



การพัฒนาศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับ  
บนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน  
**Strategic Development of Competency Building for  
Flight Attendant Profession towards the ASEAN Community**

นุสิรินทร์ หลิมวิรัตน์ \*

Nusirin Limwirat

ธีรศักดิ์ อุ๋นอารมย์เลิศ \*\*

Thirasak Unaromlert

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอนาคตภาพของสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (2) ศึกษาสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และ (3) กำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ประชากร คือ นักศึกษา สาขาวิชาธุรกิจการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของการบินไทย นกแอร์และไทยแอร์เอเชีย จำนวน 714 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 คน ด้วยเทคนิค EFR เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เอกสาร วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก การจับคู่เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ แบบสอบถามประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment) ผลการวิจัย พบว่า ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนประกอบด้วย กลุ่มนักศึกษา 1) การพัฒนาหลักสูตรและบูรณาการสู่วิชาชีพ 2) การพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและบุคลากรสู่อาเซียน 3) การจัดตั้งองค์การการเรียนรู้สู่วิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 4) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือสู่การปฏิบัติงานในวิชาชีพ กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 1) การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฝึกอบรมครบวงจรในภูมิภาคอาเซียน 2) การเพิ่มพูนทักษะวิชาชีพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง 3) การพัฒนาจัดการเรียนรู้สู่บริบทอาเซียน และ 4) การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียนอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** การพัฒนาศาสตร์/ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน/ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

\* นักศึกษาปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

\*\* อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร



## Abstract

This research aimed to (1) Study the performance competency of the professional image of the flight attendants to support the move towards ASEAN community (2) Study the performance of the professional competency of the flight attendants to support the move towards ASEAN community (3) Determine Competency Development Strategies of Flight attendant towards the ASEAN community. This research was conducted by applying mixed methods research. Evaluate strategy by experts, and questionnaires were applied. Population and samples were 714 graduating students in airline business, full service airline flight attendants and low cost airline flight attendants and 17 educators. Data collection tools include questionnaire, semi-structured interview, All data will be applied to analyze internal and external environments (SWOT Analysis) and formulate policy (TOWS Matrix). The results of this research were as follows:

Graduating students Strategies were: Strategy 1: The development of curriculum and integration of learning into professional flight attendant. Strategy 2: The development of students and staff to enhance their knowledge into ASEAN community. Strategy 3: The development of establishment centers of learning for professional flight attendant. Strategy 4: The development of creating a network of technical cooperation to the practice of the professional. Flight Attendants Strategies were: Strategy 1: The development of establishment of the comprehensive training flight attendants in the region. Strategy 2: The development of enhancing professional flight attendants to accommodate the changing context. Strategy 3: The development of knowledge management of the flight attendants to the ASEAN context. Strategy 4: The development of strengthening the morale of the flight attendants to move to the ASEAN community.

**Keywords :** Development Strategic/ Flight Attendant/ ASEAN Community

## บทนำ

ในปีพ.ศ. 2558 นี้ประเทศไทยจะเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน โดยนับตั้งแต่ประเทศสมาชิกในประชาคมอาเซียน หรือสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations หรือ ASEAN) มีการรวมตัวกันภายหลังการประกาศ

ปฏิญญากรุงเทพ (The Bangkok Declaration) ในวันที่ 8 สิงหาคม 2510 ในปัจจุบันกลุ่มสมาชิกอาเซียนมีสมาชิกรวม 10 ประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้แก่ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ สหพันธรัฐมาเลเซีย ราชอาณาจักรไทย บรูไน ดารุสซาลาม สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม



สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สหภาพเมียนมาร์ และราชอาณาจักรกัมพูชาโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกันในภูมิภาค ชำรงไว้ซึ่งสันติภาพ เสถียรภาพและความมั่นคงทางการเมือง สร้างสรรค์ความเจริญด้านเศรษฐกิจ การพัฒนา ด้านสังคมและวัฒนธรรม การกินดีอยู่ดีบนพื้นฐานของความเสมอภาคและผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก ดังคำขวัญที่ว่า “หนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งเอกลักษณ์ หนึ่งประชาคม” (One Vision, One Identity, One Community) ประเทศไทยและประชาชนไทยยังมีความตื่นตัวและมีความรู้เกี่ยวกับการรวมกลุ่มประชาคมอาเซียนค่อนข้างน้อยหากเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ถ้าหากไม่เตรียมการให้มีความพร้อมที่จะเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแล้ว ประเทศไทยก็มิอาจเป็นผู้นำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้ และจะไม่มีขีดความสามารถในการแข่งขันกับอีก 9 ประเทศได้ (สมเกียรติ อ่อนวิมล, 2555: 42-43) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมแก่ประชาชนไทยซึ่งถือว่า “คน” เป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนกลไกต่างๆ ของประเทศให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะต่างๆ เพื่อรองรับการแข่งขันในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

ธุรกิจการบิน (Airline Business) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการบินโดยทำหน้าที่หลักในการขนย้ายสิ่งๆหนึ่ง เช่น คน สัตว์ หรือสิ่งของต่างๆ จากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็วสะดวกสบายปลอดภัยและใช้ระยะเวลาอันสั้นเสมือนเชื่อมโยงคมนาคมของทุกประเทศใน

