

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ
กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน
อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4

โดย

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์สรุปผลการดำเนินงานตามขั้นตอน ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงานของโครงการยกระดับสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน เล่มนี้ เป็นรายงานที่อธิบายถึงความก้าวหน้าตั้งแต่งานงวดที่ 1 ในส่วนของรายงานเบื้องต้น แผนการดำเนินงาน แผนส่งมอบงาน รายชื่อคณะที่ปรึกษา คณะทำงานและคณะรับรองหลักสูตร งานงวดที่ 2 รายงานความก้าวหน้าฉบับที่ 2 ได้ดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ใน TOR ข้อ 3.1-3.2 การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตร (Course Specification) การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำรายละเอียดของหลักสูตรจำนวน 3 ครั้ง และเสนอผลการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 รวมถึงการจัดประชุมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์โครงการฯ งานงวดที่ 3 รายงานความก้าวหน้าฉบับที่ 3 ดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ใน TOR ข้อ 3.3-3.5 กล่าวคือ การจัดฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 การจัดประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 และการสรุปผลการจัดหลักสูตรฝึกอบรมฯ กับการจัดประเมินสมรรถนะของบุคคล และงานงวดที่ 4 ซึ่งเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยลำดับ

ทั้งนี้รายงานฉบับสมบูรณ์จะประกอบไปด้วยสรุปรายงานการจัดประชุมสัมมนาเพื่อนำเสนอผลการดำเนินโครงการยกระดับสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน การเสนอชื่อหน่วยงานที่มีความสามารถในการจัดฝึกอบรม รวมถึงสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด ตาม TOR ข้อ 3.6-3.9 รวมถึงข้อมูลทั่วไปของหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4

คณะที่ปรึกษา
สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
5 ตุลาคม 2563

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4	
รายงานฉบับสมบูรณ์	179
สรุปสาระสำคัญรายงานการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเสนอผลการดำเนิน “โครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน”	181
การเสนอชื่อหน่วยงานที่มีความสามารถในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรม ฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	211
สรุปผลการดำเนินงานตามขั้นตอนขอบเขตและแนวทางการดำเนินงานของ สถาบัน	212
หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4	221
หลักฐานการดำเนินการประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากรในสาขา วิชาชีพ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง และบุคคลทั่วไป	230

ส่วนที่ 4

TOR 3.6-3.9 รายงานฉบับสมบูรณ์

TOR 3.6

- ➔ สรุปสาระสำคัญรายงานการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเสนอผลการดำเนินงาน “โครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรม ต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน”

TOR 3.7

- ➔ การเสนอชื่อหน่วยงานที่มีความสามารถในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

TOR 3.8

- ➔ สรุปผลการดำเนินงานตามขั้นตอนขอบเขตและแนวทางการดำเนินงานของสถาบัน
- ➔ หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4

TOR 3.6 จัดประชุมสัมมนาเพื่อนำเสนอผลการดำเนินโครงการโครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน



กำหนดการ

งานประชุมสัมมนาเพื่อนำเสนอผลการดำเนินโครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานบนเครื่องบิน ระดับ 4 ภายใต้ “โครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน”
วันอังคารที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563
เวลา 08.30 – 15.00 น.
ณ ห้อง Grand A ชั้น 4 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 09.30 น.	ผู้บริหารสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กล่าวเปิดงานและนำเสนอข้อมูลของระบบคุณวุฒิวิชาชีพของประเทศไทย
09.30 – 12.00 น.	นำเสนอรายละเอียดผลการดำเนินงานโครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4
12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 – 14.00 น.	ระดมความคิดเห็นการพัฒนาหลักสูตร
14.00 – 15.00 น.	ถาม - ตอบ

*หมายเหตุ : กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

สรุปสาระสำคัญของรายงานการจัดประชุมสัมมนาเพื่อนำเสนอผลการดำเนิน
 “โครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
 กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน”
 อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4
 วันอังคารที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563 เวลา 8.30 – 15.00 น.
 ณ ห้อง Grand A โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น
 โดย สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน ร่วมกับ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ผู้เข้าร่วมประชุม

1. คณะที่ปรึกษา

1. ดร. เมธา	เกตุแก้ว	ผู้จัดการโครงการ
2. อาจารย์เรวัต	กล้าโชติชัย	นักวิจัยสายงาน
3. อาจารย์ณัฏชिरาธรณ์	นวลสม	นักวิจัยสายงาน
4. อาจารย์เวธกา	วัชรคุณาธร	เลขานุการโครงการฯ
5. อาจารย์นิสากร	สุวรรณสิงห์	ผู้ประสานงานโครงการฯ

2. คณะทำงาน

1. คุณสุภารัตน์	โศลานุวัตร	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ
2. คุณณัฐฐยา	ศรีสุภา	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ
3. คุณจันทร์จีรี	สว่างแสง	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ
4. คุณวรลักษณ์	วรพัทธรศิริกุล	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ
5. คุณวีรชัย	สวยสมบูรณ์	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ
6. คุณภูวนันท์	กนกหงษ์	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ
7. คุณนิสร่า	แพทย์รังษี	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร
8. คุณญาภา	บุรพรัตน์	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร
9. คุณวัชรภรณ์	อรานูเวชภัณฑ์	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร
10. คุณปนัดดา	ศรีแจ่ม	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร

3. คณะรับรองหลักสูตร

1. ดร.วิลาศ	ดวงกำเนิด	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ
2. คุณนฤมล	คลองตรวจโรค	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ
3. ดร.ธรรมรัตน์	จิงศิริวัฒนา	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร

4. กลุ่มสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

- | | | |
|-----------------|--------------|--|
| 1. คุณนิธิวัชร | ศิริปริยพงศ์ | ผู้อำนวยการสำนักบริหารคุณวุฒิวิชาชีพ 3 |
| 2. คุณปิติกานต์ | จันทคุณ | ผู้แทนสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ |

5. กลุ่มผู้ประสานงาน

- | | | |
|-------------------|---------------|----------------------------|
| 1. อาจารย์สุภัชญา | ตุลวรรณนะ | ผู้ช่วยผู้ประสานงานโครงการ |
| 2. คุณอลิสรา | เชื้อวงศ์ | เจ้าหน้าที่ประจำโครงการ |
| 3. คุณเอกพล | เธียรธีรศานต์ | เจ้าหน้าที่เทคนิค |
| 4. คุณสมชาย | การะพิทักษ์ | เจ้าหน้าที่เทคนิค |
| 5. คุณเดชา | ชมมณฑา | เจ้าหน้าที่เทคนิค |
| 6. คุณปิยดา | ศรีเมือง | เจ้าหน้าที่ประสานงาน |
| 7. คุณชุติตา | องคสิงห์ | เจ้าหน้าที่ประสานงาน |

6. กลุ่มสายการบินและบุคคลในอาชีพ

- | | | |
|-----------------|-------------|---|
| 1. คุณนินนาท | พัฒนวิบูลย์ | นายกสมาคมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 2. คุณพัลลภ | อุกฤษฏ์ | ผู้จัดการกองจัดการและควบคุมเครื่องอุปโภคบริโภคบน
เครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 3. คุณอุเชษ | สุยะนันท์ | ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 4. คุณปณิตา | จิรายน | ผู้จัดการประจำเที่ยวบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 5. คุณปภาวดี | สงฆ์พรหม | ครูฝึกและหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 6. คุณชัยพัฒน์ | ชิตยานัยท์ | หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 7. คุณสิปปพัทธ์ | รัชฎา | หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 8. คุณอรุณี | เพศยนาวิน | หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 9. คุณอธิป | นนทกะตระกูล | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| 10. คุณมัทนี | หงส์ธนนันท์ | Cabin Chief, Norwegian Air Shuttle |
| 11. คุณปิยธิดา | วาดรักชิต | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
Norwegian Air Shuttle |

12. คุณสิรินทร์นิชา	สุรียจันทร	Cooperate Training Specialist บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด
13. คุณสุกิจจา	เสริฐคัมภิศร	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Lufthansa German Airlines และ DPU's Examiner
14. คุณสุภาภรณ์	เป็รัตน์สำราญ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Lufthansa German Airlines และ KBU's Examiner
15. คุณมะลิตา	ศรีสุวัจรีย์	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Lufthansa German Airlines
16. คุณกนกกาญจน์	ปานเปรม	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Lufthansa German Airlines และ DPU's Examiner
17. คุณสุรรัตน์	พรหมโยธา	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Lufthansa German Airlines
18. คุณแพรว	ณ มหาไชย	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Lufthansa German Airlines
19. คุณสุศารัตน์	โรจนาวีไลวุฒิ	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Lufthansa German Airlines และ DPU's Examiner
20. คุณจันทร์จิรา	พิชวงศ์	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Lufthansa German Airlines และ DPU's Examiner

7. กลุ่มสถาบันการศึกษา

1. ดร.ณัฐรินทร์	หลิมรัตน์	ประธานบริหารหลักสูตรธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2. อาจารย์นัชฐ์	กาญจน์ชัชฎิ	หัวหน้าหลักสูตรการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
3. อาจารย์ศุภิสรา	ทองจรรยา	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
4. อาจารย์วินิตา	หงส์วรวพัฒน์	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
5. อาจารย์สิรินดา	คลี่สุนทร	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
6. อาจารย์แพรวพรรณ	สุวรรณพงศ์	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
7. อาจารย์อำพล	ข้าวิลัย	หัวหน้าสาขาการจัดการการบิน มหาวิทยาลัยเกริก
8. อาจารย์ปนิดาภา	หนูนวลวุฒิมวงค์	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกริก
9. อาจารย์ภัทรภร	จิมมหาโกคา	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยสยาม
10. อาจารย์อรปวีณ์	กุลพรเพ็ญ	รองหัวหน้าสาขาฯ ธุรกิจการบิน สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
11. อาจารย์อรทัย	เกียรติวิรุฬห์พล	รองหัวหน้าสาขาฯ ธุรกิจการบิน

		สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
12. อาจารย์โชติกา	พันธ์ผูกบุญ	อาจารย์ประจำ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
13. ผศ.ดร.เอกฉัตร	ตันศิริ	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
14. อาจารย์กฤษณพงศ์	ภูกลาง	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
15. อาจารย์กฤษสกุล	เจตนะวิบูลย์	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
16. อาจารย์ศศิรินทร์	แท่นทอง	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
17. ดร.พลอยวรินทร์	แสงสมบุญ	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
18. อาจารย์วัลภา	จันดาเบา	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
19. อาจารย์กรีช	วงศ์เจริญ	ครูวิชาภาคพื้น สถาบันการบินพลเรือน
20. อาจารย์ไศรดา	พาหุพัฒนกร	หัวหน้าสาขาธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
21. ดร.ศุภโชค	สุทธิโชติ	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
22. อาจารย์สุพิชญา	วงศ์วาสนา	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
23. อาจารย์การะเกด	ชูฤทธิ์	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
24. อาจารย์มรกต	บุญศิริชัย	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

8. กลุ่มองค์กรรับรองฯ (Certified Body)

1. อาจารย์ชนิษฐา	แก้วพวงงาม	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
2. อาจารย์ศศิธร	นวมมณีรัตน์	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
3. อาจารย์ชนิษฐา	อิงสกุลรุ่งเรือง	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
4. ดร.อัญญารัตน์	สุทัศน์ ณ อยุธยา	อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
5. อาจารย์พรธีรา	ภู่วุฒิกุล	อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
6. อาจารย์สมชัย	สรานุสิริบริรักษ์	Head Instructor บริษัท ไทยไฟล์ทเทรนนิ่ง จำกัด
7. ดร.ปภาพัศน์	วงษ์ประคอง	กรรมการและเลขานุการ บริษัท ไทยไฟล์ทเทรนนิ่ง จำกัด

9. กลุ่มนักศึกษา

1. นางสาวจุฑามาศ	ชนาปติ	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
2. นางสาวอาชูหุร่า	อับดุลลอมะ	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
3. นางสาวพัชรินทร์	ศรีโสภิต	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
4. นางสาวอัญมณี	ศิลาปโน	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
5. นางสาวกุลณัฐ	บัวเจริญ	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
6. นางสาวรมณีย์	ชุนจิตร	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
7. นายสิทธิเดช	หนูหลงแก้ว	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

8. นายพงษ์พนา	บางเพ็ชร	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
9. นายคทาฐ	วรจันทร์	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
10. นางสาวนันทิยา	จรรยาวุฒิ	นักศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สรุปเนื้อหาการประชุมสัมมนาเพื่อนำเสนอผลการดำเนินโครงการฯ

เวลา 09.30 น.

