

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้สำหรับการประกอบสร้างบุคลากรทางการบิน
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน
Learning Organization Concept for Constructing Aviation Personnel
Bachelor of Business Administration Program
Department of Aviation Business Management

ปาริศ อนุสรณ์พานิช^{1*}

Pawaris Anusornphanich^{1*}

Received 29 Nov 2024 Revised 31 Dec 2024 Accepted 31 Dec 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ภายในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ดังนี้ 1) สภาพการณ์การใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ 2) แนวทางการประกอบสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ บุคลากรทางการบินอย่างมีอัตลักษณ์ จากกลุ่มประชากรจำนวน 39 คน (Purposive Sampling) โดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ 1) การศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) 2) การศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Experiential Learning) 3) การสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth interview) เพื่อรวบรวมความคิดเห็น 4) การถอดบทเรียน (Lesson Learned) และ 5) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งจากการสรุปเอกสารและบทสัมภาษณ์ เพื่อบูรณาการเชิงเหตุผลออกมาเป็นองค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัยพบว่า การประกอบสร้างบุคลากรทางการบินของสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ได้มีการใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ผ่านการจัดกิจกรรมสร้างเสริมทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ทั้งภายในและภายนอกชั้นเรียน อาทิ กิจกรรมสัมมนา โดยมุ่งเน้นการใช้หลักการขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) เกี่ยวกับความสามารถ 8 ประการ ดังนี้ 1) การติดต่อสื่อสาร 2) การจัดการควบคุมด้วยมือ 3) การจัดการระบบอัตโนมัติ 4) ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม 5) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการตัดสินใจ 6) การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน 7) การจัดการภาระงาน และ 8) การตระหนักรู้ต่อสถานการณ์ รวมถึงการนำปรัชญาของมหาวิทยาลัยเกริก “ความรู้ทำให้องอาจ” มาใช้สร้างเสริมอัตลักษณ์ในการประกอบสร้างบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกริกที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์สู่อุตสาหกรรมการบิน

คำสำคัญ: องค์การแห่งการเรียนรู้ การประกอบสร้าง บุคลากรทางการบิน การบิน

¹ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก จ.กรุงเทพมหานคร 10220

¹ Department of Aviation Business Management, Faculty of Business Administration, Krirk University, Bangkok, Thailand, 10220

*Corresponding author email: pawaris.anusornphanich@gmail.com

Abstract

This research utilized Qualitative Research to study the concept of organization of learning within the Bachelor of Business Administration program, Aviation Business Management, Krirk University. The study focused on the following objectives: 1) Circumstances for using the learning organization concept 2) Guidelines for Constructing desirable characteristics aviation personnel with unique identities. The research involved 39 participants through purposive sampling and utilized the following tools: 1) Documentary Research 2) Experiential Learning 3) In-depth interviews to gather opinions 4) Lesson Learned and 5) Content Analysis by synthesizing information from a summary of documents and interviews to integrate logically into new knowledge.

The research results found that the construction of aviation personnel is part of the aviation business management program at Krirk University. The concept of learning organization has been used through organizing activities to enhance knowledge and skills attitudes inside and outside the classroom, such as seminar activities, that focus on using the principles of the International Civil Aviation Organization (ICAO) regarding 8 competencies as follows: 1) Communication 2) Management - Manual 3) Management - Automation 4) Leadership and Teamwork 5) Problem-solving and Decision-making 6) Application of procedures 7) Workload Management and 8) Situation Awareness. Including applying the philosophy of Krirk University "Knowledge Creates Pride" to cultivate student professional identities, thereby ensuring that Krirk University graduates with the requisite competencies to thrive in the aviation industry.

Keywords: Learning Organization, Construction, Aviation Personnel, Aviation

บทนำ

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ มีวิวัฒนาการตามยุคสมัย โดยมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้เพื่อส่งเสริมสมรรถนะการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิผล และเพื่อขยายขอบเขตในการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถ ทั้งกระบวนการเรียนรู้จากภายในและภายนอกองค์กร ด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ (Kim, 1993; Senge, 1990; ธวัชรรัตน์ สภาภักดิ์ และลัดดาวัลย์ สำราญ, 2567)

ความสามารถในการตอบสนองของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันต้องเผชิญกับการปรับตัวอยู่เสมอเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันที่สูง ด้วยเหตุนี้สถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยให้ยึดถือว่าการเรียนรู้เป็นกิจวัตรประจำวัน ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน เพื่อเท่าทันต่อความเปลี่ยนแปลงและเพื่อสะท้อนสิ่งที่ได้ศึกษาร่วมกันมาใช้พัฒนารูปแบบการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ (นิตยา มั่นชำนาญ, 2559)

มหาวิทยาลัยเกริก ได้เริ่มเปิดบริการหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มากว่า 10 ปี ควบคุมและดำเนินการสอนโดยคณะอาจารย์ผู้มีประสบการณ์ตรงสายวิชาชีพทางการบิน เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบันที่ผู้คนหันมาสัญจรทางอากาศมากขึ้น รวมถึงการใช้หลักปรัชญาการศึกษา “ความรู้ทำให้องอาจ” เพื่อสืบสานเจตนารมณ์ของ ดร.เกริก มังคละพฤกษ์ ผู้ก่อตั้ง มหาวิทยาลัยเกริก ด้วยความมุ่งมั่นสร้างสถาบันอุดมศึกษาคุณภาพ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์สู่สังคมได้อย่างภาคภูมิ (มหาวิทยาลัยเกริก, 2564)

เส้นทางสู่สายอาชีพทางการบิน จะต้องอาศัยความมุ่งมั่นตั้งใจในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เนื่องจากบุคลากรทางการบินถือเป็นอาชีพในฝันของหลาย ๆ คน จากเครื่องแต่งกายที่ดูงามสง่า ความยอมรับนับถือ รวมถึงทัศนียภาพที่งดงามระหว่างการปฏิบัติงาน อนึ่ง อุตสาหกรรมการบินมีความต้องการผู้ที่มีความสามารถสูง กระบวนการประกอบสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก จึงมีความพยายามนำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มาใช้ส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน เพื่อการประกอบสร้างและพัฒนาบุคลากรทางการบินที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสม ด้วยความมุ่งหวังในการผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมและสามารถเติบโตเป็นบุคลากรทางการบินที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์

การวิจัยครั้งนี้จึงมีความพยายามศึกษาสภาพการณ์การใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ และแนวทางการประกอบสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบินอย่างมีอัตลักษณ์ ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก โดยใช้ข้อมูลจากเอกสารและบทสัมภาษณ์ รวมถึงการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ตรง เพื่อทำการถอดบทเรียนและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา เพื่อศึกษารายละเอียดสภาพการณ์ แนวทาง หลักการ แนวคิด และกระบวนการประกอบสร้างบัณฑิต ทั้งคุณลักษณะทางด้านวิชาการ และคุณลักษณะทางด้านวิชาชีพ ผ่านแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ให้เป็นผู้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบินสู่อุตสาหกรรมการบินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพการณ์การใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการประกอบสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบินอย่างมีอัตลักษณ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) การเข้าใจถึงองค์ประกอบของการประกอบสร้างนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก สู่การเป็นบุคลากรทางการบินที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์อย่างมีอัตลักษณ์
- 2) แนวทางการประกอบสร้างบุคลากรทางการบินรุ่นต่อไป ด้วยแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ในรูปแบบเดียวกันหรือรูปแบบอื่น

นิยามศัพท์

องค์การ หมายถึง การที่กลุ่มคนกลุ่มหนึ่งมารวมตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

บุคลากรทางการบิน หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับ “การบิน” ในกลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานปฏิบัติการ หรือกลุ่มงานอำนวยการ ซึ่งอาจอยู่ในสถานะของผู้ประกอบการ หรือผู้ปฏิบัติงานก็ได้

การประกอบสร้าง หมายถึง การรวบรวม การหล่อหลอม การสร้างสรรค์ และการกำหนดสร้าง คุณลักษณะ สมรรถนะ หลักเกณฑ์ หรือบรรทัดฐานอันพึงประสงค์ เพื่อประกอบสร้างประเด็นที่กำหนดไว้ให้อยู่ในแนวทางเดียวกันได้อย่างดี

อัตลักษณ์ หมายถึง ลักษณะเฉพาะทั้งหมดของบุคคล โดยไม่มีการเปรียบเทียบกับผู้อื่น ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ อันสะท้อนจากความเป็นตัวตน วิถีชีวิต และสภาพสังคมสิ่งแวดล้อม

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้

คิวนันท์ ศิวพิทักษ์ (2555) ได้ให้คำจำกัดความของ องค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นการที่องค์การส่งเสริมให้บุคลากรหรือสมาชิก มีความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ รวมถึงการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเองภายในองค์การ ทั้งระดับองค์การ ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และนำองค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของสถานการณ์อย่างเป็นระบบ โดยมีแนวคิดสนับสนุนและสอดคล้องกันอย่างหลายจากการศึกษาวรรณกรรมทั้งนักวิชาการชาวไทยและนักวิชาการชาวต่างชาติ ซึ่งค้นพบว่า แนวคิดของแต่ละท่านมีการให้ความสำคัญที่แตกต่างกันในบางจุด และเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย แต่ก็มีแนวโน้มที่การขยายขอบเขตความสามารถของการเรียนรู้ ดังนี้

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ยุคแรกเริ่มโดย Argyris and Schon (1978) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นแนวคิดในการสำรวจข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานรายบุคคล หรือลดทอนข้อเสียจากลักษณะนิสัยส่วนตัว เพื่อสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้เมื่อเกิดข้อผิดพลาด แต่ยุคนั้นยังไม่ค่อยเป็นที่นิยมมากนัก โดยต่อมา Senge (1990) ได้พัฒนาแนวคิด องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้วยคำจำกัดความว่า เป็นแนวทางการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของบุคลากร ทั้งระดับองค์การ ทีมงาน และรายบุคคล เพื่อขยายขอบเขตความรู้ความสามารถในทุกระดับอันนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ Kim (1993) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มพูนขีดจำกัดความสามารถของบุคลากรภายในองค์การ นอกจากนี้ Geus (1997) ได้นิยามว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ เปรียบเสมือนองค์การที่มีชีวิต โดยองค์ประกอบสำคัญขององค์การคือ บุคลากร ฉะนั้นแล้วแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้จะมุ่งเน้นที่การพัฒนากำลังคน มากกว่าผลการตลาดหรือผลกำไร เพื่อให้บุคลากรนั้นมีความรู้ ความสามารถที่เท่าทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

ส่วนในมุมมองของนักวิชาการไทยอย่าง กิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2542) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ การที่องค์การนำแนวคิด ทฤษฎี และเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้จัดการการเรียนรู้ของบุคคลในองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับแนวคิดสนับสนุนจาก วิโรจน์ สารัตนะ (2544) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ

แนวคิดที่องค์การสร้างสรรค์โอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยเชื่อว่าการเรียนรู้เป็นหนทางให้องค์การพัฒนาสู่ความสำเร็จจากการพัฒนาขีดจำกัดความสามารถของบุคลากรในองค์การ

จะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับ องค์การแห่งการเรียนรู้ มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาไปตามยุคสมัย และสภาพการณ์ของช่วงเวลานั้น ๆ ซึ่งนักวิชาการยุคปัจจุบัน ธวัชรัตน์ สถาภักดิ์ และลัดดาวัลย์ สำราญ (2567) ได้ให้คำจำกัดความว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ สถานที่ที่สมาชิกทุกคนในองค์การสามารถทำการเรียนรู้ เพื่อต่อเติมศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ด้วยวิธีการสร้างสรรค์การเรียนรู้ใหม่ ๆ โดยต้องกระจายการเรียนรู้อย่างทั่วถึง และให้อิสระในการเรียนรู้กับผู้เรียน เพื่อก่อให้เกิดแนวคิดหลากหลาย

สรุปความหมาย องค์การแห่งการเรียนรู้ ในคำจำกัดความของผู้วิจัย คือ การที่องค์การสร้างสรรค์การเรียนรู้ใหม่ ๆ ด้วยการสร้างสรรค์บรรยากาศให้สมาชิกทุกคนสามารถทำการเรียนรู้ หนึ่งสามารถส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ โดยส่งเสริมให้สมาชิกมีความสนใจใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง กระจายการเรียนรู้อย่างทั่วถึง รวมถึงการแบ่งปันความระหว่างบุคคลภายในองค์การ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และก่อให้เกิดแนวคิดที่หลากหลาย เพื่อการต่อเติมศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ เพื่อสามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่นำมาประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบให้เหมาะสมกับบริบทและสภาวะการณ์

งานวิจัย/วิชาการที่เกี่ยวข้อง

สุลักษณ์ คงแก้ว และคณะ (2567) ได้วิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยปัจจัยและรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน ด้านการสัมมนา ด้านนวัตกรรม และ ด้านการสื่อสารเพื่อการถ่ายทอดองค์ความรู้ เป็นต้น

ชรินทร์ทิพย์ ธาดานิติภิญโญ และธดา สิทธิธาดา (2566) ได้ศึกษา เกี่ยวกับการจัดการความรู้สู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการจัดการความรู้สู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 1) การกำหนดขีดความรู้พื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นต่อองค์การ 2) การใฝ่รู้และแสวงหาความรู้ 3) ความสามารถในการพลิกแพลงหรือบูรณาการความรู้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในภารกิจ 5) การถอดบทเรียนจากประสบการณ์ทำงานและนำมาใช้แลกเปลี่ยนความรู้ และ 6) การบันทึกผลเพื่อการปรับปรุงพัฒนาชุดความรู้ ด้วยการตรวจสอบเพื่อค้นหาหนทางแก้ไขข้อบกพร่อง และแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ชลิตา ทรัพย์ะประภา (2566) ได้ศึกษา เกี่ยวกับรูปแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาซึ่งค้นพบ องค์ประกอบสำคัญ 5 ด้านในแผนยุทธศาสตร์และการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษา ดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านการเรียนรู้ 2) องค์ประกอบด้านองค์การ 3) องค์ประกอบด้านบุคคล 4) องค์ประกอบการจัดการความรู้ และ 5) องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี โดยเชื่อว่า ความสำเร็จของระบบการจัดการความรู้ขององค์การ ขึ้นอยู่กับการยอมรับและการให้ความร่วมมือของสมาชิก รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ และข่าวสารอย่างเท่าเทียม

รัฐจักรพล สามทองคำ และคณะ (2566) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ผลการศึกษาค้นพบ องค์ประกอบที่สำคัญสู่การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างยิ่งย่น ดังนี้ 1) ด้านองค์การ ได้แก่ (1.1) วัฒนธรรมองค์การและการบริหารจัดการ (1.2) การจัดการองค์ความรู้ (1.3) การมีจุดหมาย

เดียวกัน และ (1.4) ความสามารถเท่าทันเทคโนโลยี 2) ด้านบุคคล ได้แก่ (2.1) การเป็นบุคคลที่มีความใฝ่รู้และรอบรู้ (2.2) การคิดแบบมีแบบแผน (2.3) ความสามารถในการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ (2.4) ความสามารถในการคิดเชิงระบบ (2.5) ความสามารถทางนวัตกรรม และ (2.6) การเท่าทันเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล และ 3) ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ (3.1) การมุ่งมั่นสู่การเปลี่ยนแปลง (3.2) การทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นที่เป้าหมายและผลประโยชน์ส่วนรวม และ (3.3) ความสามารถในการบริหารงานความเสี่ยง เป็นต้น

นิตยา มั่นชำนาญ (2559) ได้ศึกษา เกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษา ผลการวิเคราะห์ พบว่าการเรียนรู้ในองค์การการศึกษาต้องก้าวให้เท่าทันต่อสถานการณ์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านสภาพสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง โดยสถานศึกษาต้องถือว่า การพัฒนาความรู้เท่าทันต่อสถานการณ์ เป็นกิจวัตรที่ควรกระทำอยู่เสมอ เพื่อสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ และสามารถสื่อสารสิ่งที่ได้เรียนรู้มาสู่การพัฒนาการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้งานของ ปิยะนุช เงินคล้าย (2565) ยังได้นิยามคำศัพท์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดของการดำเนินงานขององค์การ ไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ในกระบวนการผลิตและบริการ ตลอดจนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์หรือนโยบาย ในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ตลอดจนกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างครบถ้วนตามที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้

ความสามารถในการตอบสนอง หมายถึง ความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการของทางเลือก ความชอบ และค่านิยมพื้นฐานที่สามารถตอบสนองปัจจัยข้างต้นได้

ความเหมาะสม หมายถึง การรวบรวมหลักเกณฑ์ในรอบด้านมาพิจารณาพร้อมกัน โดยคำนึงถึงคุณค่า ความสมดุล ความเหมาะสมของทางเลือก และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความพอเพียง หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานภายใต้เงื่อนไขของทรัพยากรที่มีอยู่ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยปกติแล้วเงื่อนไขของทรัพยากรที่พบบ่อย มักอยู่ในรูปแบบของทุนหรืองบประมาณ

สมรรถนะ หมายถึง ชีตค่าของศักยภาพ ความสามารถ อันประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง โดยมีผลการดำเนินงานได้มาตรฐานตามเกณฑ์หรือสูงกว่า

จะเห็นได้ว่า การส่งเสริมให้มีกระบวนการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มขีดจำกัดให้กับผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ จึงควรมีการสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะในรอบด้านอย่างสม่ำเสมอ เพราะจะช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพและสร้างเสริมประสิทธิผลในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องด้วยผู้เรียนได้รับองค์ความรู้ใหม่จากการเรียนรู้ หรือจากการทำกิจกรรม ซึ่งนับว่ากระบวนการนี้มีคุณประโยชน์เป็นอย่างมาก เพราะว่า หากผู้เรียนสามารถนำประสบการณ์และเกิดความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง ย่อมส่งผลให้เกิดสมรรถนะที่ดีขึ้น และช่วยให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization - ICAO) (International Civil Aviation Organization, 2013) ได้ระบุ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่บุคลากรทางการบิน

ควรมี 8 ประการ หรือ 8 Core Competencies for Flight Crew. (ICAO, IATA and IFALPA agreed on a set.) ซึ่งในยุคแรก ICAO มุ่งเน้นไปที่ Pilot หรือ นักบิน โดยต่อมาได้มีการปรับใช้ wordings เป็น Flight crew ซึ่งหมายรวมถึง บุคลากรทางการบิน ส่งผลให้ความเหมาะสมต่อการนำมาใช้ในกระบวนการประกอบสร้างบุคลากรทางการบินมากขึ้น ด้วยการมุ่งเน้นในขอบเขตของ Knowledge (ความรู้) Skill (ทักษะ) และ Attitudes (ทัศนคติ) โดยมีรายละเอียดสำคัญจาก ICAO Doc 9995 (International Civil Aviation Organization, 2013) สรุปได้ดังต่อไปนี้

1) Communication (การสื่อสาร) กล่าวคือ ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับสมาชิกในทีม ผู้ร่วมปฏิบัติงาน ผู้โดยสาร ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่มีความสำคัญ และเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อสารในอุตสาหกรรมการบินโลก

2) Management – Manual (การจัดการควบคุมด้วยมือ) กล่าวคือ ความสามารถในการจัดการภารกิจที่พึงพาการควบคุมด้วยมือ หรือแรงงานฝีมือมนุษย์เป็นหลัก

3) Management – Automation (การจัดการระบบอัตโนมัติ) กล่าวคือ ความสามารถในการใช้งานระบบอัตโนมัติมาอำนวยความสะดวกการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

4) Leadership and Teamwork (ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม) กล่าวคือ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้วยความพร้อมที่จะเป็นทั้งผู้นำและผู้ตามอันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โดยคำนึงถึงองค์การเป็นหลัก เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

5) Problem Solving and Decision Making (การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ) กล่าวคือ ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ และสมรรถนะการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในเวลาที่เหมาะสม

6) Application of Procedures (การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน) กล่าวคือ ความสามารถในการปฏิบัติตามขั้นตอนตามคู่มือ นโยบาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดอย่างถูกต้อง

7) Workload Management (การจัดการภาระงาน) กล่าวคือ ความสามารถในการจัดการภาระงาน และความเครียดในระหว่างการทำงาน สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้

8) Situational Awareness (การตระหนักรู้ต่อสถานการณ์) กล่าวคือ มีสติจดจ่อ รับรู้ และเข้าใจข้อมูลที่มีอยู่ รวมทั้งมีการพยากรณ์ สร้างแผนการรองรับ และแผนสำรองสำหรับเหตุการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้นต่อไป

