

**การศึกษา ผลการสอบประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและ
คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3
กรณีศึกษา: นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต**

สุภาชญา ตูลวรรณ¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลการสอบประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ของกรณีศึกษา คือ กลุ่มนักศึกษาที่ศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ใช้วิธีทบทวนวรรณกรรมและวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาข้อสรุป โดยศึกษากลุ่มนักศึกษามีความรู้และทักษะในด้านความต้องการคุณลักษณะพึงประสงค์สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ที่สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ได้จัดทำมาตรฐานอาชีพไว้ ผู้สอบผ่านการประเมินจะได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ และบัตรรับรองมาตรฐานอาชีพ ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้สอบผ่านการประเมินฯ ผู้วิจัยทำการศึกษาด้วยวิธีหัตถิยภูมิ กล่าวคือ ทำการศึกษาเอกสาร ได้แก่ ก) กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (National Qualification Framework: Thailand NQF, 2560) ข) มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน ในประกาศราชกิจจานุเบกษา เรื่องมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร ค) เอกสารประกอบหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (มคอ.2 ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน ปรับปรุงหลักสูตรปี 2559 ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น) และทำการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) จากเอกสารดังกล่าวกับผลการสอบประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ในรูปแบบข้อสอบข้อเขียนปรนัย 4 ตัวเลือก ข้อสอบสัมภาษณ์ และข้อสอบปฏิบัติการในสถานการณ์จำลอง พบว่าเนื้อหาด้านความรู้และการฝึกทักษะการปฏิบัติของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นของสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีความสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ในเรื่องความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ (Application and Responsibility)

¹ อาจารย์ประจำ สาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
E-mail: supachada.tul@kbu.ac.th

คำสำคัญ

มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้การกำกับของนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่หลักในการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ จัดทำมาตรฐานอาชีพโดยกลุ่มคนในอาชีพ และการให้การรับรองสมรรถนะเพื่อย้ำความเป็นมืออาชีพที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด เป็นการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศตามแนวทางที่เป็นสากล รวมถึงเป็นศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนากำลังคนของประเทศด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ พร้อมต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ, 2564) โดยให้คุณวุฒิวิชาชีพเทียบเท่ากับคุณวุฒิวิชาชีพของกลุ่มประเทศอาเซียนหรือ AEC ทั้งนี้สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ ส่งเสริม สนับสนุนและประสานความร่วมมือกับสถานศึกษา ศูนย์หรือสถาบันฝึกอบรม สถานประกอบการ หน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้มีการเผยแพร่และการใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ผ่านการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบถึงความสำคัญของการได้รับการรับรองมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพในอาชีพต่าง ๆ ประโยชน์ที่ผู้ได้รับการรับรองจะได้รับ เป็นต้นจากหน้าที่ดังกล่าวสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของประโยชน์ที่นักศึกษาผู้ศึกษาในสาขาวิชาชีพการบิน ไม่ว่าจะเป็นอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น และอาชีพพนักงานสำรองบัตรโดยสารจะได้รับ หากสอบผ่านการประเมินและได้รับประกาศนียบัตร หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ จึงได้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ขึ้น ในปี พ.ศ. 2563 เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีได้เข้ามาทดสอบความรู้ ทักษะ และความสามารถของตน

การศึกษาเรื่อง การศึกษามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 กับรายละเอียดหลักสูตรธุรกิจการบิน กรณีศึกษา: สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (สุภชญา, 2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 เปรียบเทียบกับรายละเอียดหลักสูตรธุรกิจการบิน ในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น ผลการศึกษาพบว่า ความรู้และทักษะที่ระบุในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 มีความสอดคล้องกับการเรียนการสอนในหลักสูตรรายวิชาธุรกิจการบินของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยเนื้อหาที่มีรายละเอียดครอบคลุมสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จัดการสอบประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

สาขาวิชาซีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ขึ้นเป็นครั้งแรกของอาชีพนี้ และระดับคุณวุฒิเมื่อในวันที่ 27-28 มีนาคม 2564 โดยมีผู้เข้ารับการประเมินจำนวน 30 คน เป็น นักศึกษาสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตทั้งหมด โดยเป็นนักศึกษาที่ศึกษา ในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีนักศึกษาจากหลายวิชาเอกเลือก คือ นักศึกษาวิชาเอกเลือก การต้อนรับ ผู้โดยสารภาคพื้น (Major : Ground Service) นักศึกษาวิชาเอกเลือก การต้อนรับบนเครื่องบิน (Major : In-flight Services) นักศึกษาวิชาเอกเลือก การขนส่งทางอากาศ (Major : Air Cargo) และ นักศึกษาวิชาเอกเลือก ครีวการบิน (Major : Catering)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยต้องการศึกษาผลการสอบประเมินสมรรถนะของบุคคลตาม มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาซีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ของนักศึกษาสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ว่ามีผลการสอบประเมินผ่าน หรือไม่ผ่านในรูปแบบการประเมินใด รวมถึงต้องการศึกษาว่าผลการสอบสะท้อนเนื้อหาด้านความรู้และ การฝึกทักษะการปฏิบัติของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นของ สาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ว่ามีความสอดคล้อง กับผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพ พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ในเรื่องความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และ ความสามารถ การประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ (Application and Responsibility) หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงผลการสอบประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพ สาขาวิชาซีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ในเชิงรายละเอียดว่า นักศึกษาสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตมีผลการสอบประเมินฯ ออกมาใน ลักษณะใดที่มีนัยสำคัญเพื่อศึกษาวิจัย

2. เพื่อศึกษาเนื้อหาความรู้และการฝึกทักษะการปฏิบัติของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นของสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ว่ามีความสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของ บุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับนักศึกษาประเมินตนเองว่ามีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถ ในการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3

2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับนักศึกษาในการศึกษาความรู้เพิ่มเติมก่อนการเข้ารับการประเมินฯ

3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ หากนำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ไปปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมในหลักสูตรการเรียน การสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น มีความสอดคล้องกับ คุณลักษณะพึงประสงค์ของมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มาตรฐานอาชีพ หมายความว่า การกำหนดระดับสมรรถนะของบุคคลในการประกอบอาชีพ
2. คุณวุฒิการศึกษา หมายถึง แนวทางการจัดและแบ่งระดับคุณวุฒิการศึกษาตามระดับและประเภทการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษาและอุดมศึกษา
3. ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) หมายถึง เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะการเรียนรู้และผลของการเรียนรู้ทั้งที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ตามมาตรฐานการเรียนรู้ของหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา และ/หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการฝึกปฏิบัติและ/หรือจากการทำงาน ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่
 - 3.1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการ ทฤษฎี และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียน/ทำงาน โดยเน้นความรู้เชิงทฤษฎีและ/หรือข้อเท็จจริงเป็นหลัก (Theoretical and/or factual)
 - 3.2. ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลนั้นควรทำได้เมื่อได้รับมอบหมาย โดยสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการ และแก้ปัญหาการทำงาน ด้วยทักษะด้านกระบวนการคิด (Cognitive Skills) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ตรรกะ ทักษะการหยั่งรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Logical, Intuitive, and Creative Thinking) หรือทักษะการปฏิบัติ/วิธี ปฏิบัติที่มีความคล่องแคล่วและความชำนาญในการปฏิบัติตามกรอบคุณวุฒิ แต่ละระดับ
 - 3.3. ความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ (Application and Responsibility) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ การใช้ความรู้ ทักษะทางสังคม ในการทำงาน/ ศึกษาอบรม เพื่อการพัฒนาวิชาชีพของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยความสามารถในการสื่อสาร ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น ความสามารถในการตัดสินใจและความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น
4. สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ
 - 4.1. สมรรถนะแกนกลาง (Core Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การสื่อสาร การคำนวณ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น
 - 4.2. สมรรถนะอาชีพ (Occupational Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานในแต่ละสาขางานหรือสาขาวิชาชีพ (Functional Competency).
5. สคช. หมายถึง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
6. การสอบประเมินฯ หมายถึง การสอบประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ประกอบด้วย การสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก การสอบสัมภาษณ์ และการสอบปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง
7. ผู้เข้ารับการสอบประเมิน หมายถึง ผู้เข้ารับการสอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก สอบสัมภาษณ์และการสอบปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

1. กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่กำหนดโดยระดับสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพโดยกรอบคุณวุฒิวิชาชีพในแต่ละระดับจะอธิบายถึง กฎเกณฑ์ 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 (สุภัสสรา, 2562) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) แสดงเฉพาะระดับคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น (ระดับ 3 ระดับ 4 และระดับ 5)

ระดับ (Level)	คำอธิบายทั่วไป (Description)
Professional Qualification Level 3	ผู้ที่มีสมรรถนะทางเทคนิคในการประยุกต์หลักการ เลือกใช้และทำงานตามมาตรฐาน แก้ปัญหาทางเทคนิคพื้นฐานควบคู่กับการใช้คู่มือ เข้าใจและอธิบายสาระสำคัญของงานด้วยหลักการที่ถูกต้อง ใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมคุณภาพของผลงาน ภายใต้การแนะแนวของหัวหน้างาน
Professional Qualification Level 4	ผู้ที่มีสมรรถนะทางเทคนิคครอบคลุมงานอาชีพแก้ไขปัญหาในบริบทที่คาดการณ์ปัญหาได้ ปรับใช้หลักการหาข้อสรุปประเด็นปัญหาและตัดสินใจงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ประสานการทำงานเพื่อควบคุมคุณภาพผลงาน
Professional Qualification Level 5	ผู้ที่มีสมรรถนะทางเทคนิคและการจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง ความเป็นผู้นำ จัดการผลิภาพการทำงาน ถ่ายทอด สอนงาน และกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุงานตามแผนได้

หมายเหตุ : คำที่ใช้อธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้เป็นคำอธิบายที่เป็นกลางมิได้อธิบายถึงอาชีพใดอาชีพหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง

คำอธิบายทั่วไป ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3 สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 คุณวุฒิวิชาชีพระดับ 3 (Professional Qualification Level 3)

คำอธิบายทั่วไป (Description)	ผู้ที่มีสมรรถนะทางเทคนิคในการ <u>ประยุกต์หลักการ เลือกใช้และทำงานตามมาตรฐาน แก้ปัญหาทางเทคนิค</u> หน้างานควบคู่กับการใช้คู่มือ เข้าใจและอธิบายสาระสำคัญของงานด้วยหลักการที่ถูกต้อง ใช้สารสนเทศเพื่อควบคุมคุณภาพของผลงาน ภายใต้การแนะแนวของหัวหน้างาน
ความรู้ (Knowledge)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความรู้ในการ <u>เชื่อมโยงหลักการปฏิบัติงานและผลการวิเคราะห์สารสนเทศ</u> เพื่อใช้ตัดสินใจทำงาน
ทักษะ (Skills)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีทักษะทางเทคนิคในการทำงาน <u>เลือกใช้หลักการและเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องและปลอดภัย</u>
ผลลัพธ์การประยุกต์ใช้ (Application Outcome)	ผู้ที่ได้รับคุณวุฒินี้ต้องแสดงว่ามีความสามารถในการ <u>ปรับวิธีทำงานตามแบบแผนข้อกำหนดหรือมาตรฐานการทำงานหรือคู่มือการปฏิบัติงาน และตัดสินใจแก้ปัญหาหน้างาน</u> ภายใต้การแนะแนวของหัวหน้างาน

2. มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นระดับ 3

2.1. คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

ผู้ที่มีสมรรถนะในระดับนี้ มีความรู้ความเข้าใจในภาพรวมของการบริการผู้โดยสารภาคพื้นบพบาท 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 (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ, 2563)