โลกเข้าไว้ด้วยกัน กระแสโลกาภิวัตน์และพัฒนาการด้านระบบโทรคมนาคมและสารสนเทศ ทำให้ธุรกิจการบินพัฒนารวดเร็วมากขึ้นในรูปของการแข่งขันในขอบเขตทั่วโลก ทำให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางภายในเครือข่ายสายการบินที่มีเส้นทางบินเชื่อมโยงกัน อุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยเมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนประเทศไทยมีศักยภาพในการเป็น ASEAN LOGISTIC HUB และจากความต้องการในการเพิ่มฝูงบินหรือการจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีด้านการบินตามนโยบายของรัฐบาลจะก่อให้เกิดการขาดแคลนบุคลากรด้านธุรกิจการบินซึ่งไม่สามารถผลิตได้ทัน ศักยภาพของบุคลากรด้านการบินก็มีส่วนสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงโดยเฉพาะกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight Attendant) ซึ่งเป็นบุคลากรที่เป็นกลุ่มแรกๆ หรือเป็นพนักงานส่วนหน้า (Front Line Officer) ที่เป็นตัวแทนในการให้บริการแก่ผู้โดยสารให้เกิดความประทับใจและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายการบินและต่อประเทศนั้น อีกทั้งเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีความสำคัญต่อสายการบินเป็นอย่างยิ่งเพราะจะต้องปฏิบัติหน้าที่ดูแลความปลอดภัย บริการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อให้ผู้โดยสารหลากหลายเชื้อชาติให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดการเดินทาง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนในการคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้าปฏิบัติงานในองค์กรสายการบินให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความพร้อม และมีทักษะและคุณสมบัติตามมาตรฐานที่องค์กรการบินพล



เรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) และจะต้องมีการฝึกอบรมให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานสากล แต่อย่างไรก็ดีประเทศไทยยังขาดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพในส่วน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในอุตสาหกรรมการบินอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมซึ่งการนำหลักการสมรรถนะ (Competency-base Approach) มาใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนั้นจะช่วยยกระดับมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเหมาะสมในการช่วยขับเคลื่อนองค์กรและประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าตลอดจนสามารถส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีทักษะที่พร้อมจะเป็นกำลังสำคัญกับยุคสมัยปัจจุบันในศตวรรษที่ 21 นี้ จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นดังกล่าวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการบินกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนและนานาชาติต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์การวิจัย

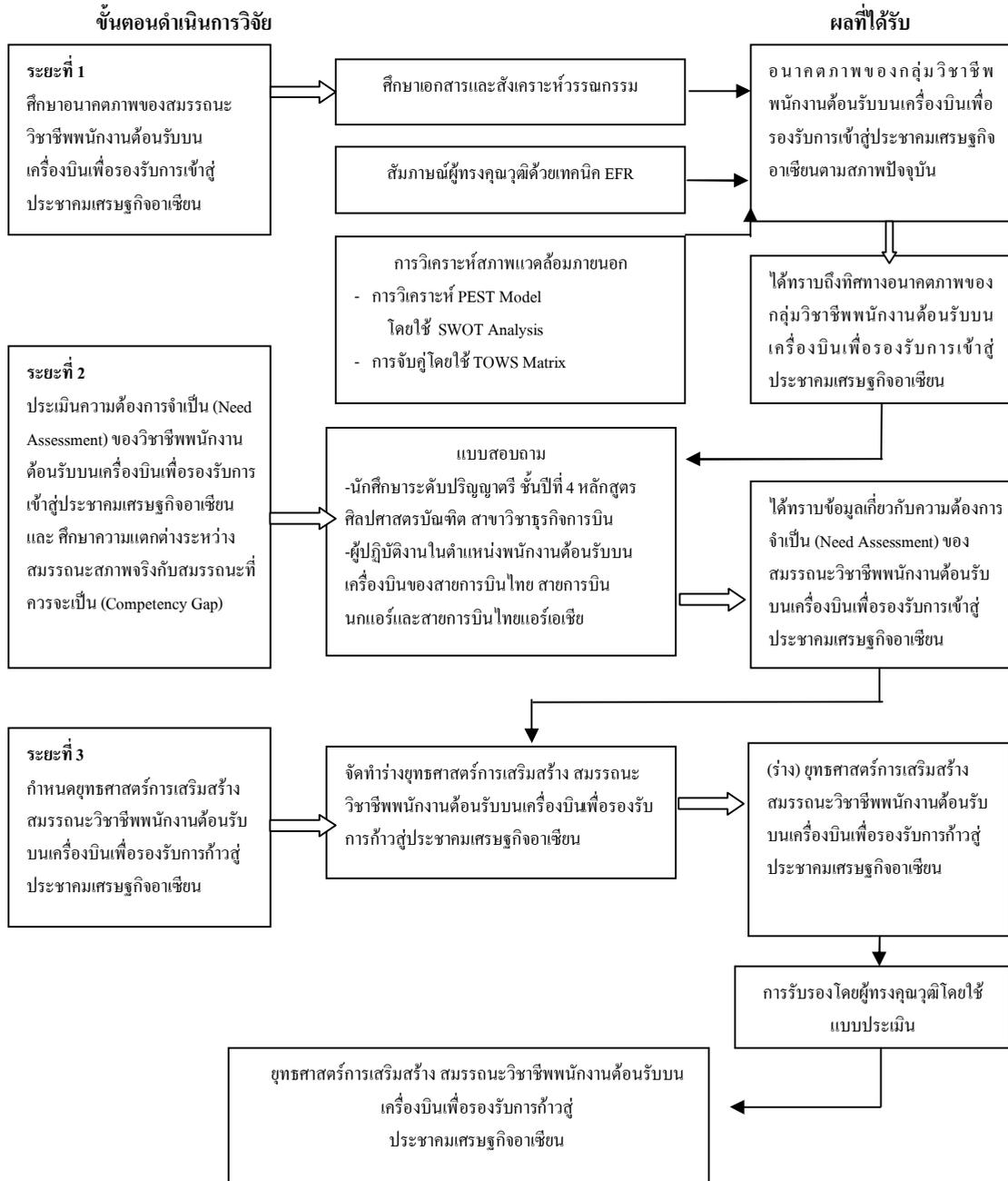
1. เพื่อศึกษาอนาคตภาพของสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. เพื่อศึกษาสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3. เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลทั้งเครื่องมือเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากร คือ นักศึกษา สาขาวิชาธุรกิจการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของการบินไทย นกแอร์และไทยแอร์เอเชีย จำนวน 714 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 คน ด้วยเทคนิค EFR เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เอกสาร วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก การจับคู่เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ แบบสอบถามประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment)





