ช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาและทักษะได้ง่ายขึ้น และช่วยให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการนำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พิเชษฐ เพียรเจริญ, 2539)

1) ประโยชน์ของการใช้สื่อในการฝึกอบรม (ระวีวรรณ ศรีคร้ามครัน, 2551)

- สื่อการสอนช่วยให้ผู้เข้าอบรมพัฒนาความคิดได้ โดยผู้เข้าอบรมจะได้เห็นสภาพของปัญหาต่าง ๆ ผ่านสื่อการสอน ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมคิดหาวิธีแก้ไขอย่างมีหลักการและมีเหตุผล ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมมีความคิดที่กว้างไกลมากขึ้น
- เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้สัมผัสกับสิ่งต่าง ๆ ในรูปแบบที่เป็นรูปธรรมและน่าตื่นเต้น สื่อการสอนสามารถช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวคิดที่ซับซ้อนได้ง่ายขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือชีวิตประจำวันได้
- ช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้เข้าอบรม โดยการนำเสนอเนื้อหาที่หลากหลาย น่าสนใจ และนำติดตาม สื่อการสอนที่ดีจะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้เข้าอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้มากขึ้น เกิดความคิดสร้างสรรค์ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับไปในการทำงานหรือชีวิตประจำวันได้

อาภรณ์ ใจเที่ยง (2546) กล่าวว่า ประโยชน์ของสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมมีผลต่อผู้เข้าอบรม ดังนี้

- ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาที่ยากซับซ้อนได้ง่ายขึ้น เกิดความคิดรวบยอดได้อย่างรวดเร็ว และจดจำได้นานขึ้น
- ช่วยกระตุ้นความสนใจและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่สนุกสนาน ทำให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมมากขึ้น
- ช่วยส่งเสริมความเข้าใจร่วมกันและเกิดประสบการณ์ร่วมกัน ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเรียนรู้จากกันและกันได้

- ช่วยส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้ทำงานร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- ช่วยส่งเสริมนิสัยรักการเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์ ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและคิดนอกกรอบ
- ช่วยแก้ปัญหาความแตกต่างระหว่างบุคคล ช่วยให้ผู้เข้าอบรมที่มีการเรียนรู้ที่ต่างกันสามารถเรียนรู้ได้ตามศักยภาพ

2) ชนิด และประเภทของสื่อ สามารถแบ่งตามลักษณะการรับรู้สื่อได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

- สื่อทัศนวัสดุ (Visual Materials) เป็นสื่อที่รับรู้จากประสาทสัมผัสด้านสายตา เช่น กระดานรูปภาพ แผ่นป้าย เอกสารสิ่งพิมพ์ แผนภูมิ फिल्मสตริป และสไลด์ เป็นต้น
- สื่อโสตวัสดุ (Audio Materials) เป็นสื่อที่รับรู้จากประสาทสัมผัสด้านการได้ยิน เช่น เครื่องบันทึกเสียง แผ่นเสียง และระบบขยายเสียง เป็นต้น
- สื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials) เป็นสื่อที่รับรู้จากประสาทสัมผัสด้านสายตาและการได้ยิน เช่น ภาพยนตร์ สไลด์ประกอบเสียง วิดีโอทัศน์ และสื่อ multimedia CD-ROM
- สื่อกิจกรรม (Activities) เป็นสื่อที่ผสมผสานทั้งประสาทสัมผัสด้านสายตา การได้ยิน และประสาทสัมผัสอื่น ๆ เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่ม กรณีศึกษา กลุ่มสัมพันธ์ และการสาธิต เป็นต้น

3) สื่อทางโสตทัศนอุปกรณ์เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ในการฝึกอบรม ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ สื่อวัสดุ สื่ออุปกรณ์ และสื่อวิธีการ

- สื่อวัสดุเป็นสื่อที่รับรู้จากประสาทสัมผัสด้านสายตาช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้นและจดจำได้นานขึ้น เช่น กระดานรูปภาพ แผ่นป้าย เอกสารสิ่งพิมพ์ แผนภูมิ फिल्मสตริป และสไลด์ เป็นต้น สื่อวัสดุ
- สื่ออุปกรณ์เป็นสื่อที่รับรู้จากประสาทสัมผัสด้านการได้ยินช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนและช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์ เช่น เครื่องบันทึกเสียง แผ่นเสียง และระบบขยายเสียง เป็นต้น สื่ออุปกรณ์
- สื่อวิธีการเป็นสื่อที่ผสมผสานทั้งประสาทสัมผัสด้านสายตา การได้ยิน และประสาทสัมผัสอื่น ๆ ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และเกิดความคิดริเริ่ม เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่ม กรณีศึกษา กลุ่มสัมพันธ์ และการสาธิต เป็นต้น สื่อวิธีการ

4) แนวทางในการเลือกใช้สื่อเพื่อการฝึกอบรม การเลือกใช้สื่อเพื่อการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาและบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมได้ มีแนวทางดังต่อไปนี้ (Jerrold E. Kemp และ Don C. Smelle, 1989)

- พิจารณาจากเนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรม เนื้อหาสาระบางอย่างอาจต้องใช้สื่อเฉพาะ เช่น เนื้อหาที่ต้องแสดงกรรมวิธีหรือข้อมูลสถิติตัวเลข อาจต้องใช้แผนภูมิหรือสไลด์ ส่วนเนื้อหาที่ต้องให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติ อาจต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือประกอบ
- พิจารณาจากผู้เข้ารับการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมที่แตกต่างกันอาจต้องการสื่อที่แตกต่างกัน เช่น ผู้เข้าอบรมเป็นผู้ใหญ่ อาจใช้วิธีบรรยาย ส่วนผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่มใหญ่ อาจต้องใช้แผ่นใสหรือสไลด์แทนการเขียนบนกระดานดำ
- พิจารณาจากสถานที่และสภาพแวดล้อม สถานที่และสภาพแวดล้อมอาจมีผลต่อการเลือกสื่อ เช่น การบรรยายในห้องประชุมขนาดใหญ่ อาจต้องใช้เครื่องฉายภาพจากคอมพิวเตอร์ ส่วนการอบรมในพื้นที่ที่ไม่มีไฟฟ้า อาจต้องใช้สื่อที่ไม่มีไฟฟ้า

5) การเตรียมการใช้สื่อในการฝึกอบรม การเตรียมความพร้อมก่อนใช้สื่อในการฝึกอบรม มีดังนี้ (กิดานันท์ มลิทอง, 2544)

- การเตรียมความพร้อม วิทยากรควรเตรียมการบรรยายประกอบสื่อ การจัดลำดับการใช้สื่อ และการตรวจเช็คสภาพสื่อหรือทดลองใช้สื่อก่อนการใช้งานจริง
- การเตรียมความพร้อมให้ผู้เข้าอบรม วิทยากรควรทำความเข้าใจกับผู้เข้าอบรมถึงกิจกรรมการฝึกอบรมและลักษณะการใช้สื่อ
- การเตรียมความพร้อมของสื่อและอุปกรณ์ วิทยากรควรทดสอบการใช้สื่อก่อนใช้งานจริง
- การเตรียมความพร้อมของสภาพแวดล้อมและห้องฝึกอบรม วิทยากรควรพิจารณาขนาดของห้องฝึกอบรม สภาพแสงหรือเสียง และอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ร่วมกัน

การเตรียมความพร้อมก่อนใช้สื่อจะช่วยให้การใช้สื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ โดยช่วยให้วิทยากรและผู้เข้าอบรมสามารถมีส่วนร่วมและเรียนรู้ได้อย่างราบรื่น

2.1.8 สถานที่ฝึกอบรม

หลักการเลือกใช้ห้องสำหรับฝึกอบรม (วิระพงษ์ สิโนรักษ์, 2549)

1) ขนาดห้อง จะต้องเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไม่เล็กหรือใหญ่เกินไป เพื่อให้ผู้เข้าร่วมมีที่นั่งและพื้นที่เพียงพอสำหรับการเคลื่อนไหว

- 2) ทางเข้า-ออก ควรมีทางเข้า-ออกด้านหลังห้องเพียงด้านเดียว เพื่อป้องกันการรบกวนบรรยากาศของการฝึกอบรม
- 3) เป็นห้องที่ทุกคนมองเห็นผู้อื่นได้ เมื่อพูดก็สามารถได้ยินเสียงกันและกันอย่างชัดเจน และสามารถกันเสียงรบกวนจากภายนอกได้
- 4) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ห้องฝึกอบรมควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จำเป็น เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องเสียง ระบบแสงสว่าง กระดานไวท์บอร์ด หรือ โปรเจคเตอร์ เป็นต้น อีกทั้งควรมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ตัวอย่างเช่น ห้องควรมีอากาศถ่ายเทสะดวก แสงสว่างเพียงพอ และไม่มีสิ่งรบกวน
- 5) มีโสตทัศนูปกรณ์พร้อมใช้งานในการฝึกอบรม เช่น เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ กระดานไวท์บอร์ด ฯลฯ

2.1.9 ระยะเวลาในการฝึกอบรม

ระยะเวลาในการอบรม คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะ ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรม โดยพิจารณาจากปัจจัย ดังนี้ (ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 6, 2562)

- 1) วัตถุประสงค์ของการอบรม หากวัตถุประสงค์ต้องการให้ผู้เข้าอบรมเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเพิ่มพูนความสามารถหรือทักษะ จะต้องใช้เวลามากกว่าการอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ
- 2) ความสำคัญของหัวข้อวิชา หากหัวข้อวิชามีความสำคัญสูงและต้องการให้ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติการกิจนั้น ได้ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว จะต้องใช้เวลามากกว่าหัวข้อวิชาที่มีระดับความสำคัญต่างกัน
- 3) เทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม หากใช้เทคนิคในการฝึกอบรมแบบกลุ่มผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลาง จะต้องใช้เวลามากกว่าการใช้เทคนิคแบบวิทยากรเป็นศูนย์กลาง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1960 โดย David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด จากการเสนอบทความทางวิชาการที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (Excellent Performer) ของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยระบุว่า การวัดความฉลาดทางสติปัญญา หรือ Intelligence Quotient และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการวัดความสามารถในการทำงาน เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548)

ในปี ค.ศ. 1970 องค์กร The US State Department ได้ติดต่อให้ บริษัท McBer ที่มี McClelland เป็นผู้ดูแล ให้ช่วยคัดเลือกเจ้าหน้าที่ ที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกา (Foreign Service Information Officer : FSIOs) ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยปกติแล้วการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ FSIOs จะใช้แบบทดสอบที่ทดสอบเฉพาะด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าว ซึ่งพบว่าผู้ที่ทำคะแนนสอบได้ดีกลับมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นที่พึงพอใจ McClelland จึงได้พัฒนาเครื่องมือแบบใหม่ ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ในการคัดเลือกคน เพื่อค้นหาผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดี แล้วเปรียบเทียบกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ย เพื่อหาพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แล้วเรียกพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีว่า สมรรถนะ

ในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เสนอแนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) ไว้ในบทความชื่อ Testing for Competence Rather Than Intelligence โดยระบุว่า การวัดความฉลาดทางสติปัญญา หรือ Intelligence Quotient ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความรู้ ความสามารถ และทักษะทางวิชาการ ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่สมรรถนะบุคคลกลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดหมายความสำเร็จในงาน ได้ดีกว่า McClelland อธิบายว่า ผู้ที่ทำงานเก่ง มิได้หมายถึง ผู้ที่เรียนเก่งเสมอไป แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่มีอยู่ในตัวเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงจะกล่าวได้ว่า บุคคลนั้นมีสมรรถนะ

แนวคิดเรื่องสมรรถนะของ McClelland นี้ ได้กลายเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาทฤษฎี และเครื่องมือประเมินสมรรถนะในปัจจุบัน ใช้ในการคัดเลือก พัฒนา และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร (Stone, 1999)

แนวคิดเรื่องสมรรถนะของ McClelland แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า สมรรถนะหรือความสามารถของบุคคล ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าความฉลาดทางสติปัญญา หรือ Intelligence Quotient แนวคิดนี้ได้รับความสนใจจากนักวิชาการทั่วไปอย่างมาก และได้มีการพัฒนาแนวคิดนี้ขึ้นเป็นลำดับ

หนังสือ The Competent Manager : A Model of Effective Performance โดย Boyatzis ในปี ค.ศ. 1982 ได้ใช้คำว่า Competencies เป็นคนแรก โดย Boyatzis อธิบายว่า สมรรถนะคือ ลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดี ที่สามารถระบุและวัดได้ สามารถใช้ในการคัดเลือก พัฒนา และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

ในปี ค.ศ. 1994 Hamel และ Prahalad ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future และได้นำเสนอสิ่งที่เรียกว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) หรือความสามารถหลักขององค์กร

โดยระบุว่าเป็นความสามารถที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่อาจเลียนแบบได้

แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) ได้รับการพัฒนาและนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย โดยเริ่มใช้ในหน่วยงานราชการของสหรัฐอเมริกา ก่อน จากนั้นจึงขยายผลมายังภาคธุรกิจเอกชนของสหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น ๆ รวมถึงประเทศไทยด้วย

ในหน่วยงานราชการของสหรัฐอเมริกา แนวความคิดเรื่องสมรรถนะถูกนำไปใช้เพื่อกำหนดทักษะ ความรู้ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่วนในภาคธุรกิจเอกชนของสหรัฐอเมริกา นำแนวความคิดเรื่องสมรรถนะไปใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจ นิตยสาร Fortune ฉบับเดือนกันยายน ปี ค.ศ. 1998 รายงานว่า องค์กรธุรกิจชั้นนำร้อยละ 67 ได้นำแนวความคิดเรื่องสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหาร

สำหรับประเทศไทย แนวความคิดเรื่องสมรรถนะเริ่มแพร่หลายจากภาคเอกชนก่อน จากนั้นจึงถูกนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้นำแนวความคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน ในระยะแรกได้ทดลองใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักสมรรถนะ ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูง (Senior Executive System - SES) เพื่อปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐ โดยยึดหลักสมรรถนะ และกำหนดสมรรถนะต้นแบบของข้าราชการเพื่อพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการและประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548)

2.2.1 ความหมายของสมรรถนะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2555) ได้ให้ความหมายของ คำว่า สมรรถนะ (สะมัดณะ) เป็นคำนาม หมายถึง ความสามารถ สมรรถนะ (Competency) อาจมีการเรียกที่แตกต่างกันไป เช่น ความสามารถ ชีตความสามารถ สมรรถนะหรือศักยภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้นิยามความหมายของสมรรถนะ (Competency) หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน เกิดจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคล ซึ่งบุคคลที่มีสมรรถนะสูงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ

ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition (2020) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า เป็นมิติในการปฏิบัติงานของมนุษย์ที่ใช้ในการคาดการณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานบนหน้าที่ได้อย่างน่าเชื่อถือ ความสามารถนั้นแสดงออกและสังเกตได้

ผ่านพฤติกรรมที่ประกอบไปด้วยองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินกิจกรรมหรือปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด

ธาดา รัชกิจ (2562) David C. McClelland นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้เขียนบทความ Testing for Competence Rather than for Intelligence ในปี ค.ศ. 1973 เพื่อนำเสนอแบบประเมินรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งใช้ประเมินพฤติกรรมของบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยใช้วิธีการให้ผู้ถูกประเมินเล่าเหตุการณ์จริงที่ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงาน จากนั้นผู้ประเมินจะวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ถูกประเมินจากเหตุการณ์เหล่านั้น โดยแนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) นี้ ได้ถูกใช้อย่างแพร่หลายในวงการทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่ทศวรรษ 1970s และถือเป็นจุดเริ่มต้นที่คำนี้ถูกใช้เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

David C. McClelland (1973) สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะเฉพาะของบุคคล ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายในหรือภายนอกบุคคล บุคคลที่มีสมรรถนะสูงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2553) อธิบายว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพของบุคคล ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน ช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย โดยบุคคลสามารถพัฒนาสมรรถนะของตนเองได้ผ่านการเรียน ฝึกอบรม และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่บุคคลได้สั่งสมมา ไม่ว่าจะเป็นความรู้จากการศึกษา การฝึกอบรม หรือประสบการณ์การทำงาน ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถที่บุคคลได้พัฒนาและฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ พฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) หมายถึง คุณลักษณะหรือทัศนคติของบุคคลที่องค์กรต้องการ

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

สุจิตรา ปทุมลังการ (2552) สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน เกิดจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทัศนคติ และประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ชีวิต ตลอดจนการศึกษาหรือการฝึกอบรม แสดงออกมาในลักษณะพฤติกรรมที่สามารถวัดและประเมินได้ สามารถนำไปใช้กับงานต่าง ๆ ได้

พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันจะส่งผลต่อการทำงานของบุคคลากรในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และมีผลงานการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่าเกณฑ์หรือมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้

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

2.2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ตามแนวคิดของ McClelland สมรรถนะของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (ชลธิชา น้าพา, 2564)

1) ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถที่บุคคลได้พัฒนาและฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ สามารถแสดงออกได้อย่างชัดเจน เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน ทักษะการแก้ปัญหา

2) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นความรู้ทั่วไปหรือความรู้เฉพาะด้าน เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหาร การศึกษา

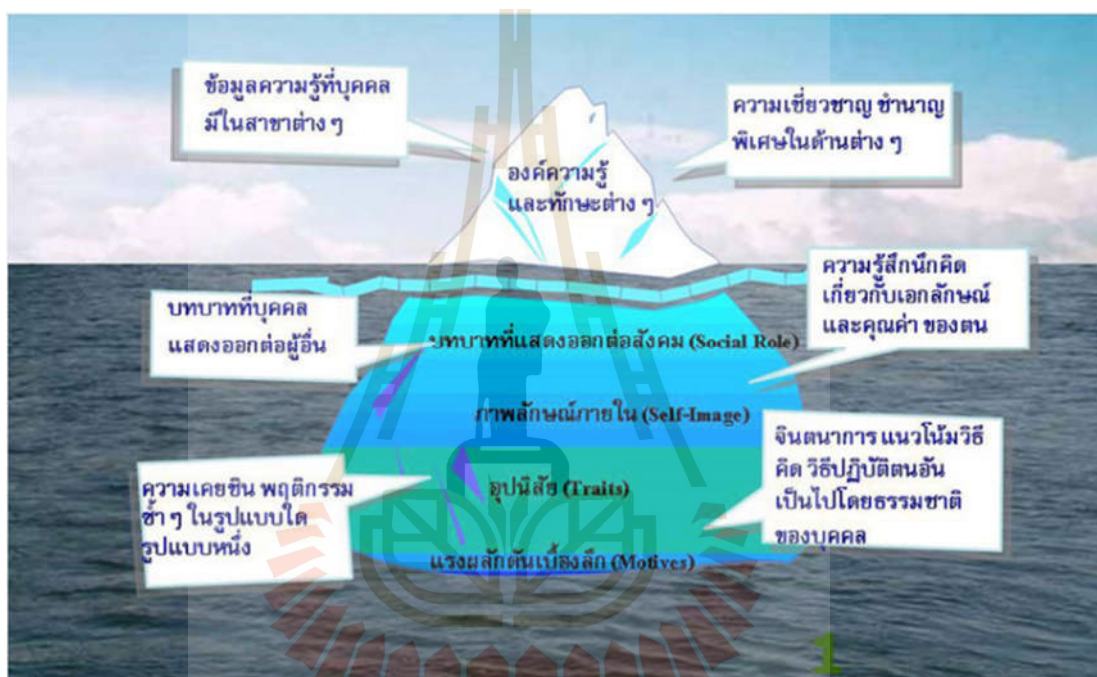
3) ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Concept) หมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเอง เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confident) จะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้

4) บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่คงอยู่ตลอดกาล เช่น เป็นคนที่น่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ

5) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) หมายถึง แรงผลักดันที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่าง เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) จะพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

สมรรถนะของบุคคล เกิดจากคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล 5 ประการ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ค่านิยม ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง และบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล รวมทั้งแรงจูงใจ คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน ไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง แต่จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงออกเท่านั้น

Spencer และ Spencer (1993) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะของบุคคลไว้ในโมเดลน้ำแข็ง (Iceberg Model) โดยแบ่งคุณลักษณะออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ ได้แก่ ความรู้ และทักษะ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้า ทำให้เกิดความรู้ และการฝึกฝนปฏิบัติ ทำให้เกิดทักษะ และส่วนที่ซ่อนอยู่ภายใน ได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล รวมทั้งแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก ซึ่งสามารถอธิบายดังรูปภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 โมเดลน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา Spencer และ Spencer (1993)

2.2.3 ประเภทของสมรรถนะ สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

- 1) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง ความสามารถเฉพาะตัวของบุคคลที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้
- 2) สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง ความสามารถที่บุคคลต้องมีในการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว
- 3) สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษที่มีเฉพาะพนักงานในองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น วัฒนธรรมองค์กร หรือนวัตกรรมขององค์กร

4) สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถหลักที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5) สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตรฐานสมรรถนะ

2.3.1 ที่มาของหลักสูตรฐานสมรรถนะ

หลักสูตรฐานสมรรถนะเป็นแนวทางการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน เริ่มต้นใช้มาตั้งแต่ปี 1970 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และได้รับความนิยมในหลายประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ เกาหลี และออสเตรเลีย หลักสูตรฐานสมรรถนะมีเป้าหมายเพื่อควบคุมคุณภาพของบุคลากรในอาชีพต่าง ๆ เพื่อเพิ่มการแข่งขันกับนานาชาติ โดยกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของผู้เรียนในแต่ละอาชีพ ให้ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเมื่อจบหลักสูตร ตัวอย่างของหลักสูตรฐานสมรรถนะในประเทศออสเตรเลีย คือ การฝึกอบรมด้านภาษาอังกฤษเกี่ยวกับอาชีพต่าง ๆ เช่น ด้านอาหาร การโรงแรม และท่องเที่ยว โดย TAFE ประเทศออสเตรเลีย หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานในอาชีพนั้น ๆ หลักสูตรฐานสมรรถนะมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการเปลี่ยนแปลงของโลก (สุจิตรา ปทุมลังการ, 2552)

ปัจจุบัน สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในหลายประเทศได้หันมาใช้แนวทางการจัดหลักสูตรการศึกษาแบบฐานสมรรถนะ (Competency Based Curriculum) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตรฐานสมรรถนะเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนเป็นหลัก โดยกำหนดเกณฑ์ความสามารถที่ผู้เรียนพึงปฏิบัติเมื่อจบหลักสูตรแต่ละระดับ ไม่ได้มุ่งเน้นเนื้อหาวิชาหรือความรู้เฉพาะด้าน เพราะความรู้และเนื้อหาวิชาอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา แต่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ ความสามารถ เจตคติ และค่านิยมที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันและอนาคตของผู้เรียน หลักสูตรฐานสมรรถนะมีโครงสร้างที่แสดงให้เห็นถึงเกณฑ์ความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่ต้องการให้ผู้เรียนปฏิบัติในแต่ละระดับการศึกษาและในแต่ละระดับชั้น ทักษะและความสามารถจะถูกกำหนดให้มีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศ.ดร.ธำรง บัวศรี, 2535)

การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ (Competency-Based Training) เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงาน โดยการออกแบบหลักสูตรและกระบวนการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นเหล่านั้น การฝึกอบรมฐานสมรรถนะมีลักษณะเฉพาะ 4 ประการสำคัญ ดังนี้ (Blank,1982)

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

หลักสูตรฐานสมรรถนะเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตและการทำงาน โดยกำหนดเกณฑ์ความสามารถที่ผู้เรียนพึงปฏิบัติได้ หลักสูตรนี้ไม่ได้เน้นในเรื่องการของการให้ความรู้รายวิชาตามหลักสูตร แต่จะมุ่งพัฒนาในด้านทักษะ ความสามารถ ทักษะคิดและเจตคติ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้เรียน (คณะทำงานวางแผนจัดทำกรอบสมรรถนะ, 2562)

การนำสมรรถนะมาเป็นเป้าหมายในการจัดการศึกษา ถือเป็นแนวทางการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตและการทำงาน โดยกำหนดสมรรถนะหลักของผู้เรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นเป้าหมายร่วมกันของการจัดการศึกษา แนวทางนี้จะช่วยให้การจัดการศึกษามีเป้าหมายที่ชัดเจน เข้าใจตรงกัน นำไปสู่การปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนโดยรวม การประยุกต์ใช้แนวทางนี้ในการจัดการเรียนการสอน จะต้องเน้นให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้ความรู้ในงานต่าง ๆ ในสถานการณ์จริงและการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน การประเมินผลจะต้องเน้นองค์รวมของสมรรถนะที่ควรเกิดขึ้นในตัวผู้เรียน ทั้งด้านหลักสูตร การเรียนการสอน และการวัดประเมินผลที่อิงสมรรถนะ แนวทางการจัดการศึกษาอิงสมรรถนะนี้ ถือเป็นการเปลี่ยนผ่านสำคัญไปสู่ยุคปฏิรูปการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะของผู้เรียน โดยจะช่วยพัฒนาทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตและการทำงานให้กับผู้เรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนในการใช้ชีวิตและการทำงานในอนาคต (Tejada, J. & Ruiz, C., 2016)

2.3.2 ข้อดีของการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนแบบฐานสมรรถนะ

หลักสูตรการเรียนการสอนแบบฐานสมรรถนะมีข้อดี 3 ประการ ดังนี้ (สุจิตรา ปทุมลังการ์, 2552)

1) กำหนดผลการเรียนรู้ที่ชัดเจนว่าผู้เรียนสามารถทำอะไรได้เมื่อจบหลักสูตร (Course Outcomes /Performance Outcomes) หลักสูตรการเรียนการสอนแบบฐานสมรรถนะไม่ได้มุ่งเน้นเนื้อหาวิชาหรือความรู้เฉพาะด้าน แต่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน โดยกำหนดผลการเรียนรู้ที่ชัดเจนว่าผู้เรียนสามารถทำอะไรได้เมื่อจบหลักสูตร สิ่งนี้ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจถึงสิ่งที่คาดหวังจากพวกเขาและช่วยให้ครูสามารถพัฒนาหลักสูตรและการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

2) ใช้มาตรฐานสมรรถนะเป็นกรอบในการพัฒนาหลักสูตร กำหนดเนื้อหา วางแผนการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผล ทำให้การเรียนการสอนเชื่อมโยงกับการประเมินผลและการรับรองคุณวุฒิ หลักสูตรการเรียนการสอนแบบฐานสมรรถนะใช้มาตรฐานสมรรถนะเป็นกรอบในการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งช่วยให้ครูสามารถกำหนดเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้อย่างสอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะ สิ่งนี้ช่วยให้มั่นใจได้ว่าผู้เรียนจะได้รับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการทำงานและชีวิต

3) มีเกณฑ์การปฏิบัติ (Performance Criteria) เพื่อใช้ในการประเมินผลผู้เรียนที่แน่นอน หลักสูตรการเรียนการสอนแบบฐานสมรรถนะมีเกณฑ์การปฏิบัติ (Performance Criteria) เพื่อใช้ในการประเมินผลผู้เรียนที่แน่นอน เกณฑ์การปฏิบัติเหล่านี้ช่วยให้ครูสามารถประเมินผู้เรียนได้อย่างเป็นกลางและโปร่งใส สิ่งนี้ช่วยให้มั่นใจได้ว่าผู้เรียนได้รับการประเมินอย่างยุติธรรมและได้รับผลการเรียนที่ตรงกับความสามารถของผู้เรียน

2.3.3 กรอบมาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards)

Competency Standards หมายถึง มาตรฐานสมรรถนะ สะท้อนให้เห็นถึงการระบุความรู้และทักษะ และการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะดังกล่าวให้ได้ตามมาตรฐานของผลงานที่กำหนดไว้ในการทำงาน มาตรฐานสมรรถนะเป็นแนวทางที่ใช้สำหรับพัฒนาหลักสูตรและการประเมินผลผู้เรียน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียนจะได้รับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน มาตรฐานสมรรถนะยังสามารถใช้สำหรับการรับรองคุณวุฒิของบุคลากรอีกด้วย (สุจิตรา ปทุมลังการ์, 2552) โดยมีองค์ประกอบของมาตรฐานสมรรถนะ ดังนี้

1) หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence / Competency) คือ ขอบข่ายกว้าง ๆ ของงานในอาชีพหนึ่ง ๆ ที่ผู้เรียนต้องปฏิบัติโดยใช้ความรู้และทักษะหรืออาจรวมถึงเจตคติ

2) สมรรถนะย่อย (Element of Competence) คือ ภาระงานย่อยที่ประกอบขึ้นภายใต้งานในหน่วยสมรรถนะนั้น ๆ

3) เกณฑ์การปฏิบัติ (Performance Criteria) คือ กำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังว่าผู้เรียนจะสามารถปฏิบัติได้เมื่อเรียนจบหลักสูตร

4) เงื่อนไข/ขอบเขตการปฏิบัติ (Conditions /Range of Variables) เป็นสถานการณ์หรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินว่าผู้เรียนบรรลุสมรรถนะย่อยหรือไม่ เงื่อนไข/ขอบเขตการปฏิบัติมีกระบวนวัสดุ เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เรียนสามารถใช้ได้หรือไม่ สามารถใช้ได้

เมื่อได้กรอบมาตรฐานสมรรถนะแล้ว การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การกำหนดเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนการสอน จะต้องสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานสมรรถนะที่กำหนด และจะต้องเชื่อมโยงกับการวัดและประเมินผล โดยอาจใช้การทดสอบวัดตามสมรรถนะ (Competency Test) เพื่อประเมินว่าผู้เรียนบรรลุสมรรถนะตามที่กำหนดหรือไม่

2.3.4 การประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ (Competency Based Assessment)

การประเมินผลเป็นกระบวนการรวบรวมหลักฐานเพื่อตัดสินว่าผู้เรียนบรรลุสมรรถนะตามที่กำหนดหรือไม่ หลักฐานที่รวบรวมอาจเป็นผลงานของผู้เรียน การสังเกตของครู การสะท้อนของผู้เรียน และการประเมินจากเพื่อนร่วมชั้น การประเมินผลควรทำความเข้าใจกับการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนได้รับข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปพัฒนาตนเองได้ (สุจิตรา ปทุมลังการ, 2552)

การประเมินผลแบบฐานสมรรถนะและวิธีการประเมินแบบเดิม (Traditional Assessment) หรือแบบอื่น ๆ ต่างก็มีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน การประเมินผลแบบฐานสมรรถนะให้ความสำคัญกับสมรรถนะที่กำหนด ซึ่งอาจช่วยให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน การแก้ปัญหา และการดำรงชีวิต (สุจิตรา ปทุมลังการ, 2552)

การประเมินผลที่เน้นการปฏิบัติ (Performance Based Assessment) เป็นการประเมินผลที่เน้นที่กระบวนการเรียนรู้และการปฏิบัติจริง ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานจริง ทักษะ 4 ด้านที่มักประเมินในการประเมินผลที่เน้นการปฏิบัติ ได้แก่

- 1) ทักษะตามภาระงาน (Task Skills) ความสามารถในการปฏิบัติภาระงานในแต่ละชิ้นงาน
- 2) ทักษะการจัดการ (Task Management Skills) ความสามารถในการจัดการกับภาระงานและกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติภายใต้งานนั้น ๆ
- 3) ทักษะในคาดการณ์อุปสรรคปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Contingency Skills) ความสามารถในการคาดการณ์และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

4) ทักษะตามบทบาทและงานที่รับผิดชอบและสภาพแวดล้อม (Job/Role Environment) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานจริง

การวัดและประเมินผลฐานสมรรถนะมุ่งเน้นการประเมินผู้เรียนจากการปฏิบัติจริง โดยใช้บริบทที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์ในการทำงานจริง เพื่อวัดความสามารถของผู้เรียนในการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการวัดประเมินผลฐานสมรรถนะดังต่อไปนี้ (Bergsmann, 2015)

1) การประเมินตามสภาพจริง (Performance Assessment) เป็นการประเมินที่ใช้สถานการณ์จริงหรือสถานการณ์จำลองให้ผู้เรียนปฏิบัติ เพื่อวัดความสามารถของผู้เรียนในการแก้ปัญหา

2) การประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio Assessment) เป็นการประเมินที่ใช้ผลงานของผู้เรียนเพื่อสะท้อนความสามารถของผู้เรียนในด้านต่าง ๆ

3) การประเมินตนเอง (Self-Assessment) เป็นการประเมินที่ผู้เรียนประเมินตนเองว่ามีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะปฏิบัติได้หรือไม่

4) การประเมินโดยเพื่อน (Peer Assessment) เป็นการประเมินที่ผู้เรียนประเมินเพื่อนว่ามีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะปฏิบัติได้หรือไม่

การประเมินตามลำดับขั้นของสมรรถนะ ที่กำหนดไว้ เป็นการประเมินที่ผู้เรียนต้องผ่านการประเมินในแต่ละระดับขั้นก่อนจึงจะสามารถเลื่อนไปสู่ระดับขั้นต่อไปได้

2.3.5 วิธีการประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ

การประเมินผลฐานสมรรถนะสามารถประเมินได้หลากหลายวิธี ดังนี้ (สุจิตรา ปทุมลังการ, 2552)

1) เน้นกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) การประเมินแบบฐานสมรรถนะมุ่งเน้นไปที่กระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นรายบุคคล เพื่อพัฒนาศักยภาพตามความสามารถ โดยให้ความสำคัญกับการประเมินแบบย่อยอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน และให้การวินิจฉัยจุดด้อย จุดเด่นของผู้เรียน พร้อมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียนและครูผู้สอน ควบคู่ไปกับการประเมินแบบสรุป เพื่อวัดและตัดสินกระบวนการเรียนรู้เมื่อเรียนจบรายวิชา

2) ใช้การอิงเกณฑ์ (Criterion Referenced) การประเมินแบบฐานสมรรถนะใช้การวัดแบบอิงเกณฑ์เพื่อประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติของผู้เรียนเป็นรายบุคคล โดยไม่ได้เปรียบเทียบกับผู้อื่นหรือตัดสินแบบอิงกลุ่ม เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาตามศักยภาพของตนเอง

3) ประเมินสมรรถนะที่สำคัญ (Crucial outcomes) การประเมินแบบฐานสมรรถนะให้ความสำคัญกับสมรรถนะที่สำคัญก่อน เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายการเรียนรู้ที่สำคัญ

ที่สุด ครูผู้สอนจึงจำเป็นต้องกำหนดสมรรถนะที่สำคัญและจัดลำดับความสำคัญในการสอนและประเมินผล

4) การบูรณาการสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินแบบฐานสมรรถนะ เนื่องจากสมรรถนะต่าง ๆ มักมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกัน ดังนั้น การแยกสมรรถนะต่าง ๆ ออกจากกันอาจทำให้การประเมินไม่ครอบคลุมและไม่ได้สะท้อนถึงความสามารถของผู้เรียนอย่างแท้จริง สามารถใช้วิธีการประเมินที่หลากหลาย เช่น การสังเกต (Observation) รายการประเมิน (Checklist) การสาธิตและตั้งคำถาม (Demonstration and questioning) แบบทดสอบและข้อสอบอัตนัย (Pen and Paper Test and essays) ซึ่งใช้ประเมินด้านความรู้ การสอบปากเปล่า (Oral Test) การทำโครงการ (Projects) สถานการณ์จำลอง (Simulations) แฟ้มผลงาน (Portfolios) การประเมินผลโดยการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer-based assessment) เป็นเครื่องมือในการสร้าง แบบทดสอบและบันทึกผลได้ เป็นต้น

2.4 บทบาทหน้าที่ และคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.4.1 บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากเอกสาร ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020 ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ICAO ได้ระบุไว้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่หลักคือการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสายการบินหรือจากนักบินผู้บังคับบัญชา แต่จะไม่ทำหน้าที่เป็นผู้บังคับเครื่องบิน

นอกจากหน้าที่หลักในการอพยพผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉินแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังมีบทบาทสำคัญในการจัดการความปลอดภัยที่อาจนำไปสู่การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุได้ บทบาทดังกล่าวประกอบไปด้วย

- 1) การป้องกันความรุนแรงของอุบัติเหตุภายในห้องโดยสาร เช่น การเกิดควันหรือไฟ
- 2) การรายงานให้นักบินทราบถึงเหตุการณ์ที่ไม่ปกติภายในห้องโดยสารหรือที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน เช่น ระบบการควบคุมแรงดันอากาศภายในเครื่องบินมีปัญหา เกิดความผิดปกติของเครื่องยนต์ หรือเกิดการปนเปื้อนของสารพิษบนพื้นผิวเครื่องบิน
- 3) การป้องกันการกระทำที่ละเมิดต่อกฎหมายและการจัดการกับผู้โดยสารที่ทำให้ความปลอดภัยบนเครื่องบินลดลง เช่น การก่อการร้าย การยึดเครื่องบิน

หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะเริ่มต้นตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติการบิน ไปจนถึงการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน โดยแบ่งหน้าที่

ความรับผิดชอบออกเป็น 8 ช่วง (ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020) ได้แก่

- 1) หน้าที่การเตรียมอากาศยานก่อนปฏิบัติการบิน (Ground and pre-flight operations)
- 2) หน้าที่ขณะอากาศยานคันถอยหลังจนขับเคลื่อนไปตามทางขับ (Pushback and taxi)
- 3) หน้าที่ขณะนำอากาศยานขึ้น (Take-off)
- 4) หน้าที่ขณะอากาศยานไต่ระดับขึ้น (Climb)
- 5) หน้าที่ขณะบินบนน่านฟ้า (Cruise)
- 6) หน้าที่ขณะอากาศยานลดระดับลง (Descent and approach)
- 7) หน้าที่ขณะนำอากาศยานลง (Landing)
- 8) หน้าที่เมื่อสิ้นสุดการบิน (Post-landing and post-flight operations)

จากเอกสาร Air Operator Certificate Requirements (AOCR) Issue 02, Revision 02, 2023 ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ระบุว่า บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย มีดังต่อไปนี้

1) การประชุมก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ (Pre-flight briefings) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับประชุมก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยก่อนเริ่มการบินใด ๆ หรือเที่ยวบินต่อเนื่องหลายเที่ยวบิน โดยจะต้องพิจารณาประเด็นต่อไปนี้

- จัดเตรียมพื้นที่เฉพาะสำหรับการบรรยายสรุปก่อนการบิน ซึ่งจะต้องมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการบรรยายสรุปแต่ละครั้ง

- ต้องมีการเข้าถึงคู่มือขั้นตอนด้านความปลอดภัยและฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องและประกาศด้านความปลอดภัยล่าสุด

- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องตอบคำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยของอากาศยานอย่างน้อยหนึ่งข้ออย่างน่าพอใจ (เช่น ซ้อมฉุกเฉิน สถานที่และวิธีใช้เครื่องมือความปลอดภัยและฉุกเฉิน เป็นต้น) หรือหนึ่งข้อเกี่ยวกับการปฐมพยาบาล

- การจัดสรรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปยังที่นั่งเฉพาะในห้องโดยสารผู้โดยสาร ในกรณีที่เกี่ยวข้อง จะต้องคำนึงถึงความจำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยอย่างเหมาะสม

- จะต้องมีการแจ้งเตือนด้านความปลอดภัยที่ระบุถึงการเปลี่ยนแปลงล่าสุดเกี่ยวกับปัญหาด้านความปลอดภัยหรือปัญหาเรื่องใด ๆ

- หากเห็นได้ชัดว่าลูกเรือคนใดมีความรู้ด้านความปลอดภัยไม่เพียงพอ สมาชิกลูกเรือที่รับผิดชอบจะต้องดำเนินการตามความเหมาะสม

2) การจัดสรรตำแหน่งที่นั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Allocation of cabin crew stations) ควรทำการจัดสรรตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ทั่วถึงกัน โดยพิจารณาจากประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคน โดยพึงจัดให้มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์กระจายอยู่ทั่วทั้งอากาศยาน สมาชิกลูกเรือที่รับผิดชอบจะต้องจัดสรรหน้าที่และตำแหน่งในวันนั้น โดยคำนึงถึงประเด็นนี้ สมาชิกลูกเรือที่รับผิดชอบจะต้องอยู่ในที่นั่งลูกเรือที่ได้รับอนุมัติในระหว่างการขึ้นบินและลงจอดทุกครั้ง

3) ตำแหน่งที่นั่งของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (In-charge cabin crew member seating) ในกรณีหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถเข้าห้องถึงนักบินทันทีในกรณีที่อากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉิน ทั้งในขณะการนำอากาศยานขึ้นหรือการนำอากาศยานลงจอด ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องระบุขั้นตอนการซ้อมเหตุการณ์ฉุกเฉินถึงประเด็นต่อไปนี้ ลูกเรือที่นั่งใกล้ห้องนักบินที่สุดจะต้องรับผิดชอบในการสื่อสารกับลูกเรือในห้องนักบินในกรณีฉุกเฉินใด ๆ ในระหว่างการอากาศยานขึ้นหรือการนำอากาศยานลงจอด และขั้นตอนการอพยพฉุกเฉินจะต้องกำหนดให้สมาชิกลูกเรือที่รับผิดชอบอยู่ที่ตำแหน่งของตนเองและควบคุมและเปิดประตูฉุกเฉิน

4) การตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (Checking of safety and emergency equipment) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานบนเที่ยวบินจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและฉุกเฉินทั้งหมดที่บรรทุกบนอากาศยานอยู่ในสภาพการทำงานที่ดีเยี่ยม และตำแหน่งและจำนวนของอุปกรณ์เหล่านี้สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงาน การตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและฉุกเฉินต้องดำเนินการทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนลูกเรือ

5) การขึ้น-ลงจากอากาศยานของผู้โดยสาร (Embarkation and Disembarkation of passengers) หากไม่มีเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินอยู่ที่สถานี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับคำแนะนำในการจัดการผู้โดยสารขึ้น-ลงเครื่องบิน

6) การเปลี่ยนระบบการทำงานของประตูอากาศยาน Arm mode และ Disarm mode (Arming and Disarming slides) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเปลี่ยนระบบการทำงานของประตูอากาศยานให้เป็น Arm mode หรือเตรียมพร้อมใช้สไลด์นิรภัยทันทีที่สิ่งกีดขวางการใช้งานสไลด์นิรภัย (บันได สะพานเทียบเครื่องบิน เป็นต้น) ถูกเคลื่อนย้ายออกไปและพ้นทางแล้ว สไลด์นิรภัยควรยังคงอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานหลังจากลงจอดจนกว่าอากาศยานจะหยุดนิ่งสนิท และได้รับคำสั่งให้เปลี่ยนระบบการทำงานของประตูอากาศยานให้เป็น Disarm mode หรือถอด

สไลด์นิริภัย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรตระหนักถึงอันตรายจากการใช้งานสไลด์นิริภัยโดยไม่ได้ตั้งใจ

7) หน้าที่ก่อนการนำอากาศยานขึ้นบินและลงจอด (Duties prior to take-off and landing)

- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่อพยพฉุกเฉินจะต้องอยู่ในที่นั่งลูกเรือที่ได้รับอนุมัติในห้องโดยสารผู้โดยสารระหว่างการบินนำอากาศยานขึ้นบินและลงจอด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องอยู่ที่ตำแหน่งของตนเองโดยรัดเข็มขัดนิริภัยและสายรัดนิริภัย เว้นแต่เมื่อปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอากาศยานและผู้โดยสาร

- ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะไม่อนุญาตให้บุคคลอื่นนอกเหนือจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั่งที่นั่งลูกเรือระหว่างการบินขึ้นบินและลงจอด เว้นแต่ได้รับอนุมัติจากทางการ

- ต้องเก็บอุปกรณ์ในการให้บริการผู้โดยสารและอุปกรณ์อื่นๆ ทั้งหมดไว้ก่อนการนำอากาศยานขึ้นบินและลงจอด

- ควรปิดอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องครัวทั้งหมดก่อนการนำอากาศยานขึ้นบินและลงจอด

- ผู้ประกอบการจะต้องมั่นใจว่าทุกครั้งที่อากาศยานอยู่บนพื้นดิน จะต้องมีการจัดเตรียมความปลอดภัยและการอพยพผู้โดยสารอย่างรวดเร็วในกรณีฉุกเฉิน

8) ไฟในห้องโดยสารและม่านบังหน้าต่างสำหรับการนำอากาศยานขึ้นบินและลงจอด (Cabin lights and window shades for take-off and landing) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรหรีไฟภายในห้องโดยสาร โดยเฉพาะในตอนกลางคืน และเก็บม่านบังหน้าต่างของผู้โดยสารในตำแหน่งเปิด (ถ้ามี) สำหรับการนำอากาศยานขึ้นบินและลงจอด

9) การเติมเชื้อเพลิงในขณะที่มีผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน (Refueling operations with passengers on board) หากมีการเติมเชื้อเพลิงให้กับอากาศยานขณะมีผู้โดยสารอยู่ในอากาศยานควรมีคำแนะนำให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะต้องครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

- บันไดอากาศยาน สะพานเทียบเครื่องบิน และตำแหน่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- ห้ามสูบบุหรี่

- ทำประกาศให้ผู้โดยสารทราบเกี่ยวกับข้อจำกัดในการใช้เครื่องมือไฟฟ้า กฎการห้ามสูบบุหรี่ เป็นต้น

- การใส่สไลด์ฉุกเฉินและพื้นที่ปลอดภัย

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสัญญาณรัดเข็มขัดนิรภัยดับลงเพื่อให้สามารถอพยพผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็ว
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้เปิดไฟส่องสว่างเพื่อความปลอดภัยในห้องโดยสาร

10) การประสานงานระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight crew and cabin crew liaison)

- ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรระบุอย่างชัดเจนว่าจำเป็นต้องมีการประสานงานที่ีระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในคำแนะนำ
- ต้องจัดตั้งวิธีการประสานงาน การประสานงานดังกล่าวควรขยายไปจนถึงหลังจากที่อากาศยานเดินทางถึงปลายทางสุดท้ายแล้ว ซึ่งอาจจำเป็นต้องแก้ไขข้อบกพร่องของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร

11) สัมภาระติดตัวที่สามารถนำขึ้นอากาศยาน (Carry-on baggage) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตรวจสอบสัมภาระทั้งหมดที่นำขึ้นอากาศยานและนำเข้าไปในห้องโดยสารให้ได้รับการจัดเก็บอย่างเหมาะสมและปลอดภัย

12) ระบบป้องกันเด็ก (Child Restraint Systems) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าทารกอายุต่ำกว่าสองปีและเด็กเล็กได้รับการปกป้องและรัดเข็มขัดอย่างดีที่สุดที่เหมาะสมกับน้ำหนักและส่วนสูงของพวกเขา และเหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย อีกทั้งยังควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์ดังกล่าวแก่ผู้ปกครอง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากสายการบินให้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบิน โดยมีหน้าที่หลักในการดูแลความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร (โชติกา พันธุ์ชูบุญ, 2563) ดังนี้

1) ด้านการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของทุกสายการบิน จะต้องเป็นไปตามกฎข้อบังคับและมาตรฐานที่กำหนดโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานที่กำกับดูแลการบินของแต่ละประเทศ

2) ด้านการบริการแก่ผู้โดยสาร การฝึกอบรมการบริการระหว่างเที่ยวบินของสายการบินต่าง ๆ จะมีเนื้อหาที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของสายการบิน เช่น สายการบินที่มีการบริการเต็มรูปแบบ (Full-Service Airline) จะมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น (วสุตม์ โชติพานิช, 2560)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ ให้บริการผู้โดยสารและรักษาความปลอดภัย งานด้านการบริการ ขึ้นอยู่กับประเภทของสายการบิน สายการบินเต็มรูปแบบอาจให้บริการมากกว่าสายการบินราคาประหยัด สายการบินอาจกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมตามดุลยพินิจ เพื่อเป็นไปตามกฎข้อบังคับขององค์การที่กำกับดูแลด้านการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมในหัวข้อต่าง ๆ เช่น การประกาศบนเครื่องบิน การสาธิตอุปกรณ์นิรภัย และการเผชิญเหตุฉุกเฉิน (ปารักษ์ญจน์ วิจิตรสงวน และ ช่อส อักษรกิตต์, 2563)

2.4.2 คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คุณสมบัติในการคัดเลือกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก (สุภัทรา แก่นน้อย, 2566) ได้แก่

1) ความรู้ สายการบินส่วนใหญ่กำหนดการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี ยกเว้นบางสายการบินที่มีเกณฑ์ต่ำกว่านั้น แต่หากผ่านการสัมภาษณ์ จะต้องมีการทดสอบไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในการฝึกอบรม รวมถึงการสอบภาคปฏิบัติ

2) ทักษะ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้โดยสาร สายการบินส่วนใหญ่จึงมีการกำหนดคะแนนในการวัดระดับความสามารถทางภาษาที่ได้มาตรฐาน เช่น TOEIC หรือข้อสอบวัดระดับที่จัดโดยสายการบินเอง นอกจากนี้อาจมีการกำหนดภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน เพื่อดูแลผู้โดยสาร โดยเฉพาะในบางเที่ยวบิน นอกจากนี้ สายการบินส่วนใหญ่กำหนดทักษะการว่ายน้ำ เพื่อทดสอบความสามารถในการดูแลความปลอดภัยของตนเองและผู้โดยสารในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

3) ด้านลักษณะของบุคคล สายการบินส่วนใหญ่กำหนดส่วนสูงขั้นต่ำหรือคุณสมบัติในการเอื้อมแตะตามระดับความสูงที่กำหนด น้ำหนัก และสุขภาพ

โชติกา พันธุ์สุกบุญ (2563) ระบุว่า คุณลักษณะ 3 ประการ ที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคือ ความรู้ ทักษะ และลักษณะเฉพาะของตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า KSAs ได้แก่

1) การมีใจบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างประทับใจและเป็นที่ยินยอม เพราะผู้โดยสารจะสัมผัสประสบการณ์แรกกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนเสมอ

2) ความรู้และทักษะ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับเครื่องบิน กฎระเบียบด้านความปลอดภัย และความชำนาญในการให้บริการ

3) ความปลอดภัย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารและตนเองเป็นสำคัญ เพราะอาจเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นได้ตลอดเวลา

คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หฤทัย เย็นเพชร, 2565) ได้แก่

1) มีความเป็นผู้นำ เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องแสดงภาวะผู้นำในการช่วยเหลือผู้โดยสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับการสั่งการจากนักบินผู้ควบคุมอากาศยาน และช่วยเหลือผู้โดยสารตามขั้นตอนที่ฝึกอบรมมา (ปารย์กัญจน์ วิจิตรสงวน และ ช็อส อักษรกิตต์, 2563)

2) มีทักษะด้านการสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากต้องติดต่อสื่อสารกับหลายฝ่าย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีทักษะในการรับฟังและการใช้ภาษาที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจข้อความที่ต้องการสื่อ (หฤทัย เย็นเพชร, 2565)

3) มีทักษะด้านการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นตัวแทนของสายการบินที่ให้บริการผู้โดยสาร การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสารได้ การทำงานเป็นทีมในสายการบินระหว่างประเทศอาจมีความท้าทายเนื่องจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาจากหลายสัญชาติและวัฒนธรรม พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องมีความยืดหยุ่นและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องไม่เอาเปรียบกัน และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน (ณัฐริพรรณ คำรงค์เกษม, 2563)

2.5 หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

จากเอกสาร Air Operator Certificate Requirements (AOCR) Issue 02, Revision 02, 2023 ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ให้บริการในประเทศไทย จะต้องจัดให้มีแผนการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมตามแผนดังกล่าวอย่างสมบูรณ์ก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมทบทวนประจำปี อย่างน้อยหนึ่งครั้ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลัก คือ ความปลอดภัยอันสูงสุดของการบิน โดยมาตรฐานและ

ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บทที่ 6 ข้อกำหนดการฝึกอบรมและประเมินผลสำหรับนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อ 3 หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training สำหรับลูกเรือทุกคน

3.1 ลูกเรือจะต้องได้รับการฝึกอบรมในวิชาดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นวิชาทั่วไปและอาจไม่เกี่ยวข้องกับชนิดเครื่องบิน โดยเฉพาะ

3.2 การประสานงานและการสื่อสารระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew Co-ordination) ความสำคัญของการประสานงานและการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมให้ตื่นตัวและสามารถแยกแยะสถานการณ์ที่ไม่ปกติที่อาจเกิดขึ้นภายในห้องโดยสาร รวมถึงกิจกรรมใด ๆ ภายนอกอากาศยานที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือผู้โดยสารในอากาศยานได้ การฝึกอบรมจะต้องเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพหรือข้อมูลที่ถูกต้องระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.3 การแพทย์ทางอากาศและการปฐมพยาบาล (Aeromedical and First Aid Topics) ควรมีการในหัวข้อดังต่อไปนี้

1) อุปกรณ์การปฐมพยาบาลเหมาะสมกับประเภทของอากาศยาน เช่น ขนาดของอากาศยานและจำนวนลูกเรือที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในอากาศยาน

2) แนวทางในการหลีกเลี่ยงอาหารเป็นพิษ โดยเน้นที่การเลือกอาหารก่อนบินและความสำคัญที่กัปตันและนักบินผู้ช่วยรับประทานอาหารที่แตกต่างกันในเวลาที่แตกต่างกันระหว่างการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเส้นทางบินระยะไกล

3) อันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการที่ผิวหนังหรือดวงตาสัมผัสสารพิษหรือสารจากเชื้อเพลิงเครื่องบินและของเหลวอื่น ๆ และวิธีการรักษาเบื้องต้น

4) การรับรู้และการจัดการเมื่อเกิดภาวะขาดออกซิเจนและภาวะหายใจเร็วผิดปกติ

5) การปฐมพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกเอาชีวิตรอดที่เหมาะสมกับเส้นทางที่ปฏิบัติการบิน เช่น ขั้วโลก ทะเลทราย และ ป่าดงดิบ

3.4 การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้และควันไฟในอากาศยาน (Fire and Smoke) สำหรับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติกรณีเกิดไฟไหม้และควันไฟในอากาศยานจะต้องจัดทำขึ้น

ภายใต้การควบคุมดูแลของครูฝึกการบินที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการดำเนินการฝึกอบรมและควรจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยเน้นย้ำที่

1) ความเข้าใจเกี่ยวกับปฏิกิริยาเคมีของไฟเป็นเกณฑ์เบื้องต้นก่อนพิจารณาเลือกใช้สารดับเพลิงสำหรับสถานการณ์ไฟไหม้ในอากาศยานแต่ละประเภท เทคนิคการใช้สารดับเพลิง ผลที่ตามมาจากการใช้งานผิดวัตถุประสงค์ และการใช้งานสารดับเพลิงในพื้นที่จำกัด

2) การสาธิตหรือสื่อภาพยนตร์ของการใช้เครื่องดับเพลิงกับไฟประเภทต่าง ๆ ควรจำลองสถานการณ์การเกิดเพลิงไหม้ให้ใกล้เคียงกับอุปกรณ์ภายในห้องโดยสารให้มากที่สุด รวมถึงไฟไหม้ที่เกิดในครัว ห้องน้ำ เบาะที่นั่ง อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารบนพาดาน และอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า

3.5 การฝึกอบรมการดำรงชีพทางน้ำ (Water Survival) ลูกเรือต้องได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติการณ์ลงน้ำ เพื่อให้ครอบคลุมกระบวนการทั้งหมดในการลงจอดฉุกเฉินบนผิวน้ำ รวมถึงการฝึกฝนการใช้เสื้อชูชีพและการทำให้เสื้อชูชีพพองลม พร้อมทั้งดูการสาธิตหรือภาพยนตร์ในการพองลมแพยางชูชีพ ลูกเรือทุกคนต้องอยู่บนแพยางชูชีพหรืออุปกรณ์ที่ช่วยในการลอยตัวจากน้ำ พร้อมกับสวมเสื้อชูชีพ การฝึกอบรมนี้จะต้องรวมถึงการฝึกใช้อุปกรณ์เอาตัวรอดทั้งหมดที่มีอยู่บนแพยางชูชีพหรืออุปกรณ์ลอยน้ำอื่น ๆ รวมถึงอุปกรณ์ดำรงชีพเพิ่มเติมที่แยกต่างหากในอากาศยาน

3.6 การฝึกอบรมการดำรงชีพ (Survival) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมการเอาชีวิตรอด รวมถึงการใช้อุปกรณ์ดำรงชีพที่อยู่ในอากาศยานให้เหมาะสมตามเส้นทางที่ปฏิบัติการบิน เช่น ขั้วโลก ทะเลทราย ป่าดงดิบ หรือทะเล เป็นต้น

3.7 มนุษย์ปัจจัย (Human Factors) การฝึกอบรมจะต้องครอบคลุมถึงแนวคิดปัจจัยของมนุษย์ขั้นพื้นฐาน การจัดการทรัพยากรลูกเรือ ผลกระทบทางสรีรวิทยาต่อร่างกายมนุษย์จากการบิน ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงความดันและภาวะขาดออกซิเจน และข้อจำกัดในการดำน้ำก่อนปฏิบัติการบิน การฝึกอบรมจะต้องรวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับข้อจำกัดระยะเวลาการบิน ผลกระทบจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน และผลกระทบจากการบินข้ามเขตเวลา ข้อจำกัดในการปฏิบัติงานจะรวมถึงความเจ็บป่วย การใช้แอลกอฮอล์และยาเสพติด การบริจาคเลือด เป็นต้น จะมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อปฏิบัติงานในต่างประเทศและความจำเป็นในการใช้ยาป้องกัน เช่น การฉีดวัคซีน เมื่อปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงติดเชื้อ

3.8 บริการฉุกเฉินภาคพื้นดินภายในสนามบิน (Aerodrome Emergency Services) ในการฝึกอบรมลูกเรือควรมีการอภิปรายเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานของบริการฉุกเฉินภาคพื้นดินภายในสนามบิน

3.9 การรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation Security) แนวทางการฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยด้านการบินสำหรับลูกเรือทั้งหมดสามารถพบได้ใน the National Civil Aviation Security Training Programme for Kingdom of Thailand (NCASTP)

3.10 การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าอันตราย และจะต้องฝึกอบรมลูกเรือตามที่กำหนดในคำแนะนำที่ระบุใน the ICAO Technical Instructions ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยหลักสูตรการฝึกอบรมนี้จะต้องได้รับการอนุมัติจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย สำหรับข้อกำหนดการฝึกอบรมสินค้าอันตรายสามารถพบได้ในบทที่ 4 ข้อที่ 16 และผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องมั่นใจว่าลูกเรือทั้งหมดของตนได้ผ่านการทดสอบเกี่ยวกับสินค้าอันตรายก่อนที่จะปฏิบัติงานเป็นลูกเรือ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องผ่านการทดสอบนี้เป็นประจำทุกปี

3.11 ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System) สำหรับลูกเรือทั้งหมด ซึ่งเนื้อหาของหลักสูตรจะต้องถูกอ้างอิงในหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการจัดการความปลอดภัยของสายการบิน

3.12 บทบาทหน้าที่การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Service Duties) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับหน้าที่การงานประจำในอากาศยาน รวมถึงตำแหน่งและวิธีการใช้อุปกรณ์ทั้งหมดภายในห้องโดยสารและห้องครัว และข้อควรที่จำเป็นเพื่อป้องกันการบาดเจ็บเมื่อใช้อุปกรณ์ดังกล่าว

ข้อ 4 หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training เพิ่มเติมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมในหัวข้อเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นหัวข้อทั่วไปและไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับประเภทของอากาศยาน โดยเฉพาะ

4.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Duties and Responsibilities) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องมั่นใจว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับหน้าที่ทั่วไป หน้าที่ก่อนบิน หน้าที่ระหว่างบิน และหน้าที่หลังบิน ในหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1) ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติการบิน
- 2) ความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับข้อจำกัดด้านระยะเวลาการบิน และระยะเวลาการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติการบิน

3) ความตระหนักรู้ถึงกฎระเบียบการบินที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและบทบาทของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

4) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการบิน ขั้นตอนการปฏิบัติการบิน และชิ้นส่วนต่าง ๆ ของอากาศยาน

5) การประชุมก่อนเริ่มปฏิบัติการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและข้อมูลความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่

6) มีการตรวจสอบว่าเอกสารและคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินได้มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศได้ทำการปรับปรุงไว้

7) ความสำคัญของการระบุว่าเมื่อใดที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการเริ่มอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน รวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินอื่น ๆ

8) ความสำคัญของหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัย และความจำเป็นในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4.3 การปฐมพยาบาล (First Aid) ในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฐมพยาบาล และวิธีการใช้อุปกรณ์การแพทย์ฉุกเฉินบนอากาศยาน เช่น การใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม รวมถึงการใช้ออกซิเจนในการปฐมพยาบาล ชุดปฐมพยาบาล (first aid kits) และชุดการแพทย์ฉุกเฉิน (emergency medical kits) รวมถึงการใช้ยาใด ๆ อีกทั้งการฝึกอบรมควรครอบคลุมถึงหัวข้อต่อไปนี้ด้วย ภาวะเลือดไหลไม่หยุด บาดแผลต่าง ๆ กล้ามเนื้อฉีกหรือเคล็ดขัดยอก ผิวหนังไหม้ การดูแลเมื่อหมดสติ ภาวะหมดสติ ภาวะหัวใจวายเฉียบพลัน ภาวะเส้นเลือดในสมองแตกเฉียบพลัน โรคลมบ้าหมู โรคเบาหวาน การช่วยฟื้นคืนชีพสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ การใช้ออกซิเจนและชุดอุปกรณ์ออกซิเจนในการบำบัด ภาวะได้รับสารพิษ การช่วยทำคลอดฉุกเฉิน ภาวะหายใจไม่ออก การเกิดภาวะเครียดและอาการแพ้ การเจ็บป่วยจากสภาพอากาศ หอบหืด โรคติดต่อ การกักกันโรคและโรคระบาดประจำท้องถิ่น การดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคล และสถานการณ์ฉุกเฉินและอุบัติเหตุทางการแพทย์ในห้องโดยสาร รวมทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถทำการปฐมพยาบาลเพื่อช่วยเหลือผู้ที่หยุดหายใจหรือหัวใจหยุดเต้นให้ฟื้นคืนชีพ โดยใช้อุปกรณ์ที่ออกแบบมาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะการฝึกอบรมในการปฐมพยาบาล

4.4 การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้และควันไฟในอากาศยาน (Fire and Smoke) การฝึกอบรมลูกเรือเกี่ยวกับการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการเกิดไฟไหม้และควันไฟในห้องโดยสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง การฝึกอบรมต้องมีความสมจริงและเป็นจริงในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงทั้งหมด รวมถึงอุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective Breathing Equipment;

PBE) ที่มีอยู่ในอากาศยาน โดยเน้นเป็นพิเศษถึงความสำคัญของการระบุต้นตอที่แท้จริงของการเกิดไฟไหม้และควันไฟ และการฝึกอบรมดังกล่าวจะต้องรวมถึงหัวข้อต่อไปนี้

1) ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการเกิดไฟไหม้และควันไฟในอากาศยานอย่างรวดเร็ว โดยจะต้องคำนึงถึงการระบุต้นตอที่แท้จริงของการเกิดไฟไหม้และควันไฟ

2) ความสำคัญของการแจ้งให้นักบินทราบทันทีเมื่อพบไฟไหม้หรือควันไฟ และแจ้งให้พวกเขาทราบถึงความถี่ของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ต้องมีการเน้นย้ำถึงความสำคัญของการประสานงานและการสื่อสารของลูกเรือ รวมถึงขั้นตอนการสื่อสารกับห้องนักบิน

3) ต้องมั่นใจว่าผู้โดยสารรับทราบถึงพื้นที่ห้ามสูบบุหรี่และต้องปฏิบัติตามสัญญาณห้ามสูบบุหรี่ จะต้องเน้นย้ำให้มีการตรวจสอบห้องน้ำ และอุปกรณ์ตรวจจับควันเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ รวมถึงพื้นที่อื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็นที่นั่งผู้โดยสาร

4) การจำแนกประเภทของการเกิดไฟไหม้และประเภทของอุปกรณ์ดับเพลิงและขั้นตอนที่เหมาะสมสำหรับการรับมือกับสถานการณ์ไฟไหม้ในแต่ละประเภท

5) เทคนิคการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง รวมถึงผลกระทบจากการใช้อุปกรณ์ไม่ถูกวิธี และการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงในพื้นที่จำกัด

4.5 การจัดการผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัย (Abusive Passenger) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องให้คำแนะนำแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับการรับรู้และการจัดการผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัย ล้วงละเมิดหรืออยู่ภายใต้อิทธิพลของยาเสพติดหรือการดื่มแอลกอฮอล์มากเกินไป หรือทั้งสองอย่างรวมกัน

4.6 การจัดสรรที่นั่ง (Seat Allocation) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดสรรที่นั่งอย่างถูกต้อง โดยคำนึงถึงน้ำหนักและสมดุลของเครื่องบิน การจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ และการจัดที่นั่งของผู้โดยสารที่มีร่างกายครบสมบูรณ์ (Able-bodied passengers) ให้ใกล้กับทางออกฉุกเฉินที่ไม่มีผู้ดูแล

4.7 การจัดการเกี่ยวกับของต้องห้ามและอันตราย (Prohibited and Dangerous Items) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับของต้องห้ามและสินค้าอันตราย รวมถึงวิธีการจัดการกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากสินค้าอันตรายระหว่างปฏิบัติการบิน

4.8 ข้อจำกัดเวลาทำการบิน (Flight Time Limitation) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องทราบถึงข้อกำหนดของบริษัทเกี่ยวกับข้อจำกัดของเวลาในการทำการบินและข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.9 การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรม CRM สำหรับลูกเรือทุกคน หลักสูตรนี้จะต้องดำเนินการโดยครูฝึก CRM ซึ่งเป็นนักบินหรือลูกเรืออย่างน้อยหนึ่งคน องค์ประกอบการฝึกอบรมจะต้องครอบคลุมอย่างละเอียดและมุ่งเน้นไปที่การทำงานของสมาชิกของลูกเรือในฐานะทีม ไม่ใช่เพียงแต่กลุ่มบุคคลที่มีความสามารถเท่านั้น ลูกเรือควรได้รับการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อุปสรรคที่เกี่ยวข้อง และวิธีการเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้น รวมถึงเน้นย้ำบทบาทของพวกเขาในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยและความจำเป็นในการรักษาระดับความตระหนักรู้สูงในสภาพแวดล้อมที่พวกเขาปฏิบัติงาน

4.10 ความปลอดภัยของอากาศยานบนลานบิน (Aircraft Safety on the Ramp) การฝึกอบรมควรครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 1) การเลือกวิถีและการดำเนินการนำผู้โดยสารออกจากอากาศยานหรือการอพยพฉุกเฉินอย่างรวดเร็วที่ถูกต้องและเหมาะสม
- 2) ความจำเป็นในการมีวิธีการในการนำผู้โดยสารออกจากอากาศยานนับตั้งแต่อากาศยานจอดเทียบท่าจนกระทั่งออกเดินทาง ยกเว้นช่วงเวลาที่ไม่มีผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน
- 3) ความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบความพร้อมใช้งานของสะพานเทียบเครื่องบินหรือบันไดก่อนตัดสินใจว่าจะใช้วิธีใดดีที่สุด
- 4) ระเบียบปฏิบัติสำหรับการแจ้งเตือนบริการฉุกเฉิน เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินระหว่างการขึ้นและลงจากเครื่องบินของผู้โดยสาร และเมื่อผู้โดยสารอยู่ในอากาศยานที่จอดอยู่

4.11 การให้คำแนะนำข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร (Passenger Briefing) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมและฝึกฝนในการให้คำแนะนำผู้โดยสารก่อนออกเดินทางในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการนำอากาศยานลงจอดบนพื้นดิน การลงจอดฉุกเฉินบนพื้นน้ำ การสาธิตท่าป้องกันแรงกระแทก (Brace position) การให้คำแนะนำผู้โดยสารที่มีร่างกายสมบูรณ์เกี่ยวกับวิธีการใช้งานทางออกฉุกเฉิน คำแนะนำจะต้องเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาไทย และในภาษาอื่น ๆ ตามความเหมาะสมกับผู้โดยสารส่วนใหญ่ และ

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมในการให้คำแนะนำความปลอดภัยก่อนออกเดินทางแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

4.12 สัมภาระและสิ่งของในห้องโดยสารอากาศยาน (Cabin Baggage and Cabin Clutter) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบในการเก็บสัมภาระและสิ่งของในห้องโดยสารอย่างปลอดภัย และทราบถึงความเสี่ยงที่สิ่งของเหล่านั้นอาจกลายเป็นอันตรายต่อผู้โดยสารในห้องโดยสาร หรือเป็นอุปสรรคหรือสร้างความเสียหายให้กับอุปกรณ์ฉุกเฉินหรือทางออกฉุกเฉิน การฝึกอบรมควรครอบคลุมถึงพื้นที่ที่ไม่ปลอดภัยในการเก็บสัมภาระและสิ่งของเหล่านั้นด้วย

4.13 ท่าเตรียมรับแรงกระแทกในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Breach Positions) การฝึกอบรมและฝึกฝนท่าเตรียมรับแรงกระแทกที่ถูกต้องสำหรับทั้งลูกเรือและผู้โดยสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง ท่าเตรียมรับแรงกระแทกจะช่วยลดความเสี่ยงของการบาดเจ็บในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เครื่องบินตก หรือการลงจอดฉุกเฉิน การฝึกอบรมควรคำนึงถึงการจัดวางที่นั่งและทิศทางที่แตกต่างกัน

4.14 ขั้นตอนการปฏิบัติในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานและกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Evacuation Procedures and Emergency Situations) การอพยพฉุกเฉินควรครอบคลุมถึงการรับรู้ถึงประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉินในแต่ละประเภท พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องสามารถรับรู้ได้เมื่อทางออกไม่สามารถใช้งานได้ หรือเมื่ออุปกรณ์อพยพไม่สามารถใช้งานได้ และต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้ระบุไว้เพื่อแก้ไขปัญหา เช่นในบางกรณีที่นักบินไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเป็นผู้เริ่มการอพยพฉุกเฉินนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมในหัวข้อต่อไปนี้สำหรับขั้นตอนการอพยพฉุกเฉินและสถานการณ์ฉุกเฉิน:

- 1) ขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินและหลักการพื้นฐาน
 - 2) อุปกรณ์ฉุกเฉิน
 - 3) ระบบไฟฉุกเฉิน
 - 4) เหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิดในการนำอากาศยานขึ้นบินหรือลงจอดและการลงจอดฉุกเฉินบนพื้นน้ำ
 - 5) ขั้นตอนการอพยพฉุกเฉิน
 - 6) ไฟไหม้ในระหว่างทำการบิน โดยเน้นย้ำถึงการระบุแหล่งที่มาของไฟ
- ขั้นตอนการดับเพลิง และขั้นตอนการกำจัดควัน

7) การสูญเสียแรงดันอากาศในห้องโดยสาร รวมถึงการสวมหน้ากากออกซิเจนแบบพกพา

8) ภาวะอากาศแปรปรวนรุนแรง

4.15 การควบคุมฝูงชน (Crowd Control) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างครอบคลุมเกี่ยวกับการใช้เทคนิคควบคุมฝูงชนในสถานการณ์อพยพฉุกเฉินต่าง ๆ ในทางปฏิบัติ การฝึกอบรมจะต้องเน้นย้ำถึงความจำเป็นที่ลูกเรือจะต้องเด็ดขาดและอาจต้องก้าวร้าวในบางครั้งระหว่างการอพยพฉุกเฉิน สถานการณ์ฝึกอบรมจะต้องสมจริงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และควรครอบคลุมถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การสื่อสารระหว่างนักบินกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการใช้อุปกรณ์สื่อสารทั้งหมด รวมถึงความยากลำบากในการประสานงานในสภาพแวดล้อมที่มีควัน

2) คำสั่งด้วยวาจา

3) การสัมผัสทางกายที่อาจจำเป็นเพื่อนำทางผู้โดยสารอพยพออกจากอากาศยาน

4) การเปลี่ยนเส้นทางให้ผู้โดยสารออกไปจากทางออกที่ใช้ไม่ได้

5) การนำพาผู้โดยสารออกจากอากาศยาน

6) การช่วยอพยพผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

7) อำนาจและภาวะความเป็นผู้นำ

4.16 การไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ของนักบิน (Pilot Incapacitation) ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่นักบินประกอบด้วยนักบินเพียงสองคน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมในการรับรู้สัญญาณของการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างชัดเจนและฝึกฝนวิธีที่จะช่วยเหลือได้ในกรณีที่นักบินไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับหลักการของการฝึกซ้อมกรณีที่นักบินไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ซึ่งจะครอบคลุมเนื้อหาต่อไปนี้

1) ความจำเป็นในการใช้อุปกรณ์ให้ออกซิเจนของนักบิน

2) การรัดและการปลดเข็มขัดนิรภัยของนักบิน และในกรณีการใช้เข็มขัดนิรภัยแบบเดี่ยวและเข็มขัดนิรภัย ให้ล็อกและปลดล็อกอุปกรณ์เดี่ยว

3) การใช้กลไกที่นั่งแบบเลื่อนได้ของนักบิน และ "ล็อก" นักบินไว้ที่เบาะแทนที่จะนำนักบินออกจากที่นั่ง ซึ่งอาจเป็นไปได้ในกรณีเช่นนี้

4.17 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบิน (Aviation Indoctrination) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบิน ซึ่งจะครอบคลุมถึงเนื้อหาต่อไปนี้

- 1) ด้านกฎระเบียบ - กฎระเบียบเฉพาะของสายการบิน กฎระเบียบระดับชาติและระหว่างประเทศ
- 2) คำศัพท์เฉพาะด้านการบินและคำศัพท์อ้างอิง
- 3) ทฤษฎีการบินและการปฏิบัติงานอากาศยาน รวมถึงส่วนประกอบหลักของอากาศยาน พื้นผิวสำคัญ ระบบอัดอากาศ น้ำหนักและความสมดุล อุณหภูมิตามฤดูกาลและสภาพแปรปรวนของอากาศ อุปกรณ์สื่อสาร และการควบคุมจราจรทางอากาศ
- 4) สรีรวิทยาการบิน ผลกระทบของการบินต่อร่างกายมนุษย์ ครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ เช่น ระบบออกซิเจน ผลกระทบของระดับความสูง และการปนเปื้อนในห้องโดยสาร

4.18 การจัดการผู้เยาว์ที่เดินทางโดยลำพัง (Handling Unaccompanied Minors) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องไม่ให้ผู้เยาว์ที่เดินทางโดยลำพังที่มีอายุต่ำกว่าห้าปี เดินทางโดยไม่มีบุคคลติดตาม และจะต้องมีขั้นตอนดำเนินการสำหรับการจัดการผู้เยาว์ที่เดินทางโดยลำพังภายใต้การดูแลของตน โดยการฝึกอบรมควรคำนึงถึงความจำเป็นที่พนักงานภาคพื้นดินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนเหล่านี้เป็นอย่างดี

4.19 การค้ามนุษย์ (Trafficking in Persons) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตระหนักรู้ในการระบุและตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อการค้ามนุษย์บนเครื่องบิน ในการฝึกอบรมควรเลือกวิธีการที่เหมาะสม เช่น การเรียนการสอนแบบห้องเรียน การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ การฝึกซ้อมจำลอง วิดีโอ การรับบทบาทเล่น การอภิปรายกลุ่ม หรือฟอรัมออนไลน์ เป็นต้น

ข้อ 5 หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training สำหรับลูกเรือทุกคน

5.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างครอบคลุมเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานและตำแหน่งและวิธีใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์ดำรงชีพทั้งหมดที่จะต้องนำติดตัวไปจากอากาศยาน และการฝึกอบรมฉุกเฉินทั้งหมดจะต้องเกี่ยวข้องกับประเภทเครื่องบิน ซีรีส์ และการจัดวางที่นั่งในห้องโดยสาร ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะประเภทเครื่องบินสำหรับลูกเรือที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ทั้งหมด และต้องจัดให้มีการฝึกอบรมแบบ Conversion training ให้กับผู้ปฏิบัติงานที่จะเปลี่ยนไปใช้เครื่องบินประเภทใหม่ก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้

ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นครั้งแรก หรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินประเภทอื่น

5.2 อุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพ (Emergency and Survival Equipment) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับตำแหน่งและวิธีใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพทั้งหมด รวมถึงการฝึกซ้อมขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.3 การฝึกอบรมกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน (Fire Training) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกซ้อมขั้นตอนในการดับเพลิงสำหรับไฟภายในอากาศยาน โดยใช้อุปกรณ์ดับเพลิงที่เหมาะสมที่มีติดตั้งอยู่ในอากาศยาน การฝึกอบรมจะเน้นที่ลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์ดับเพลิงแต่ละชนิด รวมถึงระยะทางที่มีประสิทธิภาพและระยะเวลาการใช้งาน และประสิทธิภาพในการใช้ดับไฟชนิดต่าง ๆ

5.4 อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective Breathing Equipment) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมในการใช้อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ การฝึกอบรมควรให้ลูกเรือได้ฝึกสวมใส่อุปกรณ์ในสภาพแวดล้อมที่ปิดและจำลองสถานการณ์การเกิดควันไฟ

ข้อ 6 หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training เพิ่มเติมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6.1 การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practical Training) การฝึกอบรมภาคปฏิบัติสำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training หรือ หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Operator Conversion Training ควรมีการฝึกอบรมซึ่งครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

1) ในระหว่างการฝึกซ้อมกรณีเครื่องบินลงจอดบนพื้นน้ำและการอพยพฉุกเฉิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดแต่ละคนจะต้องปฏิบัติตามและเปิดประตูทางออกฉุกเฉินทั้งแบบปกติและแบบฉุกเฉินทั้งหมด ทำการติดตั้งสไลด์นิรภัยในตำแหน่งที่เหมาะสม ลงจากสไลด์นิรภัย ค้นหาและใช้งานโทรโข่ง และสังเกตการสาธิตการปล่อยแพชูชีพออกจากอากาศยาน นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการค้นหาและนำชุดปฐมพยาบาลและถังดับเพลิงของเครื่องบินออกจากที่จัดเก็บในอากาศยานได้

2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดแต่ละคนจะต้องสังเกตการสาธิตการใช้เชือกเพื่อการอพยพฉุกเฉิน การพองตัวหรือปล่อยสไลด์นิรภัยที่เหมาะสม การพองตัวของแพชูชีพ อุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพในแพชูชีพ สิ่งของในชุดปฐมพยาบาล การให้ออกซิเจนแก่ลูกเรือและผู้โดยสารเพิ่มเติมด้วยออกซิเจนแบบพกพา

3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดแต่ละคนจะต้องสังเกตการสาธิตการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงแต่ละประเภทที่มีบนเครื่องบินกับไฟประเภทต่าง ๆ รวมถึงการดับไฟที่เกิดจากอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ไฟตกแต่งภายในห้องโดยสาร และไฟไหม้ห้องครัว การสาธิตควรแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงผิดประเภทด้วย

4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดจะต้องสามารถใช้อุปกรณ์ดับเพลิงและอุปกรณ์ป้องกันการหายใจที่มีอยู่ในอากาศยานได้

5) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดแต่ละคนต้องฝึกปฏิบัติการเคลื่อนไหวและปฏิบัติงานจริงโดยใช้ขวดออกซิเจนแบบพกพา และสวมหน้ากากออกซิเจนที่มีบนเครื่องบินได้

6) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดแต่ละคนจะต้องสามารถใช้งานระบบการสื่อสารในอากาศยาน (Interphone) และสามารถใช้งาน Interphone ในการทำประกาศด้วยระบบเสียง PA (Public address) ได้

6.2 การไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ของนักบิน (Pilot Incapacitation) มีเนื้อหาการฝึกอบรมแบบเหมือนกับหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training เพิ่มเติมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6.3 การให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารที่ประตูทางออกฉุกเฉินของอากาศยาน (Passenger Briefing on Self Help Exits) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดจะต้องให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารที่ประตูทางออกฉุกเฉินของอากาศยานก่อนเที่ยวบินออก โดยให้ข้อมูลให้ตรงตามประเภทของอากาศยาน

6.4 สัมภาระและสิ่งของในห้องโดยสารอากาศยาน (Cabin Baggage and Cabin Clutter) มีเนื้อหาการฝึกอบรมแบบเหมือนกับหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training เพิ่มเติมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6.5 ท่าเตรียมรับแรงกระแทกในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Brace Positions) การฝึกอบรมและฝึกฝนท่าเตรียมรับแรงกระแทกที่ถูกต้องสำหรับทั้งลูกเรือและผู้โดยสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง ท่าเตรียมรับแรงกระแทกจะช่วยลดความเสี่ยงของการบาดเจ็บในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เครื่องบินตก หรือการลงจอดฉุกเฉิน การฝึกอบรมควรคำนึงถึงการจัดวางที่นั่งรวมถึงทิศทางที่แตกต่างกัน และตรงตามประเภทของอากาศยาน

6.6 การฝึกบินเพื่อทำความคุ้นเคยและการเยี่ยมชมเครื่องบิน (Familiarization Flights and Aircraft Familiarization Visits) การทำความคุ้นเคยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

กับเครื่องบินประเภทหรือรุ่นใหม่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดต่อไปนี้เป็นไปตามความเหมาะสม

1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เพิ่งเข้าใหม่ ก่อนที่จะปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เพิ่งเข้าใหม่แต่ละคนจะได้รับมอบหมายให้เข้าเยี่ยมชมทำความคุ้นเคยกับเครื่องบินที่จะปฏิบัติงาน และบินทำความคุ้นเคยอย่างน้อย 4 เที่ยวบิน ซึ่งจะทำให้ได้ก็ต่อเมื่อผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับเหตุฉุกเฉินและการเอาชีวิตรอดทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างสำเร็จแล้วเท่านั้น

2) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานบนเครื่องบินประเภทอื่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานบนเครื่องบินประเภทอื่นกับผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันจะต้องเข้าเยี่ยมชมทำความคุ้นเคยกับเครื่องบินที่จะปฏิบัติงาน และบินทำความคุ้นเคยอย่างน้อย 2 เที่ยวบิน ซึ่งจะทำให้ได้ก็ต่อเมื่อผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับเหตุฉุกเฉินและการเอาชีวิตรอดทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างสำเร็จแล้วเท่านั้น

ข้อ 11 ข้อกำหนดของจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมและการประเมินผลสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

11.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เพื่อครอบคลุมหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยจำนวนชั่วโมงขั้นต่ำของแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระบุไว้ดังนี้

- 1) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training 80 ชั่วโมง
- 2) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training 24 ชั่วโมง
- 3) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training หรือหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Operator Conversion Training 16 ชั่วโมง
- 4) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Differences Training 8 ชั่วโมง

11.2 หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมเบื้องต้น การฝึกอบรมประเภทเครื่องบินเฉพาะเจาะจง/การฝึกแปลงผู้ปฏิบัติงาน การฝึกอบรมทบทวน และการฝึกอบรมความแตกต่าง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดแต่ละคนจะต้องผ่านการทดสอบเพื่อแสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการปฏิบัติงานทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติและกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยต้องมีการทดสอบภาคทฤษฎีเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยและกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ และการปฐมพยาบาล นอกจากนี้ ลูกเรือแต่ละคนยังต้องผ่านการสาธิตภาคปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน การใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย และการใช้งานประตูในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

11.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดจะต้องได้คะแนนอย่างน้อยร้อยละ 90 ในการทดสอบภาคทฤษฎีด้านความปลอดภัย จึงจะผ่านการทดสอบ สำหรับผู้ที่ได้คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 90 จะต้องเข้ารับการทดสอบใหม่ภายใน 14 วันหลังจากวันที่ทำการทดสอบ ครั้งแรกจนกว่าจะได้คะแนนอย่างน้อยร้อยละ 90 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดที่ได้คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 90 จะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการรับรองได้

11.4 การฝึกอบรมและการทดสอบสำหรับแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรม จะต้องดำเนินการโดยบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีประสบการณ์ตรงตามหัวข้อการฝึกอบรมที่กำหนดไว้

และจากเอกสาร Guidance material for cabin crew Training programme manual, Revision 02, 2017 คู่มือการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีคำแนะนำเกี่ยวกับข้อกำหนดการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และคำแนะนำสำหรับผู้ดำเนินการเดินอากาศในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation indoctrination training)
 - กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Applicable regulations)
 - คำศัพท์เฉพาะทางการบิน (Aviation terminology)
 - ทฤษฎีการบินและการปฏิบัติการของอากาศยาน (Theory of flight and aircraft operations)
 - สรีรวิทยาบนเครื่องบิน (Altitude physiology)
- 2) การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal operations training)
 - การปฏิบัติงานภาคพื้นดินและก่อนขึ้นเครื่อง (Ground and pre-flight operations)
 - การผลักดันอากาศยานออกจากท่าจอดและการขับเคลื่อน (Pushback and taxi)
 - การนำเครื่องขึ้น (Take-off)
 - การไต่ระดับ (Climb)
 - การรักษาความเร็วและระดับความสูง (Cruise)
 - การลดระดับความสูงและการเข้าใกล้ทำอากาศยาน (Descent and approach)
 - การนำเครื่องลงจอด (Landing)
 - การปฏิบัติงานหลังลงจอดและหลังการบิน (Post-landing and post-flight operations (including transit))

- 3) การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and emergency situations training)
- การดับเพลิง (Firefighting)
 - ขั้นตอนการกำจัดควัน (Smoke removal procedures)
 - ปัญหาเกี่ยวกับความดันห้องโดยสารและภาวะร่างกายขาดออกซิเจน (Cabin pressurization problems and decompression)
 - การลงจอด/ลงน้ำฉุกเฉิน แบบคาดการณ์ได้และคาดการณ์ไม่ได้ (Anticipated and unanticipated emergency landing/ditching)
 - การอพยพ (Evacuation)
 - ภาวะนักบินหรือลูกเรือหมดสติ (Flight and cabin crew member incapacitation)
 - การลงจากเครื่องบินอย่างรวดเร็ว (Rapid disembarkation)
- 4) การฝึกอบรมเกี่ยวกับการขนส่งวัตถุอันตราย (Dangerous goods training)
- หลักการทั่วไป (General philosophy)
 - ข้อจำกัด (Limitations)
 - การติดฉลากและการทำเครื่องหมาย (Labelling and marking)
 - การตรวจสอบสินค้าอันตรายที่ไม่ได้แจ้ง (Recognition of undeclared dangerous goods)
 - กฎระเบียบสำหรับผู้โดยสารและลูกเรือ (Provisions for passengers and crew)
 - ขั้นตอนการปฏิบัติฉุกเฉิน (Emergency procedures)
- 5) การฝึกอบรมด้านประสิทธิภาพของมนุษย์ (Human performance training)
- ปัจจัยด้านมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน (Human factors in aviation)
 - ความผิดพลาดของมนุษย์ (Human error)
 - ทักษะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew skills)
 - การจัดการทรัพยากรลูกเรือ (Crew resource management)
 - การจัดการภัยคุกคามและความผิดพลาด (Threat and error management)
 - การศึกษาตัวอย่าง (เช่น อุบัติเหตุ/เหตุการณ์) (Case studies (e.g. accidents/incidents))
 - การจัดการความเสี่ยงจากความเหนื่อยล้า (Fatigue risk management)
- 6) การฝึกอบรมด้านสุขภาพภายในห้องโดยสารและการปฐมพยาบาล (Cabin health and first-aid training)

- การจัดการกับเหตุการณ์ทางการแพทย์บนเครื่องบิน (Management of on-board medical events)
 - ความปลอดภัยของอาหาร (Food safety)
 - การฆ่าเชื้อในห้องโดยสาร (Cabin disinsection)
 - สรีรวิทยาบนเครื่องบิน (Altitude physiology)
 - ความเหนื่อยล้า (Fatigue)
- 7) การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบิน (Aviation security training)
 - มาตรการป้องกันในระหว่างการปฏิบัติงานปกติ (Preventives measures during normal operations)
 - การตอบสนองต่อเหตุการณ์ภัยคุกคามด้านความปลอดภัย (Response to security threat events)
- 8) การฝึกอบรมระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System (SMS) Training)
 - หลักการพื้นฐานและภาพรวมของระบบการจัดการด้านความปลอดภัยของผู้ดำเนินการเดินอากาศ (SMS fundamentals and overview of the operator's SMS)
 - นโยบายด้านความปลอดภัยของผู้ดำเนินการเดินอากาศ (The operator's safety policy)
 - การระบุและการรายงานอันตราย (Hazard identification and reporting)
 - การสื่อสารด้านความปลอดภัย (Safety communication)
- 9) การฝึกอบรมการจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management Training)

2.6 หลักสูตรการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

2.6.1 สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามที่ ICAO ได้ระบุไว้ใน Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020 มีดังนี้

- 1) การใช้แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงาน (Application of policies and procedures) ระบุและใช้แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามคำสั่งปฏิบัติงานที่เผยแพร่และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่างานจะดำเนินไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามข้อกำหนด

2) การสื่อสาร (Communication) สื่อสารโดยใช้วิธีที่เหมาะสมในสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงาน ทั้งในสถานการณ์ปกติ สถานการณ์ผิดปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน

3) ภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม (Leadership and teamwork) มีความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมเพื่อจุดประสงค์ร่วมกัน ร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของทีม

4) การจัดการผู้โดยสาร (Passenger management) มีความสามารถในการจัดการ ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารขึ้นลงเครื่อง ให้บริการผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ระหว่างการเดินทางได้

5) การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (Problem solving and decision making) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงความสามารถในการระบุตัวบ่งชี้ล่วงหน้าของปัญหา บรรเทาปัญหา และตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุด

6) การรับรู้และจัดการสถานการณ์ (Situation awareness and management of information) มีความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และจัดการข้อมูล และคาดการณ์ผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน

7) การจัดการภาระงาน (Workload management) การจัดการภาระงานที่มีอยู่ เพื่อให้มั่นใจว่าภาระงานทั้งหมดจะได้รับการดำเนินการเสร็จเรียบร้อยตรงตามกำหนด โดยการ จัดลำดับความสำคัญของงานและกระจายงานไปยังทรัพยากรที่เหมาะสม

2.6.2 ลักษณะเฉพาะของการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะ

การฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะมีลักษณะเฉพาะด้วยหลักการ ดังต่อไปนี้ (Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020)

1) สมรรถนะที่เกี่ยวข้องถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนสำหรับบทบาทเฉพาะภายใน กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการบิน ยกตัวอย่างเช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2) สมรรถนะ การฝึกอบรม ประสิทธิภาพการทำงานที่จำเป็นในงาน และการ ประเมินผล มีความเกี่ยวข้องกันอย่างชัดเจน

3) สมรรถนะถูกออกแบบมาในลักษณะที่สามารถฝึกอบรม เรียนรู้ และ ประเมินผลได้อย่างสม่ำเสมอในหลากหลายสถานการณ์การทำงานสำหรับบทบาทหน้าที่ที่กำหนด

4) สมรรถนะสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมของบุคคลในการระดมความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเงื่อนไขที่กำหนด

5) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะแสดงสมรรถนะได้สำเร็จก็ต่อเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถบรรลุมาตรฐานสมรรถนะที่เกี่ยวข้องได้

6) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม (ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร องค์กรฝึกอบรม ผู้ประกอบการ และรัฐบาล) ควรมีความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบทบาทหรืองานที่กำหนด

7) มีการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติงานที่ชัดเจนสำหรับการวัดสมรรถนะ

8) หลักฐานของประสิทธิภาพในการทำงานที่เชี่ยวชาญนั้นถูกต้องและเชื่อถือได้

9) ผู้สอนและผู้ประเมินควรได้รับการสอบเทียบเพื่อให้มั่นใจว่ามีมาตรฐานการประเมินที่เหมือนกัน

10) การประเมินสมรรถนะควรอาศัยการสังเกตหลาย ๆ ครั้งในหลาย ๆ บริบท

11) ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคนจะต้องสามารถปรับใช้สมรรถนะทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อบรรลุมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

2.6.3 เป้าหมายและประโยชน์ของหลักสูตรการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะ

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้พัฒนาแนวทางสำหรับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินหลายกลุ่ม เช่น นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน และผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ โดยมีเป้าหมายของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะคือ เพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ โดยที่ประโยชน์ของการใช้แนวทางฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ได้แก่

1) เนื้อหาการฝึกอบรมมีความเฉพาะและเกี่ยวข้องกับงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2) เป็นการบูรณาการความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3) เพิ่มความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่คาดการณืได้และสถานการณ์ที่คาดไม่ถึง

4) มุ่งเน้นที่การเรียนรู้มากกว่าการผ่านการทดสอบ

5) ใช้เครื่องมือและวิธีการฝึกอบรมที่มีอยู่ทั้งหมด เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

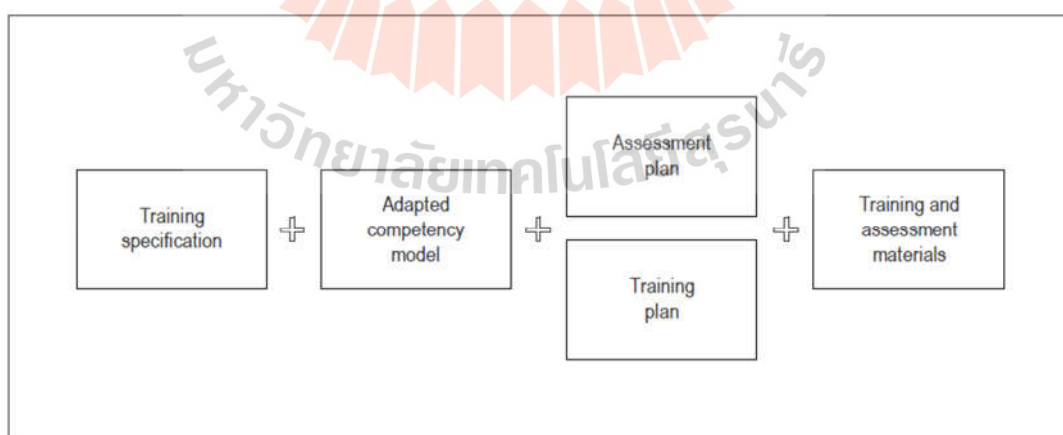
6) ก่อให้เกิดผู้สอนและผู้ประเมินที่ได้รับการฝึกฝนเป็นอย่างดี และมีความเชี่ยวชาญ