2.2. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related)

- ข้อกำหนด International Standards ของ IATA Ground Operations Manual-IGOM
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ ICAO
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

2.3. ทักษะและความรู้ที่ต้องการสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 (Required Skill and Knowledge)

2.3.1. ความต้องการทางด้านทักษะ

- ทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับเที่ยวบินและสัมภาระ
- ทักษะการใช้อุปกรณ์ที่สามารถช่วยสืบค้นข้อมูลที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินจากแหล่งข้อมูลที่เป็นทางการได้อย่างถูกต้อง
- ทักษะการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลและลักษณะของสัมภาระ
- ทักษะการสังเกตพฤติกรรมหรือความผิดปกติของบุคคล รวมถึงลักษณะสภาพประเภทและความผิดปกติของสัมภาระ
- ทักษะการสื่อสารเพื่อเตรียมความพร้อมลำดับการขึ้นเครื่อง
- ทักษะการสื่อสารเพื่อการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้รับผิดชอบ กรณีพบผู้โดยสารหรือสัมภาระผิดปกติ

2.3.2. ความต้องการด้านความรู้

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหน่วยงานต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในอาคารท่าอากาศยาน
- ความรู้พื้นฐานเฉพาะวิชาชีพ IATA Airline Code, IATA Airport Code
- ความรู้เกี่ยวกับเอกสารรายการการเดินทางและบัตรขึ้นเครื่อง
- ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่จำเป็นในการใช้แสดงตัวตนประกอบการเดินทาง
- ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมเอกสารการเดินทางต่าง ๆ เพื่อเข้ารับการลงทะเบียนบัตรโดยสารและสัมภาระ
- ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและระเบียบข้อกำหนดกฎการบินสากลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ
- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของผู้โดยสารที่สามารถเดินทางทางอากาศได้
- ความรู้ในกฎระเบียบ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับขนาดและน้ำหนักของสัมภาระ
- ความรู้เกี่ยวกับลำดับการขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร

2.4. รายละเอียดวิธีการประเมิน หน่วยสมรรถนะ และเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 รายละเอียดวิธีการประเมิน หน่วยสมรรถนะ และเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของอาชีพ พนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3

วิธีการประเมิน Assessment	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria
การสอบ ข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก	30113 ให้ความช่วยเหลือ ด้านข้อมูลการเดินทาง แก่ผู้โดยสาร	1. อธิบายข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอข้อมูลแสดงตารางการบิน (Flight Information Display System: FIDS) 2. อธิบายข้อมูลรายการเดินทาง (Itinerary) ของผู้โดยสาร 3. สืบค้นรหัสสายการบินซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 2 ตัว (IATA Airline Code) และรหัสท่าอากาศยานซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 3 ตัว (IATA Airport Code) 4. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารแสดงตนของการเดินทางเที่ยวบินภายในประเทศ 5. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารแสดงตนของการเดินทางเที่ยวบินระหว่างประเทศ 6. อธิบายข้อมูลบนบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร 7. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของสัมภาระถือติดตัว (Carry-on baggage) ขึ้นเครื่อง 8. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว (LAGs) ขึ้นเครื่องบิน 9. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุต้องห้าม (Prohibited Items)
	30114 สนับสนุนการ ให้บริการผู้โดยสารใน การเดินทาง	1. สังเกตความผิดปกติทางร่างกายของผู้โดยสาร 2. สังเกตความผิดปกติทางอารมณ์ของผู้โดยสาร 3. สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกของผู้โดยสาร 4. สังเกตสภาพสัมภาระของผู้โดยสาร 5. สังเกตประเภทสัมภาระของผู้โดยสาร 6. สังเกตขนาดสัมภาระของผู้โดยสาร 7. สังเกตผู้โดยสารเพื่อเตรียมลำดับการขึ้นเครื่อง 8. สังเกตความพร้อมของผู้โดยสารเพื่อการอนุญาตขึ้นเครื่อง 9. สังเกตสัมภาระนำติดตัวขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร
การสอบ สัมภาษณ์	30113 ให้ความช่วยเหลือ ด้านข้อมูลการเดินทาง แก่ผู้โดยสาร	1. อธิบายข้อมูลรายการเดินทาง (Itinerary) ของผู้โดยสาร

วิธีการประเมิน Assessment	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน Performance Criteria
		2. แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอุปโภคบริโภคแก่ผู้โดยสาร 3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการด้านการรักษาความปลอดภัย 4. แนะนำช่องทางการติดต่อหน่วยประชาสัมพันธ์
	30114 สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง	1. สังเกตผู้โดยสารเพื่อเตรียมลำดับการขึ้นเครื่อง
การสอบ ปฏิบัติการใน สถานการณ์ จำลอง	30113 ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูลการเดินทางแก่ผู้โดยสาร	1. อธิบายข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอข้อมูลแสดงตารางการบิน (Flight Information Display System: FIDS) 2. สืบค้นรหัสสายการบินซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 2 ตัว (IATA Airline Code) และรหัสท่าอากาศยานซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 3 ตัว (IATA Airport Code) 3. อธิบายข้อมูลบนบัตรขึ้นเครื่องให้แก่ผู้โดยสาร 4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว (LAGs) ขึ้นเครื่องบิน 5. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุต้องห้าม (Prohibited Items)
	30114 สนับสนุนการให้บริการผู้โดยสารในการเดินทาง	ไม่มีสอบปฏิบัติ

3. รายละเอียดวิชาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น

3.1. การจัดการและการดำเนินงานท่าอากาศยาน (Airport Management and Operations)

ศึกษาถึงความเป็นมาและแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยาน การบริหารการจัดการ และการดำเนินงานท่าอากาศยาน การจัดการบริการด้านการบิน การบริการผู้โดยสารและสินค้า การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน

3.2. การบริการผู้โดยสารในท่าอากาศยาน (Passenger Service in Airport)

ศึกษาลักษณะงานและหน่วยงานต่าง ๆ ในท่าอากาศยานโดยเฉพาะการบริการภาคพื้นสำหรับผู้โดยสารขาเข้า ผู้โดยสารผ่าน ผู้โดยสารขาออก ขั้นตอนการรับลงทะเบียนเพื่อเดินทางออก ขั้นตอนการรับส่ง ผู้โดยสารที่เป็นบุคคลสำคัญ บุคคลพิเศษ การบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้อง

รับรองพิเศษ การประสานงานกับหน่วยงานหลักและหน่วยงานสนับสนุนทั้งของภาครัฐและเอกชน ปัญหาและแนวทางแก้ไข

3.3. การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Service)

ศึกษาบทบาทของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งในส่วนขาเข้าและขาออก การลงทะเบียนผู้โดยสาร (เช็คอิน) การปฏิบัติงานในห้องรับรอง การปฏิบัติหน้าที่ที่ประตูทางออกขึ้นเครื่อง การเตรียมเอกสารและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การนำผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Boarding) การควบคุมน้ำหนัก และความสมดุลของเครื่องบิน (Load Control) การจัดเตรียมเอกสารและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อปล่อยเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน บริการ การดูแลผู้โดยสาร ผู้โดยสารพิเศษ และสินค้า การจัดการอาคารสถานที่รวมทั้งการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และมีการฝึกสถานการณ์จำลองในห้องปฏิบัติการ

3.4. การจัดการสินค้าอันตราย (Dangerous Goods Management)

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

3.5. การบริการผู้โดยสารพิเศษในท่าอากาศยาน

ศึกษาลักษณะงานการให้บริการผู้โดยสารพิเศษประเภทต่าง ๆ ของสายการบิน รวมทั้ง ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาแก่ผู้โดยสารประเภทต่าง ๆ

3.6. การบริการสัมภาระผู้โดยสาร

ศึกษาลักษณะงานของหน่วยงานสัมภาระของสายการบิน ในรายละเอียดของสัมภาระประเภทต่าง ๆ ลักษณะสัมภาระ ข้อจำกัดของสัมภาระ ปัญหาของสัมภาระที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไข

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษด้วยวิธีทฤษฎีภูมิ กล่าวคือทำการศึกษาจากเอกสาร ได้แก่ (ก) กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ (ข) มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 (ค) รายละเอียดวิชาหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น และทำการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) จากเอกสารดังกล่าว ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้ารับการสอบประเมิน แสดงดังตารางที่ 4 และผลการสอบประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 จำนวน 30 คน แยกตามวิธีการประเมิน แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 4 จำนวนผู้เข้ารับการสอบประเมิน แยกตามเพศ และชั้นปีการศึกษา

ผู้เข้ารับการสอบประเมิน	จำนวน (คน)	จำนวน (ร้อยละ)
1. เพศ		
- เพศชาย	6	20
- เพศหญิง	24	80
2. ชั้นปีการศึกษา		
- ชั้นปีที่ 3	8	26.7
- ชั้นปีที่ 4	22	73.3

ตารางที่ 5 ผลการสอบประเมินฯ ของผู้เข้ารับการสอบประเมิน จำนวน 30 คน แยกตามรูปแบบวิธีการประเมิน

วิธีการประเมิน	จำนวนผู้ที่สอบผ่าน (คน)	จำนวนผู้ที่ไม่ผ่าน (คน)	ผู้ที่สอบผ่าน (ร้อยละ)	ผู้ที่ไม่ผ่าน (ร้อยละ)
ข้อสอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก (เกณฑ์ผ่านร้อยละ 80)	18	12	60	40
สอบสัมภาษณ์ (เกณฑ์ ผ่าน/ไม่ผ่าน)	29	1	96.7	3.3
สอบปฏิบัติการใน สถานการณ์จำลอง (เกณฑ์ ผ่าน/ไม่ผ่าน)	27	3	90	10

ผลการวิจัย

จากการศึกษากรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ประกอบกับรายละเอียดวิชาหลักสูตร สาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน และเมื่อนำผลการประเมินของผู้เข้ารับการสอบประเมินในวันที่ 27-28 มีนาคม 2564 ในแต่ละวิธีการประเมินนั้น สามารถสรุปออกมาได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบเกณฑ์การปฏิบัติงาน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 กับ รายละเอียดวิชาหลักสูตร สาขาวิชาธุรกิจการบิน และผลการสอบประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ

เกณฑ์การปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิชาหลักสูตร สาขาวิชาธุรกิจการบินที่ เกี่ยวข้อง	วิธีการ ประเมิน	ผลการสอบ ประเมินฯ
- อธิบายข้อมูลที่ปรากฏบนหน้าจอข้อมูลแสดงตารางการบิน ข้อมูลรายการเดินทาง (Itinerary) ข้อมูลบนบัตรขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร - สืบค้นรหัสสายการบินซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 2 ตัว (IATA Airline Code) และรหัสท่าอากาศยานซึ่งแทนด้วยตัวอักษร 3 ตัว (IATA Airport Code) - ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดเอกสารแสดงตนของการเดินทางเที่ยวบินภายในประเทศ และระหว่างประเทศ	1. การจัดการและการดำเนินงานท่าอากาศยาน (Airport Management and Operations) 2. การบริการผู้โดยสารในท่าอากาศยาน (Passenger Service in Airport) 3. การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Service) 4. การบริการผู้โดยสารพิเศษในท่าอากาศยาน (Premium Service)	สอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก	สอบผ่าน ร้อยละ 60
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของสัมภาระถือติดตัว (Carry-on baggage) ขึ้นเครื่อง - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดการนำของเหลว (LAGs) ขึ้นเครื่องบิน - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุต้องห้าม (Prohibited Items)	1. การจัดการและการดำเนินงานท่าอากาศยาน (Airport Management and Operations) 2. การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Service) 3. การบริการสัมภาระผู้โดยสาร	สอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก	สอบผ่าน ร้อยละ 60
- สังเกตความผิดปกติทางร่างกาย ทางอารมณ์และพฤติกรรม - สังเกตออกของผู้โดยสาร - สังเกตสภาพ ประเภท และขนาดสัมภาระของผู้โดยสาร - สังเกตผู้โดยสารเพื่อเตรียมลำดับการขึ้นเครื่อง	1. การจัดการและการดำเนินงานท่าอากาศยาน (Airport Management and Operations) 2. การบริการผู้โดยสารในท่าอากาศยาน (Passenger Service in Airport)	สอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก	สอบผ่าน ร้อยละ 60

เกณฑ์การปฏิบัติงาน	รายละเอียดวิชาหลักสูตร สาขาวิชาธุรกิจการบินที่ เกี่ยวข้อง	วิธีการ ประเมิน	ผลการสอบ ประเมินฯ
- สังเกตความพร้อมของ ผู้โดยสารเพื่อการอนุญาตขึ้น เครื่อง - สังเกตสัมภาระนำติดตัวขึ้น เครื่องของผู้โดยสาร	3. การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Service) 4. การบริการผู้โดยสารพิเศษในท่า อากาศยาน 5. การบริการสัมภาระผู้โดยสาร		
- อธิบายข้อมูลรายการเดินทาง (Itinerary) ของผู้โดยสาร - แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอุปโภคบริโภคแก่ผู้โดยสาร - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ด้านการรักษาความปลอดภัย - แนะนำช่องทางการติดต่อ หน่วยประชาสัมพันธ์ - สังเกตผู้โดยสารเพื่อเตรียม ลำดับการขึ้นเครื่อง	1. การจัดการและการดำเนินงานท่า อากาศยาน (Airport Management and Operations) 2. การบริการผู้โดยสารในท่า อากาศยาน (Passenger Service in Airport) 3. การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Service) 4. การบริการผู้โดยสารพิเศษในท่า อากาศยาน	สอบสัมภาษณ์	สอบผ่าน ร้อยละ 96.7
- อธิบายข้อมูลที่ปรากฏบน หน้าจอข้อมูลแสดงตารางการบิน (Flight Information Display System: FIDS) - สืบค้นรหัสสายการบินซึ่งแทน ด้วยตัวอักษร 2 ตัว (IATA Airline Code) และรหัสท่าอากาศยานซึ่ง แทนด้วยตัวอักษร 3 ตัว (IATA Airport Code) - อธิบายข้อมูลบนบัตรขึ้นเครื่อง ให้แก่ผู้โดยสาร	1. การจัดการและการดำเนินงานท่า อากาศยาน (Airport Management and Operations) 2. การบริการผู้โดยสารในท่า อากาศยาน (Passenger Service in Airport) 3. การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Service) 4. การบริการผู้โดยสารพิเศษในท่า อากาศยาน	สอบปฏิบัติการ ในสถานการณ์ จำลอง	สอบผ่าน ร้อยละ 90
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อ กำหนดการนำของเหลว (LAGs) ขึ้นเครื่องบิน - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุต้องห้าม (Prohibited Items)	1. การจัดการและ การดำเนินงานท่าอากาศยาน (Airport Management and Operations) 2. การบริการผู้โดยสารภาคพื้น (Ground Passenger Service) 3. การบริการสัมภาระผู้โดยสาร	สอบปฏิบัติการ ในสถานการณ์ จำลอง	สอบผ่าน ร้อยละ 90

