



# รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 9 ประจำปี พ.ศ. 2563

## Tourism Disruