



รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 9 ประจำปี พ.ศ. 2563

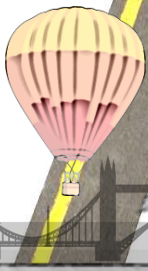
Tourism Disruption : The Way Forward



วันศุกร์ที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2563

ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั่วหมาก (Online and New Normal Procedure)

- ✚ บริษัท ไทยไฟลท์เทรนนิ่ง จำกัด (TFT) บริษัทในกำกับ บจก. การบินไทย
- ✚ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- ✚ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ✚ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- ✚ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต และศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- ✚ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ✚ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง



การศึกษามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 กับรายละเอียดหลักสูตรธุรกิจการบิน

กรณีศึกษา: สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สุภัชญา ตุลวรรณนะ

สาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

E-mail: supachada.tul@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ใช้วิธีทบทวนวรรณกรรมและวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาข้อสรุป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารายละเอียดหลักสูตรธุรกิจการบินของสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในด้านรายวิชาที่เปิดสอนของมหาวิทยาลัยว่ามีความสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ของอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ในด้านความต้องการคุณลักษณะพึงประสงค์ของบุคคลในเรื่องความรู้และทักษะหรือไม่ เพื่อนักศึกษาสามารถเข้ารับการสอบประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นได้ตามที่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้จัดทำมาตรฐานอาชีพไว้ โดยนักศึกษาที่สอบผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพฯ จะได้รับหนังสือรับรองและประกาศนียบัตรซึ่งจะช่วยสร้างการมั่นใจให้แก่ผู้ผ่านการสอบประเมินฯ และส่งผลให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินใช้เวลาในการจัดการอบรมแก่บุคคลกลุ่มดังกล่าวน้อยลง ส่งผลทางอ้อมในเรื่องการลดค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการศึกษาดังกล่าวด้วยวิธีทฤษฎีภูมิ กล่าวคือทำการศึกษาจากเอกสาร ได้แก่ (ก) กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (ฉบับปรับปรุง) (National Qualification Framework, 2560) และ (ข) มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน ประกาศราชกิจจานุเบกษา เรื่องมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร (ค) เอกสารประกอบหลักสูตรสาขาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยผลการศึกษาพบว่า รายละเอียดหลักสูตรรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นของสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะพึงประสงค์ในเรื่องความรู้และทักษะที่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ระบุไว้

คำสำคัญ : มาตรฐานอาชีพ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

การเตรียมความพร้อมของบุคคลในด้านความรู้และทักษะต่างๆ สำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นคือ เป้าประสงค์ของการสร้างมาตรฐานอาชีพ ที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ในการยกระดับสมรรถนะกำลังคนโดยใช้ มาตรฐานอาชีพเป็นระบบเพื่อคัดกรองบุคคล และพัฒนากำลังคนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ให้เกิดผลในทางปฏิบัติ อันเป็นการช่วยเหลือและสนับสนุนกลุ่มผู้ประกอบการในสาขาวิชาชีพต่างๆ ให้ได้บุคคลที่สามารถทำงานได้ ตรงตามความต้องการ

อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นเป็นหนึ่งในอาชีพที่จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมก่อนการทำงาน ต้องทำความเข้าใจ กฎ ระเบียบการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานของสายการบิน เพื่อให้การบริการผู้โดยสารเป็นไปด้วยความราบรื่น และสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้โดยสาร ซึ่งผู้ที่เข้าสู่อาชีพในอุตสาหกรรมการบิน อาจเป็นทั้งผู้ที่จบการศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบินโดยตรงหรือเป็นผู้ที่จบ การศึกษาในสาขาอื่นๆ แต่ต้องการทำงานในอาชีพนี้จึงจะไม่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของอาชีพนี้มาก่อน แต่หาก กล่าวถึงการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยมีมหาวิทยาลัยที่เปิดการเรียนการสอนในสาขาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน หลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน , 2559) วิทยาลัยนานาชาติพระ นคร (หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร , 2557) มหาวิทยาลัย สอนดุสิต (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน , 2560) เป็นต้น ซึ่งชื่อหลักสูตรจะแตกต่างกันไป สถาบันการศึกษามุ่งผลิตบัณฑิตเพื่อป้อนนักศึกษาเข้าสู่อุตสาหกรรมการบินโดยตรง โดยมีจุดมุ่งหมายคล้ายคลึงกันในการเตรียมความพร้อมในด้าน ความรู้ให้กับนักศึกษาในสาขาธุรกิจการบิน ไม่ว่าจะเป็น อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น พนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร ให้มีความรู้ ทักษะขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อความพร้อมเข้าทำงานในธุรกิจการบิน ได้ทันที อย่างไรก็ตาม แม้ว่ามหาวิทยาลัยได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว แต่เมื่อนักศึกษาเข้าสู่การทำงานจริง สายการบินต้องจัดการอบรมหลักสูตรการปฏิบัติงานแก่พนักงานใหม่เพื่อให้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้ตามขั้นตอนการบริการของสายการบินที่มีบางทักษะ ความรู้ มีความเหมือนและมีความแตกต่างกันบ้างตามมาตรฐานของสาย การบิน

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพให้เป็น มาตรฐานสากล (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2561) โดยให้คุณวุฒิวิชาชีพเทียบเท่ากับคุณวุฒิวิชาชีพของกลุ่มประเทศอาเซียนหรือ AEC ในปี.ศ. 2562 ได้จัดโครงการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน จาก 7 ระดับ สู่คุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการสร้างมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพ ระดับ 3 สำหรับนักศึกษา เพื่อผลิตบุคลากรอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นเข้าสู่อุตสาหกรรมการบิน ความร่วมมือ ในครั้งนี้เกิดขึ้นจากการที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ตัวแทนสายการบินต่าง ๆ และตัวแทนสถาบันการศึกษา ได้รับการแต่งตั้งใน รูปแบบคณะทำงาน (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2562) ทำหน้าที่สร้างมาตรฐานอาชีพกลางให้กับนักศึกษา มาตรฐานอาชีพดังกล่าว นี้จะส่งผลในการลดทอนเวลาการฝึกอบรมของสายการบินต่าง ๆ ก่อนเริ่มการปฏิบัติงานจริง ด้วยผู้ผ่านการสอบประเมินด้วย ระบบคุณวุฒิวิชาชีพแล้วนั้นจะได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ อันหมายถึงบุคคลนั้นมี สมรรถนะตรงตามมาตรฐานอาชีพ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าการสร้างระบบคุณวุฒิวิชาชีพ มาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพการบิน โดยสถาบันคุณวุฒิ วิชาชีพ (องค์การมหาชน) ร่วมกับสมาคมฝึกอบรมด้านการบิน เริ่มขึ้นเมื่อปี.ศ. 2556 (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2558) ในขณะที่ การจัดหลักสูตรในเนื้อหาวิชาธุรกิจการบิน ของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตจัดทำเมื่อปี.ศ. 2547 ด้วยเหตุผลด้านการลำดับ

เวลาพบว่าหลักสูตรธุรกิจการบินได้จัดการเรียนการสอนและผลิตบุคลากรเข้าสู่อุตสาหกรรมการบินก่อนการจัดทำมาตรฐานอาชีพ ทั้งนี้เพื่อให้ความมุ่งหมายของแต่ละส่วนงานบรรลุวัตถุประสงค์ของตน ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 เปรียบเทียบกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิตที่เปิดหลักสูตรธุรกิจการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ว่าควรมีความรู้ ทักษะพื้นฐานตามที่สายการบิน ต่าง ๆ ต้องการจากพนักงานแรกเข้า เพื่อเป็นข้อสังเกตถึงความเหมือนหรือความแตกต่าง ความรู้ใด ทักษะต้องประสงค์ในด้านใด ควรเพิ่มเติม แก้ไขในรายละเอียดของหลักสูตรระดับรายวิชา ทั้งนี้ก็เพื่อให้มหาวิทยาลัยนำไปปรับปรุงการเรียนการสอนให้ สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ ซึ่งเป็นนโยบายจากภาครัฐในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาให้เชื่อมโยงกับมาตรฐานวิชาชีพ โดยการนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพมาใช้ในทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนากำลังคนตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2561)

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น กรอบคุณวุฒิ วิชาชีพ ระดับ 3 กับหลักสูตรการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรธุรกิจการบิน กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาบุคลากร การบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และเพื่อศึกษาคำอธิบายทั่วไป (Description) ด้านความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) ของมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 เพื่อเป็นแนวทางให้กับสถาบันการศึกษา นำไปเพิ่มเติมในหลักสูตรการเรียนการสอนแก่นักศึกษาในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เป็นแนวทางให้กับสถาบันการศึกษาในการนำข้อมูลของมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับ ผู้โดยสารภาคพื้นไปปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมในเนื้อหาวิชาของหลักสูตรการเรียนการสอนของสถานศึกษาต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับการผลิตบุคคลเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

3.2 เพื่อสร้างความเข้าใจและก่อให้เกิดการรับรู้ในเรื่องระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ที่เกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น แก่สถาบันการศึกษาและบุคคลที่ต้องการเข้าสู่อุตสาหกรรมธุรกิจการบิน

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐานอาชีพ หมายความว่า การกำหนดระดับสมรรถนะของบุคคลในการประกอบอาชีพ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2563)

คุณวุฒิการศึกษา หมายถึง แนวทางการจัดและแบ่งระดับคุณวุฒิการศึกษาตามระดับและประเภทการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษาและอุดมศึกษา (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2563)

ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) หมายถึง เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะการเรียนรู้และผลของการเรียนรู้ทั้งที่เกิดขึ้น จากกระบวนการเรียนรู้ตามมาตรฐานการเรียนรู้ของหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา และ/หรือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการฝึกปฏิบัติ และ/หรือจากการทำงาน ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่

- ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการ ทฤษฎี และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา ที่เรียน/ทำงาน โดยเน้นความรู้เชิงทฤษฎีและ/หรือข้อเท็จจริงเป็นหลัก (Theoretical and/or factual)

- ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลนั้นควรทำได้เมื่อได้รับมอบหมาย โดยสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการ และแก้ปัญหาการทำงาน ด้วยทักษะด้านกระบวนการคิด (Cognitive Skills) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ตรรกะ ทักษะการหยั่งรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Logical, Intuitive, and Creative Thinking) หรือทักษะการปฏิบัติ/วิธี ปฏิบัติที่มีความคล่องแคล่วและความชำนาญในการปฏิบัติตามกรอบคุณวุฒิ แต่ละระดับ

- ความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ (Application and Responsibility) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ การใช้ความรู้ ทักษะทางสังคม ในการทำงาน/ ศึกษาอบรม เพื่อการพัฒนาวิชาชีพของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยความสามารถ ในการสื่อสาร ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น ความสามารถ ในการตัดสินใจและความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2563)

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- สมรรถนะแกนกลาง (Core Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การสื่อสาร การคำนวณ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

- สมรรถนะอาชีพ (Occupational Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานในแต่ละสาขางานหรือสาขาวิชาชีพ (Functional Competency) (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2563)

สคช. หมายถึง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ หมายถึง ประกาศนียบัตรที่ออกให้เพื่อแสดงว่าบุคคล ได้ผ่านการฝึกอบรมและการประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2562)

หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ หมายถึง หนังสือและบัตรที่แสดงการรับรองว่าบุคคลได้ผ่านการประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2562)