7) สนับสนุนการเรียนรู้และการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และเพื่อประโยชน์สูงสุดและบรรลุประสิทธิภาพของการฝึกอบรม แนวทางที่ใช้สมรรถนะควรนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดต่อไปนี้มาใช้

- 1) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ในสถานที่ทางการและไม่เป็นทางการ ในแต่ละขั้นตอนของการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2) การฝึกอบรมลูกเรือควรมุ่งเน้นที่คุณภาพของการปฏิบัติงานและความสำเร็จของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าระยะเวลาการฝึกอบรมที่ถูกกำหนดไว้
- 3) การฝึกอบรมควรเหมาะสมกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนและมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 4) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมที่ได้คุณภาพสูงสุดและสม่ำเสมอ
- 5) ควรให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำ การอำนวยความสะดวก และการให้คำปรึกษาแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นรายบุคคล

2.6.4 องค์ประกอบของหลักสูตรการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะ

องค์ประกอบของหลักสูตรการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะสามารถอธิบายดังรูปภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบที่จำเป็นในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ
ที่มา Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition (2020)

- 1) ข้อกำหนดการฝึกอบรม (Training specification) หลักสูตรการฝึกอบรมจะต้องระบุถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม รายการการฝึกอบรม และข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติตาม
- 2) แบบจำลองสมรรถนะที่พัฒนาแล้ว (Adapted competency model) กลุ่มของสมรรถนะพร้อมคำอธิบายและเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลที่พัฒนาจากกรอบความสามารถของ ICAO ซึ่งสายการบินสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์กร
- 3) แผนการประเมินผล (Assessment plan) เอกสารนี้ต้องระบุถึงขั้นตอนและเครื่องมือสำหรับการรวบรวมหลักฐานที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ในแต่ละขั้นตอนระหว่างการฝึกอบรม
- 4) แผนการฝึกอบรม (Training plan) เอกสารนี้ต้องระบุถึงการฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุสมรรถนะที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย หลักสูตร รวมถึงความรู้ ทักษะ และทัศนคติ จุดสำคัญ แผนการสอน และตารางเวลาการเรียนการสอน
- 5) อุปกรณ์และทรัพยากรสำหรับการฝึกอบรมและการประเมินผล (Training and assessment materials and resources) สิ่งเหล่านี้รวมถึงทุกสิ่งที่เป็นในการนำแผนการฝึกอบรมและการประเมินผลไปปฏิบัติ เช่น ทรัพยากรบุคคล วัสดุ สภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม และทรัพยากรขององค์กร

2.6.5 การเปลี่ยนถ่ายจากการฝึกอบรมและการประเมินผลแบบดั้งเดิมเป็นการฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะ

การเปลี่ยนถ่ายจากหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิมไปเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะช่วยให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศปรับแต่งหลักสูตรการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการและแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจง ผู้ดำเนินการเดินอากาศและรัฐควรมีการหารือและปรึกษาหารืออย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนถ่าย และตกลงกันอย่างเป็นทางการว่าด้วยแผนการเปลี่ยนถ่ายที่มีขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อรักษาความสอดคล้องกับข้อบังคับ เนื่องจากหลักสูตรการฝึกอบรมมีการพัฒนาให้ตรงกับปัญหาของผู้ดำเนินการเดินอากาศ หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจึงไม่ใช่แนวทางแบบที่ "เหมาะสำหรับทุกคน" ผู้ดำเนินการเดินอากาศแต่ละรายควรพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลตามสมรรถนะที่เฉพาะเจาะจงของตนเอง การเปลี่ยนถ่ายจากการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิมไปเป็นการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะควรดำเนินการโดยได้รับความเห็นชอบจากและความร่วมมือจากรัฐ

ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพิจารณาการพัฒนาและนำแผนการจัดการการเปลี่ยนถ่ายไปใช้ในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ซึ่งรวมถึงความพร้อมและการจัดสรร

ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนถ่าย ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรใช้ระเบียบวิธี ISD (Instructional Systems Design) ซึ่งเป็นกระบวนการออกแบบการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ในการวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา ดำเนินการ และประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้ประกอบการควรแก้ไขความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะด้วย เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ฝึกสอนหรือผู้ประเมิน และการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์

2.6.6 การยกระดับสู่การประเมินผลฐานสมรรถนะ

การศึกษาปัจจัยทางมนุษย์แสดงให้เห็นว่าข้อผิดพลาดของมนุษย์ทั้งหมดในระบบการบินยังไม่ถูกกำจัดให้หมดไป ประสิทธิภาพการทำงานในสถานการณ์จริงไม่ได้ถูกหรือคิดเสมอไป ในเหตุการณ์จริง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนโดยไม่ตั้งใจ ไม่สามารถรับรู้ถึงปัญหาได้ทันที ทำผิดพลาดแล้วแก้ไขด้วยตัวเอง หรือได้รับการแก้ไขจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนอื่น ในสถานการณ์เช่นนี้ การจัดการเหตุการณ์โดยรวมอาจทำให้สถานการณ์ที่อาจเป็นอันตรายถึงชีวิตกลายเป็นเรื่องไม่สำคัญได้ ตัวอย่างเช่น การอพยพอาจไม่ตรงตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ของผู้ประกอบการ ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดหรือสถานการณ์ที่ไม่ได้กล่าวถึงในคู่มือการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การกระทำของพวกเขาอาจส่งผลให้การอพยพเสร็จสิ้นโดยไม่มีผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตอย่างร้ายแรง การมีข้อผิดพลาดไม่ได้หมายความว่าสถานการณ์ไม่ได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้แนวทางการใช้สมรรถนะ แนวคิดเดียวกันก็ถูกนำไปใช้ในการฝึกอบรมและการประเมินผล ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องเปลี่ยนจากแนวคิดของข้อผิดพลาด (กล่าวคือการมองหาประสิทธิภาพที่สมบูรณ์แบบในสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม) ไปสู่แนวคิดของการจัดการข้อผิดพลาด (กล่าวคือ ข้อผิดพลาดเกิดขึ้นได้และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแสดงการแก้ไขด้วยตัวเองในระหว่างการฝึกอบรม) เพื่อประโยชน์ในการประเมินประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเปลี่ยนจากการมองหาคำอธิบายความสมบูรณ์แบบและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการแสดงสมรรถนะและการปฏิบัติงาน

บางหัวข้อที่ครอบคลุมระหว่างการฝึกอบรมอาจเป็นเกณฑ์ผ่านหรือไม่ผ่านอย่างเคร่งครัด ซึ่งมักจะเป็นกรณีของหัวข้อที่อิงตามความรู้ ตัวอย่างเช่น ทางออกสามารถใช้ได้ในการจอดูกเงินบนน้ำ โดยเฉพาะกับเครื่องบินยี่ห้อมัน ซิริสและจำนวนของที่นั่ง คำตอบจะถูกตัดสินว่าถูกหรือผิด (กล่าวคือ สำหรับเครื่องบินบางประเภท ทางออกบางประเภทห้ามใช้ในการจอดูกเงินบนน้ำ) อย่างไรก็ตาม เมื่อประเมินงานและโดยเฉพาะสมรรถนะ (เช่น ความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำงานเป็นทีม) อาจไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดเสมอไป โดยทั่วไปจะมีช่วงของสมรรถนะที่ผู้ฝึกอบรมแสดงออกมา พวกเขาอาจถือว่า "มีสมรรถนะ" หรือ "ยังไม่มี

สมรรถนะ" ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรปฏิบัติตามสองขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะเฉพาะกับ ผู้ดำเนินการเดินอากาศ คือ การกำหนดมาตรฐานส่วนการจัดอันดับ และการกำหนดเกณฑ์ความสำเร็จ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉรา ประเสริฐสิน, กมลทิพย์ ศรีหาเศษ และ อารีรัตน์ ลาวน้อย (2563) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการวัดและประเมินผลฐานสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 ผลการศึกษาพบว่า การจัดการศึกษา ฐานสมรรถนะ เป็นการจัดการศึกษาด้วยระบบหลักสูตรฐานสมรรถนะ การจัดการเรียนการสอน ฐานสมรรถนะ และการวัดและประเมินผลฐานสมรรถนะ โดยกระทรวงศึกษาธิการมีการกำหนด แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้เรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มุ่งให้ผู้เรียนต้องมีทักษะสำคัญที่ จำเป็น โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามความสนใจ ความถนัด และก้าวหน้าไปตาม ความสามารถของตนโดยมีเป้าหมายให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะหลักที่จำเป็นสำหรับการทำงาน การ แก้ไขปัญหา และดำรงชีวิต การวัดและประเมินผลฐานสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 1) การประเมินเพื่อการเรียนรู้ เพื่อวินิจฉัยปัญหาการเรียนรู้ของผู้เรียน ใช้รูปแบบการประเมิน ความก้าวหน้า 2) การประเมินขณะเรียนรู้ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนตระหนักรู้ในการเรียนรู้ของตน และ ช่วยให้ผู้เรียนออกแบบการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง ใช้รูปแบบการประเมิน ความก้าวหน้า และ 3) การประเมินผลการเรียนรู้ เป็นการประเมินเพื่อตัดสินผลการเรียนรู้ว่าบรรลุ ตามมาตรฐานของหลักสูตรหรือไม่ ใช้รูปแบบการประเมินแบบสรุปผล การประเมินผลนั้นสามารถ ใช้รูปแบบที่หลากหลาย ได้แก่ การสังเกต การสาธิตและตั้งคำถาม แบบทดสอบและข้อสอบอัตนัย ซึ่งใช้การประเมินด้านความรู้ การสอบปากเปล่า การทำโครงการ สถานการณ์จำลอง หรือเพิ่ม ผลงาน โดยที่สมรรถนะหลักสำคัญที่นำมาใช้ในการวัดและประเมินผล ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ การจัดการ การสื่อสาร การรวมพลังทำงานเป็นทีม การคิดขั้นสูง และการเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง ซึ่งจะเป็นแกนหลักในการ กำหนดเป้าหมายการพัฒนาผู้เรียนในหลักสูตรฐานสมรรถนะให้มีทักษะสำคัญที่จำเป็นในศตวรรษ ที่ 21 สำหรับการทำงาน การแก้ไขปัญหา และดำรงชีวิตของตนเองต่อไปได้ในอนาคต

พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความ ปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า มาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการ บินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสอดคล้องกัน เป็นแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรม ฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำใน

ประเทศไทย ผนวกกับการใช้วิธีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Competency-Based approach to Safety Training) ในช่วงก่อนการฝึกอบรมระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม โดยมี 6 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1) สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย 3) หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม 4) กระบวนการฝึกอบรม 5) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 6) การประเมินผลการฝึกอบรม

ชลธิชา นำพา และ ญาณัญญา ศิริภักตร์ธาดา (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ตัวแบบสมรรถนะที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศไทย ทั้ง 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ ความปลอดภัย คุณภาพการบริการ การทำงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร ความตระหนักในสถานการณ์ และการตัดสินใจด้านการบิน โดยที่ตัวชี้วัดความตระหนักในสถานการณ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุด รองลงมา คือ ตัวชี้วัดด้านคุณภาพการบริการ และตัวชี้วัดด้านการทำงาน สมรรถนะของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย อยู่ในระดับมากทั้ง 6 ตัวชี้วัด

Gibbs, L., Slevitch, L., & Washburn, I. (2017) ทำการศึกษาเรื่อง Competency-Based Training in Aviation: The Impact on Flight Attendant Performance and Passenger Satisfaction พบว่า การฝึกอบรมฐานสมรรถนะสามารถช่วยให้สายการบินพัฒนาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสมรรถนะจะเป็นผู้ที่สามารถทำงานได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพในทุกสถานการณ์ ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นและความสำเร็จของสายการบินในระยะยาว จึงสนับสนุนการนำการฝึกอบรมฐานสมรรถนะมาใช้เป็นกรอบในการทำงานที่ได้มาตรฐานในการฝึกอบรมลูกเรือเพื่อเพิ่มผลงานในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการให้บริการ ทักษะด้านการทำงาน และเพื่อสร้างสมดุลระหว่างการให้บริการบนเครื่องบินกับหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยอย่างเหมาะสม ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้โดยสารในท้ายที่สุด ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ผลกำไร เจตนาพฤติกรรมเชิงบวก และความภักดี (Anderson, Fornell, & Lehmann, 1994; Liao & Chuang, 2004) แม้ว่าปัจจัยต่าง ๆ เช่น ราคา ตารางการบิน และความภักดี จะส่งผลกระทบต่อเลือกสายการบินของผู้โดยสาร แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับความสามารถในการแข่งขันและการอยู่รอดของสายการบินคือการให้บริการที่มีคุณภาพสูง พร้อมกับความปลอดภัยและความมั่นคงแก่ผู้โดยสาร

THEERAT CHAWEEWAN (2019) ทำการศึกษาเรื่อง A Needs Analysis on English Language Skills of Thai Cabin Crew working in an Airline ผลการศึกษาพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยส่วนใหญ่ที่ทำงานในสายการบินต่างชาติในปัจจุบัน มีความเชื่อว่า

ภาษาอังกฤษเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับงานของพวกเขาและหลักสูตรฝึกอบรมภาษาอังกฤษที่บริษัทจัดให้ไม่เพียงพอ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยส่วนใหญ่รับรู้ว่าการฟังและการพูดเป็นทักษะที่จำเป็นมากที่สุดเมื่อทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาทักษะการพูดของตนเองเพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และสายการบินควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มากขึ้น โดยเฉพาะทักษะการฟังและการพูด เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสื่อสารกับผู้โดยสารและเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมืออาชีพ ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพสูงและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น

ลภัสรดา ใจมั่น (2565) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะและความสามารถเพียงพอสำหรับการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่เนื้อหาบางส่วนยังไม่ครอบคลุมและครบถ้วนตามมาตรฐานที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด 2) คุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานตามมาตรฐานที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนด ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สาเหตุหลัก มาจากครูผู้สอนมีความรู้และประสบการณ์ ในเนื้อหาที่สอนเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้อย่างเหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าฝึกอบรม ประกอบกับ การใช้เทคนิคและวิธีการสอนที่หลากหลาย ช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น 3) คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย และมองเห็นภาพการทำงานได้ชัดเจนมากขึ้น อย่างไรก็ตามคุณภาพของสื่อด้านการใช้งาน ยังต้องมีการปรับปรุง ปัญหาที่พบคือมีปัญหาคำการใช้สื่อในระหว่างการฝึกอบรม อุปกรณ์ที่ใช้ไม่ครบถ้วน ไม่ตรงกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง 4) คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานยังไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ของผู้เข้าฝึกอบรม ส่งผลให้ผู้เข้าฝึกอบรมไม่สามารถเรียนรู้และฝึกทักษะได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดเป็นไปในทิศทางที่ดี พนักงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีความรู้ ทักษะในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี

Ida Flykt (2020) ทำการศึกษาเรื่อง Implementing Competency-Based Approach to Cabin Crew safety training – renewing door test and evaluation for new entrant training course งานวิจัยนี้เสนอแนวทางใหม่ในการฝึกอบรมความปลอดภัยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมุ่งเน้นการ

ฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ วัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์นี้เพื่อการปรับปรุงการทดสอบประตูกเงินที่ใช้ในการฝึกอบรมความปลอดภัยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับพนักงานใหม่ที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกของสายการบิน Finnair และเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการนำองค์ประกอบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะมาใช้ในการฝึกอบรมมากขึ้น และปรับปรุงการประเมินผล เพื่อประเมินไม่เพียงแค่ระดับความรู้ แต่ยังรวมถึงทักษะและทัศนคติด้วย เมื่อโมเดลการทดสอบประตูกเงินแบบปรับปรุงเสร็จสิ้น มีการจัดประชุมแบบกลุ่มย่อยเพื่อเก็บข้อมูลป้อนกลับ และมีการวางแผนแนวทางการปรับปรุงที่เป็นไปได้ นำมาพิจารณาเมื่อปรับแต่งโมเดลการทดสอบประตูกเงินขั้นสุดท้าย ผลลัพธ์คือ การปรับปรุงการทดสอบประตูกเงินให้สามารถประเมินทักษะและทัศนคติได้ด้วย โมเดลใหม่นี้มีการทดสอบสองส่วน ส่วนที่หนึ่งมุ่งเน้นการวัดความรู้ ส่วนที่สองประเมินผลการปฏิบัติงานและทักษะของผู้เรียน การประเมินผลอาศัยเกณฑ์ประเมินการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร

N Paethrangsi (2020) ทำการศึกษาเรื่อง Competency training of initial crew resource management course for Cabin Crew ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถที่จำเป็นในการฝึกอบรม ได้แก่ 1) ผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถและทักษะ 2) หลักสูตรที่เหมาะสม 3) ระบบติดตามผลและประเมินผล 4) คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและความเชื่อมั่นในตนเอง 5) ความรู้เกี่ยวกับนโยบาย แนวปฏิบัติ และคู่มือขององค์กร 6) สถานที่ฝึกอบรมและเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่มีเพียงพอ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประกอบไปด้วยการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารคู่มือ (Documentary research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จากนั้นนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดมาประกอบกัน เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ เป็นไปตามมาตรฐานการฝึกอบรมและประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) วิธีการวิจัย
- 2) การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 6) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลด้านหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการฝึกอบรม
- ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
- ศึกษามาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- ศึกษาข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินงาน (AOCR) พ.ศ. 2566 ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

- 2) กำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบจำเพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลมีความถูกต้องและเหมาะสมที่สุด

- 3) ร่างแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยประกอบไปด้วยชุดคำถามแบบปลายเปิด (Open-end questions)

- 4) นำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและขอคำแนะนำ และปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

- 5) เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเองตามแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น และบันทึกการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียงและสมุดบันทึก

- 6) ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการจำแนก จัดหมวดหมู่ สรุปสาระสำคัญ และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 7) ทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายถึงแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.2 การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบจำเพาะเจาะจง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติเป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ มีประสบการณ์การทำงานในการฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินอย่างน้อย 3 ปี จากองค์กรต่อไปนี้

- 1) ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA)

- 2) ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand; CAAT)

- 3) ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยออกแบบแบบสัมภาษณ์ในรูปแบบกึ่ง โครงสร้าง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดและมีความยืดหยุ่นที่สามารถดัดแปลง ตลอดจนแก้ไขคำถามจนกว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเข้าใจคำถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและข้อค้นพบที่ต้องการตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิเพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย และร่างแบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง อีกทั้งเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยแหล่งที่มาของข้อมูล มีดังนี้

3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เช่น เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ และงานวิจัยหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 4 ท่าน เพื่อให้เข้าถึงความรู้ ความคิด หรือมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างลึกซึ้ง โดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 1) ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัยในครั้งนี้ และจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการทำการบันทึกเสียง รวมถึงจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2) ระหว่างทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะจดบันทึกข้อมูลในส่วนที่สำคัญและร่วมสนทนากับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นระยะ โดยปราศจากการชี้นำคำตอบ
- 3) ก่อนจบการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการสรุปข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ข้อมูลสำคัญได้ตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบตนเอง

3.5 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การทำวิจัยครั้งนี้เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยจึงคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย การนำข้อมูลไปใช้ ความมีอิสระในการร่วมวิจัย การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการบันทึกเสียงหรือจดบันทึกข้อความ นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะเผยแพร่ข้อมูลเฉพาะในภาพรวมในการนำเสนอเชิงวิชาการเท่านั้น โดยผู้วิจัยมีแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) ระยะเวลาการวิจัย ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันการbinพลเรือนถึงหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2) ระยะเวลาในการวิจัย ผู้วิจัยทำการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตั้งแต่เริ่มกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัย โดยคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งหมดจะไม่มีเปิดเผยให้เกิดผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูล ตลอดจนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย และมีสิทธิที่จะเปิดเผยหรือไม่เปิดเผย ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานในสังกัด ในเล่มวิทยานิพนธ์

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มีขั้นตอน ดังนี้

- 1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดความและแยกเป็นประเด็นเพื่อจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) โดยผู้วิจัยได้อ่านข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 2) พิจารณาข้อมูลที่ได้มาว่าเพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยหรือไม่ หากข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอหรือเกิดข้อผิดพลาด จะต้องทำการเก็บข้อมูลอีกครั้ง
- 3) เรียบเรียงข้อมูลตามกรรมวิธีการวิจัย ซึ่งเรียกว่า การสรุปประเด็นหลัก (Theme) หลังจากนั้นสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อเขียนพรรณนาผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก
- 4) นำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์มาทำการวิเคราะห์หาความแตกต่าง (Gap Analysis) ระหว่างการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน กับ การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ เพื่อนำเสนอแนวทางในการเปลี่ยนถ่ายการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้ เพื่อศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ และเพื่อนำเสนอแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ในบทที่ 3 ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิมและหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลจากคู่มือ กฎระเบียบ และแนวคิดทฤษฎี ได้แก่

- 1) ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020
- 2) Air Operator Certificate Requirements (AOCR) Issue 02, Revision 02, 2023

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

- 3) Guidance material for cabin crew training programme manual, Revision 2, 2017

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

- 4) แนวคิดและทฤษฎีการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของการฝึกอบรมเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ เนื้อหาในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม วิทยากร สื่อและอุปกรณ์ สถานที่ฝึกอบรม

- 5) การประเมินผล

จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของหลักสูตรการฝึกอบรม และประเมินผลแบบดั้งเดิมและหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

- เนื้อหาในการฝึกอบรม
- ระยะเวลาในการฝึกอบรม
- วิทยากร
- สื่อและอุปกรณ์
- สถานที่ฝึกอบรม
- การประเมินผล

โดยนำเสนอในรูปแบบตารางสังเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|---|---|
| <p>การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation indoctrination training)</p> <ul style="list-style-type: none"> • กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Applicable regulations) • คำศัพท์เฉพาะทางการบิน (Aviation terminology) • ทฤษฎีการบินและการปฏิบัติการของอากาศยาน (Theory of flight and aircraft operations) • สรีรวิทยาบนเครื่องบิน (Altitude physiology) <p>การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal operations training)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติงานภาคพื้นดินและก่อนขึ้นเครื่อง (Ground and pre-flight operations) • การผลักดันอากาศยานออกจากท่าจอดและการขับเคลื่อน (Pushback and taxi) • การนำเครื่องขึ้น (Take-off) • การไต่ระดับ (Climb) | <p>การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation indoctrination training)</p> <ul style="list-style-type: none"> • กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Applicable regulations) • คำศัพท์เฉพาะทางการบิน (Aviation terminology) • ทฤษฎีการบินและการปฏิบัติการของอากาศยาน (Theory of flight and aircraft operations) • สรีรวิทยาบนเครื่องบิน (Altitude physiology) <p>การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal operations training)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติงานภาคพื้นดินและก่อนขึ้นเครื่อง (Ground and pre-flight operations) • การผลักดันอากาศยานออกจากท่าจอดและการขับเคลื่อน (Pushback and taxi) • การนำเครื่องขึ้น (Take-off) • การไต่ระดับ (Climb) |

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม (ต่อ)

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • การรักษความเร็วและระดับความสูง (Cruise) • การลดระดับความสูงและการเข้าใกล้ท่าอากาศยาน (Descent and approach) • การนำเครื่องลงจอด (Landing) • การปฏิบัติงานหลังลงจอดและหลังการบิน (Post-landing and post-flight operations (including transit)) <p>การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and emergency situations training)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การดับเพลิง (Firefighting) • ขั้นตอนการกำจัดควัน (Smoke removal procedures) • ปัญหาเกี่ยวกับความดันห้องโดยสารและภาวะร่างกายขาดออกซิเจน (Cabin pressurization problems and decompression) • การลงจอด/ลงน้ำฉุกเฉิน แบบคาดการณ์ได้และคาดการณ์ไม่ได้ (Anticipated and unanticipated emergency landing/ditching) • การอพยพ (Evacuation) | <ul style="list-style-type: none"> • การรักษความเร็วและระดับความสูง (Cruise) • การลดระดับความสูงและการเข้าใกล้ท่าอากาศยาน (Descent and approach) • การนำเครื่องลงจอด (Landing) • การปฏิบัติงานหลังลงจอดและหลังการบิน (Post-landing and post-flight operations (including transit)) <p>การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and emergency situations training)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การดับเพลิง (Firefighting) • เหตุการณ์ควัน (Fume events) • ปัญหาเกี่ยวกับความดันห้องโดยสารและภาวะร่างกายขาดออกซิเจน (Cabin pressurization problems and decompression) • การลงจอด/ลงน้ำฉุกเฉิน แบบคาดการณ์ได้และคาดการณ์ไม่ได้ (Anticipated and unanticipated emergency landing/ditching) • การอพยพ (Evacuation) |

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม (ต่อ)

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ภาวะนักบินหรือลูกเรือหมดสติ (Flight and cabin crew member incapacitation) • การลงจากเครื่องบินอย่างรวดเร็ว (Rapid disembarkation) • การฝึกอบรมเกี่ยวกับการขนส่งวัตถุอันตราย (Dangerous goods training) • หลักการทั่วไป (General philosophy) • ข้อจำกัด (Limitations) • การติดฉลากและการทำเครื่องหมาย (Labelling and marking) • การตรวจสอบสินค้าอันตรายที่ไม่ได้แจ้ง (Recognition of undeclared dangerous goods) • กฎระเบียบสำหรับผู้โดยสารและลูกเรือ (Provisions for passengers and crew) • ขั้นตอนการปฏิบัติฉุกเฉิน (Emergency procedures) • การฝึกอบรมด้านประสิทธิภาพของมนุษย์ (Human performance training) • ปัจจัยด้านมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน (Human factors in aviation) • ความผิดพลาดของมนุษย์ (Human error) | <ul style="list-style-type: none"> • ภาวะนักบินหรือลูกเรือหมดสติ (Flight and cabin crew member incapacitation) • การลงจากเครื่องบินอย่างรวดเร็ว (Rapid disembarkation) • การฝึกอบรมเกี่ยวกับการขนส่งวัตถุอันตราย (Dangerous goods training) • หลักการทั่วไป (General philosophy) • ข้อจำกัด (Limitations) • การติดฉลากและการทำเครื่องหมาย (Labelling and marking) • การตรวจสอบสินค้าอันตรายที่ไม่ได้แจ้ง (Recognition of undeclared dangerous goods) • กฎระเบียบสำหรับผู้โดยสารและลูกเรือ (Provisions for passengers and crew) • ขั้นตอนการปฏิบัติฉุกเฉิน (Emergency procedures) • การฝึกอบรมด้านประสิทธิภาพของมนุษย์ (Human performance training) • ปัจจัยด้านมนุษย์ในอุตสาหกรรมการบิน (Human factors in aviation) • ความผิดพลาดของมนุษย์ (Human error) |

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • ทักษะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew skills) • การจัดการทรัพยากรเรือ (Crew resource management) • การจัดการภัยคุกคามและความผิดพลาด (Threat and error management) • การศึกษาตัวอย่าง (เช่น อุบัติเหตุ/เหตุการณ์) (Case studies (e.g. accidents/incidents)) • การจัดการความเสี่ยงจากความเหนื่อยล้า (Fatigue risk management) <p>การฝึกอบรมด้านสุขภาพภายในห้องโดยสารและการปฐมพยาบาล (Cabin health and first-aid training)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการกับเหตุการณ์ทางการแพทย์บนเครื่องบิน (Management of on-board medical events) • ความปลอดภัยของอาหาร (Food safety) • การฆ่าเชื้อในห้องโดยสาร (Cabin disinsection) • สรีรวิทยาบนเครื่องบิน (Altitude physiology) • ความเหนื่อยล้า (Fatigue) | <ul style="list-style-type: none"> • สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew competencies) • การจัดการทรัพยากรเรือ (Crew resource management) • การจัดการภัยคุกคามและความผิดพลาด (Threat and error management) • การศึกษาตัวอย่าง (เช่น อุบัติเหตุ/อุบัติการณ์) (Case studies (e.g. accidents/incidents)) • การจัดการความเสี่ยงจากความเหนื่อยล้า (Fatigue risk management) • ประสิทธิภาพของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความปลอดภัย (Human performance in relation to SMS) <p>การฝึกอบรมด้านสุขภาพภายในห้องโดยสารและการปฐมพยาบาล (Cabin health and first-aid training)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการกับเหตุการณ์ทางการแพทย์บนเครื่องบิน (Management of on-board medical events) • ความปลอดภัยของอาหาร (Food safety) • การฆ่าเชื้อในห้องโดยสาร (Cabin disinsection) • สรีรวิทยาบนเครื่องบิน (Altitude physiology) • ความเหนื่อยล้า (Fatigue) |

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|--|
| <p>การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบิน (Aviation security training)</p> <ul style="list-style-type: none"> มาตรการป้องกันในระหว่างการปฏิบัติงานปกติ (Preventives measures during normal operations) การตอบสนองต่อเหตุการณ์คุกคามด้านความปลอดภัย (Response to security threat events) <p>การฝึกอบรมระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System (SMS) Training)</p> <ul style="list-style-type: none"> หลักการพื้นฐานและภาพรวมของระบบการจัดการด้านความปลอดภัยของผู้ดำเนินการเดินอากาศ (SMS fundamentals and overview of the operator's SMS) นโยบายด้านความปลอดภัยของผู้ดำเนินการเดินอากาศ (The operator's safety policy) การระบุและการรายงานอันตราย (Hazard identification and reporting) การสื่อสารด้านความปลอดภัย (Safety communication) <p>การฝึกอบรมการจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management Training)</p> | <p>การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบิน (Aviation security training)</p> <ul style="list-style-type: none"> มาตรการป้องกันในระหว่างการปฏิบัติงานปกติ (Preventives measures during normal operations) การตอบสนองต่อเหตุการณ์คุกคามด้านความปลอดภัย (Response to security threat events) <p>การฝึกอบรมเพื่อระบุและตอบสนองต่อการค้ามนุษย์ (Training on identifying and responding To trafficking in persons)</p> <p>การฝึกอบรมระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System (SMS) Training)</p> <ul style="list-style-type: none"> หลักการพื้นฐานและภาพรวมของระบบการจัดการด้านความปลอดภัยของผู้ดำเนินการเดินอากาศ (SMS fundamentals and overview of the operator's SMS) นโยบายด้านความปลอดภัยของผู้ดำเนินการเดินอากาศ (The operator's safety policy) การระบุและการรายงานอันตราย (Hazard identification and reporting) การสื่อสารด้านความปลอดภัย (Safety communication) <p>การฝึกอบรมการจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management Training)</p> |

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training 80 ชั่วโมง • หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training 24 ชั่วโมง • หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training หรือหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Operator Conversion Training 16 ชั่วโมง • หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Differences Training 8 ชั่วโมง | <p>ไม่ได้ระบุ</p> |

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิทยากร

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|--|--|
| <p>ผู้ฝึกสอนพนักงานต้อนรับเครื่องบิน (Cabin Crew Instructor) มีข้อกำหนดดังนี้</p> <p>1) ตามข้อบังคับข้อกำหนดให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศคัดเลือกและมอบหมายบุคคลที่แตกต่างกันไปเพื่อทำหน้าที่เฉพาะของผู้ฝึกสอนผู้สอบพนักงานต้อนรับเครื่องบิน ถ้าไม่มีข้อกำหนดเช่นนั้น บทบาทของผู้ฝึกสอนและผู้สอบอาจมอบหมายให้บุคคลเดียวกันได้ อย่างไรก็ตามควรมีข้อแตกต่างที่ชัดเจนในด้านความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่</p> | <p>ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับเครื่องบิน (Cabin Crew Instructor and Evaluator) มีข้อกำหนดดังนี้</p> <p>1) ข้อบังคับของประเภทข้อกำหนดให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศคัดเลือกและมอบหมายบุคคลที่แตกต่างกันไปเพื่อทำหน้าที่เฉพาะของผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับเครื่องบิน ถ้าไม่มีข้อกำหนดเช่นนั้น บทบาทของผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินอาจมอบหมายให้บุคคลเดียวกันได้อย่างไรก็ตาม หากผู้ฝึกสอนทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินกับ</p> |

