

ปัจจัยของการจัดกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ เพื่อสร้างเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน

Factors in Organizing Potential Development Seminar Activities for Enhancing the
Desirable Characteristics of Aviation Personnel

จิรัชญา พิศมัย^{1*}

Jiratchaya Phitsamai^{1*}

Received 18 May 2025 Revised 28 Jun 2025 Accepted 30 Jun 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยของการจัดกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน และ 2) ถอดบทเรียนจากสภาพการณ์และแนวทางการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ด้วยเครื่องมือวิจัย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทรงคุณวุฒิ (Expert Interview) สายวิชาการและสายวิชาชีพการบินโดยเลือกแบบเจาะจงจำนวน 9 คน มุ่งเน้นเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากความสัมพันธ์จากระดับลึก ผนวกกับการศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) ด้วยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลมาใช้ถอดบทเรียน (Lesson Learned) บุรณาการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ (Experiential Learning) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลเชิงเหตุผลออกมาเป็นองค์ความรู้ใหม่

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญของการพัฒนาศักยภาพอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้กิจกรรมสัมมนา มุ่งเน้นความสำคัญของการจัดเตรียมอย่างเป็นระบบ และรูปแบบการสัมมนา อาทิ การสัมมนาวิชาการเชิงปฏิบัติการ และการสัมมนาเชิงประสบการณ์ร่วมกับวิทยากร ด้วยการบูรณาการแนวคิดการฝึกอบรมและประเมินผลสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนิรภัยการบิน (Competency-Based Training and Assessment) แนวคิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน (8 core competencies) และแนวคิดระบบการจัดการนิรภัยทางการบิน (Safety Management System) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) รวมถึงการปลูกฝังความมี ใจรักการบริการ (Service Mind) เพื่อสร้างนักศึกษาให้เป็นผู้มีความคุณลักษณะอันพึงประสงค์สู่อุตสาหกรรมการบินต่อไป

คำสำคัญ: สัมมนา การพัฒนาศักยภาพ บุคลากรทางการบิน การบิน

¹ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, จ.กรุงเทพมหานคร 10220

Airline Business Management Program, Faculty of Management Sciences, Phranakhon Rajabhat University, Bangkok, Thailand, 10220

*Corresponding author email: jiratchaya.ph@gmail.com

Abstract

This research article was a Qualitative Research study with the objectives of; 1) studying factors in organizing potential development seminar activities for enhancing the desirable characteristics of aviation personnel and 2) extracting lessons from the circumstances and guidelines for conducting potential development seminar activities in the Airline Business Management Program, Faculty of Management Sciences, Phranakhon Rajabhat University. The research tools were in-depth interviews and expert interviews with 9 purposively selected individuals from the academic and professional aviation sectors. The study focused on collecting qualitative data based on in-depth expertise, combined with documentary research through the review of literature, concepts and related theories, to gather data for lessons learned, integrate experiential learning and conducted content analysis to synthesize logical data into new knowledge.

The research results found that the key factors for effective potential development through seminar activities emphasize the importance of systematic preparation and seminar formats, such as practice-based academic seminars and experiential seminars with lecturers. These are integrated with the concepts of Competency-Based Training and Assessment (CBTA), which focuses on the essential competencies for aviation safety, the concepts of desirable characteristics of aviation personnel (8 core competencies) and the Safety Management System (SMS) as outlined by the International Civil Aviation Organization (ICAO). Including, cultivating a service mind is highlighted to foster students with desirable characteristics for entering the aviation industry.

Keywords: Seminar, Potential Development, Aviation Personnel, Aviation

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินในปัจจุบันมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มาตรฐานความปลอดภัย และพฤติกรรมที่หลากหลายของผู้โดยสาร การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสายงานการบินจึงเป็นภารกิจสำคัญขององค์การด้านการบินทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่เหมาะสมกับบริบทของงานด้านการบิน อาทิ การมีความรับผิดชอบสูง ความมีวินัย และการคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่เชื่อมโยงกับคุณภาพในการให้บริการ (ณัฐพล มหาทรัพย์ และคณะ, 2565)

กิจกรรมสัมมนาเพื่อการพัฒนาศักยภาพ จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่องค์กรและสถานศึกษานิยมใช้ในการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากร ทั้งนี้การจัดสัมมนาในรูปแบบที่เป็นเพียงการถ่ายทอดฝ่ายเดียว อาจไม่สามารถกระตุ้นการเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ การออกแบบกิจกรรมสัมมนาให้เป็นแบบมีส่วนร่วม จึงเป็นแนวทางที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เพราะเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้มีบทบาทในการแลกเปลี่ยน

ประมวลผล และสร้างองค์ความรู้ใหม่ร่วมกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับพฤติกรรมและทัศนคติที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น (ศักดิ์ชัย เอี่ยมกระสินธุ์ และชุตินา มณีวัฒนา, 2565)

อย่างไรก็ดี การจัดกิจกรรมสัมมนาที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องอาศัยการพิจารณาปัจจัยสำคัญ ทั้งในด้านเนื้อหา รูปแบบ กระบวนการ และคุณลักษณะตามหัวข้อที่กำหนดอย่างรอบด้าน (Hyland & Shaw, 2016) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะในบริบทของการบิน ซึ่งมีกฎ ข้อกำหนด ระเบียบ แบบแผน มาตรการ ด้วยมาตรฐานระดับสากล (สิทธิปัฐพ์ มงคลอภิบาลกุล, 2565)

บทความวิจัยนี้จึงมีความพยายามศึกษาปัจจัย รายละเอียด และองค์ประกอบของการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพเพื่อการสร้างเสริมคุณลักษณะบุคลากรทางการบินที่พึงประสงค์ เพื่อถอดบทเรียนจากสภาพการณ์และแนวทางการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยการเก็บข้อมูลจากเอกสารและบทสัมภาษณ์ รวมถึงการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ตรง เพื่อทำการถอดบทเรียนและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ทั้งมุมมองด้านวิชาการและมุมมองด้านวิชาชีพการบิน เพื่อค้นหาปัจจัยและองค์ประกอบในการจัดสัมมนาอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษารายละเอียด และองค์ประกอบของปัจจัยในการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพเพื่อการสร้างเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน
- 2) เพื่อถอดบทเรียนจากสภาพการณ์และแนวทางการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) การเข้าใจถึงองค์ประกอบของปัจจัยของการจัดกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพเพื่อการสร้างเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน
- 2) ทราบถึงแนวทางการจัดกิจกรรมสัมมนาอย่างสอดคล้องกับแนวคิดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) เกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลหรือมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ อาจเป็นตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบ หรือมีผลกระทบต่อการเกิดเหตุการณ์ สถานการณ์ หรือกระบวนการ อาทิ การตัดสินใจ การดำเนินงาน หรือความสำเร็จของโครงการ เป็นต้น

กิจกรรม หมายถึง การกระทำที่มีจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง อาทิ การพัฒนาทักษะ การส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างเสริมประสบการณ์ การสร้างความสัมพันธ์ และการเพิ่มพูนความสุข เป็นต้น
คุณลักษณะ หมายถึง องค์ประกอบหรือสิ่งที่ปรากฏ ซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคล หรือสิ่งของอันบ่งชี้ถึงเอกลักษณ์หรือความแตกต่างในสิ่งนั้น

บุคลากรทางการบิน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสายวิชาชีพการบิน ทั้งฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายบริหาร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการสัมมนา

ปวรศ อนุสรณ์พานิช (2567) ให้คำจำกัดความของ การสัมมนา เป็นการอบรม การประชุม การจัดการ แบ่งปันความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้วยการกำหนดแบบแผนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อกระตุ้นให้ผู้ร่วมสัมมนาเกิดความคิด วิเคราะห์ และสามารถนำองค์ความรู้ใหม่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยอาจมีการเชิญวิทยากร มาร่วมสนทนา และประกอบกิจกรรมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น หรือหาข้อสรุปในหัวข้อเฉพาะที่เลือก โดยได้รับแนวคิดสนับสนุนจาก ธนะวิทย์ เพียรดี (2567) และ วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2562) ที่ให้ความเห็นอย่าง สอดคล้องกันว่า การสัมมนา เป็นการอภิปราย การรวมกลุ่ม และการประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ โดยสามารถประกอบกิจกรรมได้ตามความเหมาะสมของรูปแบบตามยุคสมัย และสถานการณ์นั้น ๆ อาทิ การสัมมนา ณ ที่ตั้ง การสัมมนาออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน และการสัมมนาในรูปแบบผสมผสาน เป็นต้น

ส่วนในมุมมองของนักวิชาการต่างชาติดังอย่าง Rowntree (1981) ได้ให้มุมมองเกี่ยวกับการสัมมนา เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ ด้วยมุมมอง 3 แบบ คือ 1) การรวมกลุ่มของผู้เรียน เพื่ออภิปรายร่วมกับผู้สอน ในหัวข้อเดียวกัน 2) การประชุม เพื่อค้นหาข้อสรุปเกี่ยวกับประเด็นที่กำหนด และ 3) การอบรมระยะสั้น เพื่อให้ ผู้เข้าร่วมสัมมนา ได้มีพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน สอดรับกับ Hyland and Shaw (2016) กล่าวว่า การสัมมนาเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ด้วยวิธีการประชุม การรวมกลุ่ม ในหัวข้อที่ได้กำหนดร่วมกัน เพื่อทำการอภิปราย เพื่อค้นหาข้อสรุปหรือองค์ความรู้ใหม่ร่วมกัน โดยได้แนวคิด สนับสนุนจาก Gordon and Lawton (2019) ให้คำจำกัดความ การสัมมนาในมุมมองของการศึกษา คือ การ ประชุมร่วมกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมเกิดความสนใจ ใฝ่รู้ จากการ นำเสนอและอภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับเนื้อหาที่ได้ทำการเรียนการสอน