บททวนวรรณกรรม

1. หลักการสำคัญของกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

กรอบคุณวุฒิแห่งชาติพัฒนาขึ้นภายใต้หลักการสำคัญ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ดังนี้

1.1 สร้างความเชื่อมโยงผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษากับสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความต้องการของภาคการผลิตและบริการ ซึ่งกรอบคุณวุฒิแห่งชาติกำหนดสมรรถนะ แกนกลางและสมรรถนะอาชีพ และใช้สมรรถนะที่ได้รับการยอมรับร่วมกันดังกล่าว มาพัฒนาและกำหนดหลักสูตร รวมทั้งออกแบบระบบการเรียนการสอน พัฒนาผู้บริหาร คณาจารย์ ครู ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ (ภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรม ธุรกิจและบริการ) และบุคลากรทางการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร เพื่อเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาและสถานประกอบการในการจัดการเรียนการสอนที่สนองตอบความต้องการของภาคการผลิตและบริการ

1.2 พัฒนาระบบการทดสอบ วัดและประเมินความรู้ ทักษะ และเทียบโอนประสบการณ์ที่เปิดกว้าง ยืดหยุ่น หลากหลาย เพื่อให้ทุกคน สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และตลอดเวลา เป็นการยกระดับความรู้ ความสามารถและคุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ที่อยู่ในตลาดแรงงาน

1.3 เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของสถาบันการศึกษา ในการบริหารและจัดการศึกษาเพื่อสนองต่อความต้องการของภาคการผลิต และบริการ ซึ่งจำเป็นต้องบริหารและจัดการโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ฝ่าย ทั้งฝ่ายสถาบันการศึกษาในฐานะผู้ผลิตกำลังคน ฝ่ายผู้ผลิตสินค้าและบริการ ในฐานะผู้ใช้ประโยชน์ และฝ่ายกำลังแรงงานที่เป็นผลผลิตจากหน่วยงานทางด้านการศึกษา

1.4 พัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร คณาจารย์ ครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถจัดการเรียนการสอนรูปแบบที่หลากหลาย โดยเน้น สมรรถนะอาชีพ และทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา

1.5 สร้างความเข้มแข็งให้แก่สถานประกอบการในแต่ละกลุ่ม สาขาวิชา/วิชาชีพ รวมทั้งสถาบัน/องค์กรวิชาชีพในการให้การรับรอง สมรรถนะแกนกลางและสมรรถนะอาชีพ อันเป็นกลไกสำคัญในการสร้าง แรงจูงใจให้เกิดการพัฒนากระบวนการศึกษาตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ผ่านการกำหนดค่าตอบแทนที่สะท้อนศักยภาพ ความสามารถและสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานในแต่ละระดับคุณวุฒิภายใต้กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualifications Framework: NQF) จึงเป็นกรอบแนวทางการเชื่อมโยงระบบคุณวุฒิของประเทศทุกระดับ และประเภท ให้ยึดโยงกับระดับความสามารถของบุคคลที่เป็นผลลัพธ์ของการเรียนรู้ การศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ จากกรอบคุณวุฒิทางการศึกษาซึ่งมีความรับผิดชอบของหน่วยงานทางการศึกษา และกรอบมาตรฐานอาชีพซึ่งมีความรับผิดชอบของหน่วยงานด้านมาตรฐานอาชีพ/ ฝีมือแรงงาน/วิชาชีพ และองค์กรต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้กลไกของกรอบคุณวุฒิแห่งชาติในการเชื่อมโยง เพื่อให้เกิดระบบการพัฒนากำลังคนระดับชาติ ที่เป็นเอกภาพ (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 ความเชื่อมโยงระหว่างคุณวุฒิทางการศึกษากับมาตรฐานอาชีพ

ที่มา: สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา (2560)

2. โครงสร้างกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (NQF) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณวุฒิ (Descriptors) ที่เป็นแกนกลางในการอ้างอิงไว้ 8 ระดับ บนฐานของผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถในการประยุกต์ใช้ และความรับผิดชอบต่อสังคม (Application and Responsibility) ดังนี้

2.1 ระดับคุณวุฒิ (Levels) กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ได้กำหนดระดับความสามารถ หรือความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามขอบเขตความรู้ ทักษะ และความสามารถในการประยุกต์ใช้ และความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การเรียนรู้ ที่มีข้อกำหนดขอบเขตที่แตกต่างกันตั้งแต่ระดับง่ายไปยาก จากระดับ 1-8 โดยมีลักษณะเป็นแกนกลางที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับกำลังคนในแต่ละกลุ่มสาขาอาชีพ/วิชาชีพ

2.2 ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning outcomes) ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความรู้ (Knowledge) ครอบคลุมในเรื่องความรู้เชิงวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี ข้อเท็จจริงต่าง ๆ (2) ทักษะ (Skills) ครอบคลุมทักษะด้านการคิดอย่างมีเหตุผล การหยั่งรู้ การคิดสร้างสรรค์ และการปฏิบัติ และ (3) ความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบต่อสังคม (Application and Responsibility) ผลลัพธ์การเรียนรู้ทั้ง 3 ด้านนี้ มีความแตกต่างกันไป ในแต่ละระดับ ทั้งในด้านความซับซ้อนและความลึกของความรู้ความเข้าใจ ด้านวิชาการ และทักษะความสามารถที่ควรมีในแต่ละระดับการศึกษา เช่น ความสามารถในการบูรณาการความรู้ ความเป็นอิสระ และความคิดสร้างสรรค์ ทักษะในการประยุกต์ใช้ความรู้และการปฏิบัติงาน โดยคุณวุฒิในแต่ละระดับ มีองค์ประกอบที่ใช้อธิบายคุณวุฒิ (Descriptors) ตามมิติแต่ละด้าน

2.3 กลไกการเชื่อมโยงเติมเต็ม/เทียบเคียง (Connecting, Filling-up/Benchmarking Mechanism) การเชื่อมโยงและเทียบเคียงเข้าสู่กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ทั้งในส่วนของผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษา และผู้ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอาชีพ ต้องมีกลไก/ระบบการเข้าสู่ระดับคุณวุฒิที่มีความยืดหยุ่น หลากหลาย และสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เพื่อให้บุคคลที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาหรือมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ หรือสมรรถนะจากการปฏิบัติงานสามารถเทียบโอนหรือเติมเต็มอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อให้ได้รับการรับรองและยกระดับคุณวุฒิตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ดังรูปที่ 2

“ทั้งนี้ ในอนาคตหากมีการจัดทำและปรับปรุงหลักสูตร การเรียนการสอน/ฝึกอบรมให้เป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะที่เป็นไปตาม หลักการของกรอบคุณวุฒิแห่งชาติแล้ว ผู้ได้รับคุณวุฒิการศึกษาตามหลักสูตร ที่เป็นไปตามหลักการของกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ จะมีสมรรถนะสอดคล้องกับ ความต้องการของตลาดแรงงาน ขณะที่ผู้มีทักษะความสามารถตามมาตรฐาน อาชีพ หากต้องการคุณวุฒิการศึกษาสามารถเทียบเคียง เพื่อรับการประเมิน และเติมเต็มส่วนที่ขาดด้านการศึกษาได้อย่างคล่องตัวเป็นระบบ”



รูปที่ 2 แนวทางการเชื่อมโยง/เทียบเคียงสู่กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

ที่มา: สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา (2560)

3. บทบาทและภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

ในการดำเนินงานขับเคลื่อนกรอบคุณวุฒิแห่งชาติให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย สามารถเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิรูปการศึกษาและพัฒนากำลังคนของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการกำหนดบทบาทและภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติให้มีความชัดเจน ทั้งหน่วยงานทางด้านการศึกษา หน่วยงานด้านมาตรฐานอาชีพ ตลอดจนสถานศึกษา/องค์กรฝึกอบรม ซึ่งต้องเชื่อมโยง และประสานการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผลลัพธ์การเรียนรู้จากระบบการศึกษาทุกระดับเชื่อมโยงหรือเป็นไปตามสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ใช้แรงงาน มีระบบการประกันคุณภาพที่สร้างความเชื่อมั่นทั้งภายในประเทศและระดับสากล ดังนี้

3.1 องค์กรกลาง ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางบริหารและจัดการให้มีการเชื่อมโยงระหว่างคุณวุฒิศึกษากับมาตรฐานอาชีพอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง รวมทั้งประสานการดำเนินงานในระดับชาติและสร้างเครือข่ายในระดับนานาชาติ เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพระบบคุณวุฒิของประเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.1.1 พัฒนานโยบาย และแผนการดำเนินงานเพื่อผลักดันให้มีการเชื่อมโยงระหว่างคุณวุฒิการศึกษากับมาตรฐานอาชีพ

3.1.2 จัดทำเกณฑ์มาตรฐาน และให้การรับรองหลักสูตร ที่สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.1.3 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระดับหลักสูตรและระดับสถาบัน เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.1.4 พัฒนาระบบการเทียบเคียง เพื่อสร้างความก้าวหน้าให้กับผู้เรียนและกำลังแรงงาน โดยเชื่อมโยงระบบคุณวุฒิการศึกษากับมาตรฐานอาชีพ

3.1.5 จัดระบบและพัฒนาฐานข้อมูลระบบคุณวุฒิที่สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.1.6 ติดตาม ประเมินผล และส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งของประเทศและสังคมโลก

3.1.7 พัฒนาระบบการเทียบเคียงกรอบคุณวุฒิแห่งชาติกับกรอบคุณวุฒิอ้างอิงอาเซียนและสากล

3.1.8 ประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับทุกภาคส่วนในสังคม และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 องค์กรด้านการศึกษา มีหน้าที่ ดังนี้

3.2.1 พัฒนาหลักสูตรใหม่/ปรับหลักสูตรเดิมให้สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.2.2 ขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.2.3 สนับสนุนการพัฒนาครู และอุปกรณ์การเรียนการสอน

3.2.4 ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน สำหรับประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว อาทิ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นต้น

3.3 สถานศึกษาและองค์กรฝึกอบรม เป็นหน่วยงานที่จัดการศึกษา และฝึกอบรม ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรด้านการศึกษา มีหน้าที่

3.3.1 จัดการเรียนการสอนและการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ

3.3.2 ร่วมมือกับสถานประกอบการในการจัดการเรียนการสอน อาทิ การจัดการศึกษาทวิภาคี สหกิจศึกษา การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (on the job training) การส่งบุคลากรจากสถานประกอบการเข้ามาช่วยสอน เป็นต้น

3.3.3 วัดและประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริง เพื่อประเมินสมรรถนะตามที่กรอบคุณวุฒิแห่งชาติกำหนด

3.4 องค์กรด้านมาตรฐานอาชีพ มีหน้าที่ ดังนี้

3.4.1 จัดทำ ปรับปรุง พัฒนามาตรฐานอาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศและสากล

3.4.2 สนับสนุนให้องค์กรด้านศึกษานำมาตรฐานอาชีพไปพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

3.4.3 พัฒนาระบบทดสอบเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ และยกระดับมาตรฐานอาชีพ สำหรับประเทศไทยมีหลายหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงาน ดังกล่าว อาทิ กระทรวงแรงงาน ทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่จัดทำคุณวุฒิวิชาชีพและ มาตรฐานอาชีพ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ทำหน้าที่