จะเห็นได้ว่าหลักการ 8 core competencies ทุกข้อที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นเรื่องที่ใกล้ตัว สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในชีวิตจริงและชีวิตการทำงาน อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ หากผู้ใดนำหลักการนี้ไปใช้ ย่อมจะเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบินที่ดี สอดรับกับ ปุณณรุส น้าพา และญาณัญญา ศิริภักธธาดา (2564) กล่าวว่า บุคลากรการบินต้องมีความสามารถทางการสื่อสาร มีความรู้ทางการบินที่ดี มีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างถูกต้องรวดเร็ว รวมถึงความสามารถในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ด้วยนวัตกรรมอย่างเหมาะสม และคำนึงถึงหลักความปลอดภัยซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งสำหรับการบิน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มแสดงความคิดเห็นและสะท้อนข้อมูลสำคัญ (Accessible Population) จำนวนทั้งหมดสุทธิ 39 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยหลักเกณฑ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key-Informants) ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม 2 ประการ ได้แก่ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกับ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ระยะเวลามากกว่า 3 ปี และ 2) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านกิจกรรมส่งเสริมแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับ “การบิน” ร่วมกับผู้วิจัย ระยะเวลามากกว่า 2 ปี แบ่งออกเป็น 1) นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก จำนวน 30 คน และ 2) อาจารย์และวิทยากร ผู้มีประสบการณ์สายวิชาชีพทางการบิน สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก จำนวน 9 คน โดยพิจารณาจากบุคคลตามหลักแบบสามเส้า (Triangulation) คือ ต่างคน ต่างเวลา และต่างสถานที่

ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยเกริก สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน เลขที่ 3 ซอยรามอินทรา 1 แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10220

ขอบเขตด้านเนื้อหา

สภาพการณ์และลักษณะการประกอบสร้างบุคลากรทางการบินที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้วยการใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอัตลักษณ์ อันเกิดจาก ผู้บริหาร อาจารย์ วิทยากร และนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก

ขอบเขตด้านระยะเวลา

กรอบระยะเวลาของการวิจัยที่ปรากฏในบทความ เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2567 (ค.ศ. 2024) จนถึง ช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2567 (ค.ศ. 2024) รวมระยะเวลาสุทธิ 6 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) บุรณาการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Experiential Learning) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้สำหรับการประกอบสร้างบุคลากรทางการบิน รวมถึงจากข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนสุทธิ 39 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการถอดบทเรียน (Lesson Learned) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งใน

การวิเคราะห์เชิงบรรยาย (Descriptive) โดยมุ่งเน้นไปที่การเจาะประเด็นตีความในเนื้อหาที่มีความสำคัญตามความจริง และสังเคราะห์ข้อมูลสรุปผลนำมาตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยการใช้เครื่องมือ ดังนี้

1) การศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้คัดเลือกเอกสารที่ใช้ทำวรรณกรรมวิจัยเพื่อเชื่อมโยงถึงประเด็นปัญหาการวิจัย ตลอดจนการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อจับประเด็นและสาระสำคัญไว้ใช้เป็นฐานสนับสนุนแนวความคิดการวิจัย รวมทั้งการอภิปรายผลการวิจัย โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกเอกสารเพื่อนำมาใช้วิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยของ Scott (1990); Scott (2006) คือ 1) มีความถูกต้อง (Authenticity) 2) มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) 3) มีความเป็นตัวแทน (Representativeness) 4) มีความหมายชัดเจน (Meaning) เป็นต้น ซึ่งเอกสารดังกล่าวประกอบด้วย ตำราวิชาการ (Academic Book) งานวิจัย (Research Report) วิทยานิพนธ์ (Thesis) บทความวิชาการ (Academic Articles) บทความวิจัย (Research Articles) และสิ่งตีพิมพ์อื่นที่สามารถใช้เป็นหลักฐานและอ้างอิงได้อย่างชัดเจน อาทิ การบันทึกภาพและเสียง รายงานการปฏิบัติการ เอกสารประกอบการบรรยายฯ และบทความออนไลน์จากหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือสูง เป็นต้น

2) การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Experiential Learning) ตามระเบียบศึกษาของ Evan (1994) ระบุว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เป็นแนวทางส่งเสริมศักยภาพการเรียนรู้ ด้วยการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองให้มีกระบวนการที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น มีการรับรู้ คิด วิเคราะห์ และสังเคราะห์จากสถานการณ์จริง จนเกิดการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ออกมาเป็นองค์ความรู้ ทักษะ ทักษะคติ บนหลักการที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อก่อเกิดแนวคิดใหม่ โดย Prommala and Anusornphanich (2024) ได้สรุปขั้นตอนไว้ ดังนี้

“ขั้นตอนที่ 1 (การวางแผน) กำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ที่ชัดเจน - ระบุประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องและสามารถก่อเกิดการเรียนรู้ได้ - วางแผนกิจกรรมที่ช่วยให้เกิดประสบการณ์ที่หลากหลาย

ขั้นตอนที่ 2 (การลงมือปฏิบัติ) การเข้าร่วมในกิจกรรมที่วางแผนไว้ - สังเกตและบันทึกรายละเอียดของประสบการณ์ - สะท้อนถึงการกระทำและผลลัพธ์

ขั้นตอนที่ 3 (การสะท้อน) การวิเคราะห์ประสบการณ์และระบุบทเรียนที่ได้รับ - พิจารณาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง - ระบุวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพในอนาคต

ขั้นตอนที่ 4 (การนำไปใช้) การนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์จริง - ทดลองใช้กลยุทธ์ใหม่และเทคนิคใหม่ที่ได้รับจากการเรียนรู้ - ประเมินผลลัพธ์และปรับปรุงการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง”

3) การสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth interview) คือ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยเครื่องมือที่ใช้ ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญในประเด็นคำถาม วิธีการ และภาษาที่เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูล รวมถึงได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลทุกคนในการบันทึกภาพและเสียง เพื่อให้สามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างละเอียด ครบถ้วน และเกิดความคาดเคลื่อนน้อยที่สุด โดยการรวบรวมข้อมูลสภาพการณ์การประกอบสร้างคุณลักษณะของบุคลากรทางการบินที่พึงประสงค์ สำหรับการวิเคราะห์และถอดรหัส (สุรางค์ จันทวานิช, 2561)

4) การถอดบทเรียน (Lesson Learned) คือ การสรุปผลประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่ผ่านมา ทั้งในด้านดีและด้านไม่ดี ทั้งด้านสำเร็จและด้านล้มเหลว ด้วยวิธีการสกัดข้อมูลความรู้ฝังลึกจากผู้ร่วมปฏิบัติงาน ให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน โดยการบันทึกสภาพการณ์ของงาน และผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติการ เพื่อสังเคราะห์ออกมาเป็นองค์ความรู้ใหม่ในเชิงวิชาการ (วิจารณ์ พานิช, 2563)

5) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการมุ่งเน้นการค้นหาข้อสรุป และการสกัดข้อมูล เพื่อตีความเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของสารข้อมูลที่ได้รับ เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ได้กล่าวไว้ให้ออกมาในเชิงทฤษฎี (สุภางค์ จันทวานิช, 2561)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารผนวกกับการสัมภาษณ์ระดับลึก มุ่งเน้นที่การศึกษาในมิติที่กลั่นกรองจากนักศึกษา อาจารย์ และวิทยากรสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก พบว่า สภาพการณ์การใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้สำหรับการประกอบสร้างบุคลากรทางการบิน ของสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ด้วยการใช้กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ทางการบินทั้งภายในและภายนอกชั้นเรียน อาทิ การจัดกิจกรรมสัมมนา การนัดหมาย Discussion และ การทัศนศึกษาสถานประกอบการทางการบิน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) สภาพการณ์การส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ จากการสัมภาษณ์ ทำให้ค้นพบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องการใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในมิติต่าง ๆ ด้วยรูปแบบขององค์การสมมุติ โดยมีการจัดสรรบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน ให้สมาชิกทุกคนได้รู้สึกมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมลงมือทำ ร่วมแก้ไขปัญหา และสำเร็จร่วมกัน อนึ่งสิ่งสำคัญที่ควรเน้นย้ำ คือ อาจารย์และนักศึกษาทุกคนต้องให้ความร่วมมือ ในการเป็นทีมเดียวกัน สามารถสะท้อนจากตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“การเรียนรู้ในยุคปัจจุบันมีรูปแบบที่หลากหลายมากกว่าแค่การมานั่งฟังบรรยาย แล้วจดบันทึกตามด้วยเหตุที่ผู้เรียนในยุคปัจจุบันตระหนักถึงการพัฒนาทักษะ และความสามารถ ดังนั้นมหาวิทยาลัย จึงควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในด้านที่ผู้เรียนมีความสนใจ และสอดคล้องกับนโยบายของสาขานั้น ๆ อาทิ การจัดกิจกรรมสัมมนาร่วมกับวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับนักศึกษาในการใช้ทุนส่วนตัวสมัครเข้าร่วมอบรมภายนอก ด้วยการเปิดพื้นที่ให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองร่วมกับมหาวิทยาลัย” ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 30 (2567, 27 พฤศจิกายน)

“หากกล่าวถึงองค์การแห่งการเรียนรู้ คือ การส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความใฝ่รู้ทั้งในและนอกชั้นเรียน ด้วยการเปิดพื้นที่ให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาส พูดคุยแลกเปลี่ยนประเด็นความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อขยายขอบเขตความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความสามารถ ที่ควรพัฒนาและดำเนินไปพร้อมกัน โดยเฉพาะนักศึกษาธุรกิจการบิน ที่ควรมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์เฉพาะของบุคลากรทางการบิน เพื่อเตรียมพร้อมสู่อุตสาหกรรมการบิน” ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3 (2567, 2 พฤศจิกายน)

“การเรียนรู้นอกตำราเรียนที่ใช้เวลาไม่นาน แต่เกิดประสิทธิภาพสูง คือ การเรียนรู้จากผู้ที่ผ่านมาประสบการณ์มาก่อน เพราะว่า ผู้เรียนสามารถมีโอกาสสนทนากับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง มีหลักการ แนวทาง และเคล็ดลับในการเลือกปฏิบัติ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการล้มเหลว และเป็นการเพิ่มโอกาสสู่ความสำเร็จให้มากยิ่งขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 28 (2567, 26 พฤศจิกายน)

2) แนวทางการประกอบสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบินอย่างมีอัตลักษณ์ จากการสัมภาษณ์ทำให้ค้นพบถึง ข้อมูลที่สื่อถึงการใช้นโยบายองค์การแห่งการเรียนรู้ในมิติต่าง ๆ เพื่อการประกอบสร้างบุคลากรทางการบิน ซึ่งสะท้อนจากตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“อาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ตรงทางด้านการบินในตำแหน่งงานที่หลากหลาย อาทิ นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่แผนกปฏิบัติการบิน ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน เจ้าหน้าที่จราจรทางอากาศ และวิทยากรประจำสายการบิน ทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรง ได้มีโอกาสเพิ่มเติมความรู้ในอีกมิติ ได้โอกาสต่อเติมแรงบันดาลใจ และสามารถนำเทคนิคกลับมาใช้ประยุกต์พัฒนาตนเอง” ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 18 (2567, 15 พฤศจิกายน)

“วิธีใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยการเปิดพื้นที่ให้นักศึกษาได้ประกอบกิจกรรมสัมมนา ถือเป็น การลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้ ซึ่งช่วยให้นักศึกษามีความสนใจ และการจดจำบทเรียนที่ดียิ่งขึ้น จากการมีส่วนร่วม ทำกิจกรรม พูดคุย แลกเปลี่ยนแนวคิด ทั้งทางด้านวิชาการและด้านประสบการณ์ ซึ่งการที่อาจารย์ที่เป็นบุคลากรทางการบิน สามารถช่วยเพิ่มเครือข่ายทางด้านความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และการเข้าถึงข้อมูลได้ ง่ายยิ่งขึ้นอย่างมีนัยยะสำคัญ” ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5 (2567, 7 พฤศจิกายน)

“การที่ผู้เรียนได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ วิทยากร และผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการเตรียมตัวเป็น ว่าที่บัณฑิตและว่าที่บุคลากรทางการบินที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เป็นสิ่งที่ดีที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการได้งาน เพราะว่า สามารถเตรียมตัวล่วงหน้า ภายหลังจากการได้ทราบหลักการ และมีข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจ หล่อหลอมตนเองให้เป็นบุคลากรผู้ที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สายการบินต้องการ” ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 22 (2567, 15 พฤศจิกายน)

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์พบว่า การสร้างเสริม “อัตลักษณ์” จากการประกอบสร้างบุคลากรทางการบิน สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก มุ่งเน้นการใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้อย่าง สอดคล้องกับปรัชญาการศึกษา “ความรู้ทำให้องอาจ” ของ ดร.เกริก มังคละพฤกษ์ ผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัยเกริก ผนวกกับเอกสาร ICAO Doc 9995 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน 8 ประการ (8 Core Competencies) ซึ่งสะท้อนจากตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

“สิ่งที่สัมผัสได้จากอัตลักษณ์ของนักศึกษาการบินเกริก คือ การกระจายการเรียนรู้อย่างทั่วถึง เรียนดี กิจกรรมเด่น ด้วยการให้ความสำคัญกับทั้ง 2 สิ่ง เพราะ การเรียนช่วยให้คนมีงานทำ กิจกรรมช่วยให้ คนทำงานเป็น สามารถช่วยให้เข้าใจ เห็นภาพ และต่อยอดจนพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ดียิ่งขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9 (2567, 11 พฤศจิกายน)

“การบูรณาการจะนำมาซึ่งอัตลักษณ์ จากการผสมผสานระหว่างวิชาการและวิชาชีพ คือ การส่งเสริม ด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความสามารถ และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องในการเป็นบัณฑิตที่ดีและบุคลากรที่มี คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ได้อย่างกลมกล่อม โดยสัมฤทธิ์ผลของการเรียนรู้วัดได้จากการกระจายความรู้ อย่างทั่วถึง” ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 12 (2567, 11 พฤศจิกายน)

“อัตลักษณ์ และประสิทธิภาพในการเรียนรู้ สามารถเกิดจากความเอาใจใส่ของอาจารย์ผู้สอนจากการ เฝ้าติดตามความคิดเห็น และพัฒนาการรายบุคคล อาทิ การบันทึกภาพและเสียงความคิดเห็นต่อกระบวนการ องค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้สอนและสมาชิกสามารถทราบถึง

โอกาส ปัญหา และอุปสรรคที่ผู้เรียนกำลังประสบอยู่ เพื่อให้ทุกคนได้มีพื้นที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสามารถกระจายองค์ความรู้อย่างทั่วถึง ทำให้ไม่รู้สึกว้าเหว่ใคร่ใคร่ข้างหลัง สรุปคือได้พัฒนากันอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัยกันเอง” ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 27 (2567, 25 พฤศจิกายน)

ความพร้อมและข้อจำกัด

ปัจจุบันหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ดำเนินการเรียนการสอนโดยคณะอาจารย์ผู้มีประสบการณ์ทางด้านการบินทั้ง 100% อาทิ นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่แผนกปฏิบัติการบิน ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน เจ้าหน้าที่จราจรทางอากาศ และวิทยากรประจำสายการบิน ซึ่งถือเป็นอัตลักษณ์สำคัญของมหาวิทยาลัยเกริก ในการคัดสรรบุคลากรคุณภาพที่มีคุณลักษณะตรงกับสายวิชาชีพในสาขาวิชาที่บริการหลักสูตร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์โดยตรง กล่าวคือ สามารถมอบความรู้และให้คำปรึกษาได้อย่างตรงจุด เพื่อทำการสังเคราะห์ความรู้ ประสบการณ์ และเทคนิคที่ได้รับจากการศึกษามาประยุกต์ใช้พัฒนา และหล่อหลอมผู้เรียนให้เป็นบุคลากรทางการบินที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์

อย่างไรก็ตามพบข้อจำกัดบางประการ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่คาดการณ์ว่าจะแก้ไขได้ในอนาคตอันใกล้ อาทิ 1) ข้อจำกัดด้านเวลา เนื่องจากการใช้สถานที่ของมหาวิทยาลัยมีระยะเวลาจำกัด การให้ความร่วมมือ และการรักษาเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญ แต่ปัญหาที่พบบ่อย คือ พบการไม่รู้หน้าที่และการไม่รักษาเวลา ส่งผลให้กำหนดการของกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้มีความคลาดเคลื่อนอยู่บ่อยครั้ง ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการแก้ไข คือ หากคนส่วนมากรู้หน้าที่และรักษาเวลาอย่างเคร่งครัด จะส่งผลให้คนส่วนน้อยค่อย ๆ ปรับตัวตามและดีขึ้นในที่สุด

2) ข้อจำกัดด้านเพศ เชื้อชาติ และศาสนา ส่งผลให้การออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นไปด้วยความระมัดระวัง ละเอียดยรอบคอบ โดยให้การเคารพสิทธิบนพื้นฐานของข้อปฏิบัติ และหลักการอย่างถูกต้อง เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติในรูปแบบของพหุวัฒนธรรม

3) ข้อจำกัดด้านพื้นที่ในการประกอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมที่มีต้นทุนค่าใช้จ่าย จึงต้องมีการประยุกต์ใช้พื้นที่และทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดด้วยความพอเพียง อาทิ การสร้างสรรค์พื้นที่จัดกิจกรรมสัมมนาภายในห้องเรียน ด้วยการจัดโต๊ะประยุกต์ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น

อภิปรายและสรุปผลวิจัย

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ด้วยการนำของอาจารย์ณัฐพล มหาทรัพย์ (หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน) ร่วมด้วย อาจารย์ปวิศ อนุสรณ์พานิช อาจารย์รุ่งเจริญ ขุนอินทร์ และอาจารย์นิธิชัย แซ่หว่อง ได้รวมกลุ่มพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน ด้วยการจัดสร้างกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ให้สอดคล้องตามหลักปรัชญาของ ดร.เกริก มังคละพฤกษ์ ผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัยเกริก ที่ได้ส่งต่อเจตนารมณ์ “ความรู้ทำให้องอาจ” ด้วยความมุ่งมั่นสร้างสถาบันอุดมศึกษาคุณภาพ เพื่อผลิตบัณฑิตสู่สังคมอย่างภาคภูมิใจ ด้วยวิสัยทัศน์ (Vision) สร้างสรรค์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทางด้านการบิน ความปลอดภัย ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมการบิน โดยอาศัยพลังของการเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบุคลากรทุกระดับ เพื่อภารกิจ (Mission) พัฒนานักศึกษาการจัดการธุรกิจการบินให้เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ ทักษะคิด

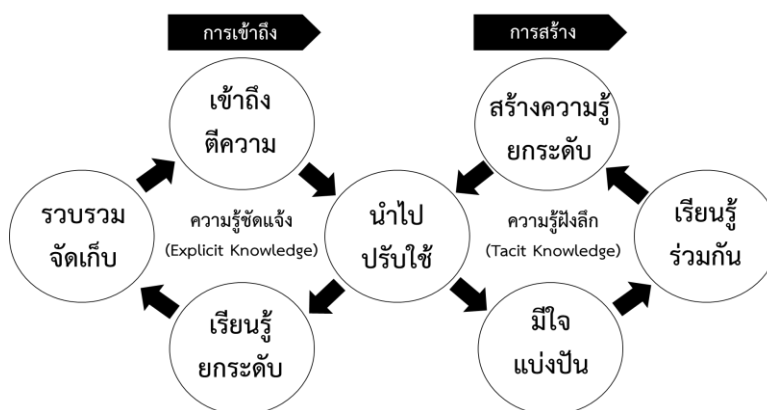
และความสามารถตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน เพื่อพร้อมรับมือกับความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมการบินอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ที่ 1) เพื่อศึกษาสภาพการณ์การใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก

ภายหลังจากการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth interview) เพื่อทำการถอดบทเรียนจากบทสัมภาษณ์ ด้วยการวิเคราะห์เชิงปริทัศน์ (Review) พร้อมสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่ไดรวบรวมมาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อวิเคราะห์เชิงเหตุผลออกมาเป็นหลักการ แนวคิด และองค์ความรู้ใหม่ โดยผู้วิจัยนำแนวคิดของ Bohlander et al. (2001) มาประกอบการอภิปรายผลการวิจัย พบว่า บุคลากรควรต้องได้รับการพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อให้เท่าทันต่อยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอย่างน้อย 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ ความสามารถ (Ability) ซึ่งผู้วิจัยได้เพิ่มเติมในส่วนของทัศนคติ (Attitude) เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการของ International Civil Aviation Organization (2013) ในการประกอบสร้างบุคลากรทางการบินที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์จากนำองค์ความรู้ หลักการ แนวคิด และทฤษฎี มาสังเคราะห์เพื่อประยุกต์ใช้ใน การสร้างสรรค์การเรียนรู้ให้มีความสามารถในการตอบสนองด้วยสมรรถนะ ดังต่อไปนี้

ความรู้ (Knowledge)

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ตั้งแต่อดีตจนถึงยุคปัจจุบันให้ความสำคัญกับการขยายขีดความสามารถ และทักษะของบุคลากร รวมถึงการขยายขอบเขตการเรียนรู้ของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ชมสุภัค ครุฑกะ (2560) ที่ได้อธิบาย หลักการจัดการความรู้ไม่รู้จบ (Infinity Knowledge Management) ที่มีความเชื่อมโยงระหว่าง ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit) กับ ความรู้ฝังลึก (Tacit) ดังนี้



ภาพที่ 1: การจัดการความรู้ไม่รู้จบ (Infinity Knowledge Management)

ที่มา: ชมสุภัค ครุฑกะ (2560); ประพนธ์ ฝาสุกยิต (2550)

จากภาพที่ 1 แสดงถึงวงจรการจัดการความรู้ไม่รู้จบ (Infinity Knowledge Management) โดยความสมบูรณ์ของการจัดการความรู้รูปแบบนี้ คือ การที่ 2 วงจรนี้หมุนแบบเกี่ยวเนื่องกัน คือ หมุนจากวงซ้ายสู่วงขวา และจากวงขวาหมุนกลับมายังวงซ้าย ซึ่งเป็นการหมุนในลักษณะที่เป็นเลข 8 ที่วางในแนวทวนอน คล้ายกับ

สัญลักษณ์ของเครื่องหมาย “Infinity” อนึ่งวงจรทั้งสองนี้ไม่สามารถแยกขาดออกจากกัน เพราะ ความรู้สองประเภทนี้มีการปรับเปลี่ยนตามสภาวะการณ์อยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นวงจรทั้งสองนี้จึงต้องหมุนเวียนเกี่ยวเนื่องไปพร้อมกันด้วยการแปรเปลี่ยนสถานภาพระหว่างกันตลอดเวลา จึงเป็นสาเหตุให้วงจรทั้งสองต้องหมุนไปด้วยกัน

ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและแลกเปลี่ยนได้ สามารถพบได้ทั่วไป อาทิ ความรู้จากหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ การบรรยาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ที่สามารถสังเคราะห์เชิงเหตุผลออกมาในรูปแบบของบันทึกเชิงแนวคิดและทฤษฎี

ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นส่วนทักษะหรือความสามารถส่วนบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ ธรรมเนียมปฏิบัติ ทัศนคติ สังคม วัฒนธรรม รวมถึงพรสวรรค์ ซึ่งนักวิจัยบางรายเชื่อว่า ความรู้ฝังลึกนี้ไม่สามารถแปรสภาพเป็นความรู้เปิดเผยได้ทั้งหมด จะต้องเกิดการเรียนรู้ผ่านองค์การ อาทิ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันภายในองค์การ เป็นต้น (วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์, 2562)

นอกเหนือจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ทั้งในและนอกชั้นเรียน ยังควรพัฒนาเพิ่มเติมทักษะในรอบด้านให้กับบุคลากร เพื่อสอดคล้องกับคุณลักษณะของบุคลากรทางการบินในศตวรรษที่ 21 ด้วยการติดตาม การประเมินผลการเรียนรู้ในหัวข้อที่ผู้เรียนต้องการพัฒนา เพื่อปรับปรุงพัฒนาจนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญอันนำมาสู่การค้นพบ ทักษะอันพึงประสงค์ ที่สนับสนุนสมรรถภาพในการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิผลได้ด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

ทักษะ (Skill)

ทักษะการสื่อสาร กล่าวคือ มีความสามารถทางวาทศิลป์ รู้จักการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง มีความสุภาพ สัมมาคารวะเรียบร้อย และเลือกใช้คำพูดที่เกิดคุณประโยชน์แก่ฝ่ายตนในกระบวนการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญคือ การมีสติและการควบคุมอารมณ์ ไม่ทำให้บรรยากาศในวงสนทนาเสีย เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดของ อนันต์ บุญสนอง (2555) กล่าวว่า หากบุคลากรใช้ความสามารถในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมและถูกวิธี มีความรับผิดชอบ โดยมุ่งหมายที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพในรอบระยะเวลาที่กำหนด ถือเป็นความสำเร็จในกระบวนการพัฒนาบุคลากร

ทักษะทางด้านภาษา กล่าวคือ บุคลากรทางการบินมีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจนและแม่นยำ ด้วยเหตุที่อาชีพทางการบินนั้นเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย การสื่อสารอย่างถูกต้องและชัดเจนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้บุคลากรการบินสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ภาษาไทย (ภาษาประจำท้องถิ่น) ภาษาอังกฤษ (ภาษากลางของโลก) ภาษาที่ 3 อาทิ ภาษาจีน เป็นต้น รวมถึงคำศัพท์เฉพาะที่เป็นภาษาทางการบิน

ทักษะการบริหาร กล่าวคือ บุคลากรทางการบินควรมีความสามารถในการวางแผนเพื่อปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจในกระบวนการจัดการ ควบคุม และแก้ไขสถานการณ์ ทั้งนี้บุคลากรจะต้องสามารถบริหารความหลากหลายด้วยวิธีการที่ตอบสนองความต้องการของทั้งฝ่ายตนและอีกฝ่ายได้อย่างเหมาะสม มีการวางนโยบาย และกำหนดวิสัยทัศน์โดยคำนึงถึงแนวทางที่เป็นไปได้มากที่สุด ภายใต้ข้อจำกัด อาทิ ความสามารถของบุคคล ความสามารถขององค์การ ระยะเวลา ทรัพยากร และงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภดล เดชประเสริฐ (2562) กล่าวว่า การมีแนวทางที่ชัดเจนในกระบวนการบริหาร

จะสร้างความยอมรับและก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ทำให้บุคลากรให้ความร่วมมือและลงมือปฏิบัติงานตามคำสั่งได้สำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร

ทักษะภาวะผู้นำ เป็นสิ่งที่สำคัญในสายงานทางด้านการบิน โดยในมุมมองขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักว่าตนเป็นตัวแทนของทีม เพราะฉะนั้นจึงต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล กล้าที่จะตัดสินใจเลือกสิ่งที่เกิดประโยชน์แก่องค์กร โดยต้องมีการคิดวิเคราะห์ เพื่อบริหารสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา ภายใต้หลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ และข้อบังคับตามมาตรฐานรักษาความปลอดภัยทางด้านการบิน นอกจากนั้นผู้นำควรสร้างแผนสำรองไว้เพื่อรองรับความเสี่ยง และต้องกล้าที่ขอโทษเมื่อตนทำผิดพลาด สอดคล้องกับ แนวคิดของปรัชญา บุตรสะอาด (2566) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นหนึ่งในคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ดังนั้นผู้ที่ถูกเลือกให้ทำการกิจเพื่อทีม จะต้องรู้สึกถึงการเป็นตัวแทน มีความรับผิดชอบ และความสามารถจัดการปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า กล่าวคือ ความสามารถในการมองเห็นและพร้อมรับมือกับปัญหาแบบทันทีทันใด โดยมีแนวคิดเชิงหลักการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการสะสมประสบการณ์ส่วนตัว ในการประยุกต์ใช้ปัจจัยความหลากหลายของสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ สอดรับกับงานวิจัยของ อธิป เตชะพงศธร และอภิเชษฐ์ กำภู ณ อยุธยา (2566) ระบุว่า ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เกิดจากการสะสมประสบการณ์จนสามารถประเมินสถานการณ์ ด้วยแนวทางการแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย และสามารถนำมาปรับใช้เพื่อแก้ปัญหาของส่วนรวมได้

ทักษะนวัตกรรม กล่าวคือ ความสามารถในการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ มีทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ มีการแสวงหาวิธีการที่แตกต่าง โดยนำมาสังเคราะห์เพื่อช่วยให้ประสิทธิภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาเป็นตัวช่วยในการเรียนรู้ ภายใต้หลักการและพื้นฐานของความเป็นจริงอย่างพอเพียง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นพบว่า การพัฒนาทักษะรอบด้านนั้นมีความสำคัญ เพราะเป็นการทำให้บุคลากรมีความสามารถเฉพาะตัวที่หลากหลายยิ่งขึ้น อันเป็นผลจากการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาความรู้จนเกิดเป็นความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งถือเป็นผลสำเร็จของการใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้

ความสามารถ (Ability)

การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรมได้ ซึ่งควรมีการจัดทำแผนงานอย่างเป็นระบบและชัดเจน ด้วยการจัดทำกิจกรรม การฝึกอบรม และโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร โดย Nick (2013) ได้ระบุ แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถทางด้านสมรรถนะของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กร ได้แก่ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรในองค์กร 2) การกำหนดขีดความสามารถขององค์กร และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร และ 3) การกำหนดการประเมินผลเพื่อเป็นตัวชี้วัดระดับความสามารถตามบทบาท หน้าที่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสมรรถนะความสามารถของบุคลากร

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจและวิเคราะห์สมรรถนะ ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลความสามารถส่วนบุคคล และความสามารถขององค์กร เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะสู่การวางแผนพัฒนาต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การเสนอแนะแนวทางและวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โดยเสนอวิธีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรรายบุคคล ด้วยการการจัดกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาการเรียนรู้ด้วยแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ อาทิ การสัมมนา การฝึกอบรม การหมุนเวียนงาน การสอนงานในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการจัดทัศนศึกษาในสถานประกอบการหรือสถานที่ปฏิบัติงานจริง เป็นต้น



ภาพที่ 2 : กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ทางการบิน ณ สถานที่ปฏิบัติการจริง
(ผู้วิจัยได้ทำการแจ้งขออนุญาตเผยแพร่บุคคลในภาพแล้วเมื่อ 20 ตุลาคม 2567)

จากภาพที่ 2 นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ให้ความสนใจติดตามอาจารย์ที่ปรึกษาผู้มีประสบการณ์ทางการบิน ไปเรียนรู้การบิน ณ สนามบิน โรงเรียนการบินบางกอกเอวิเอชัน เซ็นเตอร์ (BAC) อำเภอบางพลี จังหวัดนครนายก เพื่อเป็นการต่อเติมแรงบันดาลใจให้กับนักศึกษา และเป็นการสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ และฝึกการปฏิบัติงานในสถานที่จริง กับผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับปวริศ อนุสรณ์พานิช (2567a) กล่าวว่า การเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์มาก่อน เป็นการเรียนรู้ที่เกิดประสิทธิผลโดยใช้เวลาน้อยที่สุด เพราะสามารถนำความรู้ที่ได้รับการสั่งเคราะห์แล้ว จากประสบการณ์ของผู้ที่ผ่านมาก่อนมาใช้เป็นแนวทาง และเคล็ดลับสู่ความสำเร็จ ซึ่งถือเป็นกระบวนการพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมการศึกษาเกี่ยวกับหัวข้อของ ทักษะ (Attitude) ซึ่งอยู่ภายในขอบเขตของ 8 core competencies เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการของ International Civil Aviation Organization (2013) มาใช้ศึกษาร่วมกับหลักการความรู้ ทักษะ และความสามารถ ในการประกอบสร้างบุคลากรทางการบินที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้วยรายละเอียด ดังนี้

ทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ (Attitude) คือ ความรู้สึก ความคิด ถือเป็นตัวกำหนดการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล อันเกิดจากความรู้สึกนึกคิดภายใน ซึ่งความสำเร็จของการทำงานในองค์การต้องอาศัยความมีทัศนคติที่ดี เพราะจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ ซึ่งทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ (ธีระพร อูวรรณโณ, 2535) ดังนี้ 1) องค์ประกอบทางความรู้ (Cognitive Component) เป็นความเชื่อ ความคิด