สรุปความหมาย การสัมมนา คือ การรวมกลุ่ม การประชุมของบุคคลที่มีความสนใจในหัวข้อเฉพาะ หรือ การศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อนำเสนอข้อมูล อภิปราย และวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้าร่วม ได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และมุมมองต่อหัวข้อที่กำหนดอย่างมีวิจารณ์ญาณ การแลกเปลี่ยนความคิด ในการสัมมนามักนำไปสู่การค้นพบแนวทางการแก้ไขปัญหาหรือแนวคิดใหม่ ๆ จากเดิมรูปแบบการสัมมนานิยม เป็นการพบปะ ณ ที่ตั้ง ปัจจุบันมีการพัฒนามาใช้สัมมนารูปแบบออนไลน์หรือรูปแบบการผสมผสานเพิ่มขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสการเข้าถึงจากผู้เข้าร่วมที่หลากหลาย ที่อาจนำไปสู่การสร้างความร่วมมือได้ในอนาคต

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการสัมมนาที่นิยมในปัจจุบัน ได้แก่ การสัมมนาแบบมีส่วนร่วม ด้วยวิธีการรวมกลุ่ม การประชุม กระบวนการจัดการแบ่งปันความรู้ เพื่อให้รู้จักการแสวงหาความรู้ใหม่ ผ่านการ แลกเปลี่ยนแนวคิดและประสบการณ์ โดยมุ่งเน้นการศึกษาและลงมือปฏิบัติการจริง ด้วยการนำเสนอ ผู้สัมมนา เข้ามามีส่วนร่วมในหัวข้อที่ทำการศึกษา ซึ่งเป็นแนวทางที่ส่งเสริมให้เกิดการคิดวิเคราะห์ร่วมกัน (วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2562) อันนำไปสู่การค้นหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น ผ่านขั้นตอนของ การดำเนินงานที่ประกอบด้วย การวางแผน การสังเกต การสะท้อนผล และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ ผู้เข้าร่วมสามารถมองเห็นภาพ เข้าใจบริบทของประเด็นที่ศึกษา ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่าง เหมาะสม พร้อมทั้งนำองค์ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ได้ ในหลากหลายมิติ ทั้งในบริบท ด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพ และในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ปวรศ อนุสรณ์พานิช, 2567; Chambers, 2002)

ดังนั้น ก่อนเริ่มต้นการปฏิบัติการจัดกิจกรรมสัมมนา คณะผู้จัดควรมีการศึกษาข้อมูลในหัวข้อที่เกี่ยวข้องอย่างแตกฉาน เพื่อกำหนดรายละเอียดที่ชัดเจนและครบถ้วน ประกอบด้วย ชื่อหัวข้อสัมมนา วัตถุประสงค์ของการจัดงาน กลุ่มเป้าหมาย วัน เวลา และสถานที่จัดกิจกรรม รวมถึงกำหนดการ หรือรูปแบบกิจกรรมโดยสังเขป อาทิ การบรรยาย การอภิปราย หรือการฝึกปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังควรมีแผนการเชิญวิทยากรผู้มีประสบการณ์มาร่วมบรรยาย พร้อมทั้งเปิดให้ทำการลงทะเบียนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสามารถวางแผนและเตรียมตัวได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังช่วยให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ คือ การเสริมสร้างความสามารถและศักยภาพของบุคคล องค์กร หรือชุมชน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและยกระดับคุณภาพชีวิตได้ดียิ่งขึ้น การยกระดับศักยภาพสามารถทำได้ผ่านการเรียนรู้ การฝึกฝนทักษะ การพัฒนาความถนัดใหม่ ๆ และการเสริมสร้างความรู้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565)

หลักการสำคัญของการพัฒนาศักยภาพ สามารถแบ่งเป็นรายด้านได้ ดังนี้ 1) การเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด และควรปลูกฝังการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2) การพัฒนาทักษะเป็นการเสริมสร้างความสามารถใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถทำงานและดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) การสร้างความสามารถ เป็นกระบวนการพัฒนาทักษะ ความรู้ และทัศนคติ เน้นการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายหรือความท้าทาย และ 4) การปรับปรุงและพัฒนา เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการแก้ไข สิ่งที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น และเน้นการยกระดับเสริมสร้างความสามารถใหม่ เพื่อเพิ่มคุณค่าแก่บุคคลหรือองค์กรให้มีความก้าวหน้าไปอีกขั้น (ปอยขวัญ เฆมา, 2565)

วิธีการพัฒนาศักยภาพ ในมุมมองของ ทิศนา ขัมมณี (2564) เชื่อว่า การพัฒนาศักยภาพด้วยวิธีการฝึกอบรม ถือเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้และสร้างเสริมประสบการณ์ จากการเข้าร่วมพัฒนาทักษะและความสามารถด้วยการแลกเปลี่ยนความรู้ อีกทั้งการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน

ดังนั้น ประโยชน์ของการพัฒนาศักยภาพ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรมีการพัฒนา เป็นผลให้ความสามารถและศักยภาพเพิ่มขึ้น พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง หรือความรับผิดชอบที่ใหญ่ขึ้น สามารถปรับปรุงคุณภาพชีวิตทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านความเป็นอยู่ ส่งผลให้บุคคล องค์กร หรือชุมชนมีเป้าหมาย ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนของความสำเร็จในระยะยาว นอกจากนี้การพัฒนาศักยภาพสามารถเพิ่มโอกาสและความสำเร็จของบุคคล องค์กร หรือชุมชน และถือเป็นการสร้างรากฐานที่มั่นคงให้สังคมไทย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรทางการบินอันพึงประสงค์

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization, 2013) ได้กล่าวถึง 8 Core Competencies หรือ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่บุคลากรทางการบินควรมี ด้วยสมรรถนะ 8 ประการ โดยมีรายละเอียดสำคัญจาก ICAO Doc 9995 ผ่านขอบเขตของหลักการ Knowledge (ความรู้) Skill (ทักษะ) และ Attitudes (ทัศนคติ) สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) Communication (การสื่อสาร) กล่าวคือ ความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้รับบริการ รวมถึงทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นภาษาสากลที่สำคัญสำหรับการสื่อสารในอุตสาหกรรมการบินทั่วโลก

2) Management – Manual (การจัดการควบคุมด้วยมือ) ความสามารถในการใช้วิธีการควบคุมด้วยมือ ฟังพการใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของมนุษย์เป็นหลัก

3) Management – Automation (การจัดการระบบอัตโนมัติ) กล่าวคือ ความสามารถในการใช้ระบบ อัตโนมัติ อุปกรณ์ และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน

4) Leadership and Teamwork (ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม) กล่าวคือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น พร้อมทั้งการปรับตัวให้เป็นที่พึงพอใจทั้งผู้นำและผู้ตามได้อย่างยืดหยุ่นตามสถานการณ์ โดยยึดถือ เป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก

5) Problem Solving and Decision Making (การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ) กล่าวคือ ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ และการตัดสินใจภายใต้กรอบระยะเวลาที่จำกัดอย่างเหมาะสม

6) Application of Procedures (การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน) กล่าวคือ ความสามารถในการดำเนินงาน ตามแนวปฏิบัติ คู่มือ นโยบาย ระเบียบ แบบแผน และข้อบังคับที่กำหนดอย่างถูกต้องและครบถ้วน

7) Work Load Management (การจัดการภาระงาน) กล่าวคือ ความสามารถในการจัดสรรแบ่งเบา ภาระงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมถึงสามารถปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันได้

8) Situational Awareness (การตระหนักรู้ต่อสถานการณ์) กล่าวคือ ความสามารถในการตระหนักรู้ เข้าใจ และประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวางแผนและการจัดทำแผนสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้น หรือกล่าวเป็นภาษาอย่างไม่เป็นทางการว่า “รู้ร้อน รู้หนาว”

ดังนั้น หลักการ 8 core competencies ทุกข้อที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นนับเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในบริบทของชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานในสายอาชีพ หากผู้ใดนำหลักการนี้ไปใช้ ย่อมส่งเสริมให้บุคคลนั้นมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามมาตรฐานของบุคลากรใน อุตสาหกรรมการบิน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรทางการบินจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพและชัดเจน มีองค์ความรู้เฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับการบิน ตลอดจนมีทักษะในการตัดสินใจและแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ อีกทั้งยังต้องมีศักยภาพในการบริหารจัดการที่ผสมผสานนวัตกรรม เข้ากับการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งตระหนักถึงหลักความปลอดภัยในทุกขั้นตอน ซึ่งถือเป็นหัวใจหลัก ของการดำเนินงานในสายวิชาชีพทางด้านการบิน (International Air Transport Association, 2024)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพิชญ์ หนูทอง และไพฑูรย์ มนต์พานทอง (2563) ได้วิจัย เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการ บริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบิน พบว่า คุณลักษณะและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของพนักงาน ต้อนรับภาคพื้นดิน ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) ความมั่นใจ 3) ความตอบสนอง 4) ความดูแลเอาใจใส่ และ 5) การ สัมผัสได้ ส่วนสมรรถนะขีดความสามารถของพนักงานขึ้นอยู่กับ 1) ความรู้ 2) ทักษะ และ 3) พฤติกรรมที่พึง ประารถ

ตระกูล จิตวัฒนากร (2565) ได้วิจัย เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสายการบิน ในประเทศไทย พบว่า การพัฒนาบุคลากรของสายการบินในประเทศไทย มีการสร้างเสริมความรู้ด้วยการจัดการ เรียนรู้แบบ Online เพื่อให้บุคลากรมีความสะดวกเพิ่มขึ้น โดยจะมุ่งพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด แนวนความคิดส่วนบุคคล แรงจูงใจ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานองค์การการบิน พลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

บุญธรรส น้าพา และญาณัญญา ศิริภัทรธาดา (2564) ได้วิจัย เกี่ยวกับสมรรถนะของนักบินและนวัตกรรม การจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติการบิน ระบุไว้ว่า บุคลากรทางการบินควรมีความสามารถทาง การสื่อสาร มีความรู้ทางการบินที่ดี มีการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างถูกต้องรวดเร็ว รวมถึง ความสามารถในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ภายใต้หลักการของความปลอดภัยซึ่งเป็นหัวใจของการบิน

ภัทรภรณ์ เรืองศาสตร์ และคณะ (2568) ได้วิจัย เกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนก ปฏิบัติการบริการภาคพื้นดิน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยด้านทักษะ ความรู้ ด้านแรงจูงใจ ด้านการสัมมนาฝึกอบรม และด้านการพัฒนาตนเอง

ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ (2555) ได้วิจัย เกี่ยวกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งได้กล่าวถึงกิจกรรมสัมมนา ไว้ว่า เป็นองค์ประกอบในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จากการเปิดพื้นที่ให้บุคลากรฝึกฝนการทำงานร่วมกัน ด้วยวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนามีโอกาสพัฒนาความสามารถการทำงานเป็นทีม ฝึกฝนความมีวุฒิภาวะ และภาวะผู้นำ เมื่อได้รับความคิดเห็นที่แตกต่าง ทั้งนี้การสัมมนาจะช่วยสร้างเสริมความมั่นใจให้แก่คณะผู้จัด จากการได้แลกเปลี่ยนความรู้ และทดลองปฏิบัติการในสถานการณ์เสมือนจริง

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจาก การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert Interview) จำนวน 9 คน ตามระเบียบวิธีวิจัยของ Bernard (2013); Creswell (2013); Patton (1990) โดยการใช้แบบเจาะจง (Purposive Sampling) มุ่งเน้นที่คุณภาพของการสัมภาษณ์จากความเชี่ยวชาญความลึก และความน่าเชื่อถือของผู้ให้ข้อมูล หลัก (Key-Informants) ตามหลักแบบสามเส้า (Triangulation) คือ ต่างคน ต่างเวลา และต่างสถานที่ ผสมกับการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร หนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้วยระเบียบการศึกษาเชิง เอกสาร (Documentary Research) ของ Scott (2006) เพื่อรวบรวมข้อมูลมาสังเคราะห์เชิงเหตุผลออกมาเป็น แนวคิด ทฤษฎี และองค์ความรู้ใหม่

ทั้งนี้ ส่วนของการสัมภาษณ์กำหนดแบบให้มีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยเครื่องมือที่ใช้ผ่าน การตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญในประเด็นคำถาม วิธีการ และภาษาที่เหมาะสมกับ ผู้ให้ข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2561) รวมถึงได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลทุกคนในการบันทึกภาพและเสียง เพื่อให้ สามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างละเอียด ครบถ้วน และเกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, 2564) โดยการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ สกัดข้อมูล และถอดรหัส ปัจจัยของการจัดกิจกรรมสัมมนา พัฒนาศักยภาพ เพื่อการสร้างเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน

ภายหลังจากการเก็บข้อมูลด้วยการใช้เครื่องมือข้างต้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการถอดบทเรียน (Lesson Learned) ผสมกับการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ตรง (Experiential Learning) (Evan, 1994; Kolb, 1984) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็น กระบวนการหนึ่งในการวิเคราะห์เชิงบรรยาย (Descriptive) โดยมุ่งเน้นที่การถอดรหัสเจาะประเด็นตีความเนื้อหา ส่วนที่สำคัญตามความจริง พร้อมสรุปผลหลังการสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาใช้ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ในเชิงทฤษฎี (สุภางค์ จันทวานิช, 2561)

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษาวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เลขที่ 9 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10220

พื้นที่ปฏิบัติการ ห้องปฏิบัติการทางการบิน (Cabin Service Mock Up) สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน อาคาร 20 ชั้น 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาวิจัยสุทธิ 6 เดือน โดยแบ่งออกเป็นขั้นตอน ดังนี้

1) ระยะเวลาการประชุมแผนและเตรียมการ เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2567 จนถึง ช่วงต้นเดือนมกราคม พ.ศ.2568 รวมระยะเวลาประมาณ 1 เดือนครึ่ง

2) ระยะเวลาการวิจัย การปฏิบัติการ การเก็บข้อมูล การอภิปรายและสรุปผล เริ่มตั้งแต่ช่วงปลายเดือนมกราคม พ.ศ.2568 จนถึง ช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2568 รวมระยะเวลาประมาณ 4 เดือนครึ่ง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มแสดงความคิดเห็นและสะท้อนข้อมูลสำคัญ (Accessible Population) ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้เชี่ยวชาญทรงคุณวุฒิ (Expert Interview) คัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมจำนวน 9 คน ด้วยหลักเกณฑ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key-Informants) สามารถจำแนกเป็นตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 1: รายละเอียดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิแบ่งออกเป็นรายบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง ผู้ทรงคุณวุฒิ	คุณสมบัติ							ร้อยละ (%)
	นักวิชาการ	อาจารย์/วิทยากรมหาวิทยาลัย	ครูการบิน	ตำแหน่งทางวิชาการ ไม่ต่ำกว่า ผศ. ขึ้นไป	วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท	ประสบการณ์ทำงาน ไม่ต่ำกว่า 5 ปี	ประสบการณ์ปฏิบัติงาน ไม่ต่ำกว่า 5 ปี	
ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1	✓	✓		✓	✓	✓	✓	85.71
ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2	✓	✓		✓	✓	✓		71.43
ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3	✓	✓		✓	✓	✓		71.43
ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4	✓	✓		✓	✓	✓		71.43
ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5	✓	✓	✓		✓	✓	✓	85.71
ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6	✓	✓			✓	✓	✓	71.43
ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7	✓	✓			✓	✓	✓	71.43
ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8	✓	✓	✓			✓	✓	71.43
ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9	✓	✓	✓			✓	✓	71.43
ความถี่รวมขององค์ประกอบ	9	9	3	4	7	9	6	
ร้อยละ (%)	100	100	33.33	44.44	77.78	100	66.67	

จากตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดคุณสมบัติการเลือกผู้เชี่ยวชาญที่ใช้สัมภาษณ์ (Expert Interview) กลุ่มตัวอย่างผู้มีความรู้ ความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ตรง ที่ให้ความอนุเคราะห์อนุญาตให้สามารถ

เปิดเผยตัวตนได้ และสามารถให้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือเชิงลึกจนถึงจุดข้อมูลอิ่มตัวได้ (Data Saturation) โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้เกณฑ์ของคุณสมบัติที่กำหนดไว้ 7 ข้อ (ตรวจสอบรายบุคคล) ซึ่งเกณฑ์กำหนดไว้ว่า ผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมต้องมีความถี่รวมของคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 และจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติต้องมีจำนวน 5 คนขึ้นไป (Bernard, 2013; Creswell, 2013; Patton, 1990) แบ่งคุณสมบัติออกได้ ดังนี้

- 1) นักวิชาการ
- 2) อาจารย์/วิทยากรมหาวิทยาลัย
- 3) ครูการบิน ภาคพื้นและภาคอากาศ
- 4) ผู้มีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- 5) ผู้มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท
- 6) ผู้มีประสบการณ์ทำงานด้านการสอนไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 7) ผู้มีประสบการณ์ทำงานด้านการบินไม่น้อยกว่า 5 ปี

สรุปผล รายละเอียดความถี่ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีคุณสมบัติส่วนตัว ผ่านเกณฑ์ ความถี่ร้อยละ(%) 70 ครบทั้ง 9 คน คิดเป็นร้อยละ(%) 100 ส่วนความถี่รายองค์ประกอบแบ่งออกเป็น 1) นักวิชาการ จำนวน 9 คน (100%) 2) อาจารย์/วิทยากรมหาวิทยาลัย จำนวน 9 คน (100%) 3) ครูการบิน จำนวน 3 คน (33.33%) 4) ผู้มีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 4 คน (44.44%) 5) ผู้มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน (77.78%) 6) ผู้มีประสบการณ์ทำงานด้านการสอนไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 9 คน (100%) และ 7) ผู้มีประสบการณ์ทำงานด้านการบินไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน (66.67%)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิที่ผ่านเกณฑ์คัดเลือก ด้วยการสัมภาษณ์ระดับลึก มุ่งเน้นการเก็บข้อมูลที่กลั่นกรองจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผ่านเกณฑ์ของ Bernard (2013); Creswell (2013); และ Patton (1990) เพื่อทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเตรียมทำการถอดบทเรียน พบว่า สภาพการณ์ใช้กิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพเพื่อการสร้างเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติ ทั้งด้านวิชาการและด้านวิชาชีพ ด้วยการใช้กิจกรรมสัมมนาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ การสัมมนาวิชาการเชิงปฏิบัติการ และการสัมมนาเชิงประสบการณ์ร่วมกับวิทยากร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ปัจจัยในการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพเพื่อการสร้างเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน จากการสัมภาษณ์ภายในกรอบระยะเวลาของการวิจัย และทำการถอดเทปสรุปความ (สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, 2564) พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านสะท้อนข้อมูลในมุมมองที่แตกต่างกันเกี่ยวกับกิจกรรมสัมมนา ตามความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และความสนใจ โดยผู้วิจัยได้จัดกลุ่มชุดข้อมูลอย่างสังเขปออกเป็น 3 กลุ่ม มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 สะท้อนการสัมมนาโดยมุ่งเน้นมุมมองเชิงวิชาการ ประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 2, 3 และ 4 โดยให้มุมมองที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการสัมมนาพัฒนาศักยภาพว่า เป็นกระบวนการที่สำคัญซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และเห็นมุมมองที่

หลากหลาย ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดความสนใจ ตื่นตัวในการใฝ่รู้ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการจัดสัมมนาที่มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เข้าร่วมเกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมและทัศนคติภายหลังเข้าร่วมกิจกรรม ฉะนั้นรูปแบบสัมมนาจึงควรกำหนดหัวข้อที่ตรงประเด็น มีเนื้อหาชัดเจน เพื่อกระตุ้นความคิด ด้วยการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงในการถ่ายทอดเนื้อหาได้อย่างมีคุณภาพ ขณะเดียวกันการจัดสถานที่ต้องเหมาะสม สะดวก และเอื้อต่อการเข้าร่วม รวมถึงระยะเวลาบรรยายที่ไม่ยาวนานจนเกินไป เพื่อคงความสนใจไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 4 ได้ให้ข้อมูลถึง การประเมินผลสัมมนาควรใช้ทั้ง Pre-test และ Post-test เพื่อวัดระดับความรู้ ความเข้าใจ และการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมในเชิงคุณลักษณะ โดยเฉพาะในบริบทของการบินที่เน้นความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย ทักษะภาษา การสื่อสาร มนุษย์สัมพันธ์ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่ควรนำมาบูรณาการในกิจกรรมอย่างลงตัวเหมาะสม นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3 เชื่อว่าการมุ่งเน้นการสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพ สามารถทำได้ด้วยวิธีการสาธิต หรือจำลองสถานการณ์จริงร่วมกับวิทยากร เพราะจะสามารถสร้างประสบการณ์ตรง เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ รวมถึงการปลูกฝังจิตสำนึกในด้านความปลอดภัย และการให้บริการ หรือ service mind ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะสำคัญของบุคลากรการบิน

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2 สะท้อนการสัมมนาในมุมมองทั้งด้านเชิงวิชาการและเชิงการบิน ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1, 5 และ 6 โดยผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6 เชื่อว่า กิจกรรมสัมมนาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง ในการประกอบสร้างบุคลากรทางการบินให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ด้วยการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ รูปแบบแนวคิด อธิบายหรือวิเคราะห์สถานการณ์ วิพากษ์ประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรทางการบิน โดยคำนึงถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์เป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้สัมมนาเข้าใจประเด็นดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ต้องอาศัยความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญของวิทยากรในการร่วมประกอบสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์บุคลากรทางการบินแก่นักศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้าสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต และผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1 ได้ให้ข้อมูลเสริมว่า การสัมมนาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะ สมรรถนะ และศักยภาพ นักศึกษาการบิน ควรมุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบเจาะประเด็น ควรออกแบบเนื้อหาให้กระชับ สอดคล้องกับความถนัด ความสนใจ และช่วงวัยของผู้เข้าร่วม พร้อมเสริมสร้างทั้งทักษะด้านปฏิบัติการ ทักษะด้านบุคลิกภาพ และจิตสำนึก อาทิ ความกล้าแสดงออก ความมีใจรักงานบริการ และมารยาทความเป็นไทยที่เหมาะสมโดยกิจกรรมสัมมนาควรจัดในรูปแบบ Workshop-based ผ่านสถานการณ์จำลอง เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วม และการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติจริงร่วมกับวิทยากร ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของสัมมนา อีกทั้งค้นพบแนวคิดผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5 ระบุว่า สายอาชีพการบินเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย คุณลักษณะอันพึงประสงค์จึงเป็นสิ่งสำคัญ การใช้กิจกรรมสัมมนาถือเป็นตัวเลือกที่ดีในการนำมาฝึกปฏิบัติการ ผ่านการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพในหลายรูปแบบ อาทิ การฟังบรรยาย การสาธิต การจำลองสถานการณ์ปฏิบัติการร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิจากอุตสาหกรรมการบิน เพื่อให้เกิดประสบการณ์ ลองคิด ลองทำ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง ซึ่งควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1, 5 และ 6 ยังให้ความเห็นที่ตรงกันว่า ควรออกแบบกิจกรรมสัมมนาให้สอดคล้องกับแนวคิดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) อาทิ แนวคิด Competency-Based Training and Assessment (CBTA) แนวคิด 8 core competencies แนวคิด Safety Management System ซึ่งถือเป็นการบูรณาการวิชาการ และวิชาชีพเข้าด้วยกัน

ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 3 สะท้อนการสัมมนาโดยมุ่งเน้นมุมมองเชิงการบิน ประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7, 8 และ 9 โดยผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8 ชี้ให้เห็นว่า การสัมมนาเป็นกระบวนการที่สำคัญ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตระหนักในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาการบินให้เป็นผู้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งบ่อยครั้งอาจพบผู้ที่มีมุมมองว่าการสัมมนาเป็นเรื่องที่น่าเบื่อ จึงต้องมีแผนในการรับมือ เริ่มตั้งแต่การจัดเตรียมสัมมนา การกำหนดหัวข้อ และการจัดรูปแบบให้น่าสนใจ ด้วยการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมเห็นถึงคุณค่า และเกิดแรงบันดาลใจในการพัฒนาต่อยอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9 ระบุว่า การสัมมนาการบินในปัจจุบันพัฒนามาสู่รูปแบบสัมมนาเชิงอัปเดต กล่าวคือ การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เพื่อรับข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อเตรียมพร้อมประสานงานระหว่างสมาชิกกับ Stakeholders อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยขอบเขตของ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ด้วยการเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ ที่มีประสบการณ์ตรง และมีความสามารถด้านการสื่อสารที่ดีเข้ามาเสริมมุมมองใหม่ พร้อมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ อีกทั้งยังกล่าวถึงการมุ่งเน้น การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย ปลุกฝังทัศนคติและจิตสำนึกด้านบริการ ผ่านการจัดสถานการณ์จำลอง (Simulation) เพื่อสร้างประสบการณ์เสมือนจริง โดยผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8 และ 9 ได้มีแนวคิดที่สอดคล้องกันว่า เนื้อหาควรเชื่อมโยงกับคุณลักษณะตามหลักการของ ICAO: Competency-Based Training and Assessment (CBTA) ลงลึกถึง 8 core competencies และหลักการ Safety management system (SMS) เพื่อให้บุคลากรมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์อย่างรอบด้าน นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7 ได้ให้ข้อมูลเสริมอีกว่า สายงานทางด้านการบินถือเป็นวิชาชีพเฉพาะทางที่ต้องอาศัยทั้งความรู้ทางวิชาการและทักษะเชิงปฏิบัติ ผู้ที่อยู่ในสายงานนี้ไม่เพียงแต่ต้องมีพื้นฐานที่มั่นคงในด้านทฤษฎี จำเป็นต้องพัฒนาทักษะการปฏิบัติการ ผ่านการฝึกอบรมและการเข้าร่วมสัมมนาอย่างต่อเนื่อง เพราะประโยชน์ของการสัมมนานั้นมีมากกว่าการเรียนรู้ในห้องเรียน การเข้าร่วมสัมมนาจึงกลายเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่สามารถส่งเสริมและยกระดับมาตรฐานวิชาชีพ จากการมีโอกาสได้เรียนรู้จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้แนวคิดใหม่ ๆ พร้อมแรงบันดาลใจในการพัฒนาตนเอง อีกทั้ง ยังกล่าวอีกว่า การเรียนรู้ที่เห็นผลจริงควรมุ่งเน้นการลงมือปฏิบัติ ไม่ใช่เพียงแค่รับฟังหรือท่องจำ เพราะการได้สัมผัสกับสถานการณ์จำลองหรือกรณีศึกษาในสถานการณ์จริง จะช่วยให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงทฤษฎีกับการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

2) สภาพการณ์และแนวทางการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จากการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ตรงผสมผสานกับการศึกษาเชิงเอกสารจากตำราที่เกี่ยวข้องและรายงานปฏิบัติการ รวมถึงการถอดบทเรียนจากสมุดบันทึกผลกิจกรรมสัมมนา ต่อเนื่องจากการศึกษาผลวิจัยของวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มุ่งเน้นการใช้กิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพตามแนวทางหลักการ และแผนการปฏิบัติการดำเนินกิจกรรมสัมมนาอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยมุ่งเน้นการบูรณาการหลักการจัดกิจกรรมสัมมนาเชิงวิชาการ ร่วมกับแนวคิดและทฤษฎีทางด้านการบิน อาทิ แนวคิดการฝึกอบรมและประเมินผลสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนิรภัยการบิน (Competency-Based Training and Assessment: CBTA) แนวคิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน (8 core competencies) และแนวคิดระบบการจัดการนิรภัยทางการบิน (Safety Management System: SMS) รวมถึงการปลูกฝังความมีใจรักการบริการ (Service Mind) ผ่านกิจกรรมการสัมมนาวิชาการ เชิงปฏิบัติการ และ

การสัมมนาเชิงประสบการณ์ร่วมกับวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ ด้วยการจัดรูปแบบการเรียนรู้วิธีต่าง ๆ อาทิ การเสนาวิชา การจำลองสถานการณ์ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และการลงมือปฏิบัติการอย่างเหมาะสม ตามความพร้อมและข้อจำกัดของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อประกอบสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน ให้นักศึกษาได้เตรียมความพร้อมก่อนสำเร็จการศึกษาสู่ชีวิตการทำงานในอุตสาหกรรมการบิน

ความพร้อมและข้อจำกัด

ความพร้อมด้านบุคลากร คณะอาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มีความเชี่ยวชาญทั้งทางด้านวิชาการและประสบการณ์ในอุตสาหกรรมการบิน โดยมีการคัดสรรบุคลากรที่ครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชาที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา อีกทั้งยังมีเครือข่ายความร่วมมือกับวิทยากรผู้มีประสบการณ์ด้านการบิน อาทิ นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการบิน ซึ่งสามารถถ่ายทอดความรู้จากประสบการณ์ รวมถึงให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้อย่างตรงจุด ด้วยความพร้อมของคณะอาจารย์ ถือเป็นจุดแข็งสำคัญในการประกอบสร้างบัณฑิตคุณภาพให้มีความรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยของอุตสาหกรรมการบิน

ความพร้อมด้านสถานที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ฝึกปฏิบัติการ โดยมีห้องปฏิบัติการทางการบิน (Cabin Service Mock Up) ที่จัดสรรพื้นที่จำลองให้เหมือนภายในห้องโดยสารของเครื่องบิน พร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือประกอบการฝึกปฏิบัติให้นักศึกษาได้เรียนรู้ แสดงให้เห็นถึงการผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ด้านทฤษฎีเข้ากับการเรียนรู้ด้านปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อการผลิตทรัพยากรมนุษย์ด้านการบิน และส่งเสริมการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในสายอาชีพด้านการบิน

อย่างไรก็ตาม พบข้อจำกัดบางประการ ซึ่งคาดการณ์ว่าจะสามารถแก้ไขได้ในอนาคตอันใกล้ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร ปัญหาที่พบบ่อย คือ การไม่ตรงต่อเวลา ส่งผลให้กำหนดการของกิจกรรมมีความคลาดเคลื่อนอยู่บ่อยครั้ง ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ ควรกำหนดเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของกิจกรรมอย่างชัดเจน และปลูกฝังการตรงต่อเวลาผ่านการแสดงตัวอย่างที่ดีของผู้นำและคนส่วนมาก เพราะจะส่งผลให้คนส่วนน้อยมีการปรับตัวตามและพัฒนาดีขึ้นในที่สุด และ 2) ข้อจำกัดด้านสถานที่ มีข้อจำกัดเรื่องเวลาเปิด-ปิดของอาคาร ส่งผลให้ต้องทำงานแข่งขันทันทีกับระยะเวลาที่จำกัด ซึ่งอาจทำให้การเตรียมความพร้อม หรือกำหนดการของกิจกรรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