จัดทำกรอบสมรรถนะอาเซียนด้านการท่องเที่ยว และองค์กร/สภาวิชาชีพ/ กลุ่มอาชีพ/สถานประกอบการ ทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานอาชีพเฉพาะ เป็นต้น

4. กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่กำหนดโดยระดับสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพโดยกรอบคุณวุฒิวิชาชีพในแต่ละระดับจะอธิบายถึงกฎเกณฑ์ ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ขอบเขตความรับผิดชอบ ผลผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงาน นวัตกรรม และระดับความยากง่ายของการทำงาน (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

เกณฑ์และคำอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้อธิบายถึงสมรรถนะ ขอบเขตความรับผิดชอบ ผลผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงาน ระดับความยากง่ายของการทำงานและนวัตกรรมที่เป็นกลาง ไม่ได้เฉพาะเจาะจงอาชีพใดอาชีพหนึ่งเพื่อยกระดับคุณวุฒิวิชาชีพและการพัฒนากำลังคนของประเทศให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพถูกใช้เป็นเครื่องมือหลักในการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่กำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งของภาครัฐกิจและอุตสาหกรรม ตลอดจนเป็นกลไกในการเชื่อมโยงเทียบเคียงกับระบบคุณวุฒิการศึกษาในระดับประเทศและสากล (Rawat, Supachada and Varapattra, 2018) ระบบคุณวุฒิวิชาชีพประกอบด้วย 8 ระดับ คือ ระดับ 1 ผู้มีสมรรถนะปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐาน ระดับ 2 ผู้มีสมรรถนะฝีมือในงานอาชีพ ระดับ 3 ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคในการประยุกต์หลักการ ระดับ 4 ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพ ระดับ 5 ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคและการจัดการ ระดับ 6 ผู้มีสมรรถนะในการจัดการและวางแผน ระดับ 7 ผู้มีสมรรถนะในการบริหารนโยบาย ระดับ 8 ผู้มีสมรรถนะในการสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ โดยรายละเอียดคำอธิบายทั่วไปของผู้มีสมรรถนะในระดับต่าง ๆ (สุภักฎา, 2562) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ระดับ (Level)	คำอธิบายทั่วไป (Description)
Professional Qualification Level 1	ผู้มีสมรรถนะปฏิบัติงานประจำขั้นพื้นฐานในบริบทการทำงานให้บรรลุตามคำสั่ง ภายใต้การสนับสนุนและควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด ให้ความสำคัญกับการทำงาน
Professional Qualification Level 2	ผู้มีสมรรถนะฝีมือในงานอาชีพ ทำงานตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้แล้ว แก้ไขปัญหาที่พบเป็นประจำ ภายใต้การแนะแนวและชี้แนะของหัวหน้างาน
Professional Qualification Level 3	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคในการประยุกต์หลักการ เลือกใช้และทำงานตามมาตรฐาน แก้ไขปัญหาทางเทคนิคหน้างานควบคุมการใช้คู่มือ เข้าใจและอธิบายสาระสำคัญของงาน ด้วยหลักการที่ถูกต้อง ใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมคุณภาพของผลงาน ภายใต้การแนะแนวของหัวหน้างาน
Professional Qualification Level 4	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพแก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ปัญหาได้ ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงาน

ระดับ (Level)	คำอธิบายทั่วไป (Description)
Professional Qualification Level 5	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคและการจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง มีความเป็นผู้นำ จัดการผลิตภาพการทำงาน ถ่ายทอด สอนงาน และกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุงานตามแผนได้
Professional Qualification Level 6	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาด้วยประสบการณ์หรือสาขางานที่มีความชำนาญ
Professional Qualification Level 7	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการแก้ปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ พัฒนา (ขยาย) องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ในงานอาชีพ เพื่อการพัฒนาองค์กรหรือกลุ่มวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ
Professional Qualification Level 8	ผู้มีสมรรถนะในการสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่นำเสนอแนวความคิดการแก้ปัญหาในบริบทที่ซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีผลงานที่โดดเด่น มีวิสัยทัศน์ ได้รับการยอมรับในระดับประเทศขึ้นไป ให้คำปรึกษาหรือความคิดเห็นต่อสังคมด้วยวิจรรย์ญาณ ความชำนาญและความรับผิดชอบ

หมายเหตุ : คำที่ใช้อธิบายในกรอบคุณวุฒิวชิพนี้เป็นคำอธิบายที่เป็นกลางมิได้อธิบายถึงอาชีพใดอาชีพหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง

คำอธิบายทั่วไป ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับคุณวุฒิวชิพ ระดับ 3 สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 คุณวุฒิวชิพระดับ 3 (Professional Qualification Level 3)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคในการประยุกต์หลักการ เลือกใช้และทำงานตามมาตรฐาน แก้ปัญหาทางเทคนิคหน้างานควบคู่กับการใช้คู่มือ เข้าใจและอธิบายสาระสำคัญของงานด้วยหลักการที่ถูกต้อง ใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมคุณภาพของผลงาน ภายใต้การแนะนำของหัวหน้างาน
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในการเชื่อมโยงหลักการปฏิบัติงานและผลการวิเคราะห์สารสนเทศ เพื่อใช้ตัดสินใจทำงาน
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะทางเทคนิคในการทำงานเลือกใช้หลักการและเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและปลอดภัย
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการปรับวิธีทำงานตามแบบแผนข้อกำหนดหรือมาตรฐานการทำงานหรือคู่มือการปฏิบัติงาน และตัดสินใจแก้ปัญหาหน้างาน ภายใต้การแนะนำของหัวหน้างาน