## สรุปผลการวิจัย

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาอนาคตภาพของสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ในด้านสมรรถนะ (Competency) ปัจจุบันไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนให้ความสำคัญกับ “คน” เพราะถือว่า คนเป็นทรัพยากรอันมีค่าที่สุดเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่ส่งผลให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและองค์กรได้อย่างกว้างขวาง และยังสามารถทำให้องค์กรบรรลุงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ โดยการดึงศักยภาพของพนักงานในองค์กร หัวใจสำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงานจึงขึ้นอยู่กับ “คุณภาพของคนและจำนวนกำลังคนที่เหมาะสม” ดังนั้น แนวคิดสมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือช่วยแปรกลยุทธ์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารคน ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

ในด้านวิชาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในอุตสาหกรรมการบินนั้น (บุญเลิศจิตตั้งวัฒนา, 2551) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการต้องการรับบริการที่ดีจากสายการบินทั้งภาคพื้นดินและบนเครื่องบิน โดยผู้ใช้บริการต้องการรับการดูแลในด้านความปลอดภัย การบริการอาหารและเครื่องดื่ม สิ่งบันเทิงระหว่างการบิน บุคลิกภาพและมารยาทของกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการที่ย่อมจะเลือกใช้บริการจากสายการบินที่น่าเชื่อถือ ฉะนั้นธุรกิจการบินจึงต้องสนใจสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีตลอดเวลา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านกายภาพของท่าอากาศยาน ครอบคลุมด้วย ปัจจัยด้านสภาพของท่าอากาศยานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจการบิน เนื่องจากมีแนวโน้มในการขยายตัวธุรกิจนี้ได้ดีมากขึ้น มีจำนวนผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทั้งในท่าอากาศยานไทย สายการบินต่างๆ ของประเทศไทย ปัจจัยด้านสังคมวัฒนธรรม ได้แก่ ประเทศไทยมีเอกลักษณ์ไทยที่เป็นที่ประทับใจต่อชาวต่างชาติ ส่งผลให้เป็นข้อได้เปรียบในด้านบริการ และปัจจัยด้านการได้รับมอบหมายจากอาเซียนให้เป็นผู้รับผิดชอบเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวและด้านการบินและนโยบายการเปิดน่านฟ้าเสรีทางการบินของประเทศไทย ทำให้เป็นข้อได้เปรียบในการพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพนี้ให้มีความพร้อมสามารถรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## 1.2 ผลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่สังเคราะห์ได้จากการศึกษาเอกสารมาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 17 คน ด้วยเทคนิค EFR (Ethnographic Future Research) ซึ่ง ผู้วิจัยสรุปเป็นประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยรายละเอียดของผลการศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลกระทบเมื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียน อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยต้องเตรียมความพร้อมในการรองรับแนวโน้มการแข่งขันที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยในด้านบวกคือ จากการศึกษาที่ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการบิน (Aviation Hub) ในภูมิภาคอาเซียน โอกาสในการจ้างงานขององค์กรด้านการบินในประเทศไทยและในภูมิภาคอาเซียนมีเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อการยกระดับมาตรฐานการบินทั้งมาตรฐานด้านความปลอดภัย มาตรฐานด้านการบริการ มาตรฐานด้านการศึกษาเกี่ยวกับการบิน เป็นต้น ในด้านลบคือ มาตรฐาน กฎระเบียบของแต่ละองค์กรแต่ละสถาบันการศึกษามีความแตกต่างกัน ทักษะด้านภาษาในการสื่อสารทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาที่ 3 และภาษาอาเซียน ของไทยได้ยังไม่ได้มาตรฐาน ความหลากหลายทางวัฒนธรรมของชาติต่างๆ ในอาเซียนและชาติอื่นๆ และการใช้งบประมาณจำนวนมากในด้านอุตสาหกรรมการบิน เป็นต้น และในด้านที่เป็นไปได้ คือ การเพิ่มโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมกับชาติต่างๆ ในอาเซียนและชาติอื่นๆ การยกระดับ

มาตรฐานด้านการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการบินให้มีคุณภาพในระดับสากล เป็นต้น

2. ปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ การพัฒนาการฝึกอบรมบุคลากรในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ควรดำเนินการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพ ตลอดจนทักษะความรู้ด้านการบิน ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนและ ความรู้ด้านอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถแข่งขันกับสายการบินในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนได้ โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การคัดเลือกรับสมัครบุคคลเข้าทำงานในธุรกิจการบิน จัดการฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งการฝึกอบรมบุคลากรที่สำคัญมีดังนี้คือ 1) การฝึกอบรมเมื่อเข้าปฏิบัติงานใหม่ 2) การฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน 3) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ 4) การฝึกอบรมในห้องบรรยาย และ 5) การฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรของธุรกิจการบิน ผู้ใช้บริการย่อมจะเลือกใช้บริการจากสายการบินที่น่าเชื่อถือ ฉะนั้นธุรกิจการบินจึงต้องสนใจสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีตลอดเวลา เช่น ความตรงต่อเวลา การจัดการในสถานการณ์ต่างๆ การบริการที่ประทับใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฯลฯ ล้วนแต่จะทำให้ภาพลักษณ์ของการบริการของสายการบินน่าเชื่อถือมากขึ้น ตลอดจนการปลูกฝังการให้ความสำคัญกับคุณค่าของการมีภาพลักษณ์ที่ดีทั้งกาย วาจาและใจ ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจตามเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้กับ



พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการ  
แข่งขันกับสายการบินในภูมิภาคอาเซียน

3. ปัจจัยสมรรถนะด้านทักษะ การ  
พัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารทั้ง  
ภาษาอังกฤษ ภาษาต่างชาติอื่นๆ ภาษาอาเซียน  
ของกำลังคนและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน  
ในวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมี  
ความสำคัญยิ่งต้องเร่งพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ  
ตามมาตรฐานสากล

4. ปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะ  
การปลูกฝังและเสริมสร้างคุณสมบัติจำเป็นทั้ง  
ภายในและภายนอกที่สอดคล้องกับวิชาชีพ  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าว  
สู่ประชาคมอาเซียน ได้แก่ 1) ด้านทัศนคติ 2) ด้าน  
จิตบริการ 3) ด้านการทำงานเป็นทีม 4) ด้านทักษะ  
การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ 5) ด้าน  
ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนและ 6) ด้านอื่นๆ

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** การศึกษาสมรรถนะ  
วิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับ  
การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสำรวจ  
ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย  
เชิงสำรวจนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะ  
วิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับ  
การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ใน 3  
ด้านคือ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้าน  
คุณลักษณะและสมรรถนะด้านทักษะโดยการใช้  
แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาประเมิน  
ช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap  
Assessment) วิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ  
อาเซียน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ  
กลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในหลักสูตรศิลปศาสตร  
บัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบินในสถาบันการศึกษา  
ของรัฐและเอกชน กลุ่มพนักงานต้อนรับบน  
เครื่องบินใน Full Service Airline และกลุ่ม  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใน Low Cost  
Airline ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้  
ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาสมรรถนะวิชาชีพ  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าว  
สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากการประเมิน  
ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะ  
วิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของกลุ่ม  
นักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาธุรกิจการบิน มีระดับสมรรถนะโดยรวม  
อยู่ในเกณฑ์ประสบความสำเร็จดี โดยมีความ  
ต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะใน 3 ด้าน  
ที่สำคัญ คือ 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้ความ  
เข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบตาม มาตรฐานของ  
กรมการบินระหว่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับ  
กฎหมายการบินทั้งในและต่างประเทศ ความรู้  
เกี่ยวกับอนุสัญญาต่างๆที่เกี่ยวข้องใน  
อุตสาหกรรมการบิน ซึ่งพบว่าสมรรถนะด้าน  
ต่างๆข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่า  
ห่วง 2) ด้านคุณลักษณะ ได้แก่ คุณสมบัติด้าน  
ทักษะภาษาตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนด  
ความพร้อมที่จะแข่งขันกับแรงงานทางด้าน  
การบินของประเทศสมาชิกอาเซียน การรับรู้  
ข่าวสารทั้งในและต่างประเทศและทันต่อ  
เหตุการณ์อยู่เสมอ ซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆ



ข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง และ 3) ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะภาษาที่ 3 เพื่อเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในสายการบิน ทักษะการใช้ภาษาอาเซียนในการสื่อสารอย่างน้อย 1 ภาษา ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในระดับที่ใช้ในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆ ข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง

2.2 ผลการศึกษาสมรรถนะวิชาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใน Full Service Airline โดยการตอบแบบสอบถามพบว่า มีระดับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ประสบความสำเร็จดี โดยมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะใน 3 ด้านที่สำคัญ คือ 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับอนุสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบิน ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน กฎบัตรอาเซียน ประชาคมอาเซียนและความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของอาเซียนกับภายนอกอาเซียนซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆ ข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง 2) ด้านคุณลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินที่ทันสมัยถูกต้องเป็นปัจจุบันและตรงต่อความเป็นจริงอยู่ตลอดเวลา การรับรู้ข่าวสารทั้งในและต่างประเทศและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ความพร้อมที่จะแข่งขันกับแรงงานทางด้านการบินของประเทศสมาชิกอาเซียน การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับอุตสาหกรรม

การบินที่ทันสมัยถูกต้องเป็นปัจจุบันและตรงต่อความเป็นจริงอยู่ตลอดเวลาและความเข้าใจในคุณลักษณะเฉพาะด้านวัฒนธรรมของผู้โดยสารในแต่ละประเทศและตอบสนองความต้องการได้ ความสามารถในการแสวงหาความรู้และข้อมูลใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆ ข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง 3) ด้านทักษะ ได้แก่ มีทักษะการใช้ภาษาอาเซียนในการสื่อสารอย่างน้อย 1 ภาษา ทักษะภาษาอื่นเพื่อเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในสายการบิน และทักษะการจัดการในกรณีผู้โดยสารไม่สุภาพ เมาสุรา ทะเลาะวิวาทบนเครื่องบิน พบว่า สมรรถนะด้านต่างๆ ข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง

2.3 ผลการศึกษาสมรรถนะวิชาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ Low Cost Airline โดยการตอบแบบสอบถามพบว่า มีระดับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ประสบความสำเร็จดี โดยมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะใน 3 ด้านที่สำคัญ คือ 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับอนุสัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบิน ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน กฎบัตรอาเซียน ประชาคมอาเซียนและความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของอาเซียนกับภายนอกอาเซียนซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆ ข้างต้นอยู่ใน



ระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง 2) ด้านคุณลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินที่ทันสมัยถูกต้องเป็นปัจจุบัน และตรงต่อความเป็นจริงอยู่ตลอดเวลา การรับรู้ข่าวสารทั้งในและต่างประเทศและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอและการพัฒนาและฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินเพิ่มเติมจากหน่วยงานและสถาบันการศึกษาอย่างเหมาะสมซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง 3) ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอาเซียนในการสื่อสารอย่างน้อย 1 ภาษา มีทักษะภาษาที่ 3 เพื่อเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในสายการบิน และทักษะการจัดการในกรณีผู้โดยสารไม่สุภาพ เมาสุรา ทะเลาะวิวาทบนเครื่องบิน ซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆ ข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง

2.4 ผลการศึกษาสมรรถนะวิชาชีพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการตอบแบบสอบถามในภาพรวมพบว่า มีระดับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ประสบความสำเร็จดี โดย มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะใน ด้านที่สำคัญ คือ 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับอาเซียน กฎบัตรอาเซียน ประชาคมอาเซียน ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของอาเซียนกับภายนอกอาเซียน และความรู้เกี่ยวกับอนุสัญญาต่างๆที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆ

ข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง 2) ด้านคุณลักษณะ ได้แก่การรับรู้ข่าวสารทั้งในและต่างประเทศและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ความพร้อมที่จะแข่งขันกับแรงงานทางการบินของประเทศสมาชิกอาเซียน การพัฒนาและฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินเพิ่มเติมจากหน่วยงานและสถาบันการศึกษาอย่างเหมาะสม และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินที่ทันสมัยถูกต้องเป็นปัจจุบัน และตรงต่อความเป็นจริงอยู่ตลอดเวลาซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง 3) ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอาเซียนในการสื่อสารอย่างน้อย 1 ภาษา ทักษะภาษาที่ 3 เพื่อเอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในสายการบิน และทักษะการจัดการในกรณีผู้โดยสารไม่สุภาพ เมาสุรา ทะเลาะวิวาทบนเครื่องบิน ซึ่งพบว่าสมรรถนะด้านต่างๆข้างต้นอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์แต่ยังไม่น่าห่วง

**วัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมิน (ร่าง) การพัฒนาศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสอบถาม และพบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับ มาก และ มากที่สุด ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะต่างๆที่ได้มาปรับปรุงและจัดทำเป็นข้อเสนอเชิง



นโยบายเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนี้คือ

### 3.1 กลุ่มนักศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพของหลักสูตรและบูรณาการการเรียนรู้สู่วิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลยุทธ์การพัฒนา ได้แก่ 1) ส่งเสริมการพัฒนาระบบกลไกของหลักสูตร มาตรฐานการรับเข้าศึกษาและการสำเร็จ การศึกษาการจัดการเรียนการสอน การวัดประเมินผล และคุณสมบัติเฉพาะของสาขาวิชาธุรกิจการบิน ให้มีมาตรฐานตามศักยภาพความต้องการของตลาดแรงงานในสายการบินของภูมิภาคอาเซียน 2) ส่งเสริมระบบการพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพให้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบิน โดยมีการทำ บันเทิงข้อความตกลงความร่วมมือกับองค์กรสาย การบินชั้นนำทั้งสายการบินของไทยและสายการ บินต่างชาติเพื่อให้ให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานจริง ในตำแหน่งงานของแผนกต่างๆขององค์กรสาย การบินเพื่อ ให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ ประชาคมอาเซียนและ 3) พัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล ของหลักสูตรฯ ให้เป็นแบบ English Program หรือหลักสูตรนานาชาติ สอดคล้องกับแนวคิด ด้านยุทธศาสตร์การ จัดการศึกษาแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ ได้เสนอนโยบายและยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปสู่การ ปฏิบัติ กลยุทธ์ที่ 2 ด้านการยกระดับการจัดการ เรียนการสอนระดับอุดมศึกษา โดยกำหนดการ ารณรงค์ให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของการเรียนรู้ โดยมี