อภิปรายผลและสรุป

วัตถุประสงค์ที่ 1) เพื่อศึกษารายละเอียด และองค์ประกอบของปัจจัยในการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพเพื่อการสร้างเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน

จากการสัมภาษณ์เพื่อทำการถอดบทเรียนจากบทสัมภาษณ์ผสมผสานการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ตรงด้วยการวิเคราะห์เชิงปริทัศน์ พร้อมสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่ได้อบรมมา เพื่อวิเคราะห์เชิงเหตุผลออกมาเป็นแนวคิด หลักการ และองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งค้นพบ ข้อมูลเชิงหลักการที่สื่อถึงปัจจัยการสัมมนาในมิติต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการบินให้เป็นผู้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยการนำองค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับมาการบูรณาการเข้ากับกระบวนการของกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การบูรณาการแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมสัมมนาอย่างเป็นระบบ

กิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ ถือเป็นกระบวนการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีความสนใจร่วมกันในหัวข้อเฉพาะ หรือประเด็นที่ต้องการศึกษาอย่างลึกซึ้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และวิเคราะห์สาระสำคัญของเรื่องนั้น ๆ การสัมมนาเปิดพื้นที่ให้ผู้เข้าร่วมได้แบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ และมุมมองที่หลากหลายอย่างมีวิจารณญาณ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และสร้างเสริมศักยภาพ รวมถึงการต่อเติมแรงบันดาลใจ (ธนวิทย์ เพียรดี, 2567; Hyland & Shaw, 2016; Gordon & Lawton, 2019; Rowntree, 1981) ซึ่งการสัมมนาส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ตลอดจนการพัฒนาแนวคิดใหม่ หรือการแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง จากเดิมที่การสัมนามักจัดขึ้นในสถานที่จริง ปัจจุบันได้มีการพัฒนาให้สามารถดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ หรือรูปแบบผสมผสาน (Hybrid) ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกในการเข้าร่วม และขยายโอกาสให้กับผู้เข้าร่วมจากหลากหลายพื้นที่ อันนำไปสู่ความร่วมมือหรือเครือข่ายทางวิชาการในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน, 2565)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการสัมมนาจากการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ดำเนินกิจกรรมพัฒนาศักยภาพ สามารถสรุปได้ (วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2562) ดังนี้ 1) เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์แก่ผู้เข้าร่วมสัมมนา 2) เพื่อค้นหาวิธีการแก้ปัญหาและสร้างแนวทางการปฏิบัติ 3) เพื่อกระตุ้นให้สมาชิกนำหลักการที่ได้เรียนรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ 4) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิก รวมทั้งรับฟังประสบการณ์จากวิทยากร และ 5) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างสรรค์หลักการ แนวคิด และทฤษฎีใหม่

ตารางที่ 2: สรุปการจัดเตรียมสัมมนา

สำรวจประเด็นปัญหา	จัดตั้งคณะทำงาน	ร่างโครงการ	ดำเนินการจัดเตรียมสัมมนา
ความต้องการของบุคลากร	คณะกรรมการฝ่ายจัดแบ่ง	หัวข้อสัมมนา	ประชาสัมพันธ์
อุปสรรคในการทำงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ	เชิญวิทยากร/ผู้ทรงคุณวุฒิ
นโยบายของหน่วยงาน		หลักการและเหตุผล	เชิญผู้เข้าร่วมฯ
		วัตถุประสงค์	จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์
		กลุ่มผู้เข้าร่วม	จัดเตรียมงานลงทะเบียน
		วิทยากร	จัดเตรียมเอกสาร
		ระยะเวลา	วางแผนงานสำหรับพิธีการ
		สถานที่	(เรียงลำดับเปิด-ปิด สัมมนาฯ)
		วิธีการสัมมนา	
		งบประมาณ	
		การประเมินผล	
		ผลที่คาดว่าจะได้รับ	
		กำหนดการสัมมนา	

จากตารางที่ 2 แสดงการจัดเตรียมสัมมนาอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการสำรวจประเด็นปัญหา เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบเนื้อหาและเป้าหมายการสัมมนา ได้อย่างสอดคล้องกับแนวทาง นโยบาย และจุดมุ่งหมายของการสัมมนา ต่อด้วยการจัดตั้งคณะปฏิบัติงานฝ่ายจัด โดยคัดเลือกทีมบุคลากรผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการเกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วมให้ชัดเจน ก่อนการดำเนินการจัดทำร่างโครงการสัมมนาอย่างเป็นทางการ โดยมุ่งเน้นให้โครงการมีรายละเอียดครอบคลุม ชัดเจน และสามารถนำไปสู่

การปฏิบัติได้จริง ก่อนนำเข้าสู่กระบวนการเตรียมการสัมมนา เพื่อสร้างความพร้อมอย่างมีแบบแผนด้วยความมุ่งหวังให้การสัมมนาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ขั้นตอนการเตรียมสัมมนา ถือเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลทางตรงต่อความสำเร็จของกิจกรรม เพราะเป็นช่วงเวลาที่กำหนดทิศทาง การวางแผนเป้าหมาย การกำหนดเนื้อหา เพื่อสร้างแนวทางกระบวนการเรียนรู้ และเตรียมความพร้อมทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ (ธนวิทย์ เพียรดี, 2567; วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2562) ดังนี้

1) กำหนดวัตถุประสงค์ เริ่มต้นที่การระบุวัตถุประสงค์หลักของการสัมมนา ต่อด้วยกำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังสำหรับผู้เข้าร่วม

2) การเลือกหัวข้อ เลือกหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาและเป็นประเด็นที่สนใจของผู้เข้าร่วม โดยพิจารณาร่วมกับความเชี่ยวชาญ คุณวุฒิ และความสามารถของวิทยากร

3) การเรียนเชิญวิทยากร โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในหัวข้อที่เลือก รวมถึงการตรวจสอบความพร้อมและค่าธรรมเนียมของวิทยากร

4) การกำหนดรูปแบบการนำเสนอ เลือกรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม อาทิ การบรรยาย การอภิปราย กลุ่มย่อย โดยกำหนดระยะเวลาสำหรับการนำเสนอและการอภิปรายเหมาะสม

5) การจัดเตรียมเนื้อหา รวบรวมข้อมูลและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อ พร้อมจัดเตรียมสไลด์หรือเอกสารประกอบการนำเสนอ

6) การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ จัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับจำนวนผู้เข้าร่วม พร้อมจัดรูปแบบห้องให้เหมาะสม รวมถึงตรวจสอบอุปกรณ์ที่จำเป็น อาทิ ไมโครโฟน อุปกรณ์นำเสนอ เอกสารว่ามีความพร้อมหรือไม่

7) ประชาสัมพันธ์และลงทะเบียน เริ่มต้นด้วยการจัดทำโปสเตอร์เพื่อประกาศ และประชาสัมพันธ์กำหนดการต่อด้วยจัดระบบการลงทะเบียนเพื่อสำรวจจำนวนผู้เข้าร่วม

8) การบริหารจัดการวันสัมมนา ได้แก่ (8.1) ลงทะเบียนและจัดการต้อนรับคณะผู้บริหาร วิทยากร ผู้เข้าร่วมงาน (8.2) แนะนำวิทยากรและหัวข้อการนำเสนอ (8.3) จัดการการนำเสนอและการอภิปราย และ (8.4) แจกเอกสารประกอบการนำเสนอ(ถ้ามี)

9) การประเมิน จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในอนาคต

ส่วนที่ 2 การบูรณาการแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการบิน

แนวคิด Competency-Based Training and Assessment และ 8 Core Competencies

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน ได้มีการประยุกต์ใช้หลักการของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association, 2024) เกี่ยวกับแนวทางมุ่งเน้นสมรรถนะด้วยการฝึกอบรมและประเมินผลสมรรถนะ (Competency-Based Training and Assessment: CBTA) ที่จำเป็นสำหรับนิรภัยการบินที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) โดย CBTA มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลของการเรียนรู้ (Outcome-based) เพื่อสร้างเสริมทักษะที่สำคัญในการทำงานทางด้านการบิน และควรมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization, 2020) ได้กำหนดขอบเขตของ CBTA ไว้ใน ICAO Doc 9868 และตาม Annex 1 (Personnel Licensing) โดยให้ความสำคัญกับหลักการสมรรถนะสำคัญ 8 ข้อตาม ICAO Doc 9995 เกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน (8 core competencies) ดังนี้ 1) Communication (สมรรถนะการสื่อสาร) 2) Management – Manual (สมรรถนะการจัดการควบคุมด้วยมือ) 3) Management – Automation (สมรรถนะการจัดการระบบอัตโนมัติ) 4) Leadership and Teamwork (สมรรถนะภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม) 5) Problem Solving and Decision Making (สมรรถนะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ) 6) Application of Procedures (สมรรถนะการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน) 7) Work Load Management (สมรรถนะการจัดการภาระงาน) และ 8) Situational Awareness (สมรรถนะการตระหนักรู้ต่อสถานการณ์) (International Civil Aviation Organization, 2013)

องค์ประกอบหลักของ Competency-Based Training and Assessment (CBTA) (Gibbs et al., 2017) ประกอบด้วย 1) Competency Framework ระบุสมรรถนะหลักที่จำเป็นในแต่ละบทบาทงาน 2) Training Needs Analysis (TNA) วิเคราะห์ช่องว่างระหว่างทักษะที่มีอยู่กับทักษะที่ต้องการ 3) Training Design and Delivery การออกแบบหลักสูตรโดยอิงตามสมรรถนะ และจัดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม 4) Assessment Strategy การประเมินผลโดยดูจากพฤติกรรมที่สะท้อนสมรรถนะจริง และ 5) Continuous Improvement มีระบบติดตามและพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