<p>ความรับผิดชอบและจริยธรรม (Responsibility & Ethics)</p>	<p>ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรับผิดชอบต่อความสำคัญต่องานในหน้าที่ - <u>ให้การสนับสนุนผู้ร่วมงานตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน</u> - <u>รายงานผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง</u> - มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ
<p>หมายเหตุ</p>	<p>1) คำอธิบายในกรอบคุณวุฒิตัววิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมการประกอบอาชีพทั้งในภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจบริการ ภาคเกษตรกรรม เพื่อให้แต่ละสาขาวิชาชีพกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการจ้างงาน (Employability) สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพ</p> <p>2) คำที่ <u>เป็นตัวหนาและขีดเส้นใต้</u> เป็นสมรรถนะที่สูงขึ้นและแตกต่างจากสมรรถนะในระดับที่ต่ำกว่า โดยเป็นคำอธิบายสมรรถนะที่ สะสมหรือควรรวมสมรรถนะก่อนหน้า เพื่อแสดงถึงความก้าวหน้าและความแตกต่างของสมรรถนะในระดับที่สูงขึ้น</p> <p>3) ความสามารถการใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (DL) และด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OSH) ให้กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic competency) โดยให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการพิจารณาตามความเหมาะสมในการระบุหน่วยสมรรถนะหรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิตัววิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ</p> <p>4) จริยธรรมในการทำงาน ให้คณะกรรมการหรือผู้แทนผู้ประกอบการพิจารณาแล้วระบุในคุณลักษณะผลลัพธ์การเรียนรู้หรือเกณฑ์ปฏิบัติงานในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิตัววิชาชีพทุกระดับ ตามความเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพ (โดยต้องสามารถประเมินได้ด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์)</p>

5. คุณวุฒิตัววิชาชีพสาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3

5.1 คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ มีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมของการบริการผู้โดยสารภาคพื้น บทบาท หน้าที่ของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ และมีความเข้าใจในขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสาร และประเภทต่าง ๆ ของผู้โดยสาร มีความเข้าใจในพื้นที่การปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน (Airside and Landside) รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถประยุกต์ใช้คำศัพท์เฉพาะทาง (Aviation Jargon) หรือสามารถสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการโดยใช้เครื่องมือสารสนเทศในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเบื้องต้นกับผู้โดยสาร มีความสามารถในการอ่านข้อมูลการเดินทางและบัตรโดยสารของผู้โดยสาร (Ticket Itinerary) สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดเที่ยวบินจากระบบหน้าจอแสดงเที่ยวบิน (Flight Information Display System) ได้อย่างถูกต้อง มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในกฎข้อบังคับความปลอดภัยตามหลักการบินเบื้องต้น รวมถึงมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวัตถุอันตราย (Prohibited Items) และสินค้าอันตรายประเภทต่าง ๆ (Dangerous Goods) สามารถสังเกตถึงความผิดปกติของผู้โดยสารและสัมภาระ มีความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานในประเภทต่าง ๆ ของเอกสารการเดินทาง (สถาบันคุณวุฒิตัววิชาชีพ, 2563)

5.2 ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related)

- ข้อกำหนด International Standards ของ IATA Ground Operations Manual-IGOM

- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ ICAO
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

5.3 ทักษะและความรู้ที่ต้องการสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 (Required Skill and Knowledge)

5.3.1 ความต้องการทางด้านทักษะ

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ได้ระบุทักษะของอาชีพที่ต้องการไว้ดังนี้ พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นปฏิบัติงานบริเวณจุดตรวจรับลงทะเบียนควรมีทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินและสัมภาระทักษะการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลและลักษณะของสัมภาระ ทักษะการสังเกตพฤติกรรมหรือความผิดปกติของบุคคล รวมถึงลักษณะสภาพ ประเภทและความผิดปกติของสัมภาระ หากผู้โดยสารต้องการสอบถามเกี่ยวกับเที่ยวบินที่ต้องการเดินทาง ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทักษะการใช้อุปกรณ์ที่สามารถช่วยสืบค้นข้อมูลที่เป็นที่เกี่ยวกับเที่ยวบินจากแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการได้อย่างถูกต้อง รวมถึง ณ บริเวณประตูทางออกขึ้นเครื่อง พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นต้องมีการเตรียมความพร้อมลำดับการขึ้นเครื่อง และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยทักษะการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับผิดชอบ กรณีพบผู้โดยสารหรือสัมภาระผิดปกติ

5.3.2 ความต้องการด้านความรู้

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในอาคารท่าอากาศยาน ความรู้พื้นฐานเฉพาะวิชาชีพ IATA Airline Code, IATA Airport Code เพื่อสามารถสืบค้นข้อมูลเที่ยวบินให้แก่ผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเอกสารรายการการเดินทางและบัตรขึ้นเครื่อง เอกสารที่จำเป็นในการใช้แสดงตัวตนประกอบการเดินทาง โดยเฉพาะความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมเอกสารการเดินทางต่าง ๆ เพื่อเข้ารับการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ กฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับขนาดและน้ำหนักของสัมภาระ และควรมีความรู้และการสังเกตเกี่ยวกับลักษณะของผู้โดยสารที่สามารถเดินทางทางอากาศได้

6. หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

รายละเอียดรายวิชาของสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

6.1 การจัดการและการดำเนินงานท่าอากาศยาน (Passenger Services In the Airport)

ศึกษาถึงความเป็นมาและแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยาน การบริหารการจัดการ และการดำเนินงานท่าอากาศยาน การจัดการบริการด้านการบิน การบริการผู้โดยสารและสินค้า การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน

6.2 การบริการผู้โดยสารในท่าอากาศยาน (Supporting Services in Airport)