การสัมมนาเริ่มโดยการเปิดวิดีโอทัศน์ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพให้แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ทราบความเป็นมาของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ หลังจากนั้นกล่าวเปิดการสัมมนาโดยนายนิธิวัชร ศิริปรีพงษ์ ผู้อำนวยการสำนักบริหารคุณวุฒิวิชาชีพ 3 กล่าวเปิดการจัดงานการนำเสนอผลงานโครงการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 โครงการนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของงบประมาณกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นด้านการพัฒนาบุคลากรตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ สำหรับด้านธุรกิจการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับคุณวุฒิวิชาชีพเริ่มที่ระดับ 4 ซึ่งการแบ่งระดับ 8 ระดับนั้นเป็นไปตามมาตรฐานสากล ตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติครอบคลุมการศึกษาซึ่งจะรองรับบุคคลที่ไม่ได้มีคุณวุฒิการศึกษา หรือสามารถเทียบกับอาชีพระดับที่สูงขึ้นหลังจากสำเร็จการศึกษามาแล้ว ปัจจุบันได้ทำงานร่วมกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อเทียบโอนหน่วยกิตการเรียนรู้ของคนไทย ปัจจุบันสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เปิดมาแล้ว 9 ปี มีบุคคลได้รับคุณวุฒิวิชาชีพแล้ว จำนวน 200,000 คน ในภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ การอบรม และ/หรือเพิ่มค่าตอบแทน เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคคล ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น ประเทศฟินแลนด์ ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย ปัจจุบันมีการพัฒนาด้านเอกสารหรือเครื่องมือ เช่น ประกาศนียบัตร หนังสือรับรอง รายละเอียดสมรรถนะ บัตรรับรองมาตรฐานอาชีพ เข็มกลัดแสดงตัวตน มีการสร้างเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เพื่อค้นหาผู้ที่ผ่านการประเมินจะมีข้อมูลปรากฏ และมีการใช้ระบบ E-training เป็นเครื่องมือในการอบรมออนไลน์ ซึ่งขณะนี้ประมาณ 300 กว่าชุดการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ในการเตรียมตัวและปรับปรุงเรื่องของมาตรฐานอาชีพ หรือคุณวุฒิวิชาชีพ ได้จัดทำเฟสบุ๊คไลฟ์ มีการเชิญวิทยากรเชิญผู้เชี่ยวชาญหลากหลายอาชีพ ที่สามารถคุยย้อนหลังได้ ทั้งนี้ยังมีกิจกรรมร่วมกันกับทางสถาบันการเงิน Competency is Assessment ความสามารถในการประกอบอาชีพได้ สถาบันการเงินก็มีความเชื่อมั่นสามารถให้กู้เงินไปประกอบอาชีพได้ เช่น ธนาคารออมสิน SME Bank และบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) เข้าร่วมร่วมมือ รวมถึงสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เพื่อประกอบการพิจารณา และร่วมกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการจัดหางานทำให้การสืบค้นมีการใช้งานมากยิ่งขึ้น การเข้าถึงข้อมูลของรัฐก็จะง่ายขึ้น นอกเหนือจากมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพแล้วยังมีสมรรถนะเพิ่มเติมทางด้านดิจิทัล มาตรฐานสมรรถนะความสามารถด้านการใช้ดิจิทัล ระดับที่ 1 ระดับพื้นฐาน ระดับ 2 ระดับการทำงานเบื้องต้น ระดับ 3 ระดับประยุกต์ในการทำงาน และยังมีสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นด้านการสื่อสาร (CEFR) ใช้ AI โดยการประเมินก็จะเป็นด้านการฟัง Digital Government ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ โดยมีการกำหนดระดับ ดังนี้

FRELE-TH	CEFR Proficiency level (with plus levels)	CEFR Proficiency level	Standard level
A1	A1	A1	Basic user
A1+	A1+		
A2	A2		
A2+	A2+		
B1	B1	B1	Independent user
B1+	B1+		
B2	B2		
B2+	B2+		
C1	C1	C1	Proficient user
C2	C2		

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ยังมีมาตรฐานสมรรถนะเพื่อสนับสนุนการสร้างเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล มาตรฐานสมรรถนะด้านการดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ มาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพตลอดอายุและประหยัดพลังงาน ได้ทำร่วมกับภาคอุตสาหกรรม มีข้อกำหนดมาตรฐานมากำกับ โดยเฉพาะขนส่ง ได้ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งก็จะกำหนดหากข้าราชการจะเลื่อนตำแหน่งต้องประกอบการพิจารณาด้วย หลักสูตรโครงการนี้ดำเนินก็จะนำส่วนนี้มาพิจารณาด้วย เป็นการพัฒนาคุณสมบัติซึ่งจะเกี่ยวข้องกับรายได้ในอนาคต ภาพรวมจะสะท้อนได้ชัดเจนของการทำงานซึ่งจะยกระดับมากขึ้นรวมถึงการเทียบโอนการศึกษาด้วย การเพิ่มคุณวุฒิเพื่อสร้างเครื่องมืออาชีพในการรองรับ องค์ความรู้ที่ถูกถ่ายทอดสู่คนรุ่นหลังได้อย่างชัดเจน มีการส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพ มีหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น-ระยะยาว มีการ In House Training Program มี E-Training เป้าหมายหรือจุดประสงค์ในการนี้ขึ้นมา ปัจจุบันสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพมีมาตรฐานอาชีพประมาณ 803 อาชีพ ระดับคุณวุฒิ 2,114 ระดับ มีองค์กรรับรองฯ 200 กว่าแห่ง สะท้อนมาสู่ผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ

1. ศึกษาวิจัยและพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
2. ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ
3. รับรองมาตรฐานอาชีพของต่างประเทศ
4. รับรององค์กรรับรองฯ
5. พัฒนาศูนย์กลางข้อมูลระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
6. ติดตามและประเมินผลองค์กรรับรองฯ
7. ประสานงานความร่วมมือเผยแพร่การใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและจัดให้มีการฝึกอบรม

เวลา 10.10 น.

ดร.เมธา เกตุแก้ว ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในฐานะผู้จัดการโครงการฯ ได้กล่าวถึงการจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลงานโครงการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 ได้ดำเนินการตามโครงการฯ มาร้อยละ 90 แล้ว การนำเสนอโครงการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 เป็นการยกระดับสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน ซึ่งดำเนินการโดย สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้รับโครงการนี้มาจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ให้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรขึ้น เพื่อยกระดับมาตรฐานสำหรับบุคคลที่เข้ามาทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ความเป็นมาของหลักสูตรนี้ ย้อนหลังไป 6-7 ปีที่ผ่านมา สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้เข้าร่วมกับ บริษัท ไทยไฟล์ทเทรนนิ่ง จำกัด หรือ TFTA องค์การบริษัทในเครือของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และสมาคมฝึกอบรมด้านการบิน ได้จัดทำมาตรฐานอาชีพสำหรับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการบิน จำนวน 20 อาชีพ ได้รับค่าดำเนินการมาจำนวนหนึ่งซึ่งเป็นสัญญาแรกที่ได้โอกาสจัดทำโครงการพัฒนามาตรฐานอาชีพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มอาชีพ คือ สาขาอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สาขาอาชีพนักบินพาณิชย์ สาขาอาชีพบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในลานจอด สาขาอาชีพบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นภายในอาคาร สาขาเทคนิคและฝึกอบรม

เมื่อได้รับงานโครงการ TOR 1 เมื่อปี พ.ศ. 2556-2557 การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาธุรกิจการบิน มี 5 กลุ่มอาชีพ 20 สายอาชีพ โดยหลังจากโครงการ TOR1 สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตได้ยื่นเรื่องเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพแห่งแรกของประเทศไทย โดยรับรอง 3 สาขาอาชีพ อาชีพแรก คือ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 3 และระดับ 4 อาชีพที่ 2 คือ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 และระดับ 4 และอาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ระดับ 3 และระดับ 4 โดยขณะนั้นมาตรฐานกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ 7 ระดับ 1. ผู้มีทักษะเบื้องต้น 2. ผู้มีทักษะฝีมือ 3. ผู้มีทักษะเฉพาะทาง 4. ผู้ชำนาญการในอาชีพ 5. ผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ 6. ผู้เชี่ยวชาญพิเศษในอาชีพ และ 7. ผู้ทรงคุณวุฒิในอาชีพนั่น ๆ

หลังจากนั้นประเทศไทยได้ปรับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ 8 ระดับ สถาบันพัฒนาพัฒนาบุคลากรการบิน จึงได้รับโอกาสเป็นครั้งที่ 2 ในการจัดทำโครงการอีกครั้ง เมื่อปี พ.ศ. 2561 - พ.ศ. 2562 เรียกว่าโครงการ TOR 2 ซึ่งเป็นการทบทวนกรอบคุณวุฒิวิชาชีพสู่กรอบ 8 ระดับมีการขยับเลื่อนขั้นคุณวุฒิวิชาชีพอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้สูงขึ้น โดยคณะทำงานในครั้งนั้น ประกอบด้วย ดร.เมธา เกตุแก้ว ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในฐานะผู้จัดการโครงการ อาจารย์เรวัต กล้าโชติชัย นักวิจัยสายงานสาขาอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาจารย์สุภัชญา ตูลวรรธนะ นักวิจัยสายงานอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น อาจารย์ธิติพร มลิินทร์ คริสเตนเซนต์ นักวิจัยสายงานอาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร และอาจารย์อาทิตย์ แสงจันทร์ เป็นเลขานุการโครงการ สำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ปรับระดับจากเดิมระดับ 3 และระดับ 4 เป็นระดับ 4 คือ นักศึกษาที่สนใจอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ส่วนระดับ 5 คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่อง และระดับ 6 หัวหน้างานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ปรับระดับใหม่จากรดับ 3 เป็นระดับ 4 และระดับ 4 เป็นระดับ 5 อาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสาร ปรับระดับใหม่จากรดับ 3 เป็นระดับ 4 และระดับ 4 เป็นระดับ 5 และต่อมาโครงการ TOR 3 ปี พ.ศ. 2563 เป็นโครงการจัดทำหลักสูตร

ฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 โดยโครงการมีระยะเวลารวม 210 วัน คือ 15 วันแรก ส่งงานรายงานเบื้องต้น 80 วันต่อมา จัดทำหลักสูตรจากเอกสารที่ได้ศึกษามาและได้จัดทำ E-Training ที่ผู้เกี่ยวข้องในโครงการนี้ คือ คณะที่ปรึกษา จำนวน 5 คน คณะทำงาน (Working Group) จำนวน 12 คน และคณะรับรองหลักสูตร (Endorsement Board) จำนวน 6 คน ทั้งนี้ได้เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 50 คน ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน เพื่อเข้ารับฟัง และมีตัวแทนจาก สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) โดยมีรายนาม ดังนี้

1) คณะที่ปรึกษา

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| 1. ดร.เมธา เกตุแก้ว | ผู้จัดการโครงการ |
| 2. อาจารย์เรวัต กล้าโชติชัย | นักวิจัยสายงาน |
| 3. อาจารย์ณัฏชัชวราภรณ์ นवलสม | นักวิจัยสายงาน |
| 4. อาจารย์เวธกา วัชรานุภาพ | เลขานุการโครงการ |
| 5. อาจารย์นิสากร สุวรรณสิงห์ | ผู้ประสานงานโครงการ |

2) คณะทำงาน (Working Group)

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. นางสาวดารัตน์ โตลานุวัตร | อดีตครูฝึกอบรม และ
อดีตหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 2. นางณัฏฐยา ศรีสุภา | ครูฝึกอบรมและผู้จัดการเที่ยวบิน |
| 3. นายวีรชัย สยสมบุญ | ครูฝึกอบรม และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 4. นางสาววรลักษณ์ วรพัทธ์ศิริกุล | อดีตครูฝึกอบรม และ
อดีตหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 5. นางสาวสิตา เสลานนท์ | ครูฝึกอบรมและ
หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 6. นางสาวญาภา บุรพรัตน์ | อาจารย์ประจำหลักสูตรธุรกิจการบินและ
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 7. นางสาวปณิตดา ศรีแจ่ม | อาจารย์ประจำหลักสูตรธุรกิจการบินและ
อดีตหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 8. นางสาวพินิตนาฏ ทวีโชค | อดีตครูฝึกอบรมและ
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 9. นายภูวนันท์ กนกหงษ์ | อดีตครูฝึกอบรมและ
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 10. นางจันทร์จรี สว่างแสง | พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 11. นางวัชรภรณ์ อรานุเวชภัณฑ์ | อาจารย์ประจำหลักสูตรธุรกิจการบินและ
อดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| 12. นางสาวนิสรา แพทย์รังษี | อาจารย์ประจำหลักสูตรธุรกิจการบินและ
อดีตผู้อำนวยการฝ่ายบริการบนเครื่องบิน |

3) คณะรับรองหลักสูตร (Endorsement Board)

- | | |
|-----------------------|-----------------------------|
| 1. ดร.วิลาศ ดวงกำเนิด | ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ |
| 2. ดร.กนกกร สดุดประไพ | ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ |

3. นางนฤมล คล่องตรวจโรค	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสายอาชีพ
4. ดร.ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร
5. ดร.ไอย์รัชชา อมรพิพัฒน์	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร
6. ดร.ธงชัย จีระดิษฐ์	ผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร

สิ่งที่ต้องดำเนินการ

คัดเลือกอาชีพที่จะจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โดยคณะทำงานมีมติเลือกอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 สร้างหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ และคู่มือการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ อาทิเช่น หลักสูตรการศึกษา หลักสูตรระยะสั้น สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ หลักสูตรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน เป็นต้น ทั้งของไทยและสากล ที่มีใช้ในประเทศไทยและต่างประเทศในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์เอกสารจากหลักสูตรฝึกอบรมของสถาบันฝึกอบรมของเอกชน หลักสูตรด้านการบินของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย หลักสูตรฝึกอบรมของสายการบินในประเทศไทย หลักสูตรฝึกอบรมของสายการบินในต่างประเทศ หลักสูตร Cabin Crew Training ของ CAAT ว่ามีข้อกำหนดอะไรบ้าง หลักสูตร Cabin Crew Training ของ Canada หลักสูตร Cabin Crew Training ของ ICAO และหลักสูตรด้านการบิน Online ใช้เวลาศึกษาประมาณ 2 เดือน ส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรระยะสั้น มีการสอนภาษาอังกฤษ พัฒนาบุคลิกภาพการแต่งกาย เทคนิคการสัมภาษณ์งาน และวัฒนธรรมองค์กรต่าง ๆ การจัดอบรมของโรงเรียน/สถาบันเอกชน เน้นแนวและตัวแก่บุคคลที่สนใจในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับสถาบันการศึกษาในประเทศไทยไม่มีจัดทำหลักสูตรสำหรับอนุปริญญาตรี เนื้อหาส่วนใหญ่เป็นการเตรียมบุคคลให้ตรงกับสายงาน

หลักสูตรการฝึกอบรมของสายการบินภายในประเทศ จะเป็นหลักสูตรระยะสั้น 8-12 สัปดาห์ ซึ่งเป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื้อหาตามกรอบหลักสูตรของ CAAT เนื้อหาด้านงานบริการและความรู้เฉพาะของสายการบิน หลังจากนั้นได้ศึกษา กรอบหลักสูตรการฝึกอบรมของ CAAT Cabin Crew Training Programme Manual มีเนื้อหาครอบคลุม ความรับผิดชอบมีอะไรบ้าง สถานการณ์ปกติและไม่ปกติ สินค้าอันตราย สุขภาพ หลักสูตรต่าง ๆ เป็นหลักสูตรบังคับ บุคคลที่เข้าสู่อาชีพนี้จะถูกบรรจุไว้ในหลักสูตรอบรม คู่มือการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Cabin Crew Safety Manual) ของ ICAO ที่ได้กำหนดไว้ คณะทำงานได้ข้อกำหนดของหลักสูตรและจะนำเสนอต่อไปว่ากรอบหลักสูตรครอบคลุมอย่างไร

สิ่งที่ต้องดำเนินการจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตร (Course Specification) จัดทำรายละเอียดของหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ประกอบด้วย รายละเอียดหลักสูตร (Course Outline) รายละเอียดหน่วยการฝึก (Module) รายละเอียดหัวข้อวิชา (Content Outline) และคู่มือการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ (Training Manual) ชุดฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพ

การเตรียมการสำหรับบุคคลเข้าสู่ธุรกิจการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 สำหรับนักศึกษาต้องมีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ปัญหาได้ สามารถปรับใช้หลักการหาข้อสรุป ประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง สามารถประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงาน คุณสมบัติของคุณวุฒิระดับ 4 คือ มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

หน่วยสมรรถนะ สำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 มีจำนวน 4 หน่วยสมรรถนะ

20101 ปฏิบัติงานตามหลักความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

20102 เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน

20201 ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร

20202 แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน

นักศึกษาต้องเข้าใจการปฏิบัติงานตามหลักความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน ซึ่งเมื่อนักศึกษาได้เข้าปฏิบัติงานในสายการบินต้องทราบข้อมูลนี้

หน่วยสมรรถนะ 20101 ปฏิบัติงานตามหลักความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

20101.01 อธิบายขั้นตอนการตรวจอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเครื่อง

20101.02 อธิบายการตรวจห้องโดยสาร

20101.03 อธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร

หน่วยสมรรถนะ 20102 เข้าใจสถานการณ์ฉุกเฉินภายในเที่ยวบิน

20102.01 อธิบายสถานการณ์ฉุกเฉินในเที่ยวบิน

20102.02 อธิบายการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

หน่วยสมรรถนะ 20201 ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร

20201.01 อธิบายข้อมูลพื้นฐานด้านการบริการบนเครื่องบิน

20201.02 อธิบายข้อมูลด้านพิธีการศุลกากร

20201.03 อธิบายข้อมูลด้านการตรวจคนเข้าเมือง

20201.04 อธิบายข้อมูลด้านด่านกักกัน

หน่วยสมรรถนะ 20202 แก้ปัญหาด้านการบริการที่เกิดขึ้นในเที่ยวบิน

20202.01 แก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของสายการบิน

20202.02 แก้ปัญหาความไม่รู้ของผู้โดยสาร

ข้อกำหนดของหลักสูตร

เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานทางการบิน และการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 มีขอบข่ายครอบคลุมถึงความรู้ในเรื่ององค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติการเดินทางทางอากาศ ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน การรักษาความปลอดภัยทางการบิน เข้าใจถึงสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน ตลอดจนมีความรู้เบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาและแนวทางแก้ไขในระหว่างเที่ยวบิน

รายละเอียดของหลักสูตร

- ชื่อหลักสูตร (Course Title): หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4
- ระยะเวลาการฝึกอบรม (Nominal Duration): 45 ชั่วโมง
- คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee entry requirements)

- ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
 - จบการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
4. โครงสร้างและองค์ประกอบของหลักสูตร (Course Structure)
 5. คุณวุฒิวินิจฉัย (Professional Qualification) ระดับ 4 หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competency) 20101 20102 20201 20202
 6. จำนวนหน่วยการฝึกอบรม 6 Modules

และได้สร้างคุณวุฒิวินิจฉัยระดับ 4 ของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ชื่อหลักสูตร: หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวินิจฉัย สาขาต้อนรับบนเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 ระยะเวลาการฝึกอบรม 44 ชั่วโมง ประกอบด้วย ทฤษฎี 37 ชั่วโมง ปฏิบัติ 7 ชั่วโมง และการทบทวนความรู้การฝึกอบรม 1 ชั่วโมง

โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวินิจฉัย อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 มีทั้งหมด 7 หน่วยการฝึก ได้แก่

1. ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการบิน (จำนวนเวลาการอบรม 8 ชั่วโมง)
2. ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางทางอากาศ (จำนวนเวลาการอบรม 4 ชั่วโมง)
3. ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน (จำนวนเวลาการอบรม 12 ชั่วโมง)
4. ความรู้เบื้องต้นด้านการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (จำนวนเวลาการอบรม 4 ชั่วโมง)
5. สถานการณ์ฉุกเฉินในระหว่างเที่ยวบิน (จำนวนเวลาการอบรม 8 ชั่วโมง)
6. ความรู้เบื้องต้นด้านการปฐมพยาบาลทางการบิน (จำนวนเวลาการอบรม 4 ชั่วโมง)
7. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเที่ยวบิน (จำนวนเวลาการอบรม 4 ชั่วโมง)

หลังจากจัดหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวินิจฉัย อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 เป็นเวลา 6 วัน และทำการวิเคราะห์เนื้อหาหลักสูตรฯ โดยนักวิจัยสายงานพบว่าหลักสูตรได้มีการสอดแทรกความรู้เบื้องต้นด้านการปฐมพยาบาลทางการบินทุกหน่วยการฝึกอยู่แล้ว จึงทำให้คณะทำงานและคณะที่ปรึกษาพิจารณาปรับปรุงเนื้อหาและหน่วยการฝึกอบรมโดยปรับลดเหลือ 6 หน่วยการฝึก ปรับระยะเวลาการฝึกอบรมเป็น 45 ชั่วโมง ประกอบด้วย ทฤษฎี 39 ชั่วโมง ปฏิบัติ 6 ชั่วโมง โดยมีรายละเอียดหน่วยการฝึกอบรม จำนวน 6 หน่วยการฝึก (Module) ดังนี้

1. ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการบิน (จำนวนเวลาการอบรม 4 ชั่วโมง)
2. ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางทางอากาศ (จำนวนเวลาการอบรม 9 ชั่วโมง)
3. ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน (จำนวนเวลาการอบรม 14 ชั่วโมง)
4. สถานการณ์ฉุกเฉินในระหว่างเที่ยวบิน (จำนวนเวลาการอบรม 8 ชั่วโมง)
5. ความรู้เบื้องต้นด้านการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (จำนวนเวลาการอบรม 4 ชั่วโมง)
6. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในเที่ยวบิน (จำนวนเวลาการอบรม 6 ชั่วโมง)

MODULE 1: Introduction to Aviation Industry (ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการบิน) เป็นการศึกษาองค์ประกอบและความสำคัญของอุตสาหกรรมการบิน กฎหมาย อนุสัญญา ระเบียบข้อบังคับระหว่างประเทศ และภายในประเทศ ที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในธุรกิจการบินต้องปฏิบัติตาม ศึกษากระบวนการและขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสารโดยอากาศยาน ลักษณะความแตกต่างและความสำคัญของแต่ละช่วงทางการบิน โดยเริ่มตั้งแต่อากาศยานเคลื่อนตัวด้วยเครื่องยนต์ (Taxi) กระทั่งอากาศยานลงจอด (Landing) รวมถึงศึกษาหน้าที่ กฎ ระเบียบ และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตามข้อกำหนดของ

องค์กรที่เกี่ยวข้องทางการบิน การใช้ตัวอักษรย่อ คำศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ทางการบิน รวมถึงการแบ่งพื้นที่โลกตามลักษณะภูมิศาสตร์และตามเขตเวลามาตรฐานสากล

MODULE 2: Air Travel Information and Formalities (ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางทางอากาศ) ขั้นตอนและรายละเอียดการเดินทางทางอากาศ ขั้นตอนการบริการบนเครื่องบิน การบริการพิเศษต่าง ๆ และประเภทผู้โดยสารที่ร้องขอบริการพิเศษ และการบริการพิเศษ ระเบียบพิธีการด้านการเข้า-ออกเมืองของประเทศไทย

MODULE 3: Introduction to Aviation Safety (ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน) เป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการบินและระบบการจัดการด้านนิรภัยการบิน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวัตถุอันตราย อุปกรณ์ฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัย อุปกรณ์ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร

MODULE 4: In-flight Emergency Situations (สถานการณ์ฉุกเฉินในระหว่างเที่ยวบิน) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ บนอากาศยาน การเกิดควันและเพลิงไหม้ ระบบออกซิเจนของอากาศยาน สภาพอากาศแปรปรวน การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานบนพื้น การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในน้ำ

MODULE 5: Introduction to Aviation Security (ความรู้เบื้องต้นด้านการรักษาความปลอดภัยทางการบิน) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางการบิน เหตุการณ์ที่เป็นภัยคุกคามและมาตรการป้องกันระเบียบปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยทางการบิน การฝึกปฏิบัติ

MODULE 6: In-flight Problems and Solutions (ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาระหว่างเที่ยวบิน) ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภทของความผิดพลาดของสายการบิน ความผิดพลาดของผู้โดยสาร การแก้ไขข้อร้องเรียนเบื้องต้น

คณะทำงานได้ทบทวนเนื้อหาที่เป็นแกนของหลักสูตร หลังการทดลองใช้ฝึกอบรมโดยยังคงเนื้อหาเดิมแต่ปรับปรุงเนื้อหาในรายละเอียดตามตารางในคู่มือฝึกอบรมฯ

วิธีการประเมินผล (Assessment Method)

ระหว่างการฝึกอบรมมีการวัดและประเมินผลออกเป็น 2 แบบคือ แบบระหว่างทาง (Formative Evaluation) และเมื่อสิ้นสุดการอบรม (Summative Evaluation) คะแนน 70 และ 50 รวมคะแนนทั้งหมด 120 คะแนน เกณฑ์ผ่านการประเมินที่ร้อยละ 70 อันนี้เป็นการเบื้องต้น (Tentative) หากสถาบันใดต้องการนำไปใช้ลำดับแรกขอให้แนะนำผู้เรียนก่อน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องทำ Pre-test และเข้าสู่เนื้อหาใน 6 หน่วยการฝึกซึ่งจัดไว้ 8 ชั่วโมงต่อวัน และสุดท้ายต้องทดสอบหลังการฝึก Post-test ซึ่งเป็นข้อสอบชุดเดียวกัน