ความเข้าใจที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น 2) องค์ประกอบทางอารมณ์ (Affective Component) เป็นความรู้สึก อารมณ์ และความชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งนั้น และ 3) องค์ประกอบทางพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นแนวโน้มของการกระทำหรือการตอบสนองที่มีต่อสิ่งนั้น

โดยลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ 4 ปัจจัยประกอบด้วย 1) ความคงทน (Persistence) ทัศนคติบางอย่างอาจคงอยู่ได้นาน ในขณะที่บางอย่างอาจเปลี่ยนแปลงได้ง่าย 2) ความทั่วไป (Generalizability) ทัศนคติบางอย่างอาจใช้ได้กับสถานการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ที่หลากหลาย ในขณะที่บางอย่างอาจเฉพาะเจาะจงมาก 3) ความเข้มข้น (Intensity) ทัศนคติบางอย่างอาจมีความเข้มข้นสูง หมายความว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมอย่างมาก ในขณะที่บางอย่างอาจมีความเข้มข้นต่ำ และ 4) การเรียนรู้ (Learned) ทัศนคติส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่เรียนรู้มาจากระบบการรับรู้ การสังเกต การเลียนแบบ และการได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยผ่านกระบวนการสังเคราะห์ต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) การโน้มน้าวใจ (Persuasion) การใช้เหตุผล ข้อมูล และข้อเท็จจริงเพื่อเปลี่ยนแปลงความเชื่อและความคิด 2) การเรียนรู้โดยการกระทำ (Learning by Doing) การมีประสบการณ์โดยตรงกับสิ่งนั้นอันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดี และ 3) การได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น (Social Influence) การได้รับอิทธิพลจากบุคคลสำคัญ ครอบครัว กลุ่มเพื่อน วัฒนธรรมองค์การ รวมถึงสื่อต่าง ๆ

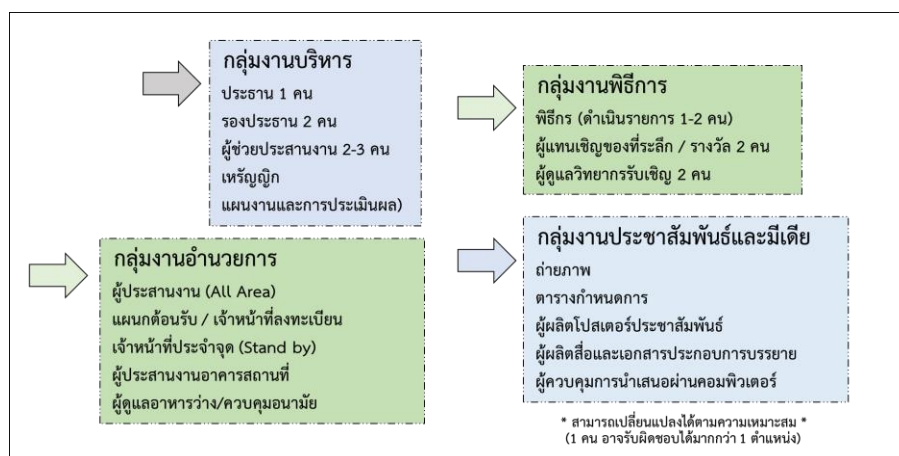
จะเห็นได้ว่า ทัศนคติมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวันและการทำงาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ การเลือก การกระทำ และความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นการเข้าใจทัศนคติของตนเองและผู้อื่นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายงานทางด้านการบินที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทัศนคติที่ดีในรอบด้าน อาทิ ด้านหลักการ ด้านความสามารถ ด้านอารมณ์ และด้านการไตร่ตรอง รวมถึงความผูกพันที่ดีในงาน อาทิ ความรักในองค์การ และมนุษย์สัมพันธ์ภายในทีม เพราะทัศนคติและความรับผิดชอบที่ดีในการประกอบอาชีพถือเป็นการเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัยในคราวเดียวกัน (ณัฐพล มหาทรัพย์ และเนาวรัตน์ น่วมแก้ว, 2566)

ภายหลังจากการศึกษาเชิงเอกสาร ผู้วิจัยได้ออกแบบกิจกรรมสร้างเสริมการเรียนรู้ตามหลักแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ด้วย “กิจกรรมสัมมนา” เพื่อเป็นการเปิดพื้นที่ให้นักศึกษาได้มีโอกาสดูแล แลกเปลี่ยนความรู้ และต่อเติมองค์ความรู้จากกิจกรรมสัมมนา จากการรับฟังประสบการณ์ และแนวคิดจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้เกิดการคิด วิเคราะห์ และสร้างแรงบันดาลใจใหม่ รวมถึงได้มีโอกาสสร้างเสริมประสบการณ์การทำงานเป็นทีม ได้มีส่วนร่วมในการลงมือฝึกปฏิบัติจริง ด้วยการจำลอง จัดตั้งตำแหน่งให้นักศึกษาในรูปแบบขององค์การสมมติ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ด้วยการแบ่งหน้าที่บุคลากรออกเป็นกลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานพิธีการ กลุ่มงานอำนวยความสะดวก และกลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งถือเป็นความท้าทายของนักศึกษาที่ได้รับหน้าที่ในบทบาทต่าง ๆ อันถือเป็นการฝึกคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ด้วยตนเองจากการประยุกต์ใช้หลักการ แนวคิด ทฤษฎี อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้สามารถอธิบายและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปวีศ อนุสรณ์พานิช, 2567b) ดังนี้



ภาพที่ 3: กิจกรรมพัฒนาศักยภาพนักศึกษาตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้
(ผู้วิจัยได้ทำการแจ้งขออนุญาตเผยแพร่บุคคลในภาพแล้วเมื่อ 19 กันยายน 2567)

จากภาพที่ 3 นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ได้รับมอบหมายให้จัดกิจกรรมสัมมนาวิชาการ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ จากการเปิดสถานที่ให้สมาชิกทุกคนสามารถประกอบกิจกรรมเพื่อเติมศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ด้วยวิธีการสร้างสรรค์การเรียนรู้ใหม่ ๆ ด้วยการแบ่งหน้าที่ เพื่อเป็นการกระจายการเรียนรู้อย่างทั่วถึง (ธวัชรรัตน์ สภาภักดิ์ และ ลัดดาวัลย์ สำราญ, 2567) การสัมมนาครั้งนี้ได้รับเกียรติจากผู้ทรงคุณวุฒิจากวงการทางด้านการบิน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรหม สุธาทรร อติต Flight attendant บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มาเป็นวิทยากร เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสรับฟังประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ ได้มีโอกาสสร้างเสริมประสบการณ์ ได้มีโอกาสต่อเติมแนวคิดและแรงบันดาลใจ รวมถึงเป็นการเปิดพื้นที่ให้นักศึกษาได้มีโอกาสทดลองการทำงานที่ในบทบาทที่ได้รับมอบหมายในฐานะผู้จัดสัมมนาด้วยรูปแบบขององค์การสมมุติ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ตามตำแหน่งงานที่ได้จำแนกด้วยแผนภาพ ด้านล่างนี้



ภาพที่ 4: แผนภาพการจัดการแบ่งงาน หน้าที่ และตำแหน่งปฏิบัติการในรูปแบบองค์การสมมุติ
ที่มา: ปวริศ อนุสรณ์พานิช (2567b)

จากภาพที่ 4 (ต่อเนื่องจากกิจกรรมภาพที่ 3) แสดงการมีส่วนร่วมในการลงมือฝึกปฏิบัติจริงในรูปแบบองค์การสมมติ ด้วยการเปิดพื้นที่ให้นักศึกษาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อจุดมุ่งหมาย ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนามีโอกาสเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ 2) การจัดสัมมนาเป็นการสร้างแรงบันดาลใจ และส่งเสริมพัฒนาความสามารถการทำงานเป็นทีม ฝึกความมีวุฒิภาวะเมื่อได้รับความคิดเห็นที่แตกต่าง 3) การเข้าร่วมสัมมนา เป็นโอกาสที่ดีในการสร้างเครือข่ายกับบุคคลในสายงานเดียวกัน กล่าวคือ กลุ่มคนที่สนใจในสิ่งเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นผู้ที่มีโอกาสร่วมงานกันในอนาคต 4) การจัดสัมมนาช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมระหว่างบุคคล ทำให้องค์การไปในทิศทางเดียวกัน 5) การสัมมนาจะช่วยให้คำถามและปัญหา ถูกไขคำตอบ เนื่องจากได้รับการรับฟังข้อคิดเห็นแนวทางแก้ไขปัญหาจากการสัมมนา 6) เพื่อมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่คณะผู้จัด 7) การสัมมนามีส่วนให้สามารถปรับมุมมองขององค์การ และเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น 8) การจัดสัมมนาเป็นโอกาสที่ดีในการสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกและเสริมความน่าเชื่อถือของกลุ่มผู้จัดงาน และ 9) องค์การและผู้เข้าร่วมสัมมนาได้มีโอกาสรับฟังเทคนิคแนวคิด และกลยุทธ์ใหม่ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงอย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ (วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2562; ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์, 2555)

วัตถุประสงค์ที่ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการประกอบสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์บุคลากรทางการบินอย่างมีอัตลักษณ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก

ภายหลังจากการสรุปบทสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทเรียนเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาต่อเนื่องจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า แนวทางการประกอบสร้างบุคลากรทางการบินของสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก มุ่งเน้นที่หลักสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน และ 2) คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยเกริกที่มีความมองอาจด้วยความรู้ ด้วยการส่งเสริมให้นักศึกษามีการแสวงหาความรู้ (Acquisition) กล่าวคือ การสร้างเสริมความรู้ด้วยการเก็บข้อมูลองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น วิธีการฝึกอบรม การสัมมนา การประชุม การสอนงาน การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และการลงมือปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างเหมาะสม ตามความสามารถในการตอบสนอง โดย Marquardt (2011) ได้แบ่ง การแสวงหาความรู้ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) Internal collection of knowledge (การแสวงหาความรู้ภายในองค์การ) โดยมุ่งเน้นที่การเรียนรู้แบบฝังลึก อาทิ ความเชื่อ ความทรงจำ ความชำนาญ รวมถึงความสามารถในการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์การแห่งการเรียนรู้เดียวกัน ซึ่งการเรียนรู้จากประสบการณ์จากการนำกระบวนการใหม่ ๆ เข้ามาสร้างการเปลี่ยนแปลง จะช่วยเพิ่มสมรรถนะขององค์การให้มากยิ่งขึ้น

2) External collection of knowledge (การแสวงหาความรู้ภายนอกองค์การ) คือ การรวบรวมแหล่งความรู้จากภายนอก มาใช้พัฒนาบุคลากรในองค์การอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การเข้าร่วมประชุมสัมมนากับองค์การภายนอก การเรียนเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ/ที่ปรึกษาพิเศษเข้าร่วมสัมมนาภายใน การศึกษาจากเอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ การสร้างนโยบายความร่วมมือกับองค์การทางการบิน รวมถึงสถานศึกษาอื่น ๆ เพื่อสร้างพันธมิตรทางการศึกษาภายใต้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ได้อย่างยั่งยืน