การนี้ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้มีการนำหลักการ CBTA มาประยุกต์ใช้เพื่อประกอบสร้างบุคลากรทางการบินที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ผ่านกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ โดยมีแนวทางหลักที่สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ ตามองค์ประกอบข้างต้น ดังนี้

1) การวิเคราะห์สมรรถนะ (Competency Mapping) โดยเริ่มจากศึกษาบทบาทงาน (Job Analysis) วิเคราะห์ว่างานแต่ละตำแหน่งต้องใช้สมรรถนะอะไรบ้าง และต่อด้วยการจัดทำแผนผังสมรรถนะ (Competency Framework) แยกตามตำแหน่งและระดับ

2) การออกแบบสัมมนาตามสมรรถนะ (Curriculum Design) กำหนดวัตถุประสงค์ของสัมมนาให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่ต้องการ ด้วยการวางโครงสร้างสัมมนาให้ประกอบด้วยเนื้อหาที่เน้นความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และ ทศนคติ (Attitude) โดยสร้างสรรค์กิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงเพื่อแสดงสมรรถนะ

3) การดำเนินการฝึกอบรม (Training Implementation) โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและใช้วิธีการหลากหลาย อาทิ การสัมมนาปฏิบัติการ และการจำลองสถานการณ์ เป็นต้น

4) การประเมินผลตามสมรรถนะ (Competency-Based Assessment) ออกแบบแบบประเมินที่วัดจากผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานจริง โดยใช้เครื่องมือ อาทิ แบบสังเกตพฤติกรรม checklist การประเมินจากหัวหน้างาน และต้องมีเกณฑ์การผ่านหรือไม่ผ่าน (Pass/Fail) ที่ชัดเจน

5) การพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ด้วยการรับฟังผลตอบรับจากผู้เรียนและผู้ประเมิน เพื่อปรับสัมมนาหรือรูปแบบตามข้อเสนอแนะ และติดตามผลการนำไปใช้จริงในงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาบูรณาการเพิ่มเติมในส่วนของ หลักการของระบบการจัดการความปลอดภัยด้านการบินที่ใช้ในระดับสากลตามแนวทางขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ที่สำคัญอีกหนึ่งหลักการ

โดยได้แนวคิดสนับสนุนจากการศึกษาเชิงเอกสาร การถอดบทเรียนจากรายงานปฏิบัติการ และการสรุปบทสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญ ค้นพบ การสัมมนาโดยการประยุกต์ใช้หลักการ Safety Management System (SMS) โดยมีรายละเอียด ในหัวข้อถัดไป

แนวคิดเกี่ยวกับ Safety Management System (SMS)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาระบบการบริหารจัดการนิตยการบินที่เป็นระบบและมีโครงสร้าง เพื่อเพิ่มทักษะด้านการบริหารความปลอดภัยในองค์การด้านการบินอย่างครอบคลุม สามารถระบุ ประเมิน ควบคุม และปรับปรุงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การ (Stolzer et al., 2023) โดยองค์ประกอบ 4 หลักการของ SMS เพื่อลดความเสี่ยงจากการประสพภัยอันตรายเชิงระบบ (Jeffrey & Jeffrey, 2008; Qian & Lin, 2016) สามารถสรุปได้ ดังนี้

1) นโยบายและวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัย (Safety Policy and Objectives) กล่าวคือ องค์การต้องมีนโยบายความปลอดภัยที่ชัดเจน มีผู้นำองค์การต้องแสดงความมุ่งมั่น และกำหนดโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบรายบุคคลากรในเรื่องความปลอดภัย

2) การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety Risk Management - SRM) โดยมีรายการดังนี้ (2.1) การระบุอันตราย (Hazard Identification) (2.2) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) และ (2.3) การควบคุมหรือจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3) การประกันความปลอดภัย (Safety Assurance) การตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของระบบความปลอดภัย เริ่มต้นที่การติดตาม (Monitoring) และตรวจสอบ (Auditing) ต่อด้วยการวิเคราะห์เหตุการณ์ ความผิดพลาด หรือข้อร้องเรียน

4) การส่งเสริมความปลอดภัย (Safety Promotion) มีองค์ประกอบ ดังนี้ (4.1) การฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่บุคลากร (4.2) การสื่อสารด้านความปลอดภัยในองค์การ และ (4.3) การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture)

ดังนั้น ระบบการจัดการความปลอดภัยจะต้องมีการปฏิบัติการเชิงรุก (Proactive) เพื่อค้นหาและจัดการความเสี่ยงก่อนเกิดเหตุ โดยระบบทั้งหมด (System-wide) จะต้องครอบคลุมทุกฝ่ายทุกแผนก อาศัยการมีส่วนร่วมของทุกระดับ (Organization-wide involvement) ไม่ใช่เพียงแคหน้าที่ของผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย โดยควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) อีกทั้งต้องมีการทบทวนและพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพราะเป็นคุณลักษณะที่ทำให้บุคลากรทางการบิน สามารถนำระบบการจัดการความปลอดภัยจากการปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สิทธิปัฐพ์ มงคลอภิบาลกุล, 2565; Hudson, 2007) ดังนี้

1) ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety Awareness) การมีจิตสำนึกและมองเห็นความสำคัญของความปลอดภัยเป็นลำดับแรก มีความพร้อมที่จะรายงานเหตุการณ์หรือความเสี่ยงโดยไม่กลัวผลกระทบ รวมถึงการสนับสนุนวัฒนธรรม Just Culture ที่เน้นการเรียนรู้มากกว่าการลงโทษ

2) ทักษะการคิดเชิงระบบ (Systemic Thinking) เข้าใจว่าแต่ละกระบวนการและแต่ละหน้าที่เชื่อมโยงกัน ในระบบ มองเห็นความเสี่ยงในเชิงภาพรวมและสามารถประเมินผลกระทบต่อระบบความปลอดภัย

3) ความสามารถในการสื่อสาร (Effective Communication) การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยได้ชัดเจนทั้งในแนวตั้ง (ผู้บังคับบัญชา ถึง ผู้ใต้บังคับบัญชา) และแนวนอน (ระหว่างแผนก) คือ กล้าที่จะตั้งคำถามหรือเสนอแนะแนวทางป้องกันความเสี่ยง

4) ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วม (Accountability and Participation) มีความรับผิดชอบในบทบาทตนเองต่อความปลอดภัยของระบบ โดยการเข้าร่วมกิจกรรมด้าน SMS อาทิ การวิเคราะห์ความเสี่ยง การรายงานเหตุการณ์ หรือการทบทวนแนวปฏิบัติ เป็นต้น

5) ทักษะการตัดสินใจ (Decision-Making Skills) การตัดสินใจอย่างรอบคอบบนพื้นฐานของข้อมูล ความเสี่ยง พร้อมรับผิดชอบต่อการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

6) ความสามารถในการเรียนรู้จากเหตุการณ์ (Learning Orientation) เปิดรับการอบรมและพัฒนาทักษะเกี่ยวกับ SMS อย่างต่อเนื่อง พร้อมรับฟังผลการวิเคราะห์อุบัติเหตุหรือข้อผิดพลาด และนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการ

7) วินัยและความแม่นยำในการปฏิบัติงาน (Discipline and Procedural Accuracy) การปฏิบัติตามคู่มือและขั้นตอนการทำงานอย่างเคร่งครัด ไม่มองข้ามข้อผิดพลาดเล็กน้อย เพราะอาจนำไปสู่ความเสี่ยงใหญ่

8) ความสามารถในการจัดการความเสี่ยง (Risk Management Competency) การเข้าใจหลักการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง และรู้จักวิธีลดจนถึงควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวคิด Service mind หรือ การมีใจรักบริการ เพื่อศึกษาบูรณาการเพิ่มเติมจากมุมมองของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1, 3 และ 4 โดยมีใจความสำคัญ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการมีใจรักบริการ (Service mind)

แนวคิด Service mind หรือ การมีใจรักบริการ เป็นแนวคิดสำคัญในงานบริการ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน การเดินทาง และการบริการ ซึ่งเน้นถึงทัศนคติ ความตั้งใจ และความใส่ใจของบุคลากรในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ด้วยความเป็นมิตร และให้ความเคารพต่อผู้รับบริการ โดยไม่ยึดติดเพียงหน้าที่หรือผลตอบแทน แต่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก (อารยา มัณฑารมณ์ และวารุณี สุรววัฒนกุล, 2562)

องค์ประกอบสำคัญของ Service Mind สามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) ความเต็มใจในการให้บริการพร้อมช่วยเหลือและให้บริการอย่างสุภาพ 2) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้คำพูด ท่าทาง และน้ำเสียงที่เหมาะสม 3) ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า กล่าวคือ การมี Empathy หรือความเข้าใจใจต่อผู้รับบริการ 4) ความอดทนและควบคุมอารมณ์ได้ดี โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความตึงเครียด และ 5) การทำงานเชิงรุก (Proactive Service) มองเห็นปัญหาก่อนเกิด ประเมินสถานการณ์ และเตรียมแนวทางป้องกันแก้ไข

กล่าวได้ว่า Service Mind มีความสำคัญในอุตสาหกรรมการบิน เพราะจิตบริการที่เข้มแข็งของบุคลากรทางการบิน ไม่ว่าจะเป็น นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่ภาคพื้น หรือเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจ ความประทับใจของผู้โดยสาร ความปลอดภัย และภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนั้น การพัฒนา Service Mind สามารถทำได้โดย การฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังทัศนคติและพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม นอกจากนี้การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางถือเป็นแนวทางที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดค่านิยมร่วมกัน โดยการมุ่งเน้นการเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง สามารถสร้างความประทับใจ

ในระยะยาว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การในการให้บริการได้อย่างยั่งยืน (วิลาศ ดวงกำเนิด, 2562)

วัตถุประสงค์ที่ 2) เพื่อถอดบทเรียนจากสภาพการณ์และแนวทางการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ภายหลังจากการสรุปบทสัมภาษณ์และบททบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ทำการถอดบทเรียนเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาต่อเนื่องจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า สภาพการณ์และแนวทางการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพเพื่อการเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน ได้มีการใช้กระบวนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการผ่านกิจกรรมย่อยของ โครงการพัฒนาทักษะที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 และคุณลักษณะ 4 ประการ ตามแนวทางของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2565) ระบุว่า การจัดการเรียนรู้ตามมาตรฐานสากล ควรมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้สอดคล้องกับปฏิญญาสากลขององค์การยูเนสโก (UNESCO) โดยมีองค์ประกอบ (ทิพย์วิมล วังแก้วหิรัญ, 2562) ดังนี้