สรุปผลการทดสอบหลังการฝึกอบรม

ระดับคะแนน 0-50	จำนวน 0 คน
ระดับคะแนน 51-60	จำนวน 1 คน
ระดับคะแนน 61-70	จำนวน 4 คน
ระดับคะแนน 71-80	จำนวน 9 คน
ระดับคะแนน 81-90	จำนวน 15 คน (ระดับคะแนน 81-83 จำนวน 4 คน / ระดับคะแนน 84-90 จำนวน 11 คน)
ระดับคะแนน 91-100	จำนวน 15 คน
ระดับคะแนน 101-110	จำนวน 10 คน
ระดับคะแนน 111-120	จำนวน 0 คน

กล่าวโดยสรุป จำนวนผู้ผ่านการฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 จำนวน 38 คน ซึ่งผู้ผ่านการทดสอบหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 จะได้รับประกาศนียบัตรฯ ในรูปแบบ “ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ผ่านการอบรมภายใต้โครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน”



ส่วนผู้ที่มิได้ผลการทดสอบรวมต่ำกว่าร้อยละ 70 แต่เข้าร่วมอบรมครบตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด ได้รับประกาศนียบัตร “ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมภายใต้โครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน”



เมื่อเสร็จสิ้นการจัดหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ แล้วนั้น ทางสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้ดำเนินการจัดสอบประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 เริ่มด้วยการเชิญเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ภายนอก ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอน คือ

- ลงทะเบียนผู้เข้ารับการประเมิน
- การสอบทฤษฎี
- การสอบปฏิบัติ
- การสอบสัมภาษณ์

เกณฑ์การประเมินผล

- ข้อเขียน เกณฑ์ผ่านร้อยละ 80
- การสอบปฏิบัติ เกณฑ์ผ่าน / ไม่ผ่าน
- การสอบสัมภาษณ์ เกณฑ์ ผ่าน / ไม่ผ่าน

ช่วงคำถาม-คำตอบ

คำถาม : ชุดทดสอบเป็นภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ

คำตอบ : ดร.เมธา เกตุแก้ว ในฐานะผู้จัดการโครงการฯ แจ้งให้ทราบว่า การเรียนการสอน เป็นภาษาไทย PowerPoint เป็นภาษาอังกฤษ ข้อสอบปรนัยเป็นภาษาอังกฤษ ข้อสอบวัดระดับ 4 เป็นภาษาอังกฤษ การสัมภาษณ์ เป็นภาษาไทย สอบปฏิบัติเป็น ภาษาอังกฤษใช้เปิดเทปให้เหมือนกัน ซึ่งจะเป็นคำประกาศ

คำถาม : อยากทราบว่า คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ถ้ามองจากองค์ความรู้ที่เรียนมา หรือดู จาก Character ที่เหมาะกับการทำงาน

คำตอบ : ดร.เมธา เกตุแก้ว ในฐานะผู้จัดการโครงการฯ แจ้งให้ทราบว่า มีทั้ง 2 ส่วน คือ จากทัศนคติ และการช่วยเหลือ จริง ๆ แล้ว ทดสอบตาม 4 หน่วยสมรรถนะ ว่ามีความรู้ด้านหลักความปลอดภัย มีความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัย แก้ไขปัญหา ให้ผู้โดยสารได้หรือไม่ และมีทัศนคติเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย แต่ไม่ได้นำมาวัดว่าผ่านหรือไม่ผ่าน ส่วนใหญ่เป็นด้านความรู้มากกว่า

คำถาม : ที่มีการจัดทำคุณวุฒิวิชาชีพขึ้นมา แล้วการนำไปใช้งานจริง มีประสิทธิภาพอย่างไรบ้าง ทางสายการบินจะยอมรับหรือไม่ อย่างไรบ้าง และคนจากกรมการบินพลเรือน สามารถอนุมัติ Initial Training กับบุคคลที่ผ่านคุณวุฒิวิชาชีพในระดับ 4 ได้เลย หรือแค่เปลี่ยนรูปแบบการอบรมให้มี Scale เล็กลง เพื่อที่เราต้อง Declare กับ นักศึกษาจะได้แจ้งได้ว่าถ้าคุณผ่านตรงนี้มีประโยชน์อย่างไรบ้าง

คำตอบ : ดร.เมธา เกตุแก้ว ในฐานะผู้จัดการโครงการฯ แจ้งให้ทราบว่า สายการบินจะมี รายละเอียดการอบรมมากกว่าหลักสูตรการฝึกอบรมที่จัด เพียงแต่ว่าจะทำงานได้ง่ายขึ้น เนื่องจากคนที่ผ่านการสอบวัดระดับ 4 นี้ มีความรู้ในระดับหนึ่งแล้ว อาจจะ ทำให้การอบรมลดจำนวนวัน จำนวนชั่วโมงลง ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นประโยชน์ กับสายการบิน ซึ่งใบประกาศหรือคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 4 สายการบินยอมรับแล้ว หรือยัง อาจจะยังไม่เป็นที่ยอมรับ หรือคุณมีโอกาสกว่าคนอื่น หรือสามารถ สนับสนุนคุณให้เป็นระดับหัวหน้างานได้เลยไหม เนื่องจากหัวหน้างานเป็นระดับที่ 6 ทางสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ต้องเข้าพบเจรจากับสายการบิน ต่าง ๆ เพื่อให้ยอมรับมาตรฐานตัวนี้และนำไปใช้กับสายการบิน ได้เนื่องจาก สถาบันการศึกษาไม่สามารถมีอำนาจต่อรองได้

หลังจากพักเบรก เป็นการนำเสนอผลงานของนักวิจัยสายงาน

อาจารย์เรวัต กล้าโชติชัย และอาจารย์ณัฏชिरาธรณ์ นवलสม นักวิจัยสายงาน สาขาอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กล่าวแนะนำตนเอง และอาจารย์ณัฏชिरาธรณ์ นवलสม แจ้งให้ผู้เข้าร่วมงานทราบว่าสรุปและวิเคราะห์ผลการฝึกอบรมและประเมินหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 จะมี 2 ส่วนด้วยกัน

ส่วนที่ 1 คือ มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด 56 คน แบ่งออกเป็นเพศชาย 30 คน เพศหญิง 26 คน อายุ 18-25 ปีบริบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเข้าร่วมจากหลากหลายสถาบันฯ มีตั้งแต่ระดับชั้นปีที่ 1-4 และสำเร็จการศึกษา โดยมีเกณฑ์การวัดและประเมินผลของหลักสูตรฝึกอบรม รวม 120 คะแนน

1. การทำแบบประเมินผลก่อนการฝึกอบรมหลักสูตร (Pre-Test)

2. การทำแบบประเมินผลหลังแต่ละหน่วยการฝึก (Module) และการประเมินผลหลังการฝึกอบรมหลักสูตร (Post-Test)

2.1 คะแนนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการฝึกจะได้รับการประเมินผลที่ 10 คะแนน รวมทุกหน่วยการฝึกเป็น 70 คะแนน

2.2 จากการทำแบบประเมินผลหลังการฝึกอบรมหลักสูตร (Post-Test) ที่ 50 คะแนน

3. เกณฑ์การผ่านการประเมินผลที่ร้อยละ 70 จากคะแนนรวม 120 คะแนน

ลักษณะของเครื่องมือการวัดและประเมินผล

1. แบบประเมินผลก่อนการฝึกอบรมหลักสูตร (Pre-Test) และแบบประเมินผลหลังฝึกอบรมหลักสูตร (Post-Test) เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย (ภาษาอังกฤษ) จำนวน 100 ข้อ (50 คะแนน)

แบบประเมินผลหลังแต่ละหน่วยการฝึก (Module) จำนวน 7 หน่วยการฝึก เป็นแบบทดสอบแบบปรนัย อัตนัย และภาคปฏิบัติ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) หน่วยการฝึกละ 10 คะแนน (รวม 70 คะแนน)

การประเมินการวัดผลท้ายหน่วยการฝึกอบรม (70 คะแนน)					
หน่วยการฝึกอบรม	ลักษณะเครื่องมือการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	เฉลี่ยคะแนน
1	ปรนัย (ภาษาอังกฤษ)	10	3	7	6
2	ปรนัย, อัตนัย (ภาษาอังกฤษ)	10	3.5	10	8
3	ภาคปฏิบัติ	10	5	10	10
4	ปรนัย (ภาษาไทย)	10	6	10	9
5	อัตนัย (ภาษาอังกฤษ)	10	1.5	9	5
6	ปรนัย (ภาษาอังกฤษ)	10	3.5	9	6
7	ปรนัย (ภาษาไทย)	10	7	10	8
รวม/เฉลี่ย		70	4.21	9.29	7

เครื่องมือในการประเมินการวัดผลท้ายหน่วยฝึกอบรม (70 คะแนน) มีผู้ผ่านการทดสอบหลังการฝึกอบรมจำนวน 37 คน ไม่ผ่านจำนวน 19 คน

ซึ่งการประเมินก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) (50 คะแนน)

หน่วยการฝึกอบรม	จำนวนข้อ	คะแนนเต็ม	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	เฉลี่ยคะแนน
1	17	17	5	16	11
2	8	8	1	8	5
3	30	30	0	21	12
4	12	12	1	8	4
5	17	17	2	12	7
6	8	8	0	7	3
7	8	8	0	7	3
รวม/เฉลี่ย	100	100	4.21	9.54	6.43

การประเมินหลังการฝึกอบรม (Post-test) (50 คะแนน)

หน่วยการฝึกอบรม	จำนวนข้อ	คะแนนเต็ม	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	เฉลี่ยคะแนน
1	17	17	8	17	13
2	8	8	3	8	7
3	30	30	14	27	22
4	12	12	3	12	8
5	17	17	4	16	11
6	8	8	2	8	5
7	8	8	2	8	5
รวม/เฉลี่ย	100	100	5	14	10

ชื่อหน่วยการเรียนรู้	Pre-test เฉลี่ยคะแนน	Post test เฉลี่ยคะแนน
Module 1 ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการบิน	11	13
Module 2 ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางทางอากาศ	5	7
Module 3 ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน	12	22
Module 4 ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน	4	8
Module 5 สถานการณ์ฉุกเฉินในระหว่างเที่ยวบิน	7	11
Module 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฐมพยาบาลในระหว่างเที่ยวบิน	3	5
Module 7 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในระหว่างเที่ยวบิน	3	5

ผลการเปรียบเทียบการประเมินก่อนและหลังการฝึกอบรม (Pre-test และ Post-test)

การประเมิน	รวม (ข้อ)	คะแนนเฉลี่ย (100 คะแนน)	คะแนนเฉลี่ย (50 คะแนน)	ผ่าน (คน)	ไม่ผ่าน (คน)
Pre-test	100	46	23	1	55
Post-test	100	71 ↑	35 ↑	36	20

ผลการประเมินผลรวมหลักสูตรฝึกอบรม (120 คะแนน)

รวม (คะแนน)	คะแนนต่ำสุด (คะแนน)	คะแนนสูงสุด (คะแนน)	คะแนนเฉลี่ย	ผ่าน (คน)	ไม่ผ่าน (คน)
120	56	106	87	37	19

เกณฑ์การประเมิน ร้อยละ 70
(ผ่านที่ 84 คะแนน)

ทั้งนี้ทางคณะทำงานได้สร้างแบบประเมินเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร โดยมีการประเมิน ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. การประเมินเนื้อหาหน่วยการฝึกจากผู้ฝึกอบรม (วิทยากร)
3. การประเมินเนื้อหาหน่วยการฝึกจากผู้จัดทำหน่วยการฝึก

การประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผลการประเมินพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรม ในระดับมากที่สุดที่ 4.75 ทั้งในด้านความเหมาะสมของเวลา สถานที่ฝึกอบรม โสตทัศนอุปกรณ์ในระดับภาพและเสียง ความเหมาะสมของเนื้อหา ผู้ฝึกอบรม/วิทยากร ประโยชน์ของการนำความรู้ไปใช้

การประเมินเนื้อหาหน่วยการฝึกโดยผู้ฝึกอบรม (วิทยากร) และการประเมินเนื้อหาหน่วยการฝึกโดยผู้จัดทำหน่วยการฝึกผลการประเมินพบว่า เหมาะสมทั้งในเนื้อหา ระยะเวลาการฝึกอบรม กิจกรรม อุปกรณ์ และสถานที่ฝึกอบรม มีข้อเสนอแนะเรื่อง เนื้อหาที่ล้าเกินไปจากความรู้เบื้องต้นที่ควรได้รับซึ่งเห็นว่า ระยะเวลาอาจจะไม่เพียงพอ และในเรื่องของจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถทำกิจกรรมได้อย่างทั่วถึง