ส่วนที่ 1 การประกอบสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน

นอกเหนือจากกิจกรรมสัมมนาที่ได้ดำเนินการตามที่ได้ทำการอภิปรายในวัตถุประสงค์ที่ 1 สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ยังได้ส่งเสริมแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้นอกชั้นเรียน ด้วยกิจกรรม Discussion (one by one) เพื่อเป็นการสำรวจระดับความเข้าใจ สมรรถนะ และความสามารถในการประยุกต์ใช้ของนักศึกษาในรายบุคคลที่มีต่อ 8 Core Competencies หรือ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน 8 ประการ (International Civil Aviation Organization, 2013) ด้วยการเสวนาวิชาการเพื่อปลูกฝังสมรรถนะจากการสรุปหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1) Communication (การสื่อสาร) กล่าวคือ การปลูกฝังความกล้าแสดงออก สมรรถนะการสื่อสาร ด้วยวาจา การสื่อสารด้วยท่าทาง และการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร ทั้งด้วยภาษาไทย (ภาษาประจำชาติ) ภาษาอังกฤษ (ภาษากลางของโลก) และภาษาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ภาษาสุภาพอย่างถูกต้องเหมาะสมอย่างมีวุฒิภาวะ ทั้งในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ (International Civil Aviation Organization, 2013)

2) Management – Manual (การจัดการควบคุมด้วยมือ) กล่าวคือ การปลูกฝังสมรรถนะ ความสามารถในการจัดการภารกิจที่พึ่งพาแรงงานควบคุมมือหลัก ซึ่งในบางกรณีอาจมีการใช้คู่มือประกอบ เพราะฉะนั้นแล้วการมีสติจดจ่อเพื่อความถูกต้องแม่นยำจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะสร้างเสริมให้การควบคุมงานวิธีนี้เกิดประสิทธิผล (International Civil Aviation Organization, 2013)

3) Management – Automation (การจัดการระบบอัตโนมัติ) กล่าวคือ การปลูกฝังสมรรถนะความสามารถในการนำระบบอัตโนมัติมาอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการพึ่งพาระบบอัตโนมัตินี้จะช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงานให้มากยิ่งขึ้น จากการใช้ตัวช่วยนวัตกรรมผ่านระบบโปรแกรม และเครื่องจักรอัตโนมัติต่าง ๆ โดยสิ่งสำคัญที่ควรพึงระวังคือ การตรวจสอบด้วยความละเอียดรอบคอบ เพราะระบบอัตโนมัติถูกสร้างขึ้นโดยมนุษย์ ทำให้บางครั้งอาจมีผลลัพธ์ที่ผิดพลาดหรือการคาดเคลื่อนได้ ถ้าหากพบเจอความผิดพลาดของระบบทางการบิน ผู้วิจัยแนะนำวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการกลับไปใช้การจัดการควบคุมด้วยมือด้วยการใช้คู่มือประกอบ เพื่อความถูกต้องตามหลักการนิรภัยการบิน (International Civil Aviation Organization, 2013)

4) Leadership and Teamwork (ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม) กล่าวคือ การปลูกฝังสมรรถนะการเป็นผู้นำเพื่อให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายของทีม อนึ่งผู้นำจะต้องสามารถเป็นผู้นำและผู้ตามในเวลาเดียวกันเมื่อเกิดปัญหา ภายใต้การใช้เหตุผล หลักการระเบียบ ข้อบังคับอย่างถูกต้อง โดยคำนึงถึงส่วนรวมและความปลอดภัยเป็นหลัก (International Civil Aviation Organization, 2013)

5) Problem Solving and Decision Making (การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ) กล่าวคือ การปลูกฝังสมรรถนะการระบุความเสี่ยงที่ถูกต้อง และความสามารถแก้ไขปัญหาโดยใช้กระบวนการตัดสินใจที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ ทั้งในสถานการณ์ปกติและกรณีฉุกเฉินอย่างมีวุฒิภาวะ (International Civil Aviation Organization, 2013)

6) Application of Procedures (การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน) กล่าวคือ การปลูกฝังความสามารถในการปฏิบัติตามขั้นตอนตามคู่มือ นโยบาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับอย่างถูกต้อง เพราะ บุคลากรทางการบิน

เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับ “ความปลอดภัย” ความถูกต้องแม่นยำของขั้นตอนการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ หากผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างไม่เป็นขั้นตอน หรือปราศจากความรอบคอบแม้เพียงเล็กน้อย อาจนำไปสู่ความผิดพลาดร้ายแรงได้ ดังนั้นการทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนจะช่วยลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น (International Civil Aviation Organization, 2013)

7) Work Load Management (การจัดการภาระงาน) กล่าวคือ การปลูกฝังสมรรถนะการจัดการภาระงาน โดยมีการวางแผนลำดับการปฏิบัติการตามความเร่งด่วนและความสำคัญ เพราะว่า บุคลากรทางการบินจำเป็นต้องมีสมรรถนะการรับมือกับสถานการณ์ที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาระงานที่มากและความกดดันที่สูง การจัดการภาระงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อความปลอดภัย และประสิทธิภาพการทำงาน (International Civil Aviation Organization, 2013)

8) Situational Awareness (การตระหนักรู้ต่อสถานการณ์) กล่าวคือ การปลูกฝังสมรรถนะการรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ตรงหน้า โดยมีการคาดการณ์สิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นล่วงหน้าเพื่อสร้างแผนการปฏิบัติการรองรับหรือกล่าวเป็นภาษาพูดเพื่อความเข้าใจง่าย คือ “การรู้ร้อนรู้หนาว” การไม่นิ่งเฉยต่อปัญหา การเร่งหาวิธีแก้ไข ปัญหา หรือการคลี่คลายสถานการณ์อย่างเหมาะสมต่อเวลาและสถานการณ์ เพราะว่า สายอาชีพทางการบินยกตัวอย่างเช่น นักบิน หากขาดสมรรถนะประเภทนี้อาจนำไปสู่ความผิดพลาดร้ายแรงได้ เช่น การชนกันในอากาศ การชนกันในทางวิ่ง การลงจอดผิดพลาด หรือการตัดสินใจที่ไม่เหมาะสมในสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังนั้น การฝึกฝนความสามารถและสมรรถนะการตระหนักรู้ต่อสถานการณ์ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อบุคลากรทางการบิน โดยอาจทำการพัฒนาผ่านการสัมมนา การฝึกอบรม การจำลองสถานการณ์ และการศึกษาเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เพื่อให้มีความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย (International Civil Aviation Organization, 2013)

สรุปผลลัพธ์ จากการสร้างตารางนัดหมาย ด้วยกิจกรรม Discussion (one by one) นอกชั้นเรียน ถือเป็นโอกาสอันดีที่อาจารย์ที่ปรึกษาผู้มีประสบการณ์ตรงด้านการบินและนักศึกษา ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น และแบ่งปันมุมมองเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรทางการบินได้อย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการกระจายการเรียนรู้นอกชั้นเรียนด้วยแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากเพียงพอ และเพื่อเป็นการประกอบสร้างนักศึกษา ให้เป็นผู้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่องค์การทางการบินต้องการ ซึ่งถือเป็นการเตรียมตัวให้พร้อม เพื่อเพิ่มโอกาสในการตอบรับเข้าทำงาน ภายหลังจบการศึกษาในคราวเดียวกัน และเป็นวิธีการผลิตบัณฑิตทางการบินอย่างสร้างสรรค์ให้สามารถจบการศึกษาได้อย่างภาคภูมิใจ

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่มีความมองอาจด้วยความรู้

การดำเนินการเรียนการสอนของหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก มุ่งเน้นการประกอบสร้างบุคลากรทางการบินตามหลัก ICAO: 8 Core Competencies รวมถึงการสร้างเสริมสมรรถนะทางด้านความกล้าแสดงออก ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ด้วยความมุ่งมั่นหวังให้เกิดเป็น “อัตลักษณ์” โดยผู้สอนให้ความใส่ใจในการกระจายการเรียนรู้อย่างทั่วถึงอยู่เสมอ ด้วยการติดตามผลการเรียนรู้ มุมมอง ความคิดเห็น จากการประกอบกิจกรรม เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกฝนการแสดงความคิดเห็นจากการถอดบทเรียนอันนำมาซึ่งการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติ ด้วยกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Experiential Learning)



ภาพที่ 5: สำเนาตัวอย่างการบันทึกภาพและเสียง การถอดบทเรียนจากประสบการณ์การเรียนรู้
(ผู้วิจัยได้ทำการแจ้งขออนุญาตเผยแพร่บุคคลในภาพล่วงหน้าแล้วตั้งแต่ 4 มีนาคม 2567)

จากภาพที่ 5 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน มหาวิทยาลัยเกริก ได้ทำการบันทึกวิดีโอภาพและเสียง ถอดบทเรียนในประเด็นประจำสัปดาห์ที่ได้เรียนรู้ร่วมกัน เพื่อทำการแลกเปลี่ยนหลักการ แนวคิด และความรู้สึก ภายหลังจากการเรียนรู้และทำกิจกรรมร่วมกัน โดยการปลูกฝังหลักปรัชญาการศึกษา “ความรู้ทำให้องอาจ” ซึ่งเป็นการสืบสานเจตนารมณ์ของ ดร.เกริก มังคละพุกษ์ ผู้ก่อตั้ง มหาวิทยาลัยเกริก เพื่อเป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ “องอาจความรู้คู่คุณธรรม” โดยเน้นความรู้ที่สำคัญ 6 ประการ (มหาวิทยาลัยเกริก, 2564) ได้แก่

- 1) ความรู้ใน “สมบัติผู้ดี” และการประพฤติตนเป็นพลเมืองที่ดีของชาติ
- 2) ความรู้ในภาษาไทยซึ่งเป็นภาษาประจำชาติ และสามารถใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง
- 3) ความรู้ที่แตกฉานในวิชาชีพซึ่งได้ศึกษา
- 4) ความรู้ในภาษาต่างประเทศ สามารถใช้ภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ความรู้และความสำนึกในประวัติศาสตร์โดยเฉพาะอย่างยิ่งประวัติศาสตร์ไทย
- 6) ความรู้ในการรอบรู้เรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับโลกและสังคม อันเป็นแนวทางนำไปสู่การใช้ปัญญาพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