- 1) Learning to know กล่าวคือ การเรียนด้วยการแสวงหาความรู้ และต่อยอดให้เป็นองค์ความรู้ใหม่
- 2) Learning to do กล่าวคือ การเรียนรู้สู่การลงมือปฏิบัติ เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะและความชำนาญ
- 3) Learning to live กล่าวคือ การเรียนรู้ที่จะปรับตัว เพื่อการดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติ
- 4) Learning to be กล่าวคือ การเรียนรู้ถึงตัวตน ศักยภาพ ความถนัด ความสนใจ ของตนเองอย่างถ่องแท้ เพื่อสามารถใช้ความรู้ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้อิทธิพลอันดี

อนึ่งการสัมมนาปฏิบัติการที่เลือกใช้ในกรณีศึกษาครั้งนี้มีอาจารย์ที่ปรึกษา ได้แก่ อาจารย์ชยุต ชญุชชีวัตร อาจารย์วิชญา พงกระพันธ์ และ อาจารย์ ดร.วรินทร์นำ สิริพิทุธิรักษ์ ดำเนินการปฏิบัติการโดย นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ชั้นปีที่ 3 โดยดำเนินการตามแนวทางการฝึกอบรมและประเมินผลสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนิรภัยการบิน (Competency-Based Training and Assessment: CBTA) ด้วยการส่งเสริมแนวคิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน (8 core competencies) และแนวคิดการจัดการนิรภัยการบินอย่างเป็นระบบ (Safety Management System: SMS) โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้วิเคราะห์การประกอบกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพ ให้มีความสอดคล้องกับหลักการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ด้วยวิธีการถอดบทเรียนและเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ผ่านการอภิปรายกระบวนการนำเสนอกิจกรรมหลักที่จัดขึ้น แบ่งออกเป็นรายประเภท ดังนี้

กิจกรรมการสัมมนาวิชาการเชิงปฏิบัติการ

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นการมีส่วนร่วมกิจกรรมอย่างเป็นระบบ ด้วยการผสมผสานความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเข้าด้วยกัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ด้วยการสร้างความเข้าใจเชิงลึก และการพัฒนาความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ อนึ่งผู้เข้าร่วมจะได้เรียนรู้ผ่านการลงมือทำ ฝึกคิด วิเคราะห์ และทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างใกล้ชิด ด้วยการจัดกิจกรรมกลุ่มย่อย การจำลองสถานการณ์จริง ในบรรยากาศที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ภายใต้อการบริหารเวลาอย่างเหมาะสม (ธีรพันธ์ เชิญรัมย์, 2563; ปวริศ อนุสรณ์พานิช, 2567)



ภาพที่ 1: การฝึกปฏิบัติการบริการภาคพื้น (Ground Service)

(ผู้วิจัยได้ทำการแจ้งขออนุญาตเผยแพร่บุคคลในภาพแล้วเมื่อ 21 มกราคม 2568)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงการฝึกปฏิบัติการบริการภาคพื้น (Ground Service) โดยวัตถุประสงค์ของการฝึกการบริการภาคพื้น เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนรู้ในภาคทฤษฎีมาบูรณาการเข้ากับการฝึกปฏิบัติการ ณ สถานที่ปฏิบัติการจริง และเตรียมพร้อมรับมือกับความท้าทายที่อาจเกิดขึ้น เรียนรู้วิธีการปฏิบัติตนให้เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร นอกจากนี้ยังฝึกให้นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับด้านความปลอดภัย โดยการแบ่งปันประสบการณ์จากอาจารย์ผู้มีประสบการณ์จากสายการบิน อนึ่งการฝึกปฏิบัติด้วยรูปแบบสถานการณ์จำลองครั้งนี้สามารถต่อยอดให้นักศึกษามีความพร้อม และมีประสบการณ์ก่อนเข้าสู่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1, 3, 5, 7 และ 9 ที่ได้ให้ข้อมูลถึงการจัดการเรียนรู้ด้วยสถานการณ์จำลอง เป็นรูปแบบกิจกรรมที่มุ่งเน้นการส่งเสริมการเรียนรู้เชิงประจักษ์ ผ่านการจำลองเหตุการณ์ที่ใกล้เคียงกับบริบทจริงของปัญหาหรือสถานการณ์ที่ต้องการพัฒนา โดยผู้เข้าร่วมจะได้มีโอกาสสร้างเสริมประสบการณ์จากการทดลองปฏิบัติการ ฝึกฝนการคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในสถานการณ์เสมือนจริง เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องตามหลักการ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาย แสงดาว (2568) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ด้วยสถานการณ์จำลองเป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสม เพราะเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนผสมผสานการเรียนรู้จากการบรรยายในห้องเรียนกับการลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จำลองเข้าด้วยกัน การออกแบบสถานการณ์จำลองที่อาจเกิดขึ้นจริงให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติ เปรียบเสมือนเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนก่อนเข้าสู่การปฏิบัติงานในอนาคต



ภาพที่ 2: การให้คำแนะนำ และสาธิตวิธีการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน

(ผู้วิจัยได้ทำการแจ้งขออนุญาตเผยแพร่บุคคลในภาพแล้วเมื่อ 21 มกราคม 2568)

จากภาพที่ 2 ตัวแทนนักศึกษาทำการสาธิตวิธีการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยเริ่มจากการให้คำแนะนำ และสาธิตวิธีการใช้อุปกรณ์นิรภัย ประกอบด้วย 1) การเปิดหน้าต่างออกทางฉุกเฉิน 2) วิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย 3) วิธีการใช้น้ำกากออกซิเจน 4) วิธีการใช้เสื้อชูชีพ 5) ตำแหน่งประตูทางออกฉุกเฉิน และ 6) คู่มือเกี่ยวกับความปลอดภัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาความปลอดภัยสำหรับการบินบนอากาศยาน เพื่อปลูกฝังให้นักศึกษาตระหนัก และปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5, 6, 8 และ 9 ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของระบบการจัดการนิรภัยทางการบิน และสอดคล้องกับหลักการ Safety Management System (SMS) (Stolzer et al., 2023) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญสำหรับอาชีพการบิน โดยได้แนวคิดสนับสนุนจาก ฤกษ์ วิทวัสสำราญกุล และคณะ (2568) กล่าวว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีบทบาทสำคัญในการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร จึงควรปฏิบัติตามกฎและมาตรฐานอย่างเคร่งครัด เพราะหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การรักษาชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร นับว่าเป็นความสำเร็จตลอดการเดินทางบนเที่ยวบิน

กิจกรรมการสัมมนาเชิงประสบการณ์ร่วมกับวิทยากร

การสัมมนาร่วมกับวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ถือเป็นกลไกสำคัญในการถ่ายทอดองค์ความรู้ และประสบการณ์ตรงจากวิชาชีพสู่ผู้เรียน อีกทั้งยังช่วยให้เปิดมุมมองใหม่ กระตุ้นการคิดวิเคราะห์ และสร้างแรงบันดาลใจ ในการพัฒนาศักยภาพตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ (สมชาย แสงดาว, 2568)



ภาพที่ 3: กิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพนักศึกษา

(ผู้วิจัยได้ทำการแจ้งขออนุญาตเผยแพร่บุคคลในภาพแล้วเมื่อ 21 มกราคม 2568)

จากภาพที่ 3 นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพนักศึกษา ห้องปฏิบัติการทางการบิน (Cabin Service Mock Up) อาคาร 20 ชั้น 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ร่วมกับ วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิสายวิชาการจากวงการการบิน โดยกิจกรรมนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ นักศึกษาได้มีโอกาสสนทนา แลกเปลี่ยนความรู้ และแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติการจริงในสถานการณ์จำลอง ซึ่งถือเป็นการสร้างเสริมองค์ความรู้และต่อเติมแรงบันดาลใจให้กับนักศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 ท่าน ที่ได้กล่าวถึงบทบาทและความสำคัญของการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพร่วมกับ วิทยากร สอดคล้องกับแนวคิดของ ปวีศ อนุสรณ์พานิช (2567) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยการฝึกปฏิบัติการร่วมกับ ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ จะช่วยให้สามารถทำความเข้าใจ และลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้สำเร็จได้เร็ว ยิ่งขึ้น เพราะสามารถนำเคล็ดลับจากคำแนะนำของผู้มีประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

กล่าวโดยสรุป คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน ให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพที่มีโครงสร้างชัดเจน อันเป็นปัจจัยในการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่อุตสาหกรรมการบินต้องการ โดยจัดการดำเนินกิจกรรมในรูปแบบการสัมมนาวิชาการเชิงปฏิบัติการ และการสัมมนาเชิงประสบการณ์ร่วมกับวิทยากร อนึ่งการได้รับคำแนะนำจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ จะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ และต่อเติมแรงบันดาลใจ ผ่านวิธีการเสวนาวิชาการ การจำลองสถานการณ์ และการถอดบทเรียนการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ที่จะช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้เพิ่มเติมความรู้ ทักษะ ทักษะ และความสามารถ ทั้งด้านวิชาการและด้านวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามกรอบแนวคิดการฝึกอบรมและประเมินผลสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนิรภัยการบิน (Competency-Based Training and Assessment: CBTA) ต่อเนื่องถึงแนวคิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน (8 Core Competencies) รวมถึงการบูรณาการแนวคิดระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) และการส่งเสริมความมีใจรักบริการ (Service Mind) ที่ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการผลิตบุคลากรทางการบิน ทั้งนี้ควรมีการบรรจุหลักสูตรมาภิบาลเข้าไปในการดำเนินกิจกรรมสัมมนา ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างคนเก่งและคนดีไปพร้อมกัน ซึ่งถือเป็นการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนสังคมอย่างสร้างสรรค์และยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับคติพจน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร “สร้างคนดี มีปัญญา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น”