ผลการวิเคราะห์หลักสูตรและข้อเสนอแนะ

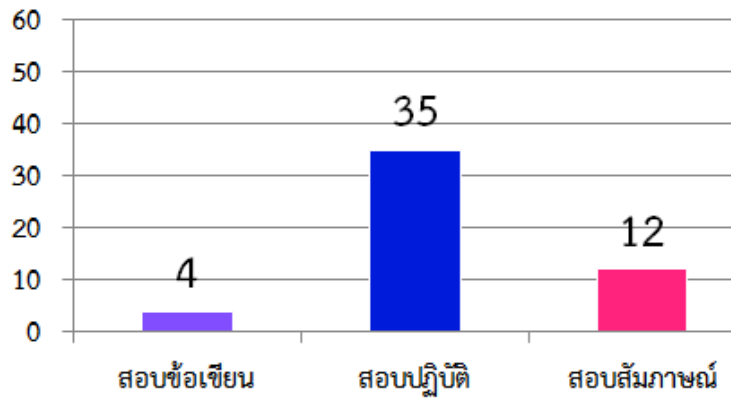
- คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- หลักสูตรฝึกอบรม
 - ด้านความเหมาะสมของเนื้อหา
 - ด้านความเหมาะสมของระยะเวลา
 - ด้านวิทยากร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร

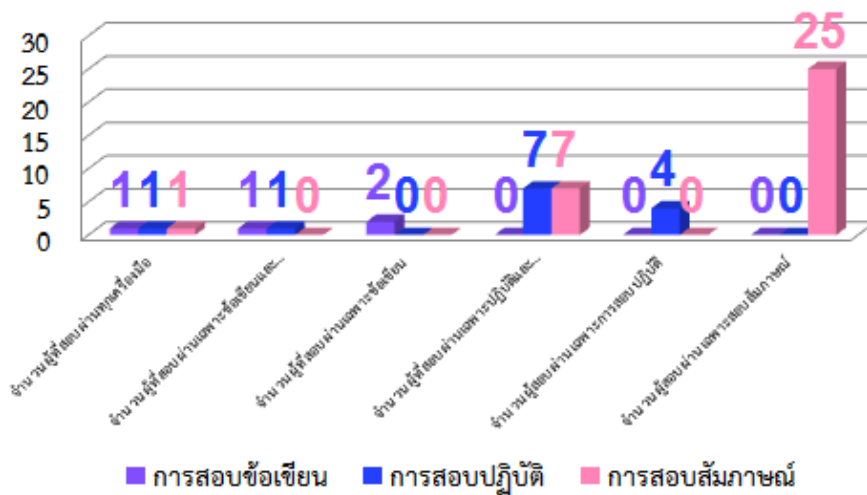
1. จัดลำดับวิชาที่สอนให้มีความต่อเนื่องกันเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจได้ชัดเจนมากขึ้น
2. การกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมของแต่ละหน่วยการฝึกให้เหมาะสมกับกิจกรรมและจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม
3. เพิ่ม/ลดจำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 4 เช่น เพิ่มเวลาอบรมในหน่วยการฝึกที่ 2 การให้ข้อมูลและระเบียบด้านการเดินทาง ลดเวลาในบางหัวข้อวิชาลง เช่น Safety Management System, Crew Resource Management หรือหน่วยการฝึกความรู้เบื้องต้นด้านการปฐมพยาบาล เป็นต้น
4. มีการกำหนดแผนการสอน (Lesson Plan) เพื่อสร้างขอบเขตเนื้อหาให้ตรงตามสมรรถนะหรือผลของการฝึกที่ต้องการที่กำหนดไว้ในหลักสูตรและเป็นไปตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 4
5. เกณฑ์ในการกำหนดคุณสมบัติด้านความรู้ภาษาอังกฤษ สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับหลักสูตร

อาจารย์เรวัต กล้าโชติชัย รายงานผลในส่วนที่ 2 เรื่องการสอบประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 แจ้งให้ผู้เข้าร่วมงานทราบว่า สรุปและวิเคราะห์ผลการฝึกอบรมและประเมินหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 ได้ดังนี้

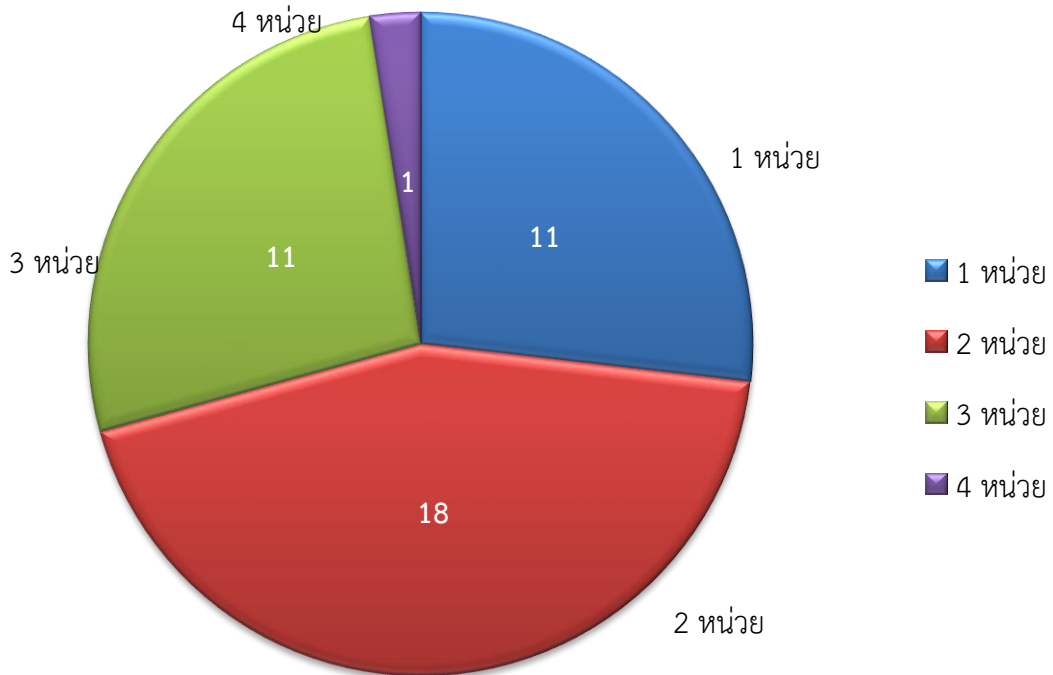
ตารางสรุปจำนวนผู้ผ่านการประเมินในแต่ละเครื่องมือ



ตารางสรุปจำนวนผู้ผ่านการสอบข้อเขียน การสอบปฏิบัติ และสอบสัมภาษณ์



ตารางสรุปจำนวนผู้ที่ไม่ผ่านการสอบประเมิน



จากผลการทดสอบผู้เข้ารับการประเมินด้วยการสอบข้อเขียน มีผู้เข้ารับการสอบประเมินทั้งสิ้น 53 คน โดยมีผู้ผ่านเกณฑ์การประเมิน 80% จำนวนทั้งสิ้น 4 คน คิดเป็น 7.5% ต่ำกว่าเกณฑ์การประเมิน 80% - 55% จำนวนทั้งสิ้น 49 คน คิดเป็น 92.5% ต่ำกว่าเกณฑ์การประเมิน 23 % จำนวนทั้งสิ้น 1 คน คิดเป็น 2%

ผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้ ความสามารถทางภาษาส่งผลต่อความเข้าใจในการทำข้อสอบ ทักษะความสามารถทางภาษาอาจเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการสอบประเมิน คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีพื้นฐานเบื้องต้นเฉพาะทางอุตสาหกรรมการบินเพียงพอ ไม่สามารถบูรณาการความรู้ทั้งหมดที่ได้รับในช่วงระยะเวลาฝึกอบรมอันจำกัดได้

ข้อเสนอแนะ เพิ่มหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับคำศัพท์เฉพาะต่าง ๆ และ Technical Terms เพื่อช่วยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ทักษะทางภาษาไม่ดี คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นหลักสูตรระยะสั้น 45 ชั่วโมง เทียบได้กับ 3 หน่วยกิต แต่ใช้ระยะเวลาฝึกอบรมจำกัด ครอบคลุมในหลายหัวข้อที่มีเนื้อหาค่อนข้างมาก ฉะนั้นหากผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีความรู้พื้นฐานทางอุตสาหกรรมการบิน หลักสูตรฝึกอบรมจะต้องเพิ่มระยะเวลา เนื้อหาในบางหน่วยการฝึกเพิ่มขึ้น

การสรุปและวิเคราะห์การสอบปฏิบัติจากผลการทดสอบผู้เข้ารับการประเมินผ่านการทดสอบปฏิบัติ จำนวนทั้งสิ้น 35 คน หรือคิดเป็น 67 เปอร์เซ็นต์ของผู้เข้ารับการประเมินทั้งหมด และจำนวนผู้ไม่ผ่านการทดสอบ 18 คน หรือคิดเป็น 33 เปอร์เซ็นต์ โดยผู้เข้ารับการสอบประเมินไม่ผ่านการประเมินในจุดสำคัญที่จะทำให้ผ่านการประเมิน

ผลวิเคราะห์ได้ดังนี้ ผู้เข้ารับการประเมินหลายคนมีอาการตื่นเต้น ประหม่า กับอุปกรณ์การสาธิต ผู้เข้ารับการประเมินพยายามสาธิตอุปกรณ์ให้ทันหรือทำก่อนที่จะมีคำประกาศ เพราะขาดทักษะ ความชำนาญ

ข้อเสนอแนะ ควรเพิ่มจำนวนชั่วโมงในการฝึกการสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกทักษะในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น จัดทำวิดีโอ ฝึกการสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำกลับไปศึกษาด้วยตนเองได้

จากผลการทดสอบผู้เข้ารับการประเมินที่ไม่ผ่านการสอบการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินที่ไม่ผ่านการประเมินส่วนมาก 18 คน ไม่ผ่านหน่วยสมรรถนะ 20201 (ให้ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติ ด้านการเดินทางแก่ผู้โดยสาร)

ผลวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้ คุณสมบัตibeื้องต้นเฉพาะทางผู้เข้ารับการประเมินมีความรู้ ไม่เพียงพอ ภาษาที่ใช้แตกต่างกับการเรียนในหลักสูตร

จากนั้นคณะทำงานได้นำเสนอหน่วยการฝึกที่ได้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้ผู้เข้าร่วมงานได้ทราบ ดังนี้

<p style="text-align: center;">หน่วยการฝึกที่ 1 ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการบิน (Introduction to Aviation Industry)</p>
--

อาจารย์เรวัต กล้าโชติชัย แจ้งให้ผู้เข้าร่วมงานทราบว่า
สมรรถนะ / ผลการฝึกที่มีต่อการอบรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน (5A)
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถระบุหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายองค์ประกอบของช่วงเวลาทางการบิน
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายการแบ่งพื้นที่ตามลักษณะภูมิศาสตร์และตามเขตมาตรฐานสากล

โดย

1. องค์ประกอบอุตสาหกรรมการบิน (5A) ประกอบด้วย
 - Aircraft (อากาศยาน)
 - Airline (สายการบิน)
 - Air Traffic Control (ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ)
 - Airport (ท่าอากาศยาน)
 - Authority (หน่วยงานที่ดูแลและควบคุม)
2. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Security, Safety, Service
3. PHASES Of FLIGHT (ช่วงเวลาทางการบิน)
4. การแบ่งพื้นที่ตามลักษณะภูมิศาสตร์และตามเขตเวลามาตรฐานสากล

หน่วยการฝึกที่ 2 ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางทางอากาศ (Air Travel Information and Formalities)

อาจารย์นิสากร สุวรรณสิงห์ แจ้งให้ผู้เข้าร่วมงานทราบว่า

สมรรถนะ / ผลการฝึกที่มีต่อการอบรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการเดินทางทางอากาศ
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และความเข้าใจขั้นตอนการบริการบนอากาศยาน และการให้ข้อมูลรายการสิ่งอุปโภค บริโภคสำหรับการให้บริการบนเที่ยวบินได้
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริการพิเศษต่าง ๆ ศัพท์เฉพาะทางซึ่งเกี่ยวกับการบริการพิเศษ และประเภทของผู้โดยสารพิเศษประเภทต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางเข้า-ออกเมืองของประเทศไทย

เพิ่มเติมในข้อมูลสิ่งของต้องกักตุน

สินค้าบางชนิดที่กฎหมายควบคุมการนำเข้า และการส่งออกไปนอกราชอาณาจักร การนำเข้าและการส่งออกของต้องกักตุนและต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องนำมาแสดงในพิธีการศุลกากร