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิชาการ (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี</p> | <p>หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท</p> |
|--|---|
| <p>หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี</p> <p>ต่าง ๆ (เช่น ผู้ฝึกสอนและผู้สอน) หากผู้ฝึกสอนทำหน้าที่เป็นผู้สอนกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เขาหรือเธอฝึกด้วย เขาหรือเธอควรยังคงความเป็นกลางในระหว่างการประเมิน</p> <p>2) ก่อนที่จะออกใบรับรองหรืออนุญาตให้เป็นผู้ฝึกสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้สมัครทุกคนจะต้องได้รับใบรับรองพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อน</p> <p>หมายเหตุ ข้อกำหนดข้างต้นไม่รวมถึงผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่เฉพาะเจาะจงจากการได้รับอนุญาตให้ฝึกอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญของตน</p> <p>3) ผู้ฝึกสอนที่ผ่านการรับรองและได้รับอนุญาตสามารถได้รับมอบหมายหน้าที่ทั้งการฝึกสอนและการตรวจสอบ เพื่อยืนยันว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐานประสิทธิภาพที่กำหนดไว้</p> <p>4) คุณสมบัติของผู้ฝึกสอนต้องเป็นไปตามข้อบังคับ</p> <p>5) ก่อนที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะอนุญาตให้บุคคลใดทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนในหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ฝึกสอนควรผ่านกระบวนการคัดเลือกที่ออกแบบมาเพื่อประเมินความรู้ ความสามารถ และความ</p> | <p>หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท</p> <p>พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เขา/เธอฝึกด้วย เขาหรือเธอควรยังคงความเป็นกลางระหว่างการประเมิน</p> <p>2) ก่อนที่จะออกใบรับรองหรืออนุญาตให้เป็นผู้ฝึกสอนหรือผู้ประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (เช่น ใบรับรองหรือหนังสือรับรอง) ผู้สมัครทุกคนจะต้องได้รับใบรับรองพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อน</p> <p>หมายเหตุ ข้อกำหนดข้างต้นไม่รวมถึงผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่เฉพาะเจาะจงจากการได้รับอนุญาตให้ฝึกอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญของตน</p> <p>3) ผู้ฝึกสอนที่ผ่านการรับรองและได้รับอนุญาตสามารถได้รับมอบหมายหน้าที่ทั้งการฝึกอบรมและการตรวจสอบ เพื่อยืนยันว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐานประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ ผู้ประเมินที่ผ่านการรับรองและได้รับอนุญาตสามารถได้รับมอบหมายหน้าที่การประเมินและการตรวจสอบ เพื่อยืนยันว่าผู้เข้ารับการประเมินได้บรรลุตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผู้ประเมินมีหน้าที่ในการตัดสินระดับความสามารถที่ผู้เข้ารับการประเมินบรรลุจริง และเสนอแนะแนวทางแก้ไข หากผลการประเมินไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด</p> |

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิชาการ (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
| <p>เหมาะสมกับบทบาทของผู้ฝึกสอน รวมถึงประเมินแรงจูงใจด้วย นอกจากนี้ การคัดเลือกผู้ฝึกสอนควรพิจารณาจากเกณฑ์ที่กำหนดความสามารถที่พิสูจน์ได้ในสาขาที่เขา/เธอจะรับผิดชอบในการสอน โดยยึดตามกรอบสมรรถนะที่ได้กำหนดไว้ในข้อที่ 6</p> <p>6) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ฝึกสอนควรเน้นการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ระบุไว้ ครอบคลุมระยะเวลาที่ครอบคลุมระยะเวลาองค์ประกอบสมรรถนะ และเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ โดยที่ครอบคลุมระยะเวลาสำหรับผู้ฝึกสอน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม • การเตรียมสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม • การจัดการและสนับสนุนผู้เข้ารับการฝึกอบรม • การดำเนินการฝึกอบรม • การประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม • การประเมินหลักสูตร • การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง <p>หมายเหตุ ผู้ดำเนินการเดินอากาศหรือองค์กรฝึกอบรมสามารถใช้ในการ</p> | <p>4) คุณสมบัติของผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินควรเป็นไปตามข้อบังคับของประเทศ หากมีข้อกำหนดดังกล่าว</p> <p>5) ก่อนที่องค์กรจะอนุญาตให้บุคคลใดทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนหรือผู้ประเมินในหลักสูตรฝึกอบรมและประเมินฐานสมรรถนะ บุคคลนั้นควรผ่านกระบวนการคัดเลือกที่ออกแบบมาเพื่อประเมินความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมกับบทบาท รวมถึงประเมินแรงจูงใจด้วย นอกจากนี้ การคัดเลือกผู้ฝึกสอนควรพิจารณาจากเกณฑ์ที่กำหนดความสามารถที่พิสูจน์ได้ในหัวข้อที่ระบุในข้อมอบการฝึกอบรม</p> <p>6) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินควรเน้นการพัฒนาความสามารถที่ระบุไว้</p> <p>7) ก่อนที่จะออกไปรับรองผู้ฝึกสอนหรือผู้ประเมิน ผู้สมัครทุกคนจะต้องผ่านการประเมินความสามารถอย่างเป็นทางการในบทบาทของตน ระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม</p> <p>8) ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมทบทวนความรู้และผ่านการประเมินความสามารถซ้ำอีก โดยใช้กระบวนการฝึกอบรมและประเมินที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้รับการยอมรับจาก</p> |

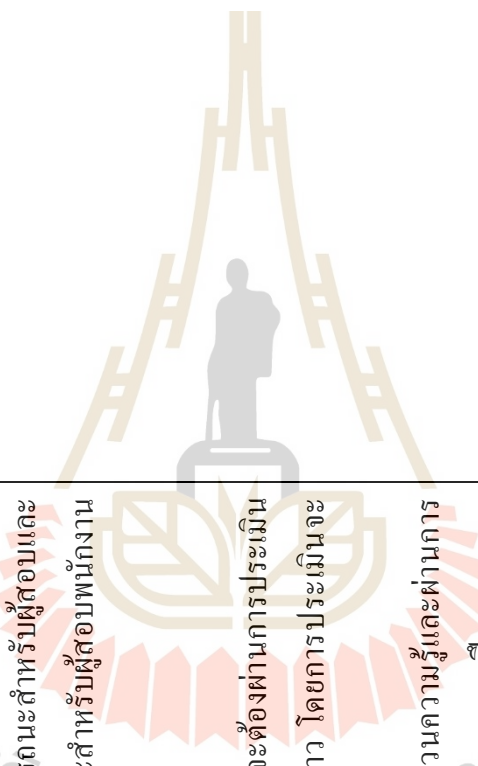
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิชาการ (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|--|
| <p>ประเมินหลักสูตรแบบออนไลน์แทนการมอบหมายให้ผู้ฝึกสอนเป็นผู้ดำเนินการ</p> <p>7) ก่อนที่จะออกไปรับรองผู้ฝึกสอน ผู้สมัครทุกคนจะต้องผ่านการประเมินความสามารถอย่างเป็นทางการในบทบาทดังกล่าว โดยการประเมินจะดำเนินการระหว่างการทำดำเนินการฝึกอบรม</p> <p>8) ผู้ฝึกสอนทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมทบทวนความรู้ และผ่านการประเมินความสามารถซ้ำอีกตามข้อ 7 โดยใช้กระบวนการฝึกอบรมและประเมินที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้รับการยอมรับจาก CAAT และจัดทำโดยผู้ดำเนินการเดินอากาศหรือองค์กรฝึกอบรม หรือดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ</p> <p>ผู้สอบพนักงานต้อนรับเครื่องบิน (Cabin Crew Examiner) มีข้อกำหนดดังนี้</p> <p>1) ก่อนที่จะออกไปรับรองหรืออนุญาตให้เป็นผู้สอบพนักงานต้อนรับเครื่องบิน (เช่น ไปรับรองหรือหนึ่งสี่รับรอง) ผู้สมัครทุกคนจะต้องได้รับใบรับรองพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อน</p> | <p>หน่วยงานภาครัฐ ผู้ดำเนินการเดินอากาศหรือองค์กรฝึกอบรมเป็นผู้จัดทำหรือดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของประเทศ</p> <p>กรอบสมรรถนะของผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับเครื่องบินตามมาตรฐาน ICAO</p> <p>1) การจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (Management of the learning environment)</p> <p>มั่นใจได้ว่าการฝึกอบรมและการประเมินจะดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย</p> <p>2) การเป็นที่ปรึกษาและโค้ช (Mentoring and coaching)</p> <p>ส่งเสริมการปรับตัวของผู้ฝึกอบรมให้เข้าสู่สภาพแวดล้อมการทำงานจริงด้วยการเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์</p> <p>3) ให้คำแนะนำ (Instruction)</p> <p>คอยให้คำแนะนำและจัดให้สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมส่งเสริมการเรียนรู้</p> |

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิชาการ (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|--|
| <p>ข้อกำหนดข้างต้นไม่รวมถึงผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่เฉพาะเจาะจงจากการได้รับอนุญาตให้ฝึกอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญของตน</p> <p>2) ผู้สอบที่ผ่านการรับรองและได้รับอนุญาตสามารถได้รับมอบหมายหน้าที่ประเมินผล และตรวจสอบเพื่อยืนยันว่าผู้เข้ารับการประเมินได้บรรลุตามมาตรฐานประสิทธิภาพที่กำหนดไว้ ผู้สอบมีหน้าที่ในการตัดสินระดับมาตรฐานที่ผู้รับการประเมินบรรลุจริง และเสนอแนะแนวทางแก้ไขหากจำเป็น</p> <p>3) คุณสมบัติของผู้สอบควรเป็นไปตามข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง</p> <p>4) ก่อนที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะอนุญาตให้บุคคลใดทำหน้าที่ผู้สอบในหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะ ผู้สอบควรมีกระบวนการคัดเลือกที่ออกแบบมาเพื่อประเมินความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสมกับบทบาทของผู้สอบ รวมถึงประเมินแรงจูงใจด้วย นอกจากนี้ การคัดเลือกผู้สอบควรพิจารณาจากเกณฑ์ที่กำหนดความสามารถที่พิสูจน์ได้ในสาขาที่เขา/เธอจะรับผิดชอบในการสอบ โดยยึดตามกรอบสมรรถนะที่ได้กำหนดไว้ในข้อที่ 5</p> | <p>4) การสื่อสาร (Communication)</p> <p>สื่อสารกับผู้ฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้วยวาจา ภาษากาย และลายลักษณ์อักษร</p> <p>5) การประเมิน (Assessment)</p> <p>ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ติดตามความก้าวหน้า และ/หรือตัดสินว่าผู้เข้าฝึกอบรมบรรลุความสามารถที่กำหนดแล้วหรือไม่</p> <p>6) การทำงานร่วมกัน (Collaboration)</p> <p>ทำงานร่วมกันกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับประสบการณ์การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>7) ประเมินตนเอง (Self-assessment)</p> <p>พัฒนาทักษะการสอน การอบรม และการฝึกสอนของตนเองผ่านการทบทวนตนเอง</p> <p>8) จริยธรรมและความซื่อสัตย์ (Ethics and integrity)</p> <p>แสดงความเปิดเผย เคารพ และยุติธรรมต่อผู้เข้าฝึกอบรม และคำนึงถึงผลกระทบเมื่อตัดสินใจหรือลงมือทำ</p> |

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิชาการ (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
| <p>5) หลักสูตรฝึกอบรมสำหรับผู้สอบควรรู้ในการพัฒนาสมรรถนะที่ได้ระบุไว้ ครอบคลุมประเด็นประกอบด้วยชุดสมรรถนะ องค์ประกอบสมรรถนะ และเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ โดยที่ครอบคลุมสมรรถนะสำหรับผู้สอบและเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ โดยที่ครอบคลุมสมรรถนะสำหรับผู้สอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินการประเมินฐานสมรรถนะ <p>6) ก่อนที่จะออกใบรับรองผู้สอบ ผู้สอบทุกคนจะต้องผ่านการประเมินความสามารถอย่างเป็นทางการในบทบาทดังกล่าว โดยที่การประเมินจะดำเนินการระหว่างการค้าดำเนินการฝึกอบรม</p> <p>7) ผู้สอบทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรมทบทวนความรู้และผ่านการประเมินความสามารถซ้ำอีกตามข้อ 6 โดยใช้กระบวนการฝึกอบรมและประเมินที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้รับการยอมรับจาก CAAT และจัดทำโดยผู้ประกอบการหรือองค์กรฝึกอบรม หรือดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ</p> |  |

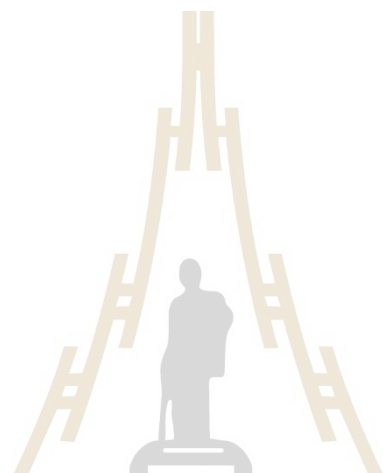
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิชาการ (ต่อ)

| หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี | หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท |
|--|--------------------------------------|
| <p>หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี</p> <p>ข้อกำหนดคุณสมบัติสำหรับการแต่งตั้งเป็นผู้ฝึกสอนหรือผู้สอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</p> <ul style="list-style-type: none"> • ด้านขั้นตอนความปลอดภัยและการเผชิญเหตุฉุกเฉิน • ด้านสินค้าอันตราย • ด้านการบริหารทรัพยากรสุกเร็ว • ด้านปฐมพยาบาล <p>ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องกำหนดให้ผู้สมัครทุกคนมีคุณสมบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ประสบการณ์ <p>มีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างน้อย 5 ปี หรือเคยเป็นวิทยากรฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ประสบการณ์ดังกล่าวต้องได้รับภายใน 5 ปีที่ผ่านมาจากรวันที่สมัคร</p> 2) ความรู้และทักษะ <p>มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้และผ่านการประเมินความสามารถทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติให้เหมาะสมกับประเภทของอากาศยาน และสามารถถ่ายทอดความรู้และฝึกอบรมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ตามมาตรฐานของผู้ดำเนินการเดินอากาศเพื่อออกไปรับรองหรือบันทึกคุณสมบัติภายในองค์กร</p> | <p>หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท</p> |

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิชาการ (ต่อ)

| หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี | หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท |
|---|--------------------------------------|
| <p>3) ปฏิบัติตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาระดับปริญญาตรี</p> <p>มีความสามารถปฏิบัติตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาระดับปริญญาตรี</p> <p>ต้อนรับเครื่องรับของตู้ดำเนินการเดินอากาศ</p> <p>4) การผ่านการศึกษา</p> <p>ได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพหลักสูตรอบรมผู้ฝึกสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดำเนินการเรียนการสอน 24 ชั่วโมง ซึ่งจะครอบคลุมแต่ไม่จำกัดเพียงรายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • หลักสูตรพื้นฐานของกระบวนการสอนและเรียนรู้ • องค์ประกอบของการสอนที่มีประสิทธิภาพ • วิธีการและขั้นตอนการสอน • วิธีการประเมินและทดสอบนักเรียน • การพัฒนาหลักสูตร • การวางแผนบทเรียน • ทักษะการอำนวยความสะดวก | <p>หลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท</p> |

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิชาการ (ต่อ)

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • เทคนิคการฝึกอบรมในห้องเรียน • ระเบียบการบันทึกรื้อนที่เกี่ยวข้องและนโยบาย/ขั้นตอนของผู้ดำเนินการเดินอากาศ <p>5) การสังเกตการณ์และฝึกสอนจริง</p> <p>เคยสังเกตการณ์การฝึกอบรมในห้องเรียน 1 ครั้ง ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการสมัคร และเคยฝึกสอนในห้องเรียน 1 ครั้ง ภายใต้งานกำกับดูแลของบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมของผู้ดำเนินการเดินอากาศ เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารชั้นเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>กรอบสมรรถนะของผู้ฝึกสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรเป็นไปตามชุดของสมรรถนะดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) การจัดการความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม (Manage safety of the training environment) 2) การเตรียมสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม (Prepare the training environment) 3) การจัดการและสนับสนุนผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Manage and support the trainee) 4) การดำเนินการฝึกอบรม (Conduct training) |  |

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านวิชาการ (ต่อ)

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|--|--|
| 5) การประเมินผลผู้รับการฝึกอบรม (Perform trainee assessment) 6) การประเมินหลักสูตร (Perform course evaluation) 7) การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuously improve performance) | |

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านสื่อและอุปกรณ์

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|---|---|
| สื่อการเรียนการสอน 1) อุปกรณ์การฝึกอบรมรวมถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม (CBT) อาจหมายถึงการใช้ CD-ROM และการฝึกอบรมแบบออนไลน์ (e-Learning) ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งในห้องเรียนและการเรียนทางไกล 2) การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้ใช้ฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์นั้นเหมาะสมกับการฝึกอบรมที่เน้นความรู้ เช่น การท่องจำข้อเท็จจริง การเข้าโลกภาวะเบี่ยง นโยบายน หรือขั้นตอนต่างๆ มากกว่าการ | สื่อการเรียนการสอน 1) สื่อการเรียนการสอนในหัวข้อนี้ครอบคลุมการใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม (CBT) ซึ่งรวมถึงสื่อบันทึกข้อมูล การฝึกอบรมแบบออนไลน์ (e-Learning) การเรียนทางไกล และการเรียนรู้ดิจิทัล (เช่น การเรียนรู้เสมือนจริงและเกมมิฟิเคชัน) 2) การเรียนรู้ดิจิทัล คือ รูปแบบการเรียนรู้ที่ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เสมือนจริง หรือเกมมิฟิเคชัน เพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะของผู้ฝึกอบรม โดยเน้นการจัดการเรียนการสอน การเข้าถึงเนื้อหา |

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านสื่อและอุปกรณ์ (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> <p>ฝึกอบรมที่เน้นทักษะการปฏิบัติ เช่น ทักษะการใช้มือ หรือทักษะทางสังคม การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์นั้นมีความยืดหยุ่นสูง ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ผู้จัดทำหลักสูตรควรวางแผนถึงเทคโนโลยีที่ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเข้าถึงได้ และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการจัดส่งการฝึกอบรม</p> <p>3) ควรมีผู้ฝึกสอนหรือผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคคอยให้ความช่วยเหลือผู้เข้าฝึกอบรมในกรณีที่ใช้การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ เนื้อหาในการฝึกอบรมควรได้รับการทดสอบและปรับให้เหมาะสมสำหรับวิธีการและบรรณานุกรม</p> <p>4) การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ควรรวมกับระบบจัดการการเรียนรู้ (LMS) ควรคำนึงถึงการออกแบบ โปรแกรมและหัวข้อแต่ละหัวข้อ ควรดำเนินการบำรุงรักษาเหล่านี้ให้เหมาะสม</p> <p>อุปกรณ์ฝึกฝนอากาศยาน</p> <p>ผู้ดำเนินการเดินอากาศยานสามารถใช้อุปกรณ์ฝึกฝนอากาศยาน เพื่อวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแทนการใช้อากาศยานจริงและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยและถูกเงิน</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> <p>และการให้ข้อเสนอแนะ การเรียนรู้ดิจิทัลลดการสนับสนุนการฝึกอบรมในห้องเรียนและการปฏิบัติจริง ควบคู่ไปกับเทคโนโลยีใหม่ การเรียนรู้ดิจิทัลไม่ได้มีจุดประสงค์เพื่อทดแทนการฝึกอบรมในห้องเรียน การฝึกปฏิบัติจริง หรือการฝึกจำลองแบบดั้งเดิมทั้งหมด แต่เทคโนโลยีเหล่านี้สามารถสร้างสภาพแวดล้อมเสมือนจริงที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์ปฏิบัติจริงได้ ช่วยเสริมสร้างการพัฒนาและการใช้ประโยชน์จากความสามารถต่างๆ ที่ฝึกฝนในห้องเรียนหรือผ่านการฝึกอบรม</p> <p>3) การสนับสนุนจากผู้ฝึกสอน ขึ้นอยู่กับรูปแบบสื่อการเรียนการสอน ผู้เข้าฝึกอบรมควรมีโอกาสได้รับความช่วยเหลือจากผู้ฝึกสอนในการคลายข้อสงสัยตลอดไป โปรแกรมการฝึกอบรม ดังนั้นผู้ดำเนินการเดินอากาศยานพิจารณาความพร้อมของผู้ฝึกสอนเมื่อประเมินความสามารถของผู้เข้าฝึกอบรม ได้รับความรู้ดิจิทัล สิ่งนี้มอบโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับการแก้ไขข้อสงสัยที่อาจเกิดขึ้นจากเนื้อหาการเรียนรู้ดิจิทัล ผู้ดำเนินการเดินอากาศยานพิจารณาติดตามผลกับผู้เข้าฝึกอบรมหลังจากเสร็จสิ้นส่วนการเรียนรู้ดิจิทัล สิ่งนี้อาจทำได้เมื่อผู้เข้าฝึกอบรมมาถึงสถานที่ฝึกอบรมส่วนกลางและก่อนเริ่มฝึกปฏิบัติจริงและการฝึกจำลอง</p> |
|---|--|
| | |

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านสื่อและอุปกรณ์ (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|---|---|
| <p>การใช้อุปกรณ์ดังกล่าวต้องได้รับอนุมัติจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย</p> <p>ประเภทของอุปกรณ์ฝึกแทนอากาศยาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • อุปกรณ์ความปลอดภัยและฉุกเฉิน • อุปกรณ์ฝึกห้องโดยสาร • อุปกรณ์ฝึกประตูฉุกเฉิน • อุปกรณ์ฝึกดับเพลิง • อุปกรณ์ฝึกเอาชีวิตรอดในน้ำ • อุปกรณ์ฝึกสำหรับจำลองการสูญเสียความสามารถของนักบิน | <p>(เช่น การฝึกอบรมตามสถานการณ์ เช่น การอพยพเครื่องบิน)</p> <p>อุปกรณ์ฝึกแทนอากาศยาน</p> <p>ผู้ดำเนินการเดินอากาศสามารถใช้อุปกรณ์ฝึกแทนอากาศยาน เพื่อฝึกอบรมพนักงานต้อนรับเครื่องบินทดแทนการใช้อากาศยานจริงและอุปกรณ์ความปลอดภัยฉุกเฉิน กรณีดังกล่าวต้องได้รับอนุมัติจากหน่วยงานรัฐภาค</p> <p>ประเภทของอุปกรณ์ฝึกแทนอากาศยาน</p> <ul style="list-style-type: none"> • อุปกรณ์ความปลอดภัยและฉุกเฉิน • อุปกรณ์ฝึกห้องโดยสาร • อุปกรณ์ฝึกประตูฉุกเฉิน • อุปกรณ์ฝึกดับเพลิง • อุปกรณ์ฝึกเอาชีวิตรอดในน้ำ • อุปกรณ์ฝึกสำหรับจำลองการสูญเสียความสามารถของนักบิน |

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านสถานที่ฝึกอบรม

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|---|---|
| <p>ข้อกำหนดทั่วไปด้านพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • พื้นที่ฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม • พื้นที่สำหรับการฝึกอบรมปฏิบัติจริง • พื้นที่ทำงานของวิทยากร • พื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์ <p>ถึงอำนวยความสะดวกในห้องเรียน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ขนาดห้องเรียน: ขนาดห้องเรียนขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้เป็น <ul style="list-style-type: none"> • จำนวนผู้เข้าฝึกอบรมในแต่ละรุ่น • ขนาดพื้นที่ฝึกอบรม • รูปแบบการจัดห้องเรียน • ขนาดทางเดิน • การใช้สื่อ (โดยเฉพาะสื่อฉาย) • การฝึกอบรมปฏิบัติจริง (ถ้ามี) 2) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ <ul style="list-style-type: none"> • อุณหภูมิ: ควรอยู่ในระดับที่สบาย • ระบบระบายอากาศ: ควรเพียงพอ | <p>ข้อกำหนดทั่วไปด้านพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ถึงอำนวยความสะดวกในห้องเรียน • พื้นที่ฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม • พื้นที่สำหรับการฝึกอบรมปฏิบัติจริง • พื้นที่ทำงานของวิทยากร • พื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์เพิ่มเติม <p>ถึงอำนวยความสะดวกในห้องเรียน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ขนาดห้องเรียน: ขนาดห้องเรียนขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้เป็น <ul style="list-style-type: none"> • จำนวนผู้เข้าฝึกอบรมในแต่ละรุ่น • พื้นที่ฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมและวิทยากร • รูปแบบการจัดห้องเรียน • ขนาดทางเดิน • การใช้สื่อ (โดยเฉพาะสื่อฉาย) • การฝึกอบรมปฏิบัติจริง (ถ้ามี) 2) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ <ul style="list-style-type: none"> • อุณหภูมิ: ควรอยู่ในระดับที่สบาย |

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านสถานที่ฝึกอบรม (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • แสงสว่าง: ควบคุมอยู่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับการทำงานหรือมองเห็น • เสียงรบกวน: ควบคุมให้อยู่ในระดับที่น้อยที่สุด • พื้นที่ทำงาน: ความสะดวก สบาย และน่ามอง • พื้นที่ฝึกอบรม: รวมถึงเก้าอี้ ควบนั่งสบาย • พื้นที่ทำงาน: ควบคุมขนาดเพียงพอ • อุปกรณ์ฝึกอบรม: ควบคุมเพียงพอ • สื่อภาพ: ควบคุมเห็นได้ชัดเจนจากทุกมุมและที่นั่ง • สื่อเสียง: ควบคุมในห้องเรียนควรมีได้ยินชัดเจน <p>3) อัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอน</p> <p>สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมและวิธีการจัดตั้งที่แตกต่างกัน เช่น ห้องเรียน การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ และการฝึกปฏิบัติจริง จะต้องมีจำนวนผู้ฝึกสอนที่แตกต่างกัน ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องกำหนดอัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนให้ปฏิบัติตามมาตรฐานของ CAAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • ห้องเรียน เพื่อให้การควบคุมและดูแลเพียงพอ แนะนำให้มีผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอนในห้องเรียน ซึ่งรวมถึงการจัดการ | <ul style="list-style-type: none"> • ระบบระบายอากาศ: ควบคุมเพียงพอ • แสงสว่าง: ควบคุมอยู่ในระดับที่เหมาะสมสำหรับการทำงานหรือมองเห็น • เสียงรบกวน: ควบคุมให้อยู่ในระดับที่น้อยที่สุด • พื้นที่ทำงาน: ความสะดวก สบาย และน่ามอง • พื้นที่ฝึกอบรม: รวมถึงเก้าอี้ ควบนั่งสบาย • พื้นที่ทำงาน: ควบคุมขนาดเพียงพอ • อุปกรณ์ฝึกอบรม: ควบคุมเพียงพอ • สื่อภาพ: ควบคุมเห็นได้ชัดเจนจากทุกมุมและที่นั่ง • สื่อเสียง: ควบคุมในห้องเรียนควรมีได้ยินชัดเจน <p>3) อัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอน</p> <p>สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมและสื่อการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน เช่น ห้องเรียน การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ และการฝึกปฏิบัติจริง จะต้องมีจำนวนผู้ฝึกสอนที่แตกต่างกัน ICAO แนะนำให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนดอัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนให้ปฏิบัติตามมาตรฐานของรัฐ และตรงตามความต้องการของการฝึกอบรม</p> |

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านสถานที่ฝึกอบรม (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|---|---|
| <p>ฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ การทำการประเมินและพิจารณาเนื้อหา ประเภทของการฝึกอบรม (เช่น การฝึกอบรมเบื้องต้น/ประจำปี) การจัดการปริมาณงานของผู้ฝึกสอน การให้ข้อเสนอแนะ/การประเมิน และขนาดของสถานที่ ซึ่งอาจทำให้ต้องปรับอัตราส่วนผู้ฝึกสอนต่อผู้ฝึกสอนสำหรับการฝึกอบรมในห้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> • การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ เมื่อใช้วิธีการฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ อัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนอาจยืดหยุ่นได้มากกว่า แนะนำให้มีผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน โดยถือว่าการปรากฏตัวของผู้ฝึกสอนนั้นเพื่อให้การสนับสนุน • การฝึกปฏิบัติจริง เมื่อทำการฝึกปฏิบัติจริง เช่น การดูแลดี อัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนควรจำกัดให้น้อยลงเพื่อให้การดูแลดีขึ้น ควรให้มีผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 10 คนต่อผู้ฝึกสอน อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาประเภทของการฝึกปฏิบัติจริงที่กำลังทำ การฝึกปฏิบัติจริงแบบรายบุคคลเกี่ยวกับอุปกรณ์และลูกเล่นเทียบกับการฝึกจำลองแบบกลุ่มอาจทำให้ต้องปรับอัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนเพื่อให้การฝึกปฏิบัติจริงเกิดประสิทธิภาพสูงสุด | <ul style="list-style-type: none"> • ห้องเรียน เพื่อให้การควบคุมและดูแลเพียงพอ แนะนำให้มีผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอนในห้องเรียน ควรทำการประเมินและพิจารณาเนื้อหา ประเภทของการฝึกอบรม (เช่น การฝึกอบรมเบื้องต้น/ประจำปี) การจัดการปริมาณงานของผู้ฝึกสอน การให้ข้อเสนอแนะ/การประเมิน และขนาดของสถานที่ ซึ่งอาจทำให้ต้องปรับอัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนสำหรับการฝึกอบรมในห้องเรียน • การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ เมื่อใช้วิธีการฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ อัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนอาจยืดหยุ่นได้มากกว่า แนะนำให้มีผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน โดยถือว่าการปรากฏตัวของผู้ฝึกสอนนั้นเพื่อให้การสนับสนุน • การฝึกปฏิบัติจริง เมื่อทำการฝึกปฏิบัติจริง เช่น การฝึกปฏิบัติงาน อัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนควรจำกัดให้น้อยลงเพื่อให้การดูแลดีขึ้น แนะนำให้มีผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 10 คนต่อผู้ฝึกสอน อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาประเภทของการฝึกปฏิบัติจริงที่กำลังทำ การฝึกปฏิบัติจริงแบบรายบุคคลเกี่ยวกับอุปกรณ์และลูกเล่นเทียบกับการฝึกจำลองแบบกลุ่มอาจทำให้ต้องปรับอัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอน |


ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|---|--|
| <p>การทดสอบความชำนาญ</p> <p>หลังจากผ่านการฝึกอบรมเบื้องต้น การแปลงประเภทเครื่องบิน/การเปลี่ยนผู้ดำเนินการเดินอากาศ การฝึกอบรมประจำปีและการฝึกอบรมความแตกต่าง ผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคนจะต้องเข้ารับการทดสอบเพื่อแสดงความชำนาญในการปฏิบัติตามขั้นตอนปกติและฉุกเฉิน</p> <p>ข้อสอบภาคทฤษฎี เกี่ยวกับความปลอดภัยและขั้นตอนฉุกเฉิน การใช้งานอุปกรณ์ และการปฐมพยาบาลเป็นสิ่งจำเป็น</p> <p>การสาธิตภาคปฏิบัติ เกี่ยวกับขั้นตอนการอพยพ การใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัย และการเปิดประตูในสถานการณ์ฉุกเฉิน การดำเนินการโดยผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคน หากเป็นไปได้</p> <p>เกณฑ์การผ่านการทดสอบภาคทฤษฎี</p> <p>ผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้คะแนนอย่างน้อยร้อยละ 90 จึงจะผ่านการทดสอบภาคทฤษฎี ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 90 จะต้องเข้าสอบใหม่ภายใน 14 วันหลังจากวันที่สอบครั้งแรกจนกว่าจะได้คะแนนถึงร้อยละ 90</p> | <p>การเปลี่ยนถ่ายจากการประเมินผลแบบดั้งเดิมไปเป็นฐานสมรรถนะ</p> <p>1) วิธีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานส่วนการให้คะแนน</p> <p>ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องกำหนดวิธีการประเมินเพื่อให้คะแนนประสิทธิภาพของผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยที่เกณฑ์การประเมินควรระบุไว้ในรูปแบบสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม รวมถึงเกณฑ์ประเมินสำหรับผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และมาตรฐานของกระบวนการทำงาน ในการกำหนดเกณฑ์ระดับคะแนน</p> <p>ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพิจารณาประเด็นต่อไปนี้</p> <p>1.1 ความสำคัญของการกระทำและไม่กระทำ รวมถึงข้อผิดพลาดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</p> <p>1.2 ผลกระทบของข้อ 1.1 ต่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน</p> <p>1.3 ผลลัพธ์สุดท้ายของเหตุการณ์</p> <p>ตัวอย่างเช่น ในการฝึกซ้อมอพยพฉุกเฉิน หากผู้เข้าฝึกอบรมไม่ได้ใช้คำพูดที่ตรงตามคำสั่งที่ต้องตะโกนบอก สิ่งนี้อาจถือเป็นการสอบตกทันทีในการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม อย่างไรก็ตาม ในการฝึกอบรมตามสมรรถนะ ผู้ประเมินควรพิจารณาถึงความสำคัญของการกระทำนั้น</p> |


ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|---|--|
| <p>ผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 90 จะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการรับรองได้</p> <p>ผู้ฝึกสอนและผู้ทดสอบ</p> <p>การฝึกอบรมและการทดสอบสำหรับหลักสูตรฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรจะดำเนินการโดยบุคลากรที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์เหมาะสมในสาขา นั้น ๆ</p> | <p>เช่น ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถจัดการการอพยพออกจากเครื่องบินได้สำเร็จหรือไม่ ข้อผิดพลาดของพวกเขามีผลกระทบโดยตรงต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารบนเครื่องหรือไม่ ประเด็นเหล่านี้ควรมานำมาพิจารณาเมื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้เข้าฝึกอบรม</p> <p>ตัวอย่างเกณฑ์มาตรฐานส่วนการประเมินผลจากองค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (FAA) เป็นระบบ 5 ระดับ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระดับ 1 ไม่เป็นที่พอใจ (Unsatisfactory) หมายถึง เบี่ยงเบนจากมาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้เป็นอย่างมาก โดยที่ไม่รับรู้หรือแก้ไขประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงานอาจส่งผลให้อากาศยานเสียหายหรือเสียชีวิต ทัศนยะการบริหารจัดการทรัพยากรถูกถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ • ระดับ 2 ต่ำกว่ามาตรฐาน (Below Standard) หมายถึง มีการเบี่ยงเบนจากมาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้ โดยที่ไม่รับรู้หรือแก้ไข ถึงแม้ประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงานจะยังมีความปลอดภัยอยู่ แต่หากประสิทธิภาพลดลงแม้แต่น้อยก็จะถือว่าไม่เป็นที่พอใจ ทัศนยะการบริหารจัดการทรัพยากรก็ยังไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสมบูรณ์ |


ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> • ระดับ 3 ได้มาตรฐานพร้อมคำแนะนำ (Standard with debrief) หมายถึง มีการเขียนจากมาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้เพียงเล็กน้อย โดยที่การเขียนนั้นรับรู้และเข้าใจแล้วเป็นส่วนใหญ่ ประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงานเป็นไปตามที่คาดหวัง และทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรธุรกิจมีประสิทธิภาพ • ระดับ 4 ได้มาตรฐาน (Standard) หมายถึง มีการเขียนจากมาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น โดยการเขียนนั้นได้รับการรับรู้และเข้าใจอย่างรวดเร็ว ประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงานเป็นไปตามที่คาดหวัง และทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรธุรกิจมีประสิทธิภาพอย่างชัดเจน • ระดับ 5 ดีเยี่ยม (Excellent) หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ทั้งประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงาน ทักษะการจัดการ และทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรธุรกิจยอดเยี่ยม <p>2) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องมีแนวทางที่ชัดเจนสำหรับผู้ฝึกสอน และผู้ประเมินในการประยุกต์ใช้เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อความสะดวกต่อการประเมิน กำหนดนำเหล่านี้มาจัดกรอบกลุ่มหัวข้อต่างๆ เช่น</p> |


ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> • วิธีการใช้ระดับคะแนนอย่างถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด • การตีความเกณฑ์ประเมินให้ตรงกัน • การรวบรวมหลักฐานที่ชัดเจน (พฤติกรรมที่สังเกตได้) เกี่ยวกับประสิทธิภาพของผู้เข้าฝึกอบรม • การให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาของผู้เข้าฝึกอบรม <p>นอกจากนี้ ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรระบุหลักฐานเฉพาะ (พฤติกรรมที่สังเกตได้) เกี่ยวกับประสิทธิภาพของผู้เข้าฝึกอบรมที่ผู้ประเมินควรเก็บรวบรวมเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน ดังนี้รวมถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> • ตัวแปรภายในคำจำกัดความของแต่ละระดับคะแนน • ตัวอย่างเฉพาะกับสถานการณ์ที่ต้องการประเมิน (เช่น การดับเพลิง) <p>3) นอกเหนือจากเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผล ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรสร้างความสำเร็จเฉพาะสำหรับสถานการณ์ที่ใช้ฝึกซ้อม โดยเกณฑ์ดังกล่าวควรยึดตาม</p> <ul style="list-style-type: none"> • เกณฑ์ประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับความสามารถเฉพาะด้านที่ประเมินในแต่ละสถานการณ์ |

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> กระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์การฝึกซ้อม 4) หลักฐานที่ใช้ประเมินความสามารถและกระบวนการทำงานต่าง ๆ อาจรวบรวมแยกกันตามแบบฟอร์มที่แตกต่างกัน หรือรวมกันภายใต้เกณฑ์เดียว <p>บทบาทของผู้ฝึกสอนและผู้ประเมิน</p> <p>การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะต้องการผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินจำนวนมากขึ้น เนื่องจากการทำเนิสถานการจำลองจำเป็นต้องใช้สิ่งต่าง ๆ หลายอย่าง เช่น ตัวกระตุ่น ถึงรบกวน อุปกรณ์ฝึกอบรม เป็นต้น ในการฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลอง ผู้ฝึกสอนบางคนอาจรับบทบาทเฉพาะ เช่น “กัปตัน” ขณะที่ผู้ประเมินกำลังทำการประเมินผู้เข้าฝึกอบรมภายในห้องโดยสาร ในส่วนหนึ่งของโปรแกรมการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพัฒนาคู่มือสำหรับผู้ฝึกสอนและผู้ประเมิน เนื่องจากแนวทางการประเมินผลฐานสมรรถนะ (competency-based approach) ต้องอาศัยการฝึกอบรมเบื้องต้นและการฝึกอบรมต่อเนื่องที่ครอบคลุมสำหรับผู้ฝึกสอนและผู้ประเมิน เพื่อให้พวกเขาสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>คู่มือสำหรับผู้ฝึกสอนและผู้ประเมิน ควรประกอบด้วยคำแนะนำเกี่ยวกับ</p> |


ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
|  | <p>วิธีการจัดเตรียมสถานการณ์จำลอง เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในหมู่ผู้ฝึกสอน/ผู้ประเมินทั้งหมด</p> <p>การฝึกอบรมสำหรับผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินควรครอบคลุม (แต่ไม่จำกัดเพียง)</p> <ul style="list-style-type: none"> • การชี้แจงรายละเอียดก่อนการฝึกอบรม • การดำเนินการสถานการณ์จำลอง • การประเมิน • การทำให้เป็นมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ • การสรุปผลการฝึกอบรม <p>การชี้แจงรายละเอียดก่อนการฝึกอบรม</p> <p>ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินควรจัดเตรียมสถานการณ์จำลองด้วยการชี้แจงรายละเอียดก่อนการฝึกอบรม โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างบรรยากาศของ "เที่ยวบิน" และเตรียมผู้เข้าฝึกอบรมที่รับบทบาทเป็นผู้รับความแฉะตัวกระตุ่น นอกจากนี้ ยังเป็นโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม เช่น เดินสำรวจเครื่องจำลองห้องโดยสาร</p> <p>ผู้รับความ (distracter) บุคคลที่ทำการรบกวนหรือเบี่ยงเบนความสนใจของผู้เข้าฝึกอบรมระหว่างสถานการณ์จำลอง</p> |

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
|  | <p>ตัวกระตุ้น (trigger) เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมดำเนินการตามที่ได้ไว้</p> <p>การประเมิน</p> <p>ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการประเมินของผู้ประเมินนั้นมีความสม่ำเสมอ ขณะที่ผู้ประเมินใช้เครื่องมือประเมิน ควรมีกระบวนการเพื่อให้มั่นใจดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความน่าเชื่อถือภายในผู้ประเมิน (intra-evaluator reliability): ความสม่ำเสมอหรือเสถียรภาพของผลลัพธ์การประเมินของผู้ประเมินคนเดียวกัน • ความน่าเชื่อถือระหว่างผู้ประเมิน (inter-evaluator reliability): ความสม่ำเสมอหรือเสถียรภาพของผลลัพธ์ระหว่างผู้ประเมินที่แตกต่างกัน โดยมีกระบวนการประเมินบุคคลเดียวกันในช่วงเวลาที่ต่างกัน <p>สม่ำเสมอหรือเสถียรภาพของผลลัพธ์ระหว่างผู้ประเมินที่แตกต่างกัน โดยมีการประเมินบุคคลเดียวกันในสถานการณ์เดียวกัน</p> <p>หมายเหตุ ผู้ประเมินจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการตีความเกณฑ์ เพื่อให้มั่นใจว่าการให้คะแนนประเมินมีความสอดคล้องกัน</p> |


ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|--|
|  | <p>การกำหนดเครื่องมือประเมิน</p> <p>เมื่อมีการกำหนดเครื่องมือประเมิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพิจารณาประเด็นต่อไปนี้เป็นอย่างดี</p> <ul style="list-style-type: none"> • ต้องการผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินกี่คนในการบรรยายสรุปและประเมินสถานการณ์ – ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมที่เข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง • ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินมองเห็นอะไรบ้าง - มุมมองของพวกเขากว้างแคบเพียงใดในอุปกรณ์ฝึกอบรมห้องโดยสารหรือไม่ เช่น เนื่องจากสิ่งกีดขวาง • ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินแต่ละคนประเมินอะไรได้บ้าง เช่น จำนวนสมรรถนะที่สามารถประเมินได้ในสถานการณ์เดียว <p>การประเมินแบบเดี่ยวหรือเป็นทีม</p> <p>เมื่อมีการประเมินผู้เข้าฝึกอบรมเป็นรายบุคคลหรือเป็นทีม ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพิจารณาผลกระทบของการกระทำและการไม่กระทำของผู้เข้าฝึกอบรมต่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประสานงานกันเป็นทีมผิดพลาดหรือไม่ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนใดคนหนึ่งหรือไม่ นอกจากนี้ ควรคำนึงถึง</p> |


ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
|  | <p>ระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกันระหว่างสถานการณ์ เช่น ผู้เข้าฝึกอบรมบางคนอาจมีส่วนร่วมมาก ในขณะที่บางคนอาจไม่ค่อยมีส่วนร่วม คู่มือคำสำหรับผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินควรระบุประเด็นการประเมินแบบเดี่ยวและแบบทีม รวมถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ</p> <p>การประเมินโดยเน้นทั้งเดี่ยวและเป็นทีม</p> <p>แม้การฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลองสามารถประเมินผู้เข้าฝึกอบรมทั้งแบบเดี่ยวและเป็นทีม แต่ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคนอาจไม่สามารถปฏิบัติตามกิจกรรมย่อยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานได้ หรือแสดงความสามารถทั้งหมดได้ในสถานการณ์เดี่ยว ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์จำลองดับเพลิง ผู้เข้าฝึกอบรมคนหนึ่งอาจทำหน้าที่เป็นผู้ดับเพลิง ในขณะที่อีกสองคนรับบทบาทเป็นผู้สื่อสารและผู้ช่วย ดังนั้น เพื่อประเมินว่าผู้เข้าฝึกอบรมทั้งสามคนบรรลุมาตรฐานประสิทธิภาพที่ยอมรับได้ในบทบาทผู้ดับเพลิงหรือไม่ ผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจจำเป็นต้องเสริมการฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลองด้วยวิธีการอื่น เช่น การศึกษาปฏิบัติจริงในการดับเพลิง</p> <p>ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนควรแสดงให้เห็นว่าพวกเขาบรรลุมาตรฐานสมรรถนะ</p> |


ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
|  | <p>ที่กำหนด ไม่ว่าจะเป็นการฝึกเดี่ยวหรือเป็นทีม ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรใช้สื่อการฝึกอบรมแบบผสมผสาน (ห้องเรียน การเรียนรู้ดิจิทัล เป็นต้น) เพื่อสร้างหลักฐานที่ผู้ฝึกสอนหรือผู้ประเมินสามารถใช้ในการตัดสินว่าผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคนสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานสมรรถนะแต่ละด้านหรือไม่</p> <p>การสรุปผลการฝึกอบรม (Debriefing)</p> <p>“ไม่ว่าผลลัพธ์ของสถานการณ์จำลองและประสิทธิภาพของผู้เข้าฝึกอบรมจะเป็นอย่างไร ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรให้ผู้ฝึกสอนหรือผู้ประเมินทำการสรุปผลการฝึกอบรมกับผู้เข้าฝึกอบรมทุกคน การสรุปผลการฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมรับรู้และเข้าใจประสิทธิภาพของตนเอง และผู้เข้าฝึกอบรมคนอื่น นอกจากนี้ ยังเป็นโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมประเมินตัวเองด้วย โดยสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและรับรู้ข้อผิดพลาดโดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ฝึกสอนหรือผู้ประเมินชี้แนะ การสรุปผลการฝึกอบรมยังเป็นช่องทางสำหรับแก้ไขข้อผิดพลาดเล็กน้อย เช่น บทวิเคราะห์เทคนิคการดับเพลิงโดยผู้ฝึกสอน หากเป็นปัญหาสำหรับผู้เข้าฝึกอบรมบางคนระหว่างการฝึก ในระหว่างการฝึกอบรมสถานการณ์จำลอง</p> |

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|--|
|  | <p>ผู้เข้าฝึกอบรมอาจไม่ทราบว่าคนอื่นทำอะไรในช่วงเวลาใดของสถานการณ์ ตัวอย่างเช่น ผู้เข้าฝึกอบรมหนึ่งหรือสองคนอาจกำลังปฐมพยาบาล ขณะที่อีกสามคนดับเพลิง ระหว่างการสรุปผลการฝึกอบรม ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนจะสามารถรับข้อมูลที่ขาดหายไปได้ซึ่งไม่สามารถสังเกตเห็นได้เนื่องจากการแบ่งงาน</p> <p>ในการสรุปผลการฝึกอบรมควรมีประเด็นต่อไปนี้เป็นอย่างดี</p> <ul style="list-style-type: none"> • วัสดุสิ่งที่เกิดขึ้น • พุศุดูถึงประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหมด (รวมถึงนักบิน หากเป็นการฝึกพร้อม) รวมถึงมุมมองด้านการบริหารทรัพยากร (รวมถึง CRM) (การใช้สมรรถนะ) เน้นทั้งแง่บวกและแง่ลบของประสิทธิภาพ • ประเมินผู้เข้าร่วมในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไม่ใช่ประเมินแบบรายบุคคล รวมถึงระดับการมีส่วนร่วมของผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคน • ให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีโอกาสพูดคุยว่าจะทำอะไรแตกต่างกันหากต้องฝึกสถานการณ์นี้อีกครั้ง • เปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมถามคำถามและอำนวยความสะดวกในการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นที่ยกขึ้น |

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม</p> | <p>หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> |
|--|---|
|  | <p>ในส่วนหนึ่งของการประเมิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรสร้างกระบวนการระบุจุดบกพร่องและแก้ไขให้ผู้เข้าฝึกอบรมอย่างรวดเร็ว กระบวนการนี้ควรเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานที่กำกับดูแล แผนการแก้ไขเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีสมรรถนะในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ผู้ฝึกสอนหรือผู้ประเมินมีหน้าที่ตัดสินมาตรฐานที่แท้จริงที่ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคนทำได้ และแนะนำแนวทางแก้ไขเบื้องต้นหากจำเป็น เมื่อเปลี่ยนไปใช้การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรยืนยันว่าผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีคุณสมบัติเหมาะสม มีความสามารถในการดำเนินงานการฝึก และมีความสามารถในการประเมินและแนะนำการแก้ไขที่ถูกต้องเมื่อจำเป็น ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรยืนยันว่ามีการดำเนินการแก้ไข หากการประเมินระหว่างฝึกอบรมหรือหลังฝึกอบรม บ่งชี้ว่ามีความจำเป็น</p> <p>การแก้ไขที่เหมาะสม</p> <p>การแก้ไขที่เหมาะสมควรแก้ไขสาเหตุที่ผู้เข้าฝึกอบรมไม่สามารถบรรลุมาตรฐานสมรรถนะ เช่น การสื่อสารล่าช้า การประยุกต์ใช้ความรู้</p> |

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบด้านการประเมินผล (ต่อ)

| หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ |
|---|---|
| | <p>เกี่ยวกับขั้นตอนหรืออุปกรณ์ไม่ถูกต้อง การแก้ไขที่เหมาะสมควรส่งผลให้ผู้เข้าฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามระดับประสิทธิภาพที่ต้องการตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนด เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นี้ ผู้ฝึกสอนหรือผู้ประเมินควรรี้ออกการสอนหรือเทคนิคการสอนที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ไขสาเหตุของประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เข้าฝึกอบรม เช่น การฝึกปฏิบัติ การให้คำแนะนำ</p> |

4.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิมและหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิมและหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในข้อ 4.1 สามารถนำมาสรุปเป็นผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิมและหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านเนื้อหาในการฝึกอบรม

| เนื้อหาในการฝึกอบรม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|--|---|--|--|
| การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานด้านการบิน | ✓ | ✓ | เนื้อหาในการฝึกอบรมนั้นไม่ได้มีความแตกต่างกัน เพียงแต่ในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะได้ทำการแยกหัวข้อการฝึกอบรมเพื่อระบุและตอบสนองต่อการคำนวณย่อยออกจากหัวข้อการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม |
| การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ปกติ | ✓ | ✓ | |
| การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน | ✓ | ✓ | |
| การฝึกอบรมเกี่ยวกับการขนส่งผู้โดยสาร | ✓ | ✓ | |
| การฝึกอบรมด้านประสิทธิภาพของมนุษย์ | ✓ | ✓ | |
| การฝึกอบรมด้านสุขภาพในห้องโดยสารและการปฐมพยาบาล | ✓ | ✓ | |
| การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบิน | ✓ | ✓ | |
| การฝึกอบรมระบบการจัดการความปลอดภัย | ✓ | ✓ | |
| การฝึกอบรมการจัดการความเหนื่อยล้า | ✓ | ✓ | |
| การฝึกอบรมเพื่อระบุและตอบสนองต่อการค้ามนุษย์ | - | ✓ | |

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

| ระยะเวลาในการฝึกอบรม | หลักสูตรการฝึกอบรมและ ประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและ ประเมินผลฐานสมรรถนะ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|--|---|--|---|
| หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training | 80 ชั่วโมง | - | การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ไม่ได้มีการระบุถึงระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละแบบ |
| หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training | 24 ชั่วโมง | - | |
| หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training หรือ หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Conversion Training | 16 ชั่วโมง | - | |
| หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Differences Training | 8 ชั่วโมง | - | |

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านวิทยาการ

| ข้อกำหนดด้านวิทยาการ | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|------------------------|---|--|---|
| วิทยาการ | <p>ผู้ฝึกสอนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Instructor)</p> <p>ผู้สอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Examiner)</p> | <p>ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Instructor and Evaluator)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • วิทยาการของการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม คือผู้ฝึกสอนและผู้สอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่สำหรับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะคือผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากมีการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะเน้นการประเมินสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามประสิทธิภาพ • กรอบสมรรถนะของวิทยากรตามหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมการเรียนรู้โดยรวมของผู้เข้าฝึกอบรม |
| กรอบสมรรถนะของวิทยาการ | <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม • การเตรียมสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม • การจัดการความโดดเด่นของสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม • การเตรียมสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม • การจัดการและสนับสนุนผู้เข้ารับการฝึกอบรม • การดำเนินการฝึกอบรม | <ul style="list-style-type: none"> • การจัดการสภาพแวดล้อมการริเริ่ม • การเป็นที่ปรึกษาและโค้ช • ให้คำแนะนำ • การสื่อสาร • การประเมิน • การทำงานร่วมกัน • ประเมินตนเอง | <ul style="list-style-type: none"> • กรอบสมรรถนะของวิทยากรตามหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมการเรียนรู้โดยรวมของผู้เข้าฝึกอบรม |

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านวิชาการ (ต่อ)

| ข้อกำหนดด้านวิชาการ | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|------------------------------|--|---|---|
| กรอบสมรรถนะของจังหวัดฯ (ต่อ) | <ul style="list-style-type: none"> การประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม การประเมินหลักสูตร การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการประเมินฐานสมรรถนะ | <ul style="list-style-type: none"> จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ | <p>สนับสนุนให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะไม่ได้ระบุถึงคุณสมบัติขั้นต่ำของวิทยากร |
| คุณสมบัติของวิทยากร | ✓ | - | |

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านสื่อและอุปกรณ์

| ข้อกำหนดด้านสื่อและอุปกรณ์ | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|---|---|---|--|
| สื่อการเรียนการสอน | ใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรมและการฝึกอบรมแบบออนไลน์ ใช้ทั้งในห้องเรียนและการเรียนทางไกล | ใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม การฝึกอบรมแบบออนไลน์ การเรียนทางไกล และการเรียนรู้เสมือนดิจิทัล (การเรียนรู้เสมือนจริงและเกมมิฟิเคชัน) | <ul style="list-style-type: none"> ข้อกำหนดด้านสื่อการเรียนการสอนในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมีความทันสมัยมากกว่าเน้นการเรียนรู้เสมือนจริงและเกมมิฟิเคชันเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้และมีความเข้าใจในบทเรียนมากยิ่งขึ้น |
| ประเภทของอุปกรณ์ที่แทนอากาศยาน <ul style="list-style-type: none"> อุปกรณ์ความปลอดภัยและฉุกเฉิน อุปกรณ์ฝึกห้องโดยสาร อุปกรณ์ฝึกประตูฉุกเฉิน อุปกรณ์ฝึกดับเพลิง อุปกรณ์ฝึกเอาชีวิตรอดในน้ำ อุปกรณ์ฝึกจำลองการสูญเสียความสามารถของนักบิน | ✓ | ✓ | <ul style="list-style-type: none"> ส่วนเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้ฝึกแทนอากาศยานไม่แตกต่างกัน |

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านสถานที่ฝึกอบรม

| ข้อกำหนดด้านสถานที่ฝึกอบรม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|--|---|--|--|
| ข้อกำหนดทั่วไปด้านพื้นที่ | ✓ | ✓ | ข้อกำหนดด้านสถานที่ฝึกอบรมมีความแตกต่างกันที่อัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอน ที่ในห้องเรียนที่แบบดั้งเดิม |
| 1. ขนาดห้องเรียน | ✓ | ✓ | กำหนดไว้ว่าผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คน |
| 2. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ | ✓ | ✓ | ต่อผู้ฝึกสอน แต่การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะกำหนดไว้ว่าผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน |
| 3. อัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอน | ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน | ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน | และในที่ยกเว้นทำความคุ้นเคยที่ผู้เข้าฝึกอบรม 1 คนต่อผู้ประเมิน หากผู้ประเมินเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน ผู้เข้าฝึกอบรม 2 คนต่อผู้ประเมิน หากผู้ประเมินไม่มีการงานอื่น หรือผู้เข้าฝึกอบรมจะต้องไม่เกินร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขั้นต่ำที่กำหนด |
| 3.1 ห้องเรียน | ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน | ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน | |
| 3.2 การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ | ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน | ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน | |
| 3.3 การฝึกปฏิบัติจริง | ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 10 คนต่อผู้ฝึกสอน | ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 10 คนต่อผู้ฝึกสอน | |
| 3.4 เกี่ยวกับการทำความคุ้นเคย | ผู้ดำเนินการเดินอากาศเป็นผู้กำหนด | ผู้เข้าฝึกอบรม 1 คนต่อผู้ประเมิน (ผู้ประเมินเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน) | |

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านสถานที่ฝึกอบรม (ต่อ)

| ข้อกำหนดด้านสถานที่ฝึกอบรม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|----------------------------------|---|--|---------------------------|
| 3.4 เทียบบัณฑิตศึกษาค้นเคห (ต่อ) | | <p>ผู้เข้าฝึกอบรม 2 คนต่อผู้ประเมิน (ผู้ประเมินไม่มีภาระงานอื่น)</p> <p>ผู้เข้าฝึกอบรมจะต้องไม่เกินร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขั้นต่ำที่กำหนด</p> | |

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านการประเมินผล

| การประเมินผล | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม | หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|------------------------------|---|--|--|
| เกณฑ์การผ่านการทดสอบภาคทฤษฎี | ได้คะแนนอย่างน้อยร้อยละ 90 | - | การประเมินผลมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ในการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิมจะมีกำหนดเกณฑ์การทดสอบในภาคทฤษฎี รวมถึงภาคปฏิบัติ แต่ในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจะประเมินให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ |
| การทดสอบภาคปฏิบัติ | ควรมีดำเนินการโดยผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละคน หากเป็นไปได้ | ประเมินให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ | |
| การแก้ไข | เข้าสอบใหม่ภายใน 14 วัน หลังจากวันที่สอบครั้งแรก จนกว่าจะได้คะแนนถึงร้อยละ 90 | ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินให้คำแนะนำการแก้ไขที่ถูกต้อง | |

ตารางที่ 4.13 แนวทางการประเมินผลตามการประเมินผลฐานสมรรถนะ

| สมรรถนะ | คำจำกัดความ | พฤติกรรมที่สังเกตได้ |
|--|--|---|
| การใช้แนวทางการปฏิบัติงาน (Application of policies and procedures) | ระบุและใช้แนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามคำสั่งปฏิบัติงานที่เผยแพร่และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าจะดำเนินไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนด | <p>OB 1.1 ระบุตำแหน่งที่ค้นหาแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงาน</p> <p>OB 1.2 นำแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องไปใช้</p> <p>OB 1.3 นำขั้นตอนปฏิบัติงานไปใช้หรือปรับเปลี่ยนเพื่อความสอดคล้อง</p> <p>OB 1.4 ควบคุมระบบและอุปกรณ์ภายในห้องโดยสาร</p> <p>OB 1.5 ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p> |
| การสื่อสาร (Communication) | สื่อสารโดยใช้วิธีที่เหมาะสมในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ทั้งในสถานการณ์ปกติ สถานการณ์ผิดปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน | <p>OB 2.1 ประเมินความพร้อมและศักยภาพของผู้รับ ในการรับฟังข้อมูล</p> <p>OB 2.2 เลือกลสิ่งที เวลา และวิธีการสื่อสาร รวมถึงบุคคลที่จะส่งต่อข้อมูลอย่างเหมาะสม</p> <p>OB 2.3 ส่งต่อข้อความอย่างชัดเจน โดยใช้ภาษาสากลที่กำหนดไว้ (ในกรณีที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถพูดได้หลายภาษา)</p> <p>OB 2.4 ยืนยันว่าผู้รับมีความเข้าใจข้อมูลสำคัญ</p> <p>OB 2.5 ฟังอย่างตั้งใจและแสดงความเข้าใจเมื่อได้รับข้อมูล</p> <p>OB 2.6 ถามคำถามที่เกี่ยวข้องและมีประสิทธิภาพ</p> <p>OB 2.7 ใช้การยกระดับการสื่อสารอย่างเหมาะสมเพื่อแก้ไขความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น</p> |

ตารางที่ 4.13 แนวทางการประเมินผลตามการประเมินผลฐานสมรรถนะ (ต่อ)

| สมรรถนะ | คำจำกัดความ | พฤติกรรมที่สังเกตได้ |
|---|---|--|
| การสื่อสาร (Communication) (ต่อ) | | OB 2.8 ใช้และแปลความหมายของสื่อสารอวัจนะ (เช่น ภาษากาย น้ำเสียง ท่าทาง) อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสังคม OB 2.9 ปฏิบัติตามมาตรฐานที่ผู้ดำเนินการได้ออกากำหนดไว้ |
| ภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม (Leadership and teamwork) | มีความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมเพื่อจุดประสงค์ร่วมกัน ร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม | OB 3.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสื่อสารอย่างเปิดเผยในทีม OB 3.2 แสดงความคิดริเริ่มและให้ทิศทางเมื่อจำเป็น OB 3.3 ปรีกษาหารือและวางแผนร่วมกับผู้อื่น OB 3.4 พิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้อื่น OB 3.5 ให้และรับคำติชมอย่างสร้างสรรค์ OB 3.6 แก้ไขความขัดแย้งและความเห็นไม่ตรงกันอย่างสร้างสรรค์ OB 3.7 ใช้ภาวะผู้นำอย่างเด็ดขาดเมื่อจำเป็น OB 3.8 ยอมรับผิดขอโทษต่อการตัดสินใจและการกระทำ OB 3.9 ปฏิบัติตามคำสั่งตามที่ได้รับมอบหมาย OB 3.10 ระบุความคลาดเคลื่อนและอันตรายด้านความปลอดภัย และใช้กลยุทธ์การแทรกแซงอย่างมีประสิทธิภาพ OB 3.11 จัดการกับความท้าทายด้านวัฒนธรรมและภาษา |

ตารางที่ 4.13 แนวทางการประเมินผลตามการประเมินผลฐานสมรรถนะ (ต่อ)

| สมรรถนะ | คำจำกัดความ | พฤติกรรมที่สังเกตได้ |
|--|--|---|
| การจัดการผู้โดยสาร (Passenger management) การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (Problem solving and decision making) | มีความสามารถในการจัดการผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารขึ้นลงเครื่องให้บริการผู้โดยสารในระหว่างการเดินทางและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้โดยสารระหว่างการเดินทางได้ | <p>OB 4.1 แสดงท่าทีหนักแน่นเมื่อจำเป็น เช่น ในระหว่างการอพยพหรือลงจอดฉุกเฉิน</p> <p>OB 4.2 ระบุและจัดการความขัดแย้งและความเห็นไม่ตรงกันระหว่างผู้โดยสาร</p> <p>OB 4.3 แสดงเทคนิคการแก้ไขความขัดแย้ง</p> <p>OB 4.4 แจ้งและติดตามผู้โดยสารให้ปฏิบัติตามนโยบาย ขั้นตอน และข้อบังคับของผู้ดำเนินการเดินอากาศ</p> <p>OB 4.5 ใช้การสื่อสารและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับสถานการณ์</p> |
| | มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงความสามารถในการระบุตัวบ่งชี้ล่วงหน้าของปัญหา บรรเทาปัญหา และตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุด | <p>OB 5.1 ระบุ ประเมิน และจัดการภัยคุกคามและข้อผิดพลาดอย่างทันที</p> <p>OB 5.2 แสวงหาข้อมูลที่ต้องและเพียงพอจากแหล่งที่เหมาะสม</p> <p>OB 5.3 ระบุและตรวจสอบว่าจะอะไรผิดพลาดและเพราะเหตุใด หากเหมาะสม</p> <p>OB 5.4 มุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความปลอดภัยที่สำคัญ</p> <p>OB 5.5 ระบุและพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม</p> <p>OB 5.6 ใช้เทคนิคการตัดสินใจที่เหมาะสมและทันเวลาที่</p> |

ตารางที่ 4.13 แนวทางการประเมินผลตามการประเมินผลฐานสมรรถนะ (ต่อ)

| สมรรถนะ | คำจำกัดความ | พฤติกรรมที่สังเกตได้ |
|--|--|--|
| การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem solving and decision making) (ต่อ) | | <p>OB 5.7 ติดตาม ทบทวน และปรับเปลี่ยนการตัดสินใจตามความจำเป็น</p> <p>OB 5.8 ปรับตัวเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่มีแนวทางหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้</p> <p>OB 5.9 สามารถปรับตัวเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด</p> |
| การรับรู้และจัดการสถานการณ์ (Situation awareness and management of information) | <p>มีความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และจัดการข้อมูล และคาดการณ์ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน</p> | <p>OB 6.1 ติดตามและประเมินพฤติกรรมของผู้โดยสารและลูกเรือ</p> <p>OB 6.2 ติดตามและประเมินสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป สภาพของเครื่องบินและระบบห้องโดยสาร เนื่องจากอาจส่งผลต่อการปฏิบัติการ</p> <p>OB 6.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบข้อผิดพลาด</p> <p>OB 6.4 รักษาความตระหนักรู้เกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการ และความสามารถของพวกเขาในการปฏิบัติงานที่คาดหวัง</p> <p>OB 6.5 พัฒนาแผนเผชิญเหตุที่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามและข้อผิดพลาด</p> <p>OB 6.6 ตอบสนองต่อสัญญาณของการรับรู้สถานการณ์ส่วนบุคคลที่ลดลง</p> |

ตารางที่ 4.13 แนวทางการประเมินผลตามการประเมินผลฐานสมรรถนะ (ต่อ)

| สมรรถนะ | คำจำกัดความ | พฤติกรรมที่สังเกตได้ |
|--|--|--|
| การจัดการภาระงาน (Workload management) | การจัดการภาระงานที่มีอยู่เพื่อให้มั่นใจว่าภาระงานทั้งหมดจะได้รับการดำเนินการเสร็จเรียบร้อยตรงตามกำหนด โดยการจัดลำดับความสำคัญของงานและกระจายงานไปยังทรัพยากรที่เหมาะสม | <p>OB 7.1 วางแผน จัดลำดับความสำคัญ และติดตามงาน โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีทั้งหมด</p> <p>OB 7.2 บริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อปฏิบัติงาน</p> <p>OB 7.3 เสนอและให้ความช่วยเหลือ</p> <p>OB 7.4 มอบหมายงาน</p> <p>OB 7.5 แสวงหาและยอมรับความช่วยเหลือ เมื่อเหมาะสม</p> <p>OB 7.6 ติดตาม ทบทวน และตรวจสอบการกระทำ</p> <p>OB 7.7 ตรวจสอบว่างานเสร็จสมบูรณ์ตามผลลัพธ์ที่คาดหวัง</p> <p>OB 7.8 จัดการและฟื้นฟูจากการรบกวน สิ่งรบกวน ความแตกต่างและความล้มเหลวอย่างมีประสิทธิภาพขณะปฏิบัติงาน</p> |

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อศึกษาแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติ เป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ มีประสบการณ์การทำงานในการฝึกอบรมและประเมินผลบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินอย่างน้อย 3 ปี โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบิน สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) จำนวน 1 ท่าน
- 2) ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) จำนวน 1 ท่าน
- 3) ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากผู้อำนวยการเดินอากาศในประเทศไทย จำนวน 2 ท่าน

สามารถสรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ดังนี้

การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะเป็นการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาในการฝึกอบรมยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามประเภทของงาน หรือขอบเขตของการทำงาน เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง และจะสามารถติดตามผลการทำงานเพื่อประเมินผลของการฝึกอบรม ซึ่งจะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมแบบดั้งเดิมจะขึ้นอยู่กับผู้ฝึกสอน แต่การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจะให้ผู้เรียนเป็นจุดศูนย์กลางของการเรียนรู้ เนื้อหาในการฝึกอบรมจะขึ้นอยู่กับผู้เรียนว่าทำงานอะไร ต้องเรียนรู้เรื่องใดบ้าง เน้นให้มีการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ฝึกสอนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า หากผู้ดำเนินการเดินอากาศสามารถนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะไปใช้ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ดำเนินการเดินอากาศ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ฝึกสอนจะมีความสามารถในการสอน รวมถึงสามารถระบุถึงข้อดีของผู้เข้าฝึกอบรมเพื่อจะให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงให้มีสมรรถนะที่ดีขึ้น จะทำให้การฝึกอบรมนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ให้ความเห็นว่า หากผู้ดำเนินการเดินอากาศจะนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะไปใช้กับการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของตน ข้อกำหนด รวมถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนดไว้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ให้ความเห็นว่า การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะเป็นการฝึกอบรมที่ปรับศูนย์กลางการเรียนรู้ไปอยู่ที่ผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อดึงศักยภาพหรือสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมออกมาให้ได้มากที่สุด แต่สำหรับผู้เข้าฝึกอบรมใหม่ที่ไม่มีพื้นฐานด้านการบินมาก่อน อาจจะยังไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาในการฝึกอบรมหากต้องศึกษาด้วยตนเองมาก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

4.3.1 เนื้อหาในการฝึกอบรม

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า เนื้อหาในการฝึกอบรม จะปรับเปลี่ยนตามประเภทของงาน หรือ ขอบเขตของการทำงานของผู้เข้าฝึกอบรม

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 3 และ 4 ให้ความเห็นตรงกันว่า เนื้อหาในการฝึกอบรม จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย แต่สามารถนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมาใช้ในการฝึกอบรมได้ เช่น การใช้เทคนิคการสอนของผู้ฝึกสอน เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น

4.3.2 ระยะเวลาในการฝึกอบรม

ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรมจะต้องสามารถครอบคลุมตามเนื้อหาในการฝึกอบรม

4.3.3 วิทยากร

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า วิทยากรจะต้องมีคุณสมบัติตามที่หน่วยงานที่กำหนด และจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนั้น ๆ จริงก่อนที่จะมารับหน้าที่เป็นผู้ฝึกสอน จะต้องมีความสามารถ และสอนเป็นจริง ๆ ต้องสามารถถ่ายทอดความรู้ของเราไปให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ ต้องมีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี เนื่องจากการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ผู้ฝึกสอนจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน และวิทยากรจะต้องผ่านการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมาก่อน เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการที่จะแต่งตั้งผู้ฝึกสอนทั้งหมด เช่น ผู้ที่มีอำนาจในการแต่งตั้งผู้ฝึกสอน ผู้ที่จะเป็นผู้ฝึกสอนให้กับผู้ฝึกสอน ผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินผู้ฝึกสอน รวมถึงตัวผู้ฝึกสอนเอง จะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำวิทยากรในเรื่องของ

การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะได้ และวิทยากรเองจะสามารถนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะไปใช้กับผู้เข้าฝึกอบรม ทั้งในด้านของการฝึกอบรมและด้านการประเมินผล

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ให้ความเห็นว่า ทางผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมวิทยากรในแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะเพื่อจะดำเนินการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ให้ความเห็นว่า วิทยากรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ วิทยากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นบรรลุผลตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ อาจจะต้องมีการฝึกอบรมวิทยากรเพิ่มมากขึ้น รวมถึงให้วิทยากรทำ workshop เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ และสามารถดำเนินการฝึกอบรมและประเมินฐานสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3.4 สื่อและอุปกรณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า สื่อและอุปกรณ์เปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยี ตามยุคสมัย ตามบริบทของสังคม

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 และ 3 ให้ความเห็นตรงกันว่า ในส่วนของการฝึกอบรมตามประเภทของอากาศยาน อุปกรณ์ที่ใช้ในฝึกจะต้องเป็นตัวแทนของอุปกรณ์ที่จะต้องใช้ในการทำงานจริง ถ้ามีส่วนไหนที่แตกต่าง จะต้องแจ้งให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบถึงข้อแตกต่างก่อนการฝึกอบรม

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ให้ความเห็นว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจจะต้องมีการลงทุนกับสื่อในการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้มีความทันสมัยตลอดเวลา

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ให้ความเห็นว่า สื่อและอุปกรณ์หากใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม หรือการฝึกอบรมทางไกล อาจจะไม่สามารถติดตามได้ว่าผู้เข้าฝึกอบรมนั้นได้ทำการศึกษาเนื้อหาที่กำหนดไว้ด้วยตนเองจริง แต่ในปัจจุบันจะเป็นการฝึกอบรมในห้องเรียน จึงไม่เป็นปัญหาสำคัญ และทางผู้ดำเนินการเดินอากาศได้มีการพัฒนาปรับปรุงสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาอยู่แล้ว

4.3.5 สถานที่ฝึกอบรม

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า สถานที่ฝึกอบรม ควรพิจารณาจาก สถานที่ฝึกอบรมนั้นตั้งอยู่ใจกลางเมืองหรือไม่ การเดินทางสะดวกสบายหรือไม่ หากสถานที่ฝึกอบรมอยู่ไกลจากเมือง มีรถรับส่งหรือไม่ ถ้าจะต้องเข้าฝึกอบรมติดกันหลายวันมีที่พักให้หรือไม่ มีที่พักระหว่างเบรกให้หรือไม่ ห้องเรียนสามารถจุได้กี่คน แออัดกินไปหรือไม่ พักทานข้าวเที่ยงได้ที่ไหน

มีห้องน้ำเพียงพอหรือไม่ อุปกรณ์ในการใช้งานจะต้องมีพร้อมทั้ง ภาพ และเสียง รวมถึงที่ตั้งของสถานที่ฝึกอบรมของ CBTA Center จะต้องไม่ตั้งอยู่ทับซ้อนพื้นที่กัน หรือใกล้กันเกินไป

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 และ 3 ให้ความเห็นว่า สถานที่ในการฝึกอบรมต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 และ 4 ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า สถานที่ฝึกอบรม หากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยปรับให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ คือ ฝึกอบรมในห้องเรียนจะต้องมีผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน ทางผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนวิทยากรมากขึ้นเพื่อให้สามารถรองรับการฝึกอบรมที่จะเพิ่มมากขึ้น

4.3.6 การประเมินผล

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ให้ความเห็นว่า การประเมินผล จะต้องมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และต้องมีกำหนดเวลาที่ชัดเจน หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน จะต้องสามารถระบุถึงสาเหตุ และให้คำแนะนำในการแก้ไขได้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ให้ความเห็นว่า การประเมินผลฐานสมรรถนะจะเป็นการใช้คนในการสังเกตพฤติกรรมของคนอีกคนนึง ดังนั้นบุคลากรที่จะต้องมาทำงานตรงนี้จะต้องมีความเข้าใจเรื่องของการประเมินผลฐานสมรรถนะอย่างลึกซึ้งและถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถทำการประเมินได้อย่างถูกต้อง และระบุถึงข้อดีของผู้เข้าฝึกอบรม รวมถึงให้คำแนะนำที่ถูกต้องได้

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ให้ความเห็นว่า ผู้ประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากจะต้องดำเนินการประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ ผู้ประเมินจะต้องได้รับการฝึกอบรมแนวทางการประเมินผลฐานสมรรถนะเพื่อจะดำเนินการประเมินผลฐานสมรรถนะได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 และ 4 ให้ความเห็นตรงกันว่า การประเมินผลฐานสมรรถนะค่อนข้างยาก เนื่องจากวิทยากรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการจะประเมินผลฐานสมรรถนะ และจะต้องเข้าใจสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพฤติกรรมที่สังเกตได้อย่างถ่องแท้ เพื่อทำการประเมินสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้เพื่อศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ และเพื่อนำเสนอแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารคู่มือ กฏระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามที่ได้กำหนดไว้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสารคู่มือ กฏระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในด้าน การฝึกอบรมและการประเมินผลฐานสมรรถนะ และเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการวิจัย โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.1 ผลการศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสารคู่มือ กฏระเบียบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถแบ่งองค์ประกอบเป็น 6 ด้าน ได้แก่ เนื้อหาในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม วิทยากร สื่อและอุปกรณ์ สถานที่ในการฝึกอบรม และ การประเมินผล โดยมีผลสรุปดังนี้

1) เนื้อหาในการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ได้ทำการแยกหัวข้อการฝึกอบรมเพื่อระบุและตอบสนองต่อการค้ำมนุษย์ออกจากหัวข้อการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม โดยมีเนื้อหาในการฝึกอบรมในหัวข้อดังต่อไปนี้

- การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานด้านการบิน
- การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ปกติ
- การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน
- การฝึกอบรมเกี่ยวกับการขนส่งวัตถุอันตราย
- การฝึกอบรมด้านประสิทธิภาพของมนุษย์
- การฝึกอบรมด้านสุขภาพภายในห้องโดยสารและการปฐมพยาบาล
- การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบิน
- การฝึกอบรมระบบการจัดการความปลอดภัย
- การฝึกอบรมการจัดการความเหนื่อยล้า
- การฝึกอบรมเพื่อระบุและตอบสนองต่อการค้ำมนุษย์

2) ระยะเวลาในการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิม ได้กำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมแต่ละแบบไว้ดังนี้

- | | |
|--|------------|
| • หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training | 80 ชั่วโมง |
| • หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training | 24 ชั่วโมง |
| • หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training หรือ | |
| หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Operator Conversion Training | 16 ชั่วโมง |
| • หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Differences Training | 8 ชั่วโมง |

แต่ในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ได้มีการระบุถึงระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละหลักสูตรเนื่องจากการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงาน

3) วิทยากร

- ในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิมจะเรียกวิทยากรว่า ผู้ฝึกสอน และผู้สอบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Instructor and Cabin Crew Examiner) ซึ่งต่างจากวิทยากรของหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะที่เรียกว่า ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin

Crew Instructor and Evaluator) เนื่องจากการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะนั้นมุ่งเน้นไปที่การประเมินผลจากพฤติกรรมที่สังเกตได้ของผู้เข้าฝึกอบรมมากกว่าการสอบข้อเขียน ข้อปฏิบัติในการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม

- กรอบสมรรถนะของวิทยากร ในการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม มีการกำหนดกรอบสมรรถนะของวิทยากรไว้ มุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมทักษะเฉพาะทาง เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบทบาทในการดำเนินการฝึกอบรม และเป็นผู้ชี้แนะ เน้นใช้เทคนิคการสอนแบบบรรยาย และใช้การประเมินผลการเรียนรู้ หากแต่การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ได้กำหนดกรอบสมรรถนะของวิทยากร มุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมการเรียนรู้โดยรวมของผู้เข้าฝึกอบรม มีบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ เน้นใช้เทคนิคการสอนแบบโต้ตอบ และใช้การประเมินผลตามสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ มั่นใจได้ว่าการฝึกอบรมและการประเมินจะดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย
- การเป็นที่ปรึกษาและโค้ช ส่งเสริมการปรับตัวของผู้เข้าฝึกอบรม ให้เข้าสู่สภาพแวดล้อมการทำงานจริงด้วยการเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์
- ให้คำแนะนำ คอยให้คำแนะนำและจัดให้สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมส่งเสริมการเรียนรู้
- การสื่อสาร สื่อสารกับผู้เข้าฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้วยวาจา ภาษากาย และลายลักษณ์อักษร
- การประเมิน ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ติดตามความก้าวหน้า และ/หรือตัดสินว่าผู้ฝึกหัดบรรลุความสามารถตามที่กำหนดแล้วหรือไม่
- การทำงานร่วมกัน ทำงานร่วมกันกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับประสบการณ์การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ
- ประเมินตนเอง พัฒนาทักษะการสอน การอบรม และการฝึกสอนของตนเองผ่านการทบทวนตนเอง
- จริยธรรมและความซื่อสัตย์ แสดงความเปิดเผย เคารพ และยุติธรรมต่อผู้เข้าฝึกอบรม และคำนึงถึงผลกระทบเมื่อตัดสินใจหรือลงมือทำ

- คุณสมบัติขั้นต่ำของวิทยากร หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะไม่ได้ระบุถึงคุณสมบัติขั้นต่ำของวิทยากร แต่จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนในแต่ละรัฐ

4) สื่อและอุปกรณ์

- สื่อการเรียนการสอนในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิมมีข้อกำหนดถึงสื่อการเรียนการสอน ได้แก่ การใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม รวมถึงการใช้ CD-ROM และการฝึกอบรมแบบออนไลน์ หากแต่ในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมีข้อกำหนดถึงสื่อการเรียนการสอนที่มีความทันสมัยมากกว่า ด้วยการใ้การเรียนรู้ดิจิทัล คือรูปแบบการเรียนรู้ที่ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เสมือนจริง หรือเกมมีพีเคชัน ในการเสริมสร้าง พัฒนาความรู้และทักษะของผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมนำความสามารถต่าง ๆ ที่ฝึกฝนมาในห้องเรียนหรือผ่านการฝึกปฏิบัติจริงไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงอย่างมีประสิทธิภาพ

- อุปกรณ์ที่ใช้ในฝึกแทนอากาศยานไม่แตกต่างกัน

5) สถานที่ในการฝึกอบรม การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะกำหนดอัตราส่วนผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอน ในห้องเรียนไว้ว่าผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน และในเที่ยวบินทำความคุ้นเคยที่ผู้เข้าฝึกอบรม 1 คนต่อผู้ประเมิน หากผู้ประเมินเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน ผู้เข้าฝึกอบรม 2 คนต่อผู้ประเมิน หากผู้ประเมินไม่มีภาระงานอื่นหรือผู้เข้าฝึกอบรมจะต้องไม่เกินร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขั้นต่ำที่กำหนด ซึ่งต่างจากการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม ที่กำหนดไว้ว่าผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน สำหรับการฝึกอบรมในห้องเรียน และไม่ระบุถึงอัตราส่วนของผู้เข้าฝึกอบรมต่อผู้ประเมินในเที่ยวบินทำความคุ้นเคย ส่วนการฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ และการฝึกปฏิบัติจริงมีข้อกำหนดเหมือนกัน คือ ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอนในการฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ และ ผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 10 คนต่อผู้ฝึกสอนในการฝึกปฏิบัติจริง

6) การประเมินผล การฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม กำหนดเกณฑ์ในการทดสอบภาคทฤษฎีไว้ที่ ได้คะแนนอย่างน้อยร้อยละ 90 หากไม่ผ่านจะต้องเข้าสอบใหม่ภายใน 14 วันหลังจากวันที่สอบครั้งแรกจนกว่าจะได้คะแนนถึงร้อยละ 90 รวมถึงให้มีการทดสอบภาคปฏิบัติ โดยที่ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคนควรได้รับการทดสอบภาคปฏิบัติ แต่การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจะใช้เกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลในการให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ ผู้ดำเนินการเดินอากาศสามารถกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลนี้ได้ด้วยตนเอง และต้องมีแนวทางที่ชัดเจนสำหรับผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินในการประยุกต์ใช้เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อความสอดคล้องของการประเมิน ซึ่งจะสามารถใช้ได้ทั้งการประเมินแบบเดี่ยวและแบบทีม

ตัวอย่างเกณฑ์มาตรฐานส่วนการประเมินผลจากองค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (FAA) เป็นระบบ 5 ระดับ มีรายละเอียดดังนี้

- ระดับ 1 ไม่เป็นที่พอใจ (Unsatisfactory) หมายถึง เบี่ยงเบนจากมาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้เป็นอย่างมาก โดยที่ไม่รับรู้หรือแก้ไข ประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงาน อาจส่งผลให้อากาศยานเสียหายหรือเสียชีวิต ทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรลูกเรือไม่มีประสิทธิภาพ

- ระดับ 2 ต่ำกว่ามาตรฐาน (Below Standard) หมายถึง มีการเบี่ยงเบนจากมาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้ โดยที่ไม่รับรู้หรือแก้ไข ถึงแม้ประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงาน จะยังมีความปลอดภัยอยู่ แต่หากประสิทธิภาพลดลงแม้แต่น้อยก็จะถือว่าไม่เป็นที่พอใจ ทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรลูกเรือยังไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสมบูรณ์

- ระดับ 3 ได้มาตรฐานพร้อมคำแนะนำ (Standard with debrief) หมายถึง มีการเบี่ยงเบนจากมาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้เพียงเล็กน้อย โดยที่การเบี่ยงเบนนั้นรับรู้และแก้ไขแล้วเป็นส่วนใหญ่ ประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงานเป็นไปตามที่คาดหวัง และทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรลูกเรือมีประสิทธิภาพ

- ระดับ 4 ได้มาตรฐาน (Standard) หมายถึง มีการเบี่ยงเบนจากมาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น โดยการเบี่ยงเบนนั้นได้รับการรับรู้และแก้ไขอย่างรวดเร็ว ประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงานเป็นไปตามที่คาดหวัง และทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรลูกเรือมีประสิทธิภาพอย่างชัดเจน

- ระดับ 5 ดีเยี่ยม (Excellent) หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ทั้งประสิทธิภาพของบุคคลหรือทีมงาน ทักษะการจัดการ และทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรลูกเรือยอดเยี่ยม

ผู้ประเมินจะต้องใช้เกณฑ์มาตรฐานส่วนการประเมินผลตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศ กำหนดมาใช้ในการประเมินผู้เข้าฝึกอบรมและให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ที่กำหนดไว้ ตามกรอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนี้

- สมรรถนะด้านการใช้แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงาน ระบุและใช้แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามคำสั่งปฏิบัติงานที่เผยแพร่และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่างานจะดำเนินไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนด มีพฤติกรรมที่สังเกตได้ 5 ข้อ ดังนี้

OB 1.1 ระบุตำแหน่งที่ค้นหาแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงาน

OB 1.2 นำแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องไปใช้

- OB 1.3 นำขั้นตอนปฏิบัติงาน ไปใช้หรือปรับเปลี่ยนเพื่อความปลอดภัย
- OB 1.4 ควบคุมระบบและอุปกรณ์ภายในห้องโดยสาร
- OB 1.5 ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- สมรรถนะด้านการสื่อสาร สื่อสาร โดยใช้วิธีที่เหมาะสมในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ทั้งในสถานการณ์ปกติ สถานการณ์ผิดปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน มีพฤติกรรมที่สังเกตได้ 9 ข้อ ดังนี้
- OB 2.1 ประเมินความพร้อมและศักยภาพของผู้รับ ในการรับฟังข้อมูล
- OB 2.2 เลือกสิ่งที เวลา และวิธีการสื่อสาร รวมถึงบุคคลที่จะส่งต่อข้อมูลอย่างเหมาะสม
- OB 2.3 ส่งต่อข้อความอย่างชัดเจน โดยใช้ภาษาสากลที่กำหนดไว้ (ในกรณีที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถพูดได้หลายภาษา)
- OB 2.4 ยืนยันว่าผู้รับมีความเข้าใจข้อมูลสำคัญ
- OB 2.5 ฟังอย่างตั้งใจและแสดงความเข้าใจเมื่อได้รับข้อมูล
- OB 2.6 ถามคำถามที่เกี่ยวข้องและมีประสิทธิภาพ
- OB 2.7 ใช้การยกระดับการสื่อสารอย่างเหมาะสมเพื่อแก้ไขความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น
- OB 2.8 ใช้และแปลความหมายของสื่อสารอวัจนะ (เช่น ภาษากาย น้ำเสียง ท่าทาง) อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสังคม
- OB 2.9 ปฏิบัติตามมาตรฐานที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนดไว้
- สมรรถนะด้านภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม มีความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมเพื่อจุดประสงค์ร่วมกัน ร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม มีพฤติกรรมที่สังเกตได้ 11 ข้อ ดังนี้
- OB 3.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการสื่อสารอย่างเปิดเผยในทีม
- OB 3.2 แสดงความคิดเห็นริเริ่มและให้ทิศทางเมื่อจำเป็น
- OB 3.3 ปรีกษาหารือและวางแผนร่วมกับผู้อื่น
- OB 3.4 พิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้อื่น
- OB 3.5 ให้อำนาจและรับคำติชมอย่างสร้างสรรค์
- OB 3.6 แก้ไขความขัดแย้งและความเห็นไม่ตรงกันอย่างสร้างสรรค์
- OB 3.7 ใช้ภาวะผู้นำอย่างเด็ดขาดเมื่อจำเป็น
- OB 3.8 ยอมรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการกระทำ

OB 3.9 ปฏิบัติตามคำสั่งตามที่ได้รับมอบหมาย

OB 3.10 ระบุความคลาดเคลื่อนและอันตรายด้านความปลอดภัย และใช้กลยุทธ์การแทรกแซงอย่างมีประสิทธิภาพ

OB 3.11 จัดการกับความท้าทายด้านวัฒนธรรมและภาษา

- สมรรถนะด้านการจัดการผู้โดยสาร มีความสามารถในการจัดการผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารขึ้นลงเครื่องให้บริการผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้โดยสารระหว่างการเดินทางได้ มีพฤติกรรมที่สังเกตได้ 5 ข้อ ดังนี้

OB 4.1 แสดงท่าทีหนักแน่นเมื่อจำเป็น เช่น ในระหว่างการอพยพหรือลงจอดฉุกเฉิน

OB 4.2 ระบุและจัดการความขัดแย้งและความเห็นไม่ตรงกันระหว่างผู้โดยสาร

OB 4.3 แสดงเทคนิคการแก้ไขความขัดแย้ง

OB 4.4 แจ้งและติดตามผู้โดยสารให้ปฏิบัติตามนโยบาย ขั้นตอน และข้อบังคับของผู้ดำเนินการเดินอากาศ

OB 4.5 ใช้การสื่อสารและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับสถานการณ์

- สมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงความสามารถในการระบุตัวบ่งชี้ล่วงหน้าของปัญหา บรรเทาปัญหา และตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขที่ดีที่สุด มีพฤติกรรมที่สังเกตได้ 9 ข้อ ดังนี้

OB 5.1 ระบุ ประเมิน และจัดการภัยคุกคามและข้อผิดพลาดอย่างทันทั่วทั้งที่

OB 5.2 แสวงหาข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอจากแหล่งที่เหมาะสม

OB 5.3 ระบุและตรวจสอบว่าอะไรผิดพลาดและเพราะเหตุใด หากเหมาะสม

OB 5.4 มุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ

OB 5.5 ระบุและพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม

OB 5.6 ใช้เทคนิคการตัดสินใจที่เหมาะสมและทันทั่วทั้งที่

OB 5.7 ติดตาม ทบทวน และปรับเปลี่ยนการตัดสินใจตามความจำเป็น

OB 5.8 ปรับตัวเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่มีแนวทางหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้

OB 5.9 สามารถปรับตัวเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

- สมรรถนะด้านการรับรู้และจัดการสถานการณ์ มีความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และจัดการข้อมูล และคาดการณ์ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมที่สังเกตได้ 6 ข้อ ดังนี้

OB 6.1 ติดตามและประเมินพฤติกรรมของผู้โดยสารและลูกเรือ

OB 6.2 ติดตามและประเมินสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป สภาพของเครื่องบิน และระบบห้องโดยสาร เนื่องจากอาจส่งผลต่อการปฏิบัติการ

OB 6.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและตรวจสอบข้อผิดพลาด

OB 6.4 รักษาความตระหนักรู้เกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการ และความสามารถของพวกเขาในการปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง

OB 6.5 พัฒนาแผนเผชิญเหตุที่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับภัยคุกคามและข้อผิดพลาด

OB 6.6 ตอบสนองต่อสัญญาณของการรับรู้สถานการณ์ส่วนบุคคลที่ลดลง

- สมรรถนะด้านการจัดการภาระงาน การจัดการภาระงานที่มีอยู่ เพื่อให้มั่นใจว่าภาระงานทั้งหมดจะได้รับการดำเนินการเสร็จเรียบร้อยตรงตามกำหนด โดยการจัดลำดับความสำคัญของงานและกระจายงานไปยังทรัพยากรที่เหมาะสม มีพฤติกรรมที่สังเกตได้ 8 ข้อ ดังนี้

OB 7.1 วางแผน จัดลำดับความสำคัญ และติดตามงาน โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีทั้งหมด

OB 7.2 บริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อปฏิบัติงาน

OB 7.3 เสนอและให้ความช่วยเหลือ

OB 7.4 มอบหมายงาน

OB 7.5 แสวงหาและยอมรับความช่วยเหลือ เมื่อเหมาะสม

OB 7.6 ติดตาม ทบทวน และตรวจสอบการกระทำ

OB 7.7 ตรวจสอบว่างานเสร็จสมบูรณ์ตามผลลัพธ์ที่คาดหวัง

OB 7.8 จัดการและฟื้นฟูจากการรบกวน สิ่งรบกวน ความแตกต่าง และความล้มเหลวอย่างมีประสิทธิภาพขณะปฏิบัติงาน

5.1.2 ผลการศึกษาแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ

แนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ ควรเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ส่งต่อมาให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการ

จัดหา แต่งตั้ง และประเมินวิทยากรทั้งหมด รวมถึงตัววิทยากรเอง จะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับแนวทางในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสามารถดำเนินการฝึกอบรมและประเมินผลแบบฐานสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานการบินพลเรือนกำหนดไว้ และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถสรุปผลการศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) เนื้อหาในการฝึกอบรม เนื้อหาในการฝึกอบรมจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย แต่สามารถนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมาใช้ในการฝึกอบรมได้ เช่น การใช้เทคนิคการสอนของผู้ฝึกสอน เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น

2) ระยะเวลาในการฝึกอบรม ในข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOCR) มีการกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมขั้นต่ำไว้ แต่ในตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศไม่ได้ระบุถึง หากแต่ผู้ดำเนินการเดินอากาศได้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไว้ครอบคลุมตามเนื้อหาในการฝึกอบรมและเป็นไปตามข้อกำหนดอยู่แล้ว

3) วิทยากร วิทยากรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ วิทยากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ รวมถึงจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนั้น ๆ จริงก่อนที่จะมารับหน้าที่เป็นวิทยากร คือผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นเพื่อให้ได้วิทยากรที่มีคุณสมบัติและสมรรถนะที่เหมาะสม ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการที่จะแต่งตั้งวิทยากรทั้งหมด เช่น ผู้ที่มีอำนาจในการแต่งตั้งวิทยากร ผู้ที่จะเป็นผู้ฝึกสอนให้กับวิทยากร ผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินวิทยากร รวมถึงตัววิทยากรเอง จะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ รวมถึงมีความรู้และความเข้าใจถึงประโยชน์ ขั้นตอนกระบวนการของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ

4) สื่อและอุปกรณ์ สื่อและอุปกรณ์จะต้องมีการพัฒนาให้เท่าทันกับยุคสมัย เพื่อให้เหมาะสมกับผู้เข้าฝึกอบรม ทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ กระตุ้นความสนใจในการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น ในส่วนของการฝึกอบรมตามประเภทของอากาศยาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกจะต้องเป็นตัวแทนของอุปกรณ์ที่จะต้องใช้ในการทำงานจริง ถ้ามีส่วนไหนที่แตกต่าง จะต้องแจ้งให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบก่อน และจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจจะต้องมีการลงทุนเพิ่มมากขึ้น