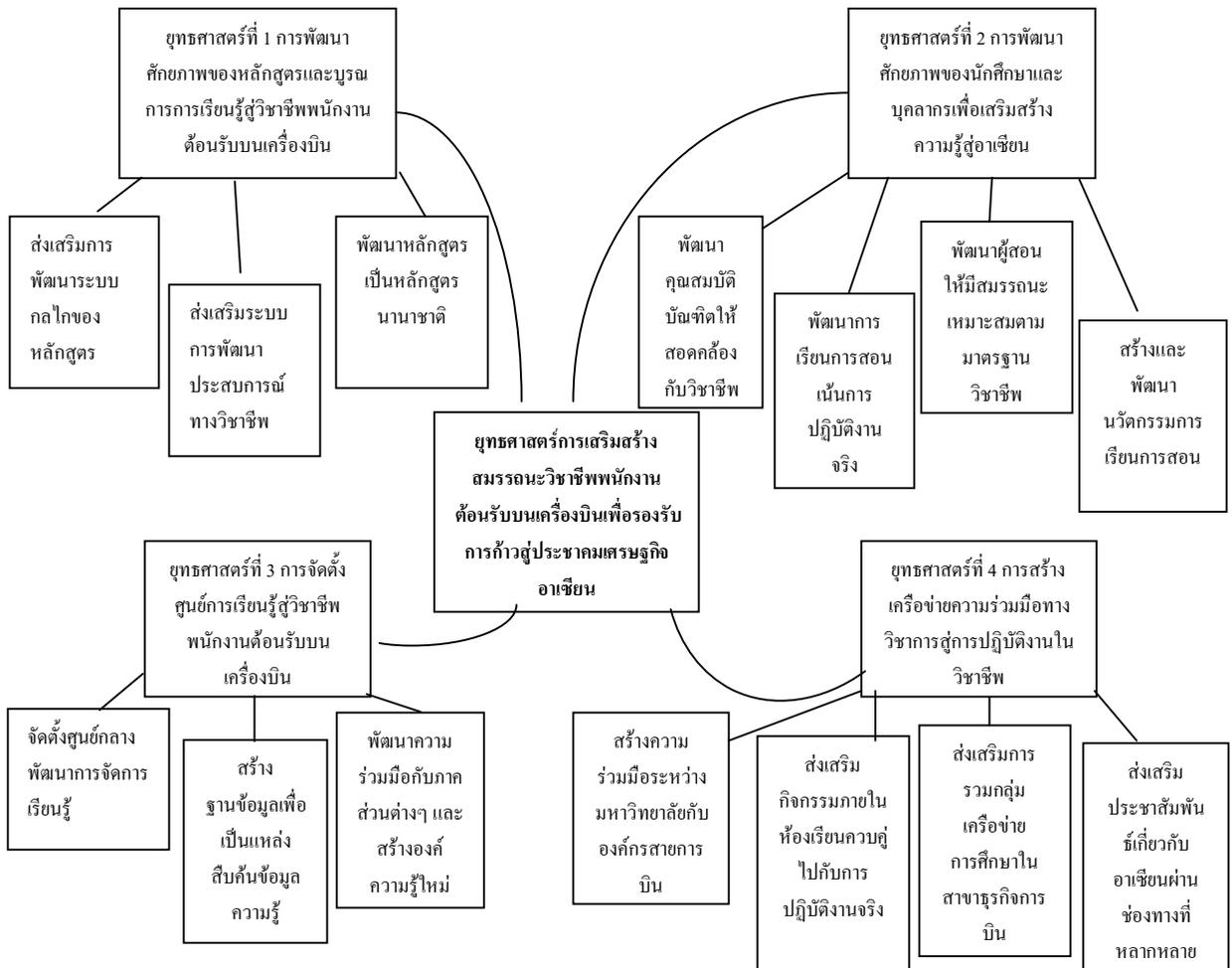
มาตรการคือ ปรับปรุงหลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผล เพื่อสร้างนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน คิด วิเคราะห์เป็น แก้ปัญหาได้ และเสริมสร้างแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ให้กับผู้เรียนมากขึ้น และยังสอดคล้อง กับแนวคิดเรื่องยุทธศาสตร์อุดมศึกษา ในการ เตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียนใน ปี พ.ศ.2558 (สำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา, 2553)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพ ของนักศึกษาและบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้สู่ อาเซียน กลยุทธ์การพัฒนา ได้แก่ 1) พัฒนา สมรรถนะของนักศึกษาสาขาวิชาธุรกิจการบินให้ มีศักยภาพตามมาตรฐานคุณสมบัติบัณฑิตและ สอดคล้องกับการเข้าสู่วิชาชีพในกลุ่มพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศกลุ่มประชาคม อาเซียน 2) พัฒนาการจัดการเรียนการสอน กิจกรรม การเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยเน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญ การฝึกปฏิบัติการวิชาชีพโดย การปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) รูปแบบ ห้องเรียนอัจฉริยะ (Smart Classroom) ที่เน้นการ เรียนการสอนแบบผสมผสานจากสื่อมัลติมีเดีย เพื่อให้มีทักษะที่เป็นมาตรฐานสอดคล้องกับการ ปฏิบัติงานในวิชาชีพตลอดจนทักษะด้านภาษา และเทคโนโลยีในสายงานธุรกิจการบินเมื่อเข้าสู่ ประชาคมอาเซียน 3) จัดฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากรผู้สอนให้มีความรู้และมีสมรรถนะ (Competency) เหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพใน ด้านการบินและ 4) สร้างและจัดหาวัฒนธรรม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยต่างๆ เพื่อ เอื้อประโยชน์ต่อการถ่ายทอดความรู้ในวิชาชีพใน สายงานธุรกิจการบินเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน



ยุทธศาสตร์ที่ 3 การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ผู้วิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กลยุทธ์การพัฒนา ได้แก่ 1) จัดตั้งศูนย์กลางพัฒนาการจัดการเรียนรู้ การค้นคว้าองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของกลุ่มสมาชิกอาเซียนให้แก่นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป 2) สร้างฐานข้อมูลเพื่อเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับงานด้านการบินและความรู้เกี่ยวกับอาเซียนและ 3) พัฒนาความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ในการเพิ่มช่องทางจัดการความรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการสู่การปฏิบัติงานในวิชาชีพ กลยุทธ์การพัฒนา ได้แก่ 1) สร้างความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับองค์กรสายการบิน เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติวิชาชีพจริงในองค์กรสายการบิน และเชิญวิทยากร ผู้มีประสบการณ์ในองค์กรการบินในวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ตรง 2) ส่งเสริมกิจกรรม โครงการที่ให้นักศึกษาได้รับความรู้ทั้งจากภายในห้องเรียนควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานจริงในองค์กรสายการบิน 3) ส่งเสริมการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายการศึกษาในสาขาวิชาธุรกิจการบินและ 4) ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนผ่านช่องทางที่หลากหลายและทันสมัย



### 3.2 กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินครบวงจรในภูมิภาคอาเซียน กลยุทธ์การพัฒนา ได้แก่ 1) จัดตั้งและพัฒนาศูนย์ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรด้านการบินในภูมิภาคอาเซียน 2) จัดให้มีการฝึกอบรมที่ทันสมัยเพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานในวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งด้านทักษะด้านความปลอดภัย ทักษะด้านการปฐมพยาบาล ทักษะด้าน