หน่วยการฝึกที่ 3 ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน (Introduction to Aviation Safety)

อาจารย์สุดารัตน์ โตลานุวัตร แจ้งให้ผู้เข้าร่วมงานทราบว่า

สมรรถนะ / ผลการฝึกที่มีต่อการอบรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อธิบายความสำคัญการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการบิน และระบบการจัดการด้านนิรภัยการบิน
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถอธิบายประเภทและระดับความอันตรายของวัตถุอันตราย
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถอธิบายประเภทและวิธีใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยที่ติดตั้งอยู่บนอากาศยาน รวมถึงวิธีการตรวจสอบความพร้อมและจำนวนอุปกรณ์ความปลอดภัยตามจุดต่าง ๆ ก่อนเที่ยวบิน (Pre-flight)
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถสาธิตการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย ที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร รวมถึงสามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยระหว่างเที่ยวบิน

โดยเนื้อหาหน่วยการฝึก คือ

- ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน Crew Resource Management
- Safety Management System
- Dangerous Goods
- Emergency Equipment
- Passenger Safety Equipment (Live Safety Demonstration)

หน่วยการฝึกที่ 4 สถานการณ์ฉุกเฉินในระหว่างเที่ยวบิน (In-flight Emergency Situations)

อาจารย์นิสากร สุวรรณสิงห์ แจ้งให้ผู้เข้าร่วมงานทราบว่า
สมรรถนะ / ผลการฝึกที่มีต่อการอบรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแยกประเภทและอธิบายสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดบนอากาศยานได้
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การเกิดควันและเพลิงไหม้ในห้องโดยสาร
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจระบบออกซิเจนของอากาศยาน การที่ระบบปรับความกดอากาศของอากาศยานไม่สามารถรักษาความต่างความกดอากาศไว้ได้
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจการเกิดสภาพอากาศแปรปรวน
5. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแนะนำให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยเมื่อเกิดการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีอากาศยานลงจอดบนพื้นดิน
6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแนะนำให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยเมื่อเกิดการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีอากาศยานลงน้ำ
7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้าใจเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน ในกรณีเจ็บป่วย และได้รับบาดเจ็บจากสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ รวมถึงการปฐมพยาบาลและหลักการช่วยชีวิตได้

โดยเนื้อหาหน่วยการฝึก คือ

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นบนอากาศยาน
2. การเกิดควันและเพลิงไหม้ในห้องโดยสาร ห้องน้ำและห้องครัว
3. ระบบออกซิเจนของอากาศยานและการที่ระบบปรับความกดอากาศของอากาศยานไม่สามารถรักษาความต่างความกดอากาศไว้ได้
4. สภาพอากาศแปรปรวน
5. การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีเครื่องลงจอดบนพื้น
6. การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีอากาศยานลงจอดในน้ำ
7. การช่วยเหลือผู้โดยสาร ในกรณีได้รับบาดเจ็บรวมถึงการปฐมพยาบาลและหลักการช่วยชีวิตได้

หน่วยการฝึกที่ 5 ความรู้เบื้องต้นการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Introduction to Aviation Security)

อาจารย์เวรกา วัชรานุรักษ์ แจ้งให้ผู้เข้าร่วมงานทราบว่า
สมรรถนะ / ผลการฝึกที่มีต่อการอบรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายและแยกแยะลักษณะของการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) และระเบียบข้อกำหนดและกฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางการบินได้

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายลักษณะและการจัดการเหตุการณ์ที่เป็นภัยคุกคามการรักษาความปลอดภัยทางการบินโดยใช้มาตรการป้องกันที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายมาตรการรักษาความปลอดภัยในห้องโดยสารของอากาศยานในการปฏิบัติการก่อนทำการบิน (Pre-flight) ในระหว่างการบิน (In-flight) และหลังทำการบิน (Post-flight) เบื้องต้นได้
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติตามแนวทางการรักษาความปลอดภัยในห้องโดยสารของอากาศยานในการปฏิบัติการก่อนทำการบิน (Pre-flight) ในระหว่างการบิน (In-flight) และหลังทำการบิน (Post-flight) เบื้องต้นได้อย่างถูกต้องและสามารถรายงานโดยใช้ทักษะการสื่อสารและการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยเนื้อหาหน่วยการฝึก คือ

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Introduction to Aviation Security)
2. เหตุการณ์ที่เป็นภัยคุกคามการรักษาความปลอดภัยทางการบิน และมาตรการป้องกันระหว่างการปฏิบัติการในสถานการณ์ปกติ (Security Threat Events and Preventive Measures)
3. ระเบียบปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยทางการบินสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการปฏิบัติการการบิน (Aviation Security Standards and Procedures for Cabin Crew)

หน่วยการฝึกที่ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาระหว่างเที่ยวบิน
(Introduction to In-flight Problems and Solutions)

อาจารย์ณัฏชिरาธรณ์ นวลสม แจ้งให้ผู้เข้าร่วมงานทราบว่า

สมรรถนะ / ผลการฝึกที่มีต่อการอบรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายความรู้เบื้องต้นในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้โดยสารและเอกสารที่เกี่ยวข้องจากปัญหาระหว่างเที่ยวบินจากความผิดพลาดของสายการบิน และจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถระบุสาเหตุ ผลกระทบ วิธีปฏิบัติ การสื่อสารและการรายงานผล และสามารถแยกแยะสถานการณ์ จากปัญหาระหว่างเที่ยวบิน จากความผิดพลาดของสายการบิน
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถระบุสาเหตุ ผลกระทบ วิธีปฏิบัติ การสื่อสารและการรายงานผล และสามารถแยกแยะสถานการณ์จากปัญหาระหว่างเที่ยวบินจากความไม่รู้ของผู้โดยสารได้
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้จากการเรียนรู้ไปเป็นพื้นฐานและปรับใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้

โดยเนื้อหาหน่วยการฝึก คือ

1. ความรู้เบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและเอกสารร้องเรียน (Solving Passenger's Complaints and Complaint Forms)
2. ปัญหาจากความผิดพลาดของสายการบิน (Problems from Airline's Mistakes)

3. ปัญหาจากความไม่รู้ของผู้โดยสาร (Problems from Passenger's Unawareness/Ignorance)

ช่วงคำถาม-คำตอบ

คำถาม : หลังจากนักศึกษาได้เรียนจบหลักสูตร ได้ทำแบบสำรวจแสดงความคิดเห็นจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือไม่

คำตอบ : อาจารย์ณัฏฐิราธรณ์ นวลสม แจ้งให้ทราบว่า มี ใต้รายงานผลการดำเนินงานไปแล้วมีส่วนหนึ่งเป็นประเมินความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรม มีตัวชี้วัด 8 ด้าน เช่น เนื้อหา วิทยากร ภาพรวมความพึงพอใจ ประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ได้ในอนาคต นำมาพัฒนาและปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว

คำถาม : กรณีสถานการณ์ COVID – 19 เกี่ยวกับการฝึกอบรมมีส่วนนี้เกี่ยวกับการฝึกอบรมหรือไม่ มีแนวทาง วิธีการ รับผู้โดยสาร ในหลักสูตรนี้หรือไม่

คำตอบ : อาจารย์นิสากร สุวรรณสิงห์ แจ้งให้ทราบว่า สำหรับสถานการณ์ COVID – 19 คณะผู้จัดทำไม่ได้ใส่รายละเอียดไว้ เนื่องจากที่ผ่านมาเตรียมหลักสูตรก่อนเหตุการณ์สถานการณ์ COVID – 19 จะเกิดขึ้น และโรคระบาดเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต

อาจารย์นิสากร สุวรรณสิงห์ แจ้งให้ทราบว่า คณะทำงานได้จัดทำ E- Training บางส่วนให้ได้ชมกัน คุณปิติกานต์ ตัวแทนจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ แจ้งว่า E-training จะอยู่ในฐานข้อมูลของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ซึ่งจะต้องนำไปตัดสาระการเรียนรู้ ตัด Pre-test และให้ดูคลิปพร้อมเนื้อหาประกอบแล้วทำ Post-test อีกครั้ง

ดร.เมธา เกตุแก้ว ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในฐานะผู้จัดการโครงการ ได้กล่าวปิดการนำเสนอผลงานและขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ใช้เวลาในการรับทราบว่าธุรกิจการบินมีการพัฒนาขึ้นมา หลักสูตรอบรม 2 หลักสูตรอบรม 3 ต้องดีกว่าหลักสูตร 1 แน่แน่นอน หวังว่าจะมีโครงการต่อ ๆ ไป และธุรกิจการบินจะเจริญก้าวหน้าต่อไป

ปิดการประชุมเวลา 13.55 น.

(อาจารย์เวธกา วัชรคุณาธร)

เลขานุการโครงการ

ผู้จัดบันทึกรายงานการประชุม

(ดร.เมธา เกตุแก้ว)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

ในฐานะผู้จัดการโครงการ

ภาพประกอบการสัมมนาเพื่อเสนอผลการดำเนินโครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4

วันอังคารที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2563 เวลา 8.30 – 15.00 น.

ณ ห้อง Grand A โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น

โดย สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน ร่วมกับ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)











TOR 3.7 เสนอชื่อหน่วยงานที่เห็นว่ามีความสามารถในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4

หน่วยงานที่มีความสามารถในการจัดฝึกอบรมหลักสูตร ได้แก่ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



**มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
KASEM BUNDIT UNIVERSITY**

ที่ มทบ. 0216/237

2 ตุลาคม 2563

เรื่อง ขอเสนอชื่อหน่วยงานในการฝึกอบรมหลักสูตรอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 งาน TOR : โครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

ตามที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้ว่าจ้างสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เป็นที่ปรึกษาโครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน เพื่อจัดทำหลักสูตรอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 ขณะนี้สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน ในฐานะที่ปรึกษาได้ดำเนินงานตามแผนงานและขอเสนอชื่อหน่วยงานที่ปรึกษาเล็งเห็นในความสามารถในการจัดฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ คือ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐาน สาขาวิชาชีพการบิน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.เมธา เกตุแก้ว)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
ในฐานะผู้จัดการโครงการฯ

ผู้ประสานงานโครงการ
อาจารย์นัสการ สุวรรณสิงห์
โทร. 08-9956-1516

วิทยาเขตพัฒนาการ : 1761 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 โทรศัพท์ 0-2320-2777 โทรสาร 0-2321-4444
PATANAKARN CAMPUS : 1761 PATANAKARN ROAD, SUAN LUANG, BANGKOK 10250 TEL. 0-2320-2777 FAX 0-2321-4444

วิทยาเขตร่มเกล้า : 77 ถนนร่มเกล้า เข็มแก้ว กรุงเทพฯ 10510 โทรศัพท์ 0-2904-2222 โทรสาร 0-2904-2200
ROMKLAO CAMPUS : 77 ROMKLAO ROAD, MINBURI, BANGKOK 10510 TEL. 0-2904-2222 FAX 0-2904-2200

TOR 3.8 สรุปผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานฉบับสมบูรณ์

ตารางสรุปผลการดำเนินงาน

“โครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มอุตสาหกรรมต่อเนื่องจากการพัฒนาระบบคมนาคม สาขาวิชาชีพการบิน”

ผลงาน	การดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้จัด/สถานที่จัด	การส่งงาน	หมายเหตุ
รายงานเบื้องต้น (Inception Report)	จัดทำแผน	จัดทำแผนการดำเนินงาน โครงการ - จัดทำแผนการส่งมอบงาน/ แผนการเบิกจ่ายเงิน - เสนอรายชื่อคณะทำงาน 12 คน - เสนอรายชื่อคณะรับรอง หลักสูตร 7 คน	แผนการดำเนินงานและ กรอบการดำเนินงานทั้งหมด ของโครงการฯ - แผนการส่งมอบงาน และแผนการเบิก จ่ายเงิน - รายชื่อคณะทำงานฯ เพื่อพิจารณา - รายชื่อคณะรับรอง หลักสูตรเพื่อพิจารณา	คณะที่ปรึกษา สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	23 มีนาคม 2563	TOR 3.1.1 – 3.1.4
รายงานความก้าวหน้าฉบับที่ 2	จัดประชุมสัมมนาเชิญชวนเข้าร่วมโครงการฯ	จัดสัมมนาเชิญชวนเข้าร่วม โครงการ โดยเชิญหน่วยงานผู้มี ส่วนได้เสียในสาขาวิชาชีพ ทั้ง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน บุคลากรผู้ประกอบการอาชีพ และ ผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพ องค์กรที่	ได้ประชาสัมพันธ์เชิญชวน ผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมโครงการฯ และสร้างความเข้าใจใน ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ รวมถึง แจ้งวัตถุประสงค์ของ โครงการ	หมายเหตุ เนื่องจาก สถานการณ์การแพร่ระบาด ของ COVID-19 จึงทำให้การ จัดงานต้องเลื่อนออกไปเป็น วันที่ 19 มิถุนายน 2563 โดย	29 กรกฎาคม 2563	TOR 3.1 – 3.2

ผลงาน	การดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้จัด/สถานที่จัด	การส่งงาน	หมายเหตุ
		เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ และอื่นๆ ในสาขาวิชาชีพการบินฯ (จำนวน 50 คน)		สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ณ ห้องจูปีเตอร์ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น (อ้างถึง มกบ. 216/135 เรื่อง ขอขยายเวลาการส่งงานงวดที่ 2)		
	คัดเลือกอาชีพ พนักงาน ต้อนรับบน เครื่องบินเพื่อ จัดทำหลักสูตร ฯและจัดประชุม คณะกรรมการ	คัดเลือกอาชีพพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินเพื่อจัดทำหลักสูตรฯ จัดประชุมคณะกรรมการ (อย่าง น้อย 12 คน) เพื่อชี้แจงอาชีพที่ จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมฐาน สมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ	ได้อาชีพที่จัดทำหลักสูตร ฝึกอบรมฐานสมรรถนะตาม มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพ ได้ชี้แจงอาชีพที่จัดทำ หลักสูตรฝึกอบรมฐาน สมรรถนะตามมาตรฐาน อาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	วันอังคารที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2563 เวลา 09:00 – 16:00 น. ณ ห้องอบรม ศูนย์ฝึกอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (วิทยาเขตร่มเกล้า)		
หลักสูตร ฝึกอบรม สมรรถนะตาม มาตรฐานอาชีพ	ศึกษาและ วิเคราะห์ข้อมูล หลักสูตร ฝึกอบรมที่	ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อทบทวนการ จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่ เกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับ	ได้หลักสูตรฝึกอบรมฐาน สมรรถนะตามมาตรฐาน อาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	คณะที่ปรึกษา สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	29 กรกฎาคม 2563	TOR 3.2

ผลงาน	การดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้จัด/สถานที่จัด	การส่งงาน	หมายเหตุ
และคู่มือการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีใช้ในประเทศไทยและต่างประเทศ	บนเครื่องบินที่มีใช้ในประเทศไทยและต่างประเทศ ดังนี้ 1. หลักสูตรของสถานศึกษา 2. หลักสูตรระยะสั้น ของเอกชน 3. สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ 4. หลักสูตรการฝึกอบรมของสายการบินในประเทศไทย 5. Cabin Crew Training Programme Manual (CCTPM) ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) 6. คู่มือการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา	อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4			
	จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ คณะทำงานเพื่อจัดทำ	จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ คณะทำงาน ในการจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตร (Course Specification) 1 ครั้ง ตาม	ได้ข้อกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	วันอังคารที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2563 เวลา 09:00 – 16:00 น.		

ผลงาน	การดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้จัด/สถานที่จัด	การส่งงาน	หมายเหตุ
	ข้อกำหนด หลักสูตร	วิธีการและรูปแบบที่สถาบัน กำหนด		ณ ห้องอบรม ศูนย์ฝึกรบ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (วิทยาเขตร่มเกล้า)		
	จัดประชุมเชิง ปฏิบัติการ คณะทำงานเพื่อ จัดทำ รายละเอียดของ หลักสูตรฯ	จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ คณะทำงาน ในการจัดทำ รายละเอียดของหลักสูตร (Course Outline) 3 ครั้ง รายละเอียดหน่วยการฝึก (Course Module) รายละเอียด หัวข้อวิชา (Content Outline) และคู่มือการฝึกอบรมตาม มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพ (Training Manual) โดย มีรายละเอียดดังนี้	- ได้หลักสูตรฝึกอบรมฐาน สมรรถนะตามมาตรฐาน อาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน ระดับ 4 - ได้คู่มือฝึกอบรมตาม มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพ อาชีพพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4	ครั้งที่ 1: วันศุกร์ที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2563 เวลา 09:00 – 16:00 น. ครั้งที่ 2: วันอังคารที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2563 เวลา 09:00 – 16:00 น. ครั้งที่ 3: วันพฤหัสบดีที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 เวลา 09:00 – 16:00 น.	29 กรกฎาคม 2563	TOR 3.2

ผลงาน	การดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้จัด/สถานที่จัด	การส่งงาน	หมายเหตุ
		<p>ชุดฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพ</p> <p>1.หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ</p> <p>(1) กรอบหลักสูตร (Course Outline)</p> <p>(2) หน่วยการฝึก (Module)</p> <p>(3) รายละเอียดหัวข้อวิชา (Content Outline)</p> <p>2.คู่มือการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ และจัดทำสื่อประกอบการฝึกอบรม (E-Training)</p>	<p>- ได้สื่อประกอบการฝึกอบรม (E-Training) หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4</p>	<p>จัดประชุม ณ ห้องอบรม ศูนย์ฝึกอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (วิทยาเขตร่มเกล้า)</p>		
	<p>จัดประชุมเสนอผลการจัดทำหลักสูตรต่อคณะรับรองหลักสูตร</p>	<p>จัดประชุมเสนอผลการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพต่อคณะรับรองหลักสูตร</p>	<p>คณะรับรองหลักสูตร พิจารณาเห็นชอบและให้การรับรองหลักสูตร ฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โดยให้ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะแก่คณะที่ปรึกษาและคณะทำงาน</p>	<p>วันพฤหัสบดีที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2563 เวลา 09:00 – 16:00 น. ณ ห้องอบรม ศูนย์ฝึกอบรม สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (วิทยาเขตร่มเกล้า)</p>	<p>29 กรกฎาคม 2563</p>	<p>TOR 3.2</p>

ผลงาน	การดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้จัด/สถานที่จัด	การส่งงาน	หมายเหตุ
รายงาน ความก้าวหน้า ฉบับที่ 3	จัดการฝึกอบรม บุคลากรใน อาชีพ	จัดฝึกอบรมบุคลากรในอาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 50 คน	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการ อบรม จำนวน 56 คน	11-12 ก.ค. 2563 18-19 ก.ค. 2563 25-26 ก.ค. 2563 ห้องประชุมเกษมสันนิบาต อาคารเกษมนครา ชั้น 12 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า	8 กันยายน 2563	TOR 3.3
		จัดทำประกาศนียบัตร รับรอง ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 50 คน	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการ ประกาศนียบัตรรับรองการ ฝึกอบรม จำนวน 56 คน	แจกประกาศนียบัตร แก่ผู้เข้า รับการฝึกอบรม วันที่ 26 ก.ค. 2563 ห้องประชุมเกษมสันนิบาต อาคารเกษมนครา ชั้น 12 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า	8 กันยายน 2563	TOR 3.3
	จัดประเมิน สมรรถนะ บุคคลตาม มาตรฐานอาชีพ	ดำเนินการจัดประเมินสมรรถนะ บุคคลตามมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ เข้ารับการฝึกอบรม ตามข้อ 3.3 ทั้งหมด ในคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 โดยองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองสมรรถนะบุคคลตาม	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการ ประเมินสมรรถนะบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ อาชีพ พนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน ระดับ 4 จำนวน 53 คน	1-2 ส.ค. 2563 ณ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน อาคารเกษมนครา ชั้น 7 มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า	8 กันยายน 2563	TOR 3.4

ผลงาน	การดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้จัด/สถานที่จัด	การส่งงาน	หมายเหตุ
		มาตรฐานอาชีพของสถาบัน (จำนวน 50 คน)				
	จัดทำรายงาน สรุปผลการ ฝึกอบรมและ การประเมิน	จัดทำรายงานสรุปผล การ ฝึกอบรม และประเมินสมรรถนะ บุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ตาม หัวข้อดังนี้ - ชื่ออาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพที่ ทำการฝึกอบรมและประเมิน - ชื่อหน่วยงานที่ทำการฝึกอบรม - ชื่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรอง สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐาน อาชีพที่ทำการประเมิน - รายชื่อบุคคลและหน่วยงาน/ สถานศึกษา ของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมและประเมิน - สรุปและวิเคราะห์ผลการ ฝึกอบรมและประเมิน	ได้ผลสรุปการฝึกอบรม และ ผลการประเมินสมรรถนะ บุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	คณะที่ปรึกษา สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	8 กันยายน 2563	TOR 3.5

ผลงาน	การดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้จัด/สถานที่จัด	การส่งงาน	หมายเหตุ
รายงานฉบับสมบูรณ์	จัดประชุมสัมมนาเสนอผลการดำเนินโครงการ	จัดประชุมสัมมนาเพื่อเสนอผลการดำเนินโครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โดยเชิญหน่วยงานผู้มีส่วนได้เสียในสาขาวิชาชีพ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน บุคลากรผู้ประกอบการอาชีพ และผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพ องค์การที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาชีพ และอื่น ๆ ในสาขาวิชาชีพการbin (จำนวน 60 คน)	ได้เสนอผลการดำเนินโครงการยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4	จัดงานวันที่ 1 กันยายน 2563 โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ถนนห้อง Grand A โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น	5 ตุลาคม 2563	TOR 3.6
	จัดเสนอชื่อหน่วยงานในการจัดฝึกอบรมหลักสูตร	จัดเสนอชื่อหน่วยงานที่เห็นว่ามีความสามารถในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพที่ทำต่อสถาบัน 1 หน่วยงาน	คณะที่ปรึกษาเสนอมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นหน่วยงานที่มีความสามารถในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรฯ	คณะที่ปรึกษาสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	5 ตุลาคม 2563	TOR 3.7

ผลงาน	การดำเนินงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลสัมฤทธิ์	ผู้จัด/สถานที่จัด	การส่งงาน	หมายเหตุ
	จัดทำรายงาน สรุปผลการ ดำเนินงานฉบับ สมบูรณ์	สรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด และจัดทำรายงานสรุปผลการ ดำเนินงานฉบับสมบูรณ์ เอกสาร หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะ ตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพ คู่มือการฝึกอบรม	- ได้รายงานสรุปผลการ ดำเนินงานฉบับสมบูรณ์ - ได้ชุดเอกสารหลักสูตร ฝึกอบรมฐานสมรรถนะตาม มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพ - ได้คู่มือการฝึกอบรม	คณะที่ปรึกษา สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	5 ตุลาคม 2563	TOR 3.8

**หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4**

ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อหลักสูตร
ภาษาไทย : หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4
ภาษาอังกฤษ : Cabin Crew Level 4 Training Course
2. ระยะเวลาการฝึกอบรม : 45 ชั่วโมง
3. คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม
3.1 อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
3.2 จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า
4. จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อหลักสูตร 25-30 คน
*กรณีที่เป็นการศึกษาภาคปฏิบัติ จำนวนผู้ฝึกอบรม/วิทยากร 1 คน ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม 15 คน
5. จำนวนหน่วยการฝึก : 6 หน่วยการฝึก
6. สถานภาพของหลักสูตรและการพิจารณาอนุมัติ/เห็นชอบหลักสูตร
6.1 ผ่านคณะรับรองหลักสูตรเมื่อ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2563
6.2 เริ่มใช้ครั้งแรก กรกฎาคม 2563 เป็นต้นไป

โครงสร้างและองค์ประกอบของหลักสูตร (Course Structure)

ชื่อหลักสูตร (Course Title) :	(ภาษาไทย)	หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและ คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4	รหัส หลักสูตร
	(English)	Cabin Crew Level 4 Training Course	CA-L4

ระยะเวลาการฝึกอบรม (Nominal Duration) :	รวม 45 ชั่วโมง	บรรยาย 39 ชั่วโมง	ปฏิบัติ 6 ชั่วโมง
	Total 45 Hrs.	Lecture 39 Hrs.	Practice 6 Hrs.
ขอบข่ายของหลักสูตร (Course Description) :	เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานทางการบิน และการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 จึงมีขอบข่ายครอบคลุมถึงความรู้ในเรื่ององค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติการเดินทางทางอากาศ ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน ความรู้เบื้องต้นด้านการรักษาความปลอดภัยทางการบิน โดยสามารถเข้าใจถึงสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นภายในเที่ยวบิน ตลอดจนมีความรู้เบื้องต้นในการแก้ไขปัญหาและแนวทางแก้ไขในระหว่างเที่ยวบิน		
คุณสมบัติผู้สมัคร เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee Entry Requirements) :	<ol style="list-style-type: none"> มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า 		
โครงสร้างและองค์ประกอบของหลักสูตร (Course Structure) เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ สำหรับการพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชาชีพของกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระดับ 4 จึงประกอบด้วย			

1. ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินและข้อมูลการเดินทางทางอากาศ

อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้น ถึงองค์ประกอบในอุตสาหกรรมการบิน และสามารถนำความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นสำหรับการให้ข้อมูล ขั้นตอน และระเบียบปฏิบัติให้แก่ผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศได้ โดยประกอบด้วยหน่วยการฝึก ดังนี้

หน่วยการฝึก 1 ความรู้เบื้องต้นในอุตสาหกรรมการบิน

หน่วยการฝึก 2 ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติด้านการเดินทางทางอากาศ

2. ความรู้ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย เป็นคุณสมบัติสำคัญที่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีเพื่อนำไปปฏิบัติ ตอบสนองตามมาตรฐานความปลอดภัย เดินทางถึงที่หมายอย่างปลอดภัย รวมถึงความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลและหลักการช่วยชีวิตเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินในระหว่างเที่ยวบิน ประกอบด้วยหน่วยการฝึก ดังนี้

หน่วยการฝึก 3 ความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยทางการบิน

หน่วยการฝึก 4 สถานการณ์ฉุกเฉินในระหว่างเที่ยวบิน

หน่วยการฝึก 5 ความรู้เบื้องต้นด้านการรักษาความปลอดภัยทางการบิน

3. ความรู้เฉพาะทางด้านการบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสาร มีทัศนคติที่ดี เพื่อสามารถนำไปแก้ไขปัญหาบนเที่ยวบิน สร้างความมั่นใจให้ผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง ประกอบด้วยหน่วยการฝึก ดังนี้

หน่วยการฝึก 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาระหว่างเที่ยวบิน

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competency)	ชื่อหน่วยการฝึก (Module Title)	สมรรถนะ/ผลการฝึกที่ต้องการ (Training Outcomes)	ระยะเวลา : ชั่วโมง (Nominal Hours)	
			บรรยาย	ปฏิบัติ
UOC 20101 UOC 20102 UOC 20201 UOC 20202		การประเมินผลก่อนการฝึกอบรมหลักสูตรฯ (Pre-Test)		1.5

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competency)	ชื่อหน่วยการฝึก (Module Title)	สมรรถนะ/ผลการฝึกที่ต้องการ (Training Outcomes)	ระยะเวลา : ชั่วโมง (Nominal Hours)	
			บรรยาย	ปฏิบัติ
UOC 20201 ให้ข้อมูลและ ระเบียบปฏิบัติ ด้านการเดินทาง แก่ผู้โดยสาร	หน่วยการฝึก 1 ความรู้เบื้องต้นใน อุตสาหกรรมการบิน (Introduction to Aviation Industry)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการบิน (5A) 2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายองค์ประกอบของช่วงเวลาทางการบิน 4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายการแบ่งพื้นที่ตามลักษณะภูมิศาสตร์และตามเขตมาตรฐานสากล 	4	-
UOC 20201 ให้ข้อมูลและ ระเบียบปฏิบัติ ด้านการเดินทาง แก่ผู้โดยสาร	หน่วยการฝึก 2 ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติ ด้านการเดินทางทางอากาศ (Air Travel Information and Formalities)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และสามารถอธิบายขั้นตอนการเดินทางทางอากาศ 2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้และสามารถอธิบายขั้นตอนการบริการบนอากาศยาน และการให้ข้อมูลรายการสิ่งอุปโภค บริโภคสำหรับการให้บริการบนเที่ยวบินได้ 3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายเรื่องการบริการพิเศษต่าง ๆ ศัพท์เฉพาะทางซึ่งเกี่ยวกับการบริการพิเศษ และประเภทของผู้โดยสารพิเศษประเภทต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด 4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายระเบียบพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางเข้า-ออกประเทศไทย 	9	-

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competency)	ชื่อหน่วยการฝึก (Module Title)	สมรรถนะ/ผลการฝึกที่ต้องการ (Training Outcomes)	ระยะเวลา : ชั่วโมง (Nominal Hours)	
			บรรยาย	ปฏิบัติ
UOC 20101 ปฏิบัติงานตาม หลักความ ปลอดภัยและการ รักษาความ ปลอดภัย UOC 20102 เข้าใจสถานการณ์ ฉุกเฉินภายใน เที่ยวบิน	หน่วยการฝึก 3 ความรู้เบื้องต้นด้านความ ปลอดภัยทางการบิน (Introduction to Aviation Safety)	1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถ อธิบายความสำคัญการบริหาร ทรัพยากรบุคคลทางการบิน และ ระบบการจัดการด้านนินภัยการบิน 2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถ อธิบายประเภทและระดับ ความอันตรายของวัตถุอันตราย 3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถอธิบาย ประเภทและวิธีใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินเพื่อ ความปลอดภัยที่ติดตั้งอยู่บนอากาศ ยาน รวมถึงวิธีการตรวจสอบความ พร้อมและจำนวนอุปกรณ์ความ ปลอดภัยตามจุดต่าง ๆ ก่อนเที่ยวบิน (Pre-flight) 4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถสาธิต การใช้อุปกรณ์ความปลอดภัย ที่ เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร รวมถึง สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำ เกี่ยวกับความปลอดภัยระหว่าง เที่ยวบิน	8	6
UOC 20101 ปฏิบัติงานตาม หลักความ ปลอดภัยและการ รักษาความ ปลอดภัย UOC 20102 เข้าใจสถานการณ์ ฉุกเฉินภายใน เที่ยวบิน	หน่วยการฝึก 4 สถานการณ์ฉุกเฉินใน ระหว่างเที่ยวบิน (In-flight Emergency Situations)	1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแยก ประเภทและอธิบายสถานการณ์ ฉุกเฉินที่เกิดบนอากาศยานได้ 2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การเกิด คิวและเพลิงไหม้ในห้องโดยสาร 3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ อธิบายระบบออกซิเจนของอากาศ ยานและ การที่ระบบปรับความกด	8	-

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competency)	ชื่อหน่วยการฝึก (Module Title)	สมรรถนะ/ผลการฝึกที่ต้องการ (Training Outcomes)	ระยะเวลา : ชั่วโมง (Nominal Hours)	
			บรรยาย	ปฏิบัติ
		<p>อากาศของอากาศยานไม่สามารถรักษาความต่างความกดอากาศไว้ได้</p> <p>4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายการเกิดสภาพอากาศแปรปรวน</p> <p>5. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแนะนำให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยเมื่อเกิดการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีอากาศยานลงจอดบนพื้นดิน</p> <p>6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแนะนำให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยเมื่อเกิดการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีอากาศยานลงน้ำ</p> <p>7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแนะนำเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้โดยสารระหว่างเที่ยวบิน ในกรณีเจ็บป่วย และได้รับบาดเจ็บจากสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ รวมถึงการปฐมพยาบาลและหลักการช่วยชีวิตได้</p>		
UOC 20101 ปฏิบัติงานตามหลักความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	หน่วยการฝึก 5 ความรู้เบื้องต้นด้านการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Introduction to Aviation Security)	1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายและแยกแยะลักษณะของการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) และระเบียบข้อกำหนดและกฎหมายเบื้องต้น	4	-

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competency)	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ (Module Title)	สมรรถนะ/ผลการฝึกที่ต้องการ (Training Outcomes)	ระยะเวลา : ชั่วโมง (Nominal Hours)	
			บรรยาย	ปฏิบัติ
UOC 20102: เข้าใจสถานการณ์ ฉุกเฉินภายใน เที่ยวบิน		<p>เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางการบินได้</p> <p>2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายลักษณะและการจัดการเหตุการณ์ที่เป็นภัยคุกคามการรักษาความปลอดภัยทางการบินโดยใช้มาตรการป้องกันที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง</p> <p>3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายมาตรการรักษาความปลอดภัยในห้องโดยสารของอากาศยานในการปฏิบัติการก่อนทำการบิน (Pre-flight) ในระหว่างการบิน (In-flight) และหลังทำการบิน (Post-flight) เบื้องต้นได้</p> <p>4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติตามแนวทางการรักษาความปลอดภัยในห้องโดยสารของอากาศยานในการปฏิบัติการก่อนทำการบิน (Pre-flight) ในระหว่างการบิน (In-flight) และหลังทำการบิน (Post-flight) เบื้องต้นได้อย่างถูกต้องและสามารถรายงานโดยใช้ทักษะการสื่อสารและการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>		
UOC 20202 แก้ปัญหาด้านการ บริการที่เกิดขึ้นใน เที่ยวบิน	หน่วยการเรียนรู้ 6 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการ แก้ปัญหาระหว่างเที่ยวบิน (Introduction to	1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถอธิบายและจำแนกประเภทของข้อร้องเรียน หลักการพื้นฐานของแก้ไขข้อร้องเรียนและวิธีการแก้ไข	6	-

หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competency)	ชื่อหน่วยการฝึก (Module Title)	สมรรถนะ/ผลการฝึกที่ต้องการ (Training Outcomes)	ระยะเวลา : ชั่วโมง (Nominal Hours)	
			บรรยาย	ปฏิบัติ
	In-flight Problems and Solutions)	<p>ข้อร้องเรียน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากปัญหาระหว่างเที่ยวบินจากความผิดพลาดของสายการบิน และจากความรู้ของผู้โดยสาร</p> <p>2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถระบุสาเหตุ ผลกระทบ วิธีปฏิบัติ การสื่อสารและการรายงานผล และสามารถแยกแยะสถานการณ์จากปัญหาระหว่างเที่ยวบินจากความผิดพลาดของสายการบิน</p> <p>3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถระบุสาเหตุ ผลกระทบ วิธีปฏิบัติ การสื่อสารและการรายงานผล และสามารถแยกแยะสถานการณ์จากปัญหาระหว่างเที่ยวบินจากความรู้ของผู้โดยสารได้</p> <p>4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้จากการเรียนรู้ไปเป็นพื้นฐานและปรับใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้</p>		
UOC 20101 UOC 20102 UOC 20201 UOC 20202	การประเมินผลหลังการฝึกอบรมหลักสูตรฯ (Post-Test)		-	1.5

*การประเมินก่อนและหลังการฝึกอบรมหลักสูตรฯ (Pre-Test and Post-Test) ไม่นับชั่วโมงตามหลักสูตรฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โดยทำการประเมินผลครั้งละ 1 ชั่วโมง 30 นาที

วิธีการประเมินผล (Assessment Method)	เกณฑ์การวัดและประเมินผลของหลักสูตร การประเมินผลหลังการฝึกอบรมหลักสูตร (Post-Test) 1. เกณฑ์การประเมินผลจากการทำแบบประเมินผลหลังการฝึกอบรมหลักสูตร (Post-Test) ที่ 120 คะแนน 2. เกณฑ์การผ่านการประเมินผลที่ร้อยละ 70 (หรือที่ 84 คะแนน)
วิธีการฝึกอบรม (Methodology)	1. การบรรยาย 2. การฝึกปฏิบัติ 3. การสาธิต 4. การอภิปรายกลุ่มย่อย 5. การทำกิจกรรมกลุ่ม 6. การถาม-ตอบ

คุณสมบัติของวิทยากร/ ครูฝึก (Qualification of Instructors or Trainers)	1. ผู้ฝึกอบรม ซึ่งอาจเป็นวิทยากร (Instructors) หรือครูฝึก (Trainers) จะเป็นผู้ให้การอบรมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ 2. จบการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี หรือเทียบเท่า 3. มีประสบการณ์การเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ต่ำกว่า 5 ปี และ/หรือมีประสบการณ์การสอนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยการฝึกไม่ต่ำกว่า 3 ปี 4. มีทักษะในการนำเสนอและการสื่อสารด้วยภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ดี 5. มีความรู้ความสามารถในการฝึกอบรม มีความคิดริเริ่มมีการพัฒนาตนเอง และองค์ความรู้ที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงเป็นผู้ที่มีความคิดกว้างไกล 6. เป็นนักประสานงานที่ดีสามารถทำงานกับทุกคนได้ 7. เป็นนักวางแผนและนักปฏิบัติที่ดี 8. ศึกษาและมีความเข้าใจปรัชญา จิตวิทยาการฝึกอบรม จิตวิทยาผู้ใหญ่ 9. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ความเป็นกัลยาณมิตรกับทุกคน 10. ความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดี 11. เป็นผู้กระตุ้นที่ดีเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมตื่นตัวและมีความกระตือรือร้น 12. เป็นผู้คิดคำนึงถึงการให้มากกว่าการรับ และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน 13. มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและการพูดมีศิลปะ 14. เป็นผู้ให้ความร่วมมือ ส่งเสริม สนับสนุน เสนอแนะผู้เข้ารับการอบรม ปฏิบัติตามบทบาทและแผนการเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่
---	--