กล่าวโดยสรุป คือ มหาวิทยาลัยเกริกให้ความสำคัญกับอัตลักษณ์ “องอาจความรู้คู่คุณธรรม” ด้วยการนำความรู้ที่สำคัญ 6 ประการข้างต้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้แก่ รู้จักบังคับใจตนเอง (Self-Discipline) รู้จักเคารพตนเอง (Self-Respect) รู้จักปรับปรุงตนเอง (Self-Improvement) รู้จักเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) ผนวกกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน 8 ประการ หรือ 8 Core Competencies (International Civil Aviation Organization, 2013) ภายในขอบเขตของ Knowledge (ความรู้) Skill (ทักษะ) Attitude (ทัศนคติ) รวมถึงความสามารถ (Ability) ได้แก่ 1) Communication (การสื่อสาร) 2) Management – Manual (การจัดการควบคุมด้วยมือ) 3) Management – Automation (การจัดการระบบอัตโนมัติ) 4) Leadership and Teamwork (ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม) 5) Problem Solving and Decision Making (การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า)

และการตัดสินใจ) 6) Application of Procedures (การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน) 7) Work Load Management (การจัดการภาระงาน) และ 8) Situational Awareness (การตระหนักรู้ต่อสถานการณ์) ด้วยการให้ความสำคัญทั้งคุณลักษณะทางด้านวิชาการและทางด้านวิชาชีพผ่านแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ อาทิ กิจกรรมสัมมนา กิจกรรม Discussion กิจกรรมบันทึกวิดีโอการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ และกิจกรรมทัศนศึกษาและการฝึกปฏิบัติการ ณ สถานประกอบการ เป็นต้น เพื่อการประกอบสร้างนักศึกษาให้เป็นผู้มีอัตลักษณ์ด้วยคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบินต่อไป

แผนการนำไปใช้เชิงปฏิบัติการ

ภายหลังจากการสรุปผลการศึกษา ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ขอบเขตแนวคิด แผนการนำไปใช้เชิงปฏิบัติการ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบริบทและความต้องการเฉพาะของสถาบันการศึกษาธุรกิจการบินแต่ละแห่ง อนึ่งการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของแผนการนี้

แผนการปฏิบัติการระยะที่ 1 การสร้างวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ (4 เดือน / 1 ภาคการศึกษา)

- 1) การประเมินความต้องการการเรียนรู้ สำนวความต้องการและความพร้อมของบุคลากรในการเรียนรู้ วิเคราะห์ช่องว่างด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ
- 2) การสร้างกลไกการเรียนรู้ ด้วยการจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการเรียนรู้ พัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้ กำหนดมาตรฐานการเรียนรู้
- 3) การสร้างแรงจูงใจ ด้วยการออกแบบระบบรางวัลเพื่อสร้างขวัญกำลังใจและการยอมรับ สำหรับบุคลากรที่มุ่งมั่นในการเรียนรู้ รวมถึงสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่สนุกสนานและสร้างสรรค์
- 4) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ด้วยการเผยแพร่แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักรู้เพื่อให้เกิดความร่วมมือ

แผนการปฏิบัติการระยะที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรและโปรแกรมการเรียนรู้ (4 เดือน / 1 ภาคการศึกษา)

- 1) การพัฒนาหลักสูตร ที่ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคลตามอาชีพ และตำแหน่งงานที่มุ่งหวัง โดยเน้นการปฏิบัติจริงและการแก้ปัญหา
- 2) การพัฒนาบุคลากรผู้ฝึกอบรม ด้วยการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนให้มีความเชี่ยวชาญและสามารถเป็นผู้ทำการฝึกอบรมที่มีสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) การนำเทคโนโลยีมาใช้ ประยุกต์ในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการการเรียนรู้ อาทิ E-learning VR/AR
- 4) การประเมินผลการเรียนรู้ ออกแบบระบบการประเมินผลการเรียนรู้ที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

แผนการปฏิบัติการระยะที่ 3 การประเมินผลและปรับปรุง (ต่อเนื่อง)

- 1) การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการเรียนรู้ ความพึงพอใจของบุคลากร และประสิทธิภาพขององค์การ
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินประสิทธิภาพของแผนการเรียนรู้และระบุสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อการพัฒนา

3) การปรับปรุงแผนการเรียนรู้ ปรับปรุงแผนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงขององค์การและอุตสาหกรรมการบิน

ทั้งนี้ ควรมีการระบุนายชื่อ และบทบาทของทีมงานที่รับผิดชอบ และควรมีการจัดทำงบประมาณ ด้วยการระบุนายละเอียดงบประมาณสำหรับแต่ละระยะ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรมีนโยบายทางด้านงบประมาณ โครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้กับ คณะอาจารย์ เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนได้มีโอกาสไปร่วมฝึกอบรมพัฒนาด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมถึงทัศนคติ ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจากองค์การภายนอก แล้วนำประสบการณ์กลับมาถ่ายทอดเพื่อพัฒนาบุคลากรภายใน

ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย ควรมีการศึกษาวิจัยต่อยอดในอนาคต ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจข้อมูลสถิติในมิติอื่น โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน ทั้งในด้านการวางแผน การจัดการ การพัฒนา การมีส่วนร่วม และการส่งเสริมองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการใช้แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ให้สอดคล้องกับบริบทการประกอบสร้างบุคลากรทางการบินที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของสถานศึกษาต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์และทุนสนับสนุนจากท่าน อาจารย์ณัฐพล มหาทรัพย์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและเสริมสัมพันธ์ และหัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเกริก ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับงบประมาณสนับสนุนการวิจัย รวมถึงกรุณาให้คำปรึกษา ข้อคิด และคำแนะนำ โดยหวังว่าบทความวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กึ่งกาญจน์ เพชรศรี. (2542). *ศักยภาพการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้: กรณี ศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ* [ภาคินพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชมสุภัค ครุฑกะ. (2560). *หลักการการจัดการความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชรินทร์ทิพย์ ธาดานิธิบุญ และธดา สิทธิธาดา. (2566, 3 เมษายน). *การจัดการความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้* [ประชุมวิชาการออนไลน์]. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, ประเทศไทย, 793-799.

<http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/miniconference/article/view/4276/2874>

ชลิตา ทรัพย์ะประภา. (2566). องค์การแห่งการเรียนรู้วิถีพุทธ. *วารสาร มจร กาญจนปริทรรศน์*, 3(1), 40-55.

ณัฐพล มหาทรัพย์ และเนาวรัตน์ น่วมแก้ว. (2566). ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนในมุมมองของสนามบิน. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 5(3), 114-117.

ธวัชรัตน์ สภาภักดิ์ และลัดดาวัลย์ สำราญ. (2567). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานอัยการสูงสุด. *สหวิทยาการและความยั่งยืนปริทรรศน์ไทย*, 13(1), 88-100.

- ธีระพร อูวรรณโณ. (2535). *เจตคติ: การศึกษาตามแนวทฤษฎีหลัก*. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภดล เดชประเสริฐ. (2562). การบริหารจัดการความหลากหลายขององค์กรตามช่วงวัยที่แตกต่างกัน.
วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 13(2), 121-134.
- นิตยา มั่นชำนาญ. (2559). การบริหารสถานศึกษาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 31(2), 7-13.
- ประพนธ์ ผาสุกยัต. (2550). *การจัดการความรู้ฉบับขับเคลื่อน*. ไยไหม.
- ปรัชญา บุตรสะอาด. (2566). ภาวะผู้นำตามคุณลักษณะของผู้นำที่ดี. *วารสารปราชญ์ประชาคม*, 1(4), 42-58.
- ปวีต อนุสรณ์พานิช. (2567a). หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรมการเจรจาต่อรองขั้นพื้นฐาน
เพื่อการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารการจัดการโซ่คุณค่าและกลยุทธ์ธุรกิจ*, 3(2), 65-80.
- ปวีต อนุสรณ์พานิช. (2567b). *เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชา บธ.466305 สัมมนาธุรกิจการบิน*.
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปิยะนุช เงินคล้าย. (2565). *นโยบายสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญณัฐ น้าพา และญาณัญญา ศิริภักธธาดา. (2564). แบบจำลองสมรรถนะของนักบินผู้ควบคุมอากาศยาน
ประสบการณ์การบิน และนวัตกรรมจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติการบินในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(1), 66-84.
- มหาวิทยาลัยเกริก. (2564). *คู่มือบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2560-2564*. มหาวิทยาลัยเกริก.
- รัฐจักรพล สามทองคำ, ทนง ทองภูเบศร์ และวีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย. (2566). การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาสู่
องค์กรแห่งการเรียนรู้ในความปรกติใหม่. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา*, 8(1), 90-99.
- วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์. (2562). *การจัดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3).
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจารณ์ พานิช. (2563). การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง: Transformative Learning. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 14(2), 241-250.
- วิโรจน์ สารัตนะ. (2544). *โรงเรียนองค์กรแห่งการเรียนรู้*. โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). *สัมมนาการบริหารองค์กรในภาครัฐ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
- ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2555). *บุพปัจจัยของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลที่มีต่อคุณลักษณะการเป็นองค์กร
แห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของพนักงานในสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร*.
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 24). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุลักษณ์ คงแก้ว, กัลย์ ปิ่นเพชร และภาวิน ชินะโชติ. (2567). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ เป็นองค์กรแห่งการ
เรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *วารสารสังคมศาสตร์
ปัญญาพัฒนา*, 6(1), 367-384.
- อนันต์ บุญสนอง. (2555). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎีนำมาสู่การปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ทีเอส.

- อธิป เตชะพงศ์ธร และอภิเชษฐ์ กำภู ณ อยุธยา. (2566). การศึกษาบทบาทและลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้กำกับภาพในอุตสาหกรรมภาพยนตร์ไทย. *วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ*, 25(1), 86-100.
- Argyris, C., & Schon, D. (1978). *Organizational Learning: A theory of action perspective*. Addison-Wesley.
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2001). *Managing human resources*. South-Western College.
- Evan, N. (1994). *Experiential learning for all*. Cassell.
- Geus, A., D. (1997). *The Living Company*. Harvard Business School Press.
- International Civil Aviation Organization. (2013). *Manual of Evidence-based Training (Doc 9995 AN/497)*. International Civil Aviation Organization.
- Kim, D. H. (1993). The Link between individual and Organizational Learning. *Sloan Management Review*, 37-50.
- Marquardt, M. J. (2011). *Building the learning organization*. McGraw Hill.
- Nick, W. (2013). *An introduction to Human Resource Management*. Sage.
- Prommala, P., P. & Anusornphanich, P. (2024). The Role of Buddhist Services for Thai Society in the United Kingdom A Case Study of the Buddhist Missionary Monk at the Dhammapadipa Temple, Edinburgh. *Journal of Aviation Travel and Service*, 3(1), 69-99. <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/tft/article/view/4480/3035>
- Scott, J. (1990). *A matter of record: Documentary sources in social research*. Polity Press.
- Scott, J. (2006). *Documentary Research*. Sage Publications.
- Senge, P. M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the learning Organization*. Doubleday Books.