การนำไปใช้เชิงปฏิบัติ

ภายหลังจากการสรุปผลการศึกษา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ ที่สามารถนำมาคิดค้นแผนการนำไปใช้เชิงปฏิบัติการ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการและบริบทของสถานศึกษา ดังนี้

แผนการปฏิบัติการระยะที่ 1 ระยะการประยุกต์ใช้ผลการประเมิน (2 เดือน / ครั้งเวลาแรกของ 1 ภาคการศึกษา)

การนำข้อมูลจากการสรุปผลกิจกรรมมาวิเคราะห์และปรับปรุงแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องกับความต้องการจริง เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินกิจกรรมทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
- 2) การสรุปจุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะ
- 3) การประชุมหารือร่วมกับสมาชิกผู้ปฏิบัติงาน
- 4) การปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

แผนการปฏิบัติการระยะที่ 2 ระยะการขยายผลและบูรณาการ (2 เดือน / ครั้งเวลาหลังของ 1 ภาคการศึกษา)

การขยายผลกิจกรรมและบูรณาการเข้ากับแผนพัฒนาบุคลากร ด้วยกิจกรรมหลักเพื่อการเรียนรู้ภายในและภายนอก ดังนี้

- 1) การจัดอบรมพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา
- 2) การบูรณาการกิจกรรมเข้ากับแผนการศึกษาตามแกนหลักสูตร
- 3) การสร้างความร่วมมือกับสถาบันที่เปิดทำการสอนเกี่ยวกับธุรกิจการบิน และองค์การทางการบินอื่น ๆ
- 4) การประชาสัมพันธ์ผลลัพธ์และแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้รับผิดชอบกิจกรรม

แผนการปฏิบัติการระยะที่ 3 ระยะการติดตามผลและพัฒนาอย่างยั่งยืน (ต่อเนื่อง)

การติดตามผลลัพธ์ระยะยาวของผู้เข้าร่วมและพัฒนาองค์ความรู้ต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีคุณลักษณะที่มั่นคงและพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมการบิน และเกิดระบบการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพแบบต่อเนื่อง ด้วยกิจกรรมหลัก ดังนี้

- 1) การติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาภายหลังการฝึกปฏิบัติงานจริง
- 2) การประเมินผลกระทบในระดับกลุ่ม ในด้านคุณภาพงาน วินัย และความรับผิดชอบ
- 3) การจัดเวทีสะท้อนผล เพื่อทำการอภิปรายแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น
- 4) การวิจัยต่อยอดเพื่อพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้เฉพาะด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรมีนโยบายทางด้านงบประมาณ โครงการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาได้มีโอกาสร่วมฝึกอบรมพัฒนาด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมถึงทัศนคติ ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญจาก องค์กรภายนอก หรือวิทยากรจากต่างสถาบัน

ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาต่อขยายเชิงสถิติเกี่ยวกับการสัมมนาพัฒนาศักยภาพ ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรทางการบิน โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน อาทิ การส่งเสริมการเรียนรู้ การมีส่วนร่วม และการพัฒนาอย่างรอบด้าน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล, ญัฐยา ศรีสุภา และกัลยาณี ประดับพงษา. (2568). บรรยากาศความปลอดภัยภายใน ห้องโดยสารที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัย กรณีการศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 21(2), 63-80.
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SPUCJ/article/view/276503>
- กิตติพิชญ์ หนูทอง และไพฑูรย์ มนต์พานทอง. (2563). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินสายการบินต้นทุนต่ำ : ทำอาภาศยานนานาชาติภูเก็ต. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(1), 191-210. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/journaldtc/article/view/241404>
- ณัฐพล มหาทรัพย์, ชเนตติ พิพัฒนางูร และสุนันทา พาสุนันท์. (2565). ความท้าทายและโอกาสของธุรกิจการบิน ในประเทศไทยสู่ชีวิตวิถีใหม่หลังการระบาดของโรคโควิด-19. *วารสารวิชาการการบินการเดินทางและการบริการ*, 1(1), 1-19. <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/tft/article/view/1213>
- ตระกูล จิตวัฒนากร. (2565). แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสายการบินในประเทศไทย. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 5(3), 83-92. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/253902>
- ทิพย์วิมล วังแก้วหิรัญ. (2562). รูปแบบการเรียนการสอนด้วยยุทธศาสตร์สะท้อนอภิปัญญาร่วมกับการเรียนรู้โดยใช้การวิจัยเป็นฐาน : นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 19(2), 1-16. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/eduthu/article/view/168777>
- ทิตนา แคมมณี. (2564). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 25). ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธีรพันธ์ เชิญรัมย์. (2563). องค์การแห่งการเรียนรู้: การเรียนรู้จากการปฏิบัติ. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 3(1), 185-196. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jra/article/view/193374>
- ธนะวิทย์ เพียรดี. (2567). รูปแบบการจัดการการเรียนรู้โดยใช้ชุมชนเป็นฐานเพื่อส่งเสริมทักษะการจัดการสัมมนาเพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารศิลปการจัดการ*, 8(3), 252-277. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/271708>
- ปวริศ อนุสรณ์พานิช. (2567). หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรมการเจรจาต่อรองขั้นพื้นฐานเพื่อการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารการจัดการโซ่คุณค่าและกลยุทธ์ธุรกิจ*, 3(2), 65-80. <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/VCMBBS/article/view/3004>
- ปอยขวัญ เขมา. (2565). *การพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนพิจัยด้วยชุดกิจกรรมตามแนวคิด Outward Mindset สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร]. NU Intellectual Repository. <https://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/handle/123456789/5676>
- บุญณัฐส์ น้าพา และญาณัญญา ศิริภักธธาดา. (2564). แบบจำลองสมรรถนะของนักบินผู้ควบคุมอากาศยาน ประสิทธิภาพการบินและนวัตกรรมการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติการบินในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(1), 66-84. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/view/189489>
- ภัทรภรณ์ เรืองศาสตร์, ชรินทร์ วิชุลตา และพรพนา ศรีสถานนท์. (2568). ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกปฏิบัติการบริการภาคพื้นดิน ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). *วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์*, 8(1), 202-210. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JPR/article/view/286589>
- วิลาศ ดวงกำเนิด. (2562). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีผลประเมินต่ำกว่า มาตรฐาน. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 33(108), 51-62. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPUsthiparithatJournal/article/view/242257>
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). *สัมมนาการบริหารองค์การในภาครัฐ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศักดิ์ชัย เอี่ยมกระสินธุ์ และชุติมา มณีวัฒนา. (2565). การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการแสดงด้วยกระบวนการจิตตปัญญาศึกษา และทฤษฎีผู้นำ 4 ทิศ. *วารสารศิลปปริทัศน์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 10(1), 47-61. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/APJ/article/view/251307/170707>
- ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2555). *บุพปัจจัยของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผลที่มีต่อคุณลักษณะการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ตามการรับรู้ของพนักงานในสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมชาย แสงดาว. (2568). รูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองแบบเสมือนจริงเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการเรียนรู้ของนักเรียนนายสิบตำรวจ. *Journal for Developing the Social and Community*, 12(1), 23-42. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/rdirmu/article/view/284410>

- สิทธิปฐพ์ มงคลอภิบาลกุล. (2565). *ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนในมุมมองของสนามบิน*. แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตคอร์ปอเรชั่น.
- สุรางค์ จันทวนิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 24). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2565, ตุลาคม). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน (พ.ศ. 2566 - 2570) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. <http://www.secondarytak.go.th/wp-content/uploads/2022/12/แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน-2566-2570-ของ-สพฐ.pdf>
- สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. (2564). *แนวทางจริยธรรมการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์* (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). กองมาตรฐานการวิจัย สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.
- อารยา มัณฑารมณ์ และวารุณี สุวรรณกุล. (2562). บุพปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาลตามหลักการ SERVICE MIND. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมทางสุขภาพ*, 2(1), 229-237. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/jhri/article/view/243291>
- Bernard, H. R. (2013). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (2nd ed.). Sage Publications.
- Chambers, R. (2002). *Participatory workshops: A sourcebook of 21 sets of ideas and activities*. Routledge.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (3rd ed.). Sage Publications.
- Evan, N. (1994). *Experiential learning for all*. Cassell Education.
- Gibbs, L., Slevitch, L., & Washburn, I. (2017). Competency-Based Training in Aviation: The Impact on Flight Attendant Performance and Passenger Satisfaction. *Journal of Aviation/Aerospace Education & Research*, 26(2), 55-80. <https://doi.org/10.15394/jaaer.2017.1716>
- Gordon, P., & Lawton, D. (2019). *A History of Western Educational Ideas*. Routledge.
- Hudson, P. (2007). Implementing a safety culture in a major multi-national. *Safety Science*, 45(6), 697-722. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2007.04.005>
- Hyland, K. & Shaw, P. (2016). *The Routledge Handbook of English for Academic Purposes*. Routledge.
- International Air Transport Association. (2024). *Competency-Based Training and Assessment (CBTA) Expansion within the Aviation System*. International Air Transport Association. iata. <https://www.iata.org/contentassets/c0f61fc821dc4f62bb6441d7abedb076/cbta-expansion-within-the-aviation-system.pdf>
- International Civil Aviation Organization. (2013). *Manual of Evidence-based Training (Doc 9995AN/497)*. International Civil Aviation Organization.

- International Civil Aviation Organization. (2020). *Procedures for Air Navigation Services—Training* (3rd ed.) (Doc 9868). International Civil Aviation Organization.
- Jeffrey, C. P. & Jeffrey S. F. (2008). *Practical aviation security*. Elsevier Inc.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Sage Publications.
- Qian, Q., & Lin, P. (2016). Safety risk management of underground engineering in China: Progress, challenges and strategies. *Journal of Rock Mechanics and Geotechnical Engineering*, 8(4), 423-442. <https://doi.org/10.1016/j.jrmge.2016.04.001>
- Rowntree, D. (1981). *A Dictionary of education*. Harper & Row.
- Scott, J. (2006). *Documentary Research*. Sage Publications.
- Stolzer, A. J., Sumwalt, R. L., & Goglia, J. J. (2023). *Safety management systems in aviation*. CRC Press.