5) สถานที่ในการฝึกอบรม สถานที่ในการฝึกอบรมต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และอาจจะต้องเพิ่มจำนวนวิทยากรขึ้นเพื่อรองรับการฝึกอบรมที่จะเพิ่มมากขึ้น หากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยปรับให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ คือ ฝึกอบรมในห้องเรียนจะต้องมีผู้เข้าฝึกอบรมไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน

6) การประเมินผล การประเมินผลฐานสมรรถนะจะเป็นการใช้คนในการสังเกตพฤติกรรมของคนอีกคนหนึ่ง ดังนั้นผู้ประเมินจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องของการประเมินผลฐานสมรรถนะอย่างลึกซึ้งและถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถดำเนินการประเมินได้อย่างถูกต้อง สามารถระบุถึงข้อค้อยของผู้เข้าฝึกอบรม รวมถึงให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการแก้ไขข้อค้อยนั้น ๆ ได้ โดยการประเมินผลฐานสมรรถนะจะประเมินและให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ตามกรอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้กำหนดไว้

สุดท้ายนี้ทางผู้ดำเนินการเดินอากาศสามารถเตรียมความพร้อมในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามแนวทางการเปลี่ยนถ่ายที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไปข้างต้น โดยเฉพาะในด้านของวิทยากร ที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมเรื่องแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถดำเนินการทั้งในส่วนของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ และการประเมินผลฐานสมรรถนะได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องกำหนดแนวทางการประเมินผลฐานสมรรถนะอย่างชัดเจน เช่น การกำหนดกรอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การกำหนดพฤติกรรมที่สังเกตได้ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินวิธีการให้คะแนนประเมินจากพฤติกรรมที่สังเกตได้ จัดทำเอกสารการประเมินผลตามรูปแบบของการประเมินผลฐานสมรรถนะ เพื่อให้การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะในการพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสากลโลก

5.2 อภิปรายผล

การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถแบ่งองค์ประกอบได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ เนื้อหาในการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม วิทยากร สื่อและอุปกรณ์ สถานที่ในการฝึกอบรม และการประเมินผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลภัสรดา ใจมัน (2565) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

ได้ผลสรุปว่า คุณภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานมีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และงานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการประเมินผลการฝึกอบรม

5.2.1 เนื้อหาในการฝึกอบรม

เนื้อหาในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ซึ่งเนื้อหาในการฝึกอบรมที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานจริง ทั้งในสถานการณ์ปกติ ไม่ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน สอดคล้องกับ ศ.ดร. ชำรง บัวศรี (2535) กล่าวไว้ว่า หลักสูตรฐานสมรรถนะเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนเป็นหลัก เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง Blank (1982) ที่กล่าวว่า สิ่ง que ผู้เข้าฝึกอบรมฐานสมรรถนะจะได้เรียนรู้ จะมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานจริง และ ชูชัย สมितिไกร (2556) ที่กล่าวว่า เนื้อหาต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาต้องสอดคล้องกับสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง เนื้อหาต้องมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และการจัดนำเสนอเนื้อหาควรเรียงลำดับจากง่ายไปหายาก อีกทั้งในงานวิจัยของ ลภัสรดา ใจมั่น (2565) กล่าวว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะและความสามารถเพียงพอสำหรับการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เนื่องจากเนื้อหาในการฝึกอบรมส่วนมากสอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน โดยตรง ผู้เข้าฝึกอบรมจึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้จริง

5.2.2 ระยะเวลาในการฝึกอบรม

ในข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AOCR) ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีการกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมขั้นต่ำไว้ อย่างไรก็ตาม

ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ครอบคลุมตามเนื้อหาในการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีระยะเวลาเพียงพอที่จะเรียนรู้ ทำความเข้าใจในเนื้อหาของ การฝึกอบรม เพื่อสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสอดคล้องกับ Blank (1982) ที่กล่าวว่าผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องจัดระยะเวลาที่เหมาะสมให้ผู้เรียนมีเวลาเพียงพอในการเรียนรู้แต่ละสมรรถนะก่อนที่จะเข้าผู้การเรียนรู้ในสมรรถนะถัดไป และศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 6 (2562) กล่าวว่าระยะเวลาที่ใช้ในการทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะ ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรม

5.2.3 วิทยากร

วิทยากรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ วิทยากรจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ รวมถึงจะต้องมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนั้น ๆ จริงก่อนที่จะมารับหน้าที่เป็นวิทยากร คือผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีกรอบสมรรถนะ คือ การจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ การเป็นที่ปรึกษาและโค้ช ให้คำแนะนำ การสื่อสาร การประเมิน การทำงานร่วมกัน ประเมินตนเอง และจริยธรรมและความซื่อสัตย์ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของลภัสรดา ใจมั่น (2565) ที่ระบุว่า ครูผู้สอนเป็นส่วนที่ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดความรู้ความสามารถ และทักษะตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการและส่งผลให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ครูผู้สอนจะต้องมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่สอนเป็นอย่างดี มีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหา ใช้เทคนิคต่าง ๆ ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมจดจำเนื้อหาได้ดีขึ้น เลือกใช้วิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหา เช่น การสาธิต การระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมุติ การใช้กรณีศึกษา การจำลองสถานการณ์ รวมถึงการใช้สื่อต่าง ๆ มาประกอบการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น และกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสนใจและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรา ชาญพัฒนากุลกิจ (2561) ที่กล่าวว่าครูฝึกด้านความปลอดภัยมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด เป้าหมายหลักคือเพื่อสร้างบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านความปลอดภัยที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหน้าที่หลักคือจัดการและสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์ เสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลการเรียนรู้ พัฒนาสมรรถนะตนเอง ซึ่งทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นคือ มีความรู้ด้านความปลอดภัยการบินอย่างกว้างขวาง มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถอธิบายเนื้อหาการสอนได้อย่างชัดเจน มีการจัดการหลักสูตร กำหนดเวลา และกิจกรรมการฝึกอบรม มีทักษะในการประเมินผล มีทักษะในการให้คำปรึกษาและสนับสนุนผู้เรียน มีทักษะการสื่อสารที่ดี

สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน รวมถึงควรมีความอดทน ใจเย็น และมีความรับผิดชอบ รวมถึงสอดคล้องกับศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 7 (2564) ที่กล่าวว่า วิทยากร คือ ผู้ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ให้แก่ผู้อื่น คุณสมบัติของวิทยากร มีความรู้และทักษะ รู้จริง ในสิ่งที่จะสอน มั่นใจในความรู้ และถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจ ช่างสังเกต มนุษย์สัมพันธ์ดี ใจกว้าง ยืดหยุ่น จริงใจ มีเอกลักษณ์ มีเทคนิคการถ่ายทอดความรู้ เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี นำเสนอชัดเจน มีอารมณ์ขัน มีความเข้าใจในความสนใจของผู้เรียน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ถามคำถาม มีบรรยากาศ ไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว ประพฤติตนให้เป็น ตัวอย่างที่ดีต่อผู้เรียน

5.2.4 สื่อและอุปกรณ์

การพัฒนาสื่อและอุปกรณ์ฝึกอบรมให้ทันสมัย ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และสามารถนำไปใช้จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัยจะดึงดูดความสนใจและสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันประสบการณ์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมควรเป็นตัวแทนของอุปกรณ์ที่ใช้จริง ช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมคุ้นเคยกับการใช้งานอุปกรณ์จริง เป็นไปในทางเดียวกับ พิเศษฐ เพียรเจริญ (2539) ที่ระบุว่าสื่อและอุปกรณ์มีความสำคัญในการฝึกอบรม เพราะสื่อช่วยดึงดูดความสนใจของผู้เข้าฝึกอบรม ช่วยสร้างบรรยากาศในการนำเสนอให้นำติดตาม ช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจเนื้อหาและทักษะได้ง่ายขึ้น และช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง ระวีวรรณ ศรีศรีรามครัน (2551) ที่กล่าวว่า ประโยชน์ของการใช้สื่อในการฝึกอบรม สื่อการสอนช่วยให้ผู้เข้าฝึกอบรมพัฒนาความคิดได้ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าฝึกอบรม อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้เข้าฝึกอบรมด้วย และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของลภัสรดา ใจมั่น (2565) ที่สรุปว่า สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมสามารถทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ ได้ง่ายและมองเห็นภาพมากขึ้น การเลือกใช้สื่อที่หลากหลายช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ช่วยให้ผู้สามารถถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่อยู่ยาก ซับซ้อนของวิชาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และงานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ที่สรุปไว้ว่า อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมควรเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ปฏิบัติงานจริง และต้องสามารถใช้งานและสร้างสถานการณ์ได้เสมือนจริง ทั้งในกรณีสถานการณ์ปกติ ผิดปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน

5.2.5 สถานที่ในการฝึกอบรม

สถานที่ในการฝึกอบรมต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทย จะต้องมibรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อัตราส่วนของผู้

เข้าฝึกอบรมต่อผู้ฝึกสอนจะต้องเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ที่สรุปไว้ว่า สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีองค์ประกอบที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด มีความสมจริง มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงรบกวน ความสะอาด เป็นต้น รวมถึงมีบรรยากาศในสถานที่ในการฝึกอบรมเอื้อต่อการส่งเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัย รวมถึงงานวิจัยของลักสรดา ใจมั่น (2565) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมในห้องเรียนต้องคำนึงถึงข้อกำหนดทั่วไปเกี่ยวกับพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน ขนาดของห้องเรียนเป็นไปตามจำนวนของผู้เข้าฝึกอบรม และสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม นอกจากนี้การฝึกอบรมจะต้องมีสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี มีอุณหภูมิที่สะดวกสบาย มีระบบการถ่ายเทอากาศและมีแสงสว่างอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด และงานวิจัยของวิระพงษ์ ลิโนรัศย์ (2549) ที่ระบุถึงหลักการเลือกใช้ห้องสำหรับฝึกอบรมว่า ขนาดห้องจะต้องเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ไม่เล็กหรือใหญ่เกินไป มีทางเข้า-ออกด้านหลังห้องเพียงด้านเดียว เพื่อป้องกันการรบกวนบรรยากาศของการฝึกอบรม เป็นห้องที่ทุกคนมองเห็นผู้อื่นได้ เมื่อพูดก็สามารถได้ยินเสียงกันและกันอย่างชัดเจน และสามารถกันเสียงรบกวนจากภายนอกได้ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่จำเป็น มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีวัสดุทัศนูปกรณ์พร้อมใช้งานในการฝึกอบรม

5.2.6 การประเมินผล

การประเมินผลฐานสมรรถนะเป็นการใช้คนในการสังเกตพฤติกรรมของคนอื่น คนหนึ่งหรือทีมหนึ่ง โดยทำประเมินและให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ตามกรอบสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ สมรรถนะด้านการใช้แนวทางปฏิบัติและขั้นตอนปฏิบัติงาน สมรรถนะด้านการสื่อสาร สมรรถนะด้านภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม สมรรถนะด้านการจัดการผู้โดยสาร สมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ สมรรถนะด้านการรับรู้และจัดการสถานการณ์ และสมรรถนะด้านการจัดการภาระงาน ผู้ประเมินจะใช้เกณฑ์มาตราส่วนการประเมินผล อย่างเช่น เกณฑ์มาตราส่วนการประเมินผลจากองค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (FAA) ระบบ 5 ระดับ คือ ระดับ 1 ไม่เป็นที่พอใจ ระดับ 2 ต่ำกว่ามาตรฐาน ระดับ 3 ได้มาตรฐานพร้อมคำแนะนำ ระดับ 4 ได้มาตรฐาน ระดับ 5 ดีเยี่ยม ผู้ประเมินจะระบุถึงข้อดีของผู้เข้าฝึกอบรม รวมถึงให้คำแนะนำที่ถูกต้องในการแก้ไขข้อดีนั้น ๆ ได้ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมนำไปพัฒนาตนเองได้ สอดคล้องกับ สุจิตรา ปทุมสังการ (2552) ที่กล่าวว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการรวบรวมหลักฐาน เพื่อประเมินว่าผู้เรียนบรรลุเป้าหมายการเรียนรู้

ตามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยหลักฐานที่ใช้มาจาก ผลงานของผู้เรียน การสังเกตของครู การประเมินจากเพื่อนร่วมชั้น การประเมินผลที่ดี ควรดำเนินการควบคู่ไปกับการเรียนการสอน ช่วยให้ ผู้เรียนได้รับข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาตนเอง รวมถึง Bergsmann et al. (2015) การวัดและประเมินผลฐานสมรรถนะเน้นที่การประเมินผู้เรียนจากการปฏิบัติจริง โดยใช้ สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับการทำงานจริง เพื่อวัดความสามารถของผู้เรียนในการประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ที่สรุปไว้ว่าการประเมินผล ประกอบด้วย การประเมินผล โครงการฝึกอบรมเพื่อประเมินเจตคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัดจากองค์ประกอบ ต่าง ๆ ในการฝึกอบรม และประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝึกหัด เพื่อวัดและตรวจสอบความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรการฝึกอบรม ประเมินทักษะและคุณลักษณะที่ต้องการในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับ นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในเรื่อง การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) การที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ไปพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้ได้ประสิทธิผลมากที่สุด จะต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ และมีนโยบายที่จะพัฒนาบุคลากร สื่อและอุปกรณ์ รวมถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมไปเป็นแบบฐานสมรรถนะ

2) ฝ่ายดำเนินการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องศึกษาข้อกำหนดของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถนำแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจากการวิจัยครั้งนี้ ไปพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงหลักสูตรการฝึกอบรมวิทยากรด้วยเช่นเดียวกัน และจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมวิทยากร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ และสามารถดำเนินการฝึกอบรมและ

ประเมินผลฐานสมรรถนะให้กับผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ

3) หลังจากที่มีการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว ควรมีการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และนำไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้บุคลากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของท่านมีสมรรถนะในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1) จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสามารถนำแนวทางการเปลี่ยนถ่ายการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแล้ว ไปเป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตร เพื่อให้การฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนสืบไป

2) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้เห็นข้อเปรียบเทียบของสมรรถนะในการทำงานระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ฝึกอบรมและประเมินผลแบบฐานสมรรถนะ

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. สื่อการสอนและฝึกอบรม : จากสื่อพื้นฐานถึงสื่อดิจิทัล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- คณะทำงานวางแผนจัดทำกรอบสมรรถนะ. แนวทางการพัฒนาผู้เรียนให้เกิดสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อชีวิต. รายการผลงาน สื่อ สิ่งพิมพ์ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่กรอบสมรรถนะผู้เรียน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.thaiedreform.org/wp-content/uploads/2019/08/Core_competency_09.pdf, 2562.
- ชลธิชา นำพา. ตัวแบบสมรรถนะที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ 7, 1 (มกราคม – มิถุนายน 2564): 44-65
- ชูชัย สมितिไกร. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- โชติกา พันธุ์ผูกบุญ. ขีดความสามารถที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน 2, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563): 81-95
- ณัฐริพรรณ คำรงค์เกษม. ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ. วารสารบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 12, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2562): 1-12.
- ทิพวรรณ พูลเอียด. สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise_bangkok14_09092021/6217950062.pdf, 2564.
- ธาดา รัชกิจ. การมีส่วนร่วมและผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement) มีความสำคัญอย่างไรกับองค์กร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190722-employee-engagement/>, 2562.
- ธำรง บัวศรี. ทฤษฎีหลักสูตร : การออกแบบและพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา, 2535.
- ธิดาภรณ์ ละม้ายศรี. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2561.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- น้ำเพชร อยู่สกุล. ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.
- ปารย์กัญจน์ วิจิตรสงวน และ ซ้อส อักษรกิตต์ . บทบาทภาวะผู้นำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน . วารสารรัชต์ภาคย์ 14, 37 (พฤศจิกายน – ธันวาคม 2563): 293-303.
- พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ. การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2561.
- พิเชษฐ เพียรเจริญ. โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม. วารสารวิทยบริการ 7 (มกราคม-เมษายน 2539): 50-61.
- ภักจิรา จจรเวหาศน์. แนวทางการปฏิบัติงานทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://km.cpd.go.th/view.php?id=1100>, 2563.
- รสสุคนธ์ มกรมณี. เอกสารคำสอนรายวิชาการจัดการฝึกอบรมทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2549.
- ระวีวรรณ ศรีศรีรามกัน. เทคนิคการสอน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551.
- ลภัสรดา ใจมั่น. คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2565.
- วรรณสิริ ชูระแพง. การพัฒนากิจกรรมการฝึกอบรมโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้ร่วมกันผ่านระบบสังคมออนไลน์สำหรับธุรกิจ เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านคลังสินค้าและพฤติกรรมกรรมมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2564.
- วิชัย ผลมุล. การสรรหาการฝึกอบรมและการพัฒนาคน. 1 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: เวิลด์ แอนด์ อาร์ท แอควอร์ไทซิ่ง, 2539.
- วีระพงษ์ สิโนรัชย์. การบริหารโครงการฝึกอบรม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/13775Gotknow>, 2012.

บรรณานุกรม (ต่อ)

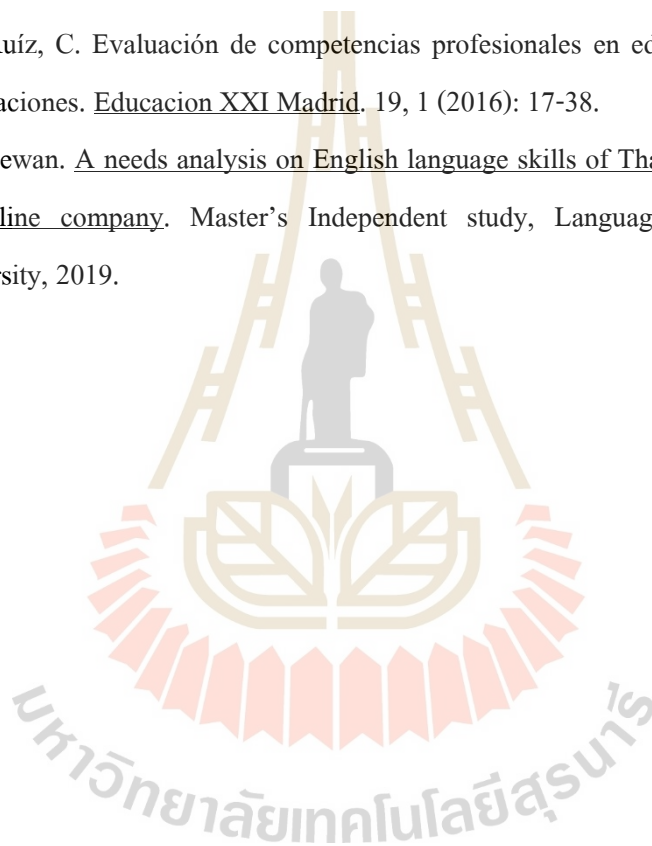
- วีระพันธ์ แก้วรัตน์. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
HRMT 316. (ม.ป.ท.). 2559.
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 6. การสร้างหลักสูตรและการทำงานด้านการจัดอบรม.
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://km.cpd.go.th/view.php?id=758>, 2562.
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 7. เทคนิคการเป็นวิทยากรมืออาชีพ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<https://km.cpd.go.th/view.php?id=1420>, 2564.
- สังัด อุทรานันท์. พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชา
บริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์, 2553.
- สมชาย รัตนทองคำ. เอกสารประกอบการสอน การสอนทางกายภาพบำบัด. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<https://ams.kku.ac.th/aalearn/resource/edoc/tech/56web/7content56.pdf>, 2556.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air
Operator Certificate Requirements). 2566.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. Guidance Material for Cabin Crew Training
Programme Manual (CCTPM). 1 มิถุนายน 2560.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. สมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทย.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ พี.เอ.ลิฟวิ่ง, 2548.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency based learning. พิมพ์
ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์, 2549.
- สุจิตรา ปทุมลังการ. ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรฐานสมรรถนะและการประเมินผล. หนังสือพิมพ์
สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและอาชีพ. (มกราคม 2552): 1-11.
- สุภาวดี กะลาสี. การพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกรม
ชลประทาน. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562.
- สุภัทรา แก่นน้อย. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับอาชีพที่ชอบ สู่ตัวตนที่ใช่. สารนิพนธ์ปริญญา
การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2566.
- สุรัชณี เคนสุโพธิ์. การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต,
สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2560.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- หฤทัย เข็นเพชร. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษาระดับปริญญาโท, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2565.
- อัจฉรา ประเสริฐสิน, กมลทิพย์ ศรีหาเศษ และ อารีรัตน์ ลาวน้อย. แนวทางการวัดและประเมินผลฐานสมรรถนะในศตวรรษที่ 21. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 27, 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564): 16-31.
- อาภรณ์ ใจเที่ยง. หลักการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, 2546.
- Bergsmann, E., Schultes, M., Winter, P., Schober, B., & Spiel, C. Evaluation of competence-based teaching in higher education: From theory to practice. Evaluation and Program Planning, 52 (2015): 1-9.
- Blank, W. E. Handbook for Developing Competency-Based Training Programs. New Jersey: Prentice-hall, 1982.
- Boyatzis, R. The Competent Manager: A model for effective performance. New York: Wiley, 1982.
- Gagné, R.M. and Briggs, L.J. Principles of Instructional Design. 2nd Edition. New York: Holt, Rinehart, and Winston, 1979.
- Gibbs, Latoya, Lisa Slevitch, and Isaac Washburn. Competency-Based Training in Aviation: The Impact on Flight Attendant Performance and Passenger Satisfaction. Journal of Aviation/Aerospace Education & Research. 26,2 (2017): 55–80.
- Ida Flykt. Implementing competency-based approach to cabin crew safety training – renewing door test and evaluation for new entrant training course. Thesis Master's Degree, Aviation Business, Haaga-Helia University of applied sciences, 2020.
- International Civil Aviation Organization. Doc 10002 Cabin crew safety training manual. 2nd Edition. Montreal: International Civil Aviation Organization, 2020. (Mimeographed)
- Jerrold E. Kemp. Planning, Producing, and Using Instructional Media. USA: Harper & Row, 1989.
- McClelland, D.C. Testing for competence rather than intelligence. American Psychologist. [Online]. Source: <https://doi.org/10.1037/h0034092>, 1973.
- N Paethrangsi. Competency training of initial crew resource management course for Cabin Crew. IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering, 2020.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Noe, R.A. Employee Training and Development. 5th Edition, Boston: McGraw Hill, 2009.
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. Competence at Work: Models for Superior Performance. New York: John Wiley & Sons, 1993.
- Taba, H. Curriculum development: Theory and practice. New York: Harcourt, Brace & World, 1962.
- Tejada, J. & Ruíz, C. Evaluación de competencias profesionales en educación superior: retos e implicaciones. Educacion XXI Madrid. 19, 1 (2016): 17-38.
- Theerat Chaweewan. A needs analysis on English language skills of Thai cabin crew working in an airline company. Master's Independent study, Language Institute, Thammasat University, 2019.









แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับ
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ และนำเสนอแนวทางการเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากแบบดั้งเดิมเป็นแบบฐานสมรรถนะ

2. ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลในการสัมภาษณ์ของท่านจะถือเป็นความลับ โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้จะนำไปใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ของหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

3. ผู้วิจัยได้แนบผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิม และหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความแตกต่างจากการศึกษาเอกสารคู่มือ กฏระเบียบ และแนวคิดทฤษฎี ดังนี้

- ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, Second Edition, 2020
- Air Operator Certificate Requirements (AOCR) Issue 02, Revision 02, 2023

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

- Guidance material for cabin crew training programme manual, Revision 2, 2017

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

- แนวคิดและทฤษฎีการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของการฝึกอบรมได้ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1. เนื้อหาในการฝึกอบรม 2. ระยะเวลาในการฝึกอบรม 3. วิทยากร 4. สื่อและอุปกรณ์ 5. สถานที่ฝึกอบรม

ข้อคำถาม

จากมุมมองของท่าน แนวทางการเปลี่ยนถ่ายจากหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิมไปเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะควรเป็นไปอย่างไร โดยพิจารณาจาก 6 ด้าน ดังนี้ 1. เนื้อหาในการฝึกอบรม 2. ระยะเวลาในการฝึกอบรม 3. วิทยากร 4. สื่อและอุปกรณ์ 5. สถานที่ฝึกอบรม 6. การประเมินผล

ตารางผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิม และหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ

| หัวข้อ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|-------------------------|--|
| 1. เนื้อหาในการฝึกอบรม | เนื้อหาในการฝึกอบรมนั้น ไม่ได้มีความแตกต่างกัน เพียงแต่ในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะได้ทำการแยกหัวข้อการฝึกอบรมเพื่อระบุและตอบสนองต่อการค้ำนุชย์ออกจากหัวข้อการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม |
| 2. ระยะเวลาในการฝึกอบรม | การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ ไม่ได้มีการระบุถึงระยะเวลาในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแต่ละแบบ |
| 3. วิทยากร | <ul style="list-style-type: none"> • วิทยากรของการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิม คือผู้ฝึกสอน และผู้สอบ แต่สำหรับการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะคือผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินผล เนื่องจากการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะเน้นการประเมินสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามประสิทธิภาพ • กรอบสมรรถนะของวิทยากรตามหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมการเรียนรู้โดยรวมของผู้เข้าฝึกอบรม สนับสนุนให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีการ |

ตารางผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินแบบดั้งเดิม และหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ (ต่อ)

| หัวข้อ | ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง |
|-------------------|--|
| 3. วิทยากร (ต่อ) | <p>พัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> หลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะไม่ได้ระบุถึงคุณสมบัติขั้นต่ำของวิทยากร |
| 4. สื่อและอุปกรณ์ | <ul style="list-style-type: none"> ข้อกำหนดด้านสื่อการเรียนการสอนในหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะมีความทันสมัยมากกว่า เน้นการเรียนรู้เสมือนจริงและเกมมิฟิเคชันเพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้และมีความเข้าใจในบทเรียนมากขึ้น ส่วนเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝึกแทนอากาศยานไม่แตกต่างกัน |
| 5. สถานที่ฝึกอบรม | <p>ข้อกำหนดด้านสถานที่ฝึกอบรมมีความแตกต่างกันที่อัตราส่วนผู้เรียนต่อผู้ฝึกสอน ที่ในห้องเรียนที่แบบดั้งเดิมกำหนดไว้ว่าผู้เรียนไม่เกิน 30 คนต่อผู้ฝึกสอน แต่การฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะกำหนดไว้ว่าผู้เรียนไม่เกิน 20 คนต่อผู้ฝึกสอน และในเที่ยวบินทำความคุ้นเคยที่ผู้เรียนหนึ่งคนต่อผู้ประเมิน หากผู้ประเมินเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงาน ผู้เรียนสองคนต่อผู้ประเมิน หากผู้ประเมินไม่มีภาระงานอื่น หรือผู้เรียนจะต้องไม่เกินร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขั้นต่ำที่กำหนด</p> |
| 6. การประเมินผล | <p>การประเมินผลมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ในการฝึกอบรมและประเมินผลแบบดั้งเดิมจะมีกำหนดเกณฑ์การทดสอบในภาคทฤษฎี รวมถึงภาคปฏิบัติ แต่ในการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะจะประเมินให้คะแนนตามพฤติกรรมที่สังเกตได้</p> |



ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ สบพ ๓๓๖/๐๗๗



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเคราะหีสัมภาษณ์เพื่องานวิจัย

เรียน [REDACTED] ผู้จัดการที่ปรึกษาอุตสาหกรรมการบิน ประจำประเทศไทย ลาว กัมพูชา
และเมียนมาร์ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA)

ด้วย น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร รหัสนักศึกษา ๖๕๑๓๒๐๐๑๖๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนวิทยานิพนธ์
หัวข้อ “การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน”
ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การบินภายใต้การควบคุมของ
ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน
ใคร่ขออนุญาตเคราะห่จากท่านอนุญาตให้ น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อ
วิทยานิพนธ์ เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัย ให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษา
จะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้า ณ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐๒-๒๗๒-๕๗๔๑ ต่อ ๓๓๖๒

น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร โทร. ๐๘๕-๓๒๓-๘๙๐๖

ที่ สบพ ๓๓๖/๐๗๖



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่องานวิจัย

เรียน ██████████ ผู้ตรวจสอบความปลอดภัยห้องโดยสาร (Cabin Safety Inspector; CSI)
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ด้วย น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร รหัสนักศึกษา ๖๕๑๓๒๐๐๑๖๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ หัวข้อ “การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การบินภายใต้การควบคุมของ ดร.ธัญญรัตน์ คำเพราะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใครขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อ วิทยานิพนธ์ เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัย ให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษา จะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ธัญญรัตน์ คำเพราะ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐๒-๒๗๒-๕๗๔๑ ต่อ ๓๓๖๒

น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร โทร. ๐๘๕-๓๒๓-๘๙๐๖

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๕ โทรสาร ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288

ที่ สปพ ๓๓๖/๐๖๖



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์สัมภาษณ์เพื่องานวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทยไฟลท์เทรนนิ่ง จำกัด

ด้วย น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร รหัสนักศึกษา ๖๕๑๓๒๐๐๑๖๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ หัวข้อ “การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร. ธีญูรัตน์ คำเพราะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขออนุมัติคราะห์จากท่านอนุญาตให้ น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร เข้าสัมภาษณ์บุคลากรของท่านในศูนย์วิจัย และนวัตกรรม บริษัท ไทยไฟลท์เทรนนิ่ง จำกัด เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัย ให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียด ด้วยตนเอง

โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ธีญูรัตน์ คำเพราะ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐๒-๒๗๒-๕๗๕๑ ต่อ ๓๓๖๒

น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร โทร. ๐๘๕-๓๒๓-๘๙๐๖

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๕๑-๕ โทรสาร ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288



ที่ สบพ ๓๓๖/๐๗๘

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่องานวิจัย

เรียน [REDACTED] ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท ไทย โลอ็อน เมนทารี จำกัด

ด้วย น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร รหัสนักศึกษา ๖๕๑๓๒๐๐๑๖๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนวิทยานิพนธ์ หัวข้อ “การเปลี่ยนถ่ายหลักสูตรการฝึกอบรมและประเมินผลฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การบินภายใต้การควบคุมของ ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใครขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อ วิทยานิพนธ์ เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัย ให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษา จะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐๒-๒๗๒-๕๗๔๑ ต่อ ๓๓๖๒

น.ส.ณชกุล ฉัตรานัฐกร โทร. ๐๘๕-๓๒๓-๘๘๐๖

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

| | | |
|------------------|--|-------------------------|
| นักศึกษา | น.ศ. ณชกุล ฉัตรานัฐกร | รหัสนักศึกษา 6513200160 |
| สาขาวิชา | การจัดการการบิน | |
| วัน-เดือน-ปีเกิด | 16 พฤศจิกายน 2532 | |
| จังหวัดที่เกิด | กรุงเทพมหานคร | |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 321/72 หมู่บ้านกาสะลอง ถนนเทิดราชัน แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร | |
| สถานที่ทำงาน | สายการบิน ไทยไลอ้อนแอร์ | |
| ตำแหน่ง | หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ ผู้ฝึกสอนและผู้ประเมินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน | |
| ประวัติการศึกษา | ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจส่วนตัว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ภาคอินเตอร์ | |