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 เปรียบเทียบกับรายละเอียดหลักสูตร สาขาวิชาธุรกิจการบิน และผลการสอบประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ของนักศึกษา สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เมื่อวันที่ 27-28 มีนาคม 2564 ที่ผ่านมานั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. จากผลการสอบประเมินข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก มีผู้ผ่านการทดสอบร้อยละ 60 สรุปได้ว่า นักศึกษาหรือผู้เข้ารับการสอบประเมินฯ มีความรู้เกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ที่ระบุในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ในระดับปานกลาง ดังนั้น สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต อาจจำเป็นต้องเพิ่มเนื้อหา ความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้ข้อมูลเอกสารการเดินทาง รายละเอียดเกี่ยวกับสัมภาระของผู้โดยสารทั้งสัมภาระโหลดใต้ท้องเครื่องและสัมภาระถือติดตัวขึ้นเครื่อง วัตถุต้องห้าม ข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว (LAGs) ขึ้นเครื่อง การสังเกตลักษณะของผู้โดยสารที่สามารถขึ้นเครื่องได้ ลำดับการขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร

2. นักศึกษาจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือทบทวนเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในฐานะพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นก่อนเข้ารับการสอบประเมิน

3. จากผลการสอบประเมินด้วยการสอบสัมภาษณ์และการสอบปฏิบัติการในสถานการณ์จำลอง มีผู้ผ่านการทดสอบร้อยละ 96.7 และร้อยละ 90 ตามลำดับ สรุปได้ว่า นักศึกษาหรือผู้เข้ารับการสอบประเมินฯ มีทักษะและความสามารถเกี่ยวกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ที่ระบุในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ในระดับมากที่สุด

4. ผลการสอบประเมินฯ สามารถสรุปได้ว่า เนื้อหาด้านความรู้และการฝึกทักษะการปฏิบัติของรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นของสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีความสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 ในเรื่องความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ (Application and Responsibility)

อภิปรายผล

จากการศึกษา ผลการสอบประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 กรณีศึกษา นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต พบว่าการสอบประเมินความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียนปรนัย 4 ตัวเลือกนั้น นักศึกษาสอบผ่านร้อยละ 60 กล่าวได้ว่าความรู้ของนักศึกษาที่มีความรู้เฉพาะทางที่แตกต่างกันในวิชาเอกเลือก ทำให้ผลการสอบออกมาเป็นดังข้อมูลข้างต้น และในส่วนของการสอบสัมภาษณ์และสอบปฏิบัติ นักศึกษาสามารถสอบผ่านได้เกินร้อยละ 90 กล่าวได้ว่าวิชาที่เป็นความรู้พื้นฐานรวมถึงการเรียนการสอนที่เน้นทักษะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ซึ่งหลักสูตรของสถาบันพัฒนาบุคลากรการบินกำหนดเป็นรายวิชาพื้นฐาน

บังคับกับนักศึกษาทุกคน ส่งผลให้ส่วนของการสอบสัมภาษณ์และสอบปฏิบัติมีส่วนการสอบผ่านที่สูงกว่าการสอบความรู้ด้วยข้อสอบข้อเขียน

ข้อเสนอแนะทางการศึกษา

ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 เปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาต่างชั้นปี (ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4) รวมถึงเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาที่ศึกษารายวิชาเอก การต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น (Major : Ground Service) กับนักศึกษาที่ศึกษารายวิชาเอกอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2563). **มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการบิน สาขาบริการภาคพื้นและสนับสนุนการบินภาคพื้นในอาคาร**. Revised Edition. กรุงเทพฯ : สิ่งพิมพ์สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2564). **วัตถุประสงค์การจัดตั้ง**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก : www.tpqi.go.th. [2564, 15 เมษายน].
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน. (2559). **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบิน หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 (มคอ. 2)**. กรุงเทพฯ : สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). **กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง**. กรุงเทพฯ : บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- สุภัชญา ตูลวรรณะ. (2562). **การศึกษาเปรียบเทียบ การปรับเลื่อนคุณวุฒิวิชาชีพ 7 ระดับ สู่มคุณวุฒิวิชาชีพ 8 ระดับ กรณีศึกษา: สาขาวิชาชีพการบิน**. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สุภัชญา ตูลวรรณะ. (2563). **การศึกษามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 กับรายละเอียดหลักสูตรธุรกิจการบิน กรณีศึกษา: สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต**. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- 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.