การบริการ ทักษะด้านการใช้ภาษาในการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยีและทักษะด้านอื่นๆ ครบวงจรในภูมิภาคอาเซียนและ 3) สร้างองค์ความรู้และวางระบบเครือข่ายความร่วมมือการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งสายการบินภายในและสายการบินในภูมิภาคอาเซียน ทั้งนี้ (สถาบันการบินพลเรือน, 2556) มีการร่วมมือกันในเรื่องการฝึกอบรมด้านการบินนั้น ICAO และสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) ได้ร่วมมือกันจัดตั้งพันธมิตร



ในการฝึกอบรม (Global Training Alliance) ภายใต้โปรแกรม I-TRAIN เพื่อสร้างความเข้มแข็งและพัฒนาการฝึกอบรมและทรัพยากรการเรียนรู้ด้านการขนส่งทางอากาศ เพื่อรับมือกับการขาดแคลนบุคลากรด้านการขนส่งทางอากาศที่มีทักษะที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ ในประเทศไทยนั้น มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบิน ได้แก่ การลงนามข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาระบบการเดินอากาศ และการพัฒนาบุคลากรร่วมกันระหว่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) เพื่อร่วมกันผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มพูนทักษะประสิทธิภาพวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับบริบทที่เปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การพัฒนา ได้แก่ 1) ส่งเสริมการจัดฝึกอบรมสัมมนา (In-House Training) ของกำลังคนในกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการที่หลากหลายและทันสมัย และสามารถเข้าถึงได้ง่าย (Real-time Training) โดยการใช้ระบบ E-Training และระบบ Virtual Training 2) ส่งเสริมให้กำลังคนในกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทักษะความรู้ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยีและด้านอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานโดยการใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านเว็บไซต์ (Web-Base Learning) การเรียนรู้ผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Learning) 3) สร้างและพัฒนาาระบบที่ปรึกษาการเรียนรู้ (Learning

Consultant) หรือรูปแบบการสอนงาน (In-house Coaching) 4) ส่งเสริมให้กำลังคนในกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีประสิทธิภาพด้านการบริการบนเครื่องบินในหลากหลายสายการบินในภูมิภาคอาเซียนโดยมีความร่วมมือในการจัดทำโครงการแลกเปลี่ยนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อไปปฏิบัติงานร่วมกับสายการบินอื่นในภูมิภาคอาเซียนและ 5) ส่งเสริมให้กำลังคนในกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีประสิทธิภาพในมิติด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมวัฒนธรรมของภูมิภาคอาเซียนจากการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรวิภา โสรัจจะวงศ์ (2549) ที่ทำการศึกษาเรื่องศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าการสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติการบินเข้าร่วมอบรมกับพนักงานในหน่วยงานอื่นๆ (Cross Functional Training) เพื่อเสริมให้พนักงานมีความรู้ในงานมากขึ้น

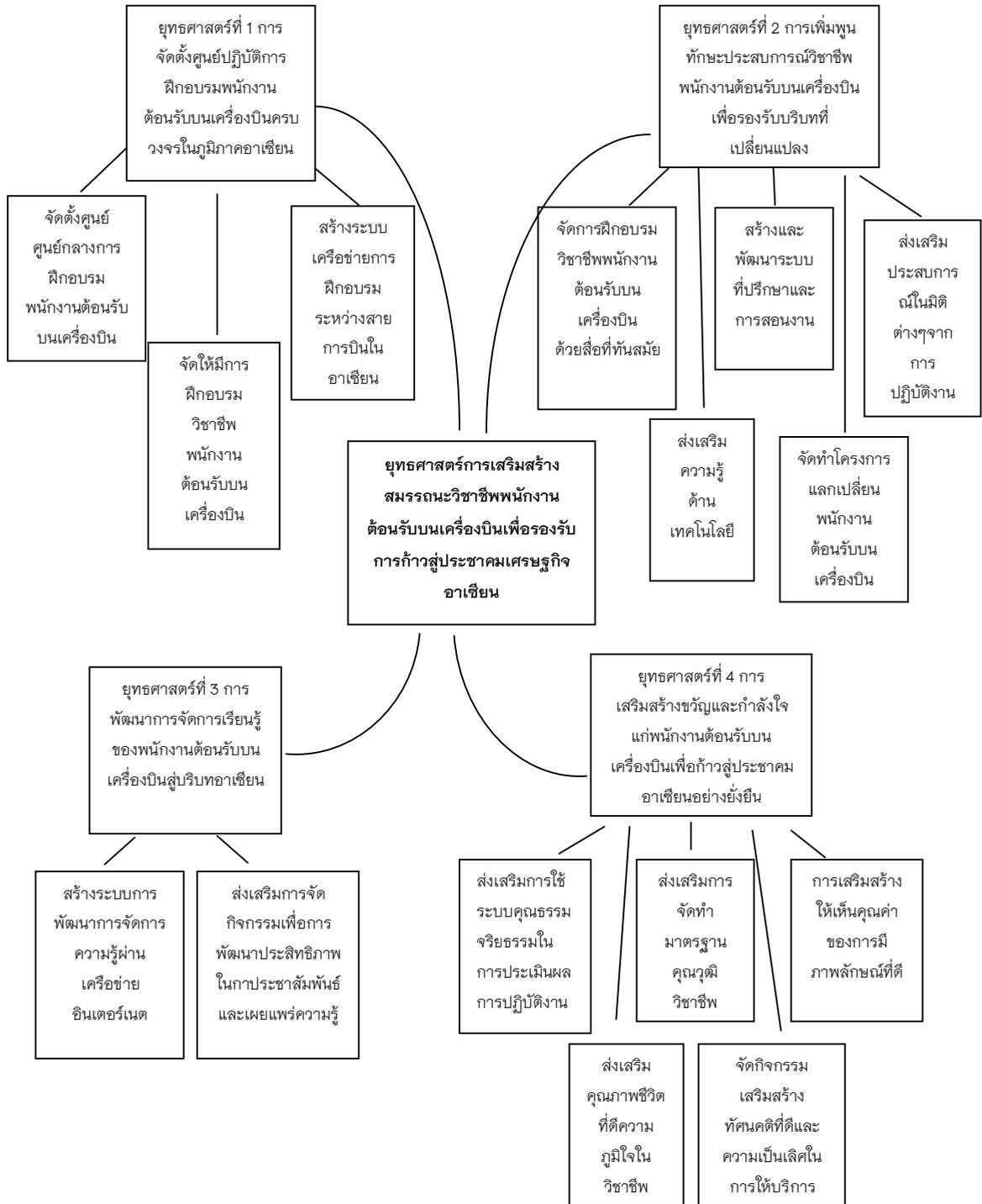
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาการจัดการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสู่บริบทอาเซียน กลยุทธ์การพัฒนา ได้แก่ 1) สร้างระบบการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการความรู้ของกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและ 2) ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ สมเกียรติ อ่อนวิมล (2555) ที่กล่าวว่า “ถ้าเราไม่เตรียมประเทศ เตรียมประชาชนให้