ศึกษาลักษณะงานและหน่วยงานต่าง ๆ ในท่าอากาศยานโดยเฉพาะการบริการภาคพื้นสำหรับผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารผ่าน ผู้โดยสารขาออก ขั้นตอนการรับลงทะเบียนเพื่อเดินทางออก ขั้นตอนการรับส่ง ผู้โดยสารที่เป็นบุคคลสำคัญ บุคคลพิเศษ การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องรับรองพิเศษ การประสานงานกับหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุนทั้งของภาครัฐและเอกชน ปัญหาและแนวทางแก้ไข

6.3 การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Advanced Ground Services for Passenger)

ศึกษาบทบาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งในส่วนขาเข้าและขาออก การลงทะเบียนผู้โดยสาร (เช็คอิน) การปฏิบัติงานในห้องรับรอง การปฏิบัติหน้าที่ที่ประตูทางออกขึ้นเครื่อง การเตรียมเอกสารและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Boarding) การควบคุมน้ำหนัก และความสมดุลของเครื่องบิน (Load

Control) การจัดเตรียมเอกสารและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อปล่อยเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบินบริการ การดูแลผู้โดยสาร ผู้โดยสารพิเศษ และสินค้า การจัดการอาคารสถานที่รวมทั้งการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และมีการฝึกสถานการณ์จำลองในห้องปฏิบัติการ

6.4 การจัดการสินค้าอันตราย (Aviation Safety and Security)

ความหมายและประเภทของสินค้าอันตราย ข้อกำหนดว่าด้วยการขนส่งสินค้าอันตราย ความรับผิดชอบของผู้ขนส่งและตัวแทนการขนส่ง ข้อจำกัด การแยก การแสดง ประเภทสินค้า การบรรจุ ปิดป้ายสัญลักษณ์ ตีตรา การจำกัดจำนวน การขนส่งวัสดุแก๊สมันตรังสี การบรรจุ การเก็บ การตรวจสอบสินค้าอันตราย และการปฏิบัติในกรณีฉุกเฉิน

6.5 การบริการผู้โดยสารพิเศษในท่าอากาศยาน (Premium Services In Airport)

ศึกษาลักษณะงานการให้บริการผู้โดยสารพิเศษประเภทต่าง ๆ ของสายการบิน รวมทั้งปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาแก่ผู้โดยสารประเภทต่าง ๆ

6.6 การบริการสัมภาระผู้โดยสาร (Baggage Services)

ศึกษาลักษณะงานของหน่วยงานสัมภาระของสายการบิน ในรายละเอียดของสัมภาระประเภทต่างๆ ลักษณะสัมภาระ ข้อจำกัดของสัมภาระ ปัญหาของสัมภาระที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไข

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาแบบทฤษฎีมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ ทำการศึกษาจากเอกสาร ได้แก่ (ก) กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (ฉบับปรับปรุง) (National Qualification Framework, 2560) และ (ข) มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน ประกาศราชกิจจานุเบกษา เรื่อง มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบิน ภาคพื้นในอาคาร (ค) เอกสารประกอบหลักสูตรสาขาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

คำอธิบายทั่วไปของผู้มีสมรรถนะระดับ 3 จากกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) กล่าวไว้ว่า เป็นผู้ที่มีสมรรถนะทางเทคนิคในการประยุกต์หลักการ เลือกใช้และทำงานตามมาตรฐาน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับรายละเอียดหลักสูตรของสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่มีหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดการและการดำเนินงานของท่าอากาศยาน การบริการผู้โดยสารภาคพื้น ถือเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานพื้นฐานในสาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น รวมถึงทักษะที่จำเป็นต้องใช้สำหรับคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 จากมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคารที่กล่าวไว้ว่า ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะทางเทคนิคในการทำงาน เลือกใช้หลักการและเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ทั้งนี้ในหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบินนั้น มีการเรียนการสอนในรายวิชาการบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Service) การจัดการสินค้าอันตราย (Dangerous Goods Management) การบริการผู้โดยสารพิเศษในท่าอากาศยาน การบริการสัมภาระผู้โดยสาร ซึ่งมีรายละเอียดเปรียบเทียบความรู้และทักษะของอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบความรู้ ทักษะที่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพต้องการ กับรายละเอียดรายวิชาหลักสูตรของสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ความรู้หรือทักษะที่ต้องการ	รายละเอียดหลักสูตร สาขาวิชาธุรกิจการบิน
1. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ	รายวิชา Passenger Services In Airport ซึ่งการเรียนการสอนให้ศึกษาลักษณะงานและหน่วยงานต่าง ๆ ในท่าอากาศยานโดยเฉพาะการบริการภาคพื้นสำหรับ ผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารผ่าน ผู้โดยสารขาออก
2. ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในอาคารท่าอากาศยาน	รายวิชา Supporting Services In Airport ซึ่งการเรียนการสอนให้ศึกษาถึงการดำเนินงานท่าอากาศยาน การจัดการบริการด้านการบิน การบริการผู้โดยสารและสินค้า รวมถึงศึกษาถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องรับรองพิเศษ
3. ขั้นตอนการรับลงทะเบียน (เช็คอิน) และการปฏิบัติหน้าที่ที่ประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Boarding) 3.1 ความรู้เกี่ยวกับเอกสารรายการการเดินทางและบัตรขึ้นเครื่อง ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่จำเป็นในการใช้แสดงตัวตนประกอบการเดินทาง รวมถึงความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและระเบียบข้อกำหนดกฎการบินสากลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ 3.2 ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินและสัมภาระ 3.3 ทักษะการสื่อสารเพื่อเตรียมความพร้อมลำดับการขึ้นเครื่อง	รายวิชา Advanced Ground Services For Passenger และรายวิชา Premium Services In Airport ซึ่งการเรียนการสอนให้ศึกษาลักษณะงานและหน่วยงานต่าง ๆ ในท่าอากาศยานโดยเฉพาะการบริการภาคพื้นสำหรับ ผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารผ่าน ผู้โดยสารขาออก - ขั้นตอนการรับลงทะเบียนเพื่อเดินทางออก ขั้นตอนการรับส่ง ผู้โดยสารที่เป็นบุคคลสำคัญ บุคคลพิเศษ - ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งในส่วนขาเข้าและขาออก การลงทะเบียนผู้โดยสาร (เช็คอิน) - การปฏิบัติหน้าที่ที่ประตูทางออกขึ้นเครื่อง - การเตรียมเอกสารและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Boarding) - ศึกษาความหมายและประเภทของสินค้าอันตราย ข้อกำหนดว่าด้วยการขนส่งสินค้าอันตราย - การฝึกสถานการณ์จำลองในห้องปฏิบัติการ
4. ความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับสัมภาระขึ้นเครื่องและโหลดใต้ท้องเครื่อง 4.1 ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมเอกสารการเดินทางต่าง ๆ เพื่อเข้ารับการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับขนาดและน้ำหนักของสัมภาระ	รายวิชา Aviation Safety and Security และรายวิชา Baggage Services ซึ่งการเรียนการสอนให้ศึกษาความหมายและประเภทของสินค้าอันตราย ข้อกำหนดว่าด้วยการขนส่งสินค้าอันตราย ความรับผิดชอบของผู้ขนส่งและตัวแทนการขนส่ง ข้อจำกัดการแยก การแสดง ประเภทสินค้า การบรรจุ ปิดป้าย สัญลักษณ์ ตีตรา การจำกัดจำนวน การขนส่งวัสดุแก๊สมันตรึงสี

ความรู้หรือทักษะที่ต้องการ	รายละเอียดหลักสูตร สาขาวิชาธุรกิจการบิน
4.2 ทักษะการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลและลักษณะของสัมภาระ ทักษะการสังเกตพฤติกรรมหรือความผิดปกติของบุคคล รวมถึงลักษณะสภาพ ประเภทและความผิดปกติของสัมภาระ ทักษะการสื่อสารเพื่อการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับผิดชอบ กรณีพบผู้โดยสารหรือสัมภาระผิดปกติ	การบรรทุก การเก็บ การตรวจสอบสินค้าอันตราย และการปฏิบัติในกรณีฉุกเฉิน - ศึกษาลักษณะงานของหน่วยงานสัมภาระของสายการบิน ในรายละเอียดของสัมภาระประเภทต่าง ๆ ลักษณะสัมภาระ ข้อจำกัดของสัมภาระ ปัญหาของสัมภาระที่เกิดขึ้นและแนว ทางการแก้ไข

สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยโดยการศึกษามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาซีพีการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 เปรียบเทียบกับหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความรู้และทักษะที่ระบุในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 มีความสอดคล้องกับการเรียนการสอนในหลักสูตรรายวิชาธุรกิจการบินของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยเนื้อหาสาระรายละเอียดครอบคลุมสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ซึ่งสายการบินอาจสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานแรกเข้า ในหลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวได้

2. ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน อาจจำเป็นต้องเพิ่มเนื้อหาหรือการปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลองที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการสังเกตการณ์ ไม่ว่าจะเป็นการสังเกตสัมภาระที่ผิดปกติของผู้โดยสาร การสังเกตผู้โดยสารที่มีลักษณะผิดปกติ รวมถึงวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และรายงานหัวหน้างาน เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 ซึ่งแม้ว่ารูปแบบและการสังเกตจะเป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แต่หากมีการฝึกฝนและได้ฝึกปฏิบัติจริงแล้วนั้น ทักษะนี้ก็สามารถพัฒนาและสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

3. ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน อาจเพิ่มชั่วโมงการเรียนการสอนในบางรายวิชา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลองเพื่อให้นักศึกษามีความพร้อมในการก้าวเข้าสู่การปฏิบัติงานจริงในอุตสาหกรรมการบินมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นมาตรฐานและตัวอย่างในการจัดทำหลักสูตรในรายละเอียดรายวิชาที่มีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อใช้ในการเรียนการสอนแก่นักศึกษาที่ต้องการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น รวมถึงเป็นมาตรฐานของหลักสูตรการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพมากที่สุดแห่งหนึ่งของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะทางการศึกษา

ควรศึกษาเพิ่มเติมระหว่างมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นเปรียบเทียบกับหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ในประเทศไทย แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้าน การให้ข้อมูลรายละเอียดหลักสูตรของสถาบันการศึกษาอื่น ทำให้การเปรียบเทียบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กับหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาอื่นเป็นไปได้ค่อนข้างจำกัด

เอกสารอ้างอิง

- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2558). รายงานประจำปี 2558. กรุงเทพฯ: สิ่งพิมพ์สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2561). รายงานประจำปี 2561. กรุงเทพฯ: สิ่งพิมพ์สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2562). พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สิ่งพิมพ์สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2562). คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเลขที่ 185/2562.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2563). มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้น และสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร. Revised Edition. กรุงเทพฯ: สิ่งพิมพ์สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: บริษัท พรินทวามกราฟฟิค จำกัด.
- สุภัทฐา ตูลวรรณนะ. (2562). การศึกษาเปรียบเทียบ การปรับเลื่อนคุณวุฒิวิชาชีพ 7 ระดับ สู่คุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ กรณีศึกษา: สาขาวิชาชีพการบิน. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2559). หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน.
- วิทยาลัยนานาชาติพระนคร. (2557). หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2560). หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน.
- Rawat Garchotechai, Supachada Tulwatana and Varapattra Naulsom. (2018). Thailand Professional Qualification Framework: Are necessarily good policy practice, especially for aviation personnel?. Kasem Bundit Journal, 19 (special edition), 410-421.