พร้อม ที่จะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เราชาวไทยทุกคนก็อาจจะเป็นผู้นำในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้ แล้วเราจะตกอยู่ในภาวะผู้ตามที่ไม่มีความสามารถในการแข่งขันในกรอบความสัมพันธ์ระหว่างประเทศนอกภูมิภาคอาเซียนอีกด้วย”

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างยั่งยืน กลยุทธ์การพัฒนา ได้แก่ 1) ส่งเสริมการใช้ระบบคุณธรรมจริยธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจและความภาคภูมิใจในวิชาชีพให้กับพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบิน 2) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี โดยจัดให้มีการจัดระบบสวัสดิการ สิทธิประโยชน์และค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3) ส่งเสริมการจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ (Thai Vocational Qualifications: TVQ) 4) จัดกิจกรรม นิทรรศการ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยมที่ดีต่อองค์กรและมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการและ 5) การเสริมสร้างให้เห็นความสำคัญคุณค่าของการมีภาพลักษณ์ที่ดี ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจตามเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการแข่งขันกับสายการบินในภูมิภาคอาเซียน





## ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะ โดยจำแนกออกเป็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. หน่วยงานภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งเสริมสร้างสมรรถนะของกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่มนักศึกษาในด้านสมรรถนะความรู้ คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบมาตรฐานของกรมการบินระหว่างประเทศ สมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ คุณสมบัติด้านทักษะภาษาตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนด และสมรรถนะด้านทักษะ คือ ทักษะภาษาที่ 3 ที่เอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในสายการบิน โดยใช้รูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตั้งแต่ต้นน้ำให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับวิชาชีพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. องค์กรสายการบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเสริมสร้างสมรรถนะของกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านความรู้เกี่ยวกับอาเซียน กฎบัตรอาเซียน ประชาคมอาเซียน การรับรู้ข่าวสารทั้งในและต่างประเทศ และทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ทักษะการใช้ภาษาอาเซียนในการสื่อสาร โดยใช้รูปแบบการพัฒนาที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการในการ

พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีความสมรรถนะที่สอดคล้องกับวิชาชีพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากการกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะกำลังคนของกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลที่คืบหน้าต้องมีการประชุมระดมสมองกันทั้งผู้บริหารทั้งในระดับนโยบายระดับกลาง ระดับต้นและผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน โดยมีการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย การปฏิบัติให้ชัดเจน ตลอดจนมีการนำไปปฏิบัติ การติดตามประเมินผล เพื่อการปรับปรุงพัฒนาสมรรถนะกำลังคนของกลุ่มวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในส่วนของการศึกษาอนาคตภาพของกำลังพลของกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สมรรถนะในด้านภาษา ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อให้ทันต่อการแข่งขันในองค์กรสายการบินของประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งศึกษาในเรื่องดังกล่าว

2. ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการบินและกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของประเทศ



ไทย ได้แก่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สายการบินนกแอร์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษา นักศึกษาในหลักสูตรอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบิน อื่นๆทั้งในประเทศไทยและสายการบินในภูมิภาค เอเชียด้วยเพื่อทราบถึงสมรรถนะที่ต้องการ

พัฒนาเพื่อให้ความพร้อมต่อการแข่งขันของ ธุรกิจการบินในประชาคมอาเซียน

3. ควรมีการดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการ พัฒนาสมรรถนะของกำลังคนในตำแหน่งงาน อื่นๆในอุตสาหกรรมการบินด้วยเพื่อให้ความ พร้อมต่อการแข่งขันของธุรกิจการบิน ใน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### เอกสารอ้างอิง

- กรรวิภา โสรัจจะวงศ์. (2549). **นโยบายและยุทธศาสตร์ทางการศึกษาแบบมุ่งอนาคตเพื่อเด็กและ เยาวชนไทย**. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). **เป้าหมายยุทธศาสตร์และตัวบ่งชี้ การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง(พ.ศ.2552-2561)**. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). **ธุรกิจการบิน (Airline Business)**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเพรส แอนด์ ดีไซน์.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2556). **สำนักงานวิจัยและพัฒนา**. สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2556. เข้าถึงได้จาก <http://www.catc.or.th>
- สมเกียรติ อ่อนวิมล. (2555). **การใช้ภาษาอังกฤษ และอนาคตไทยในอาเซียน**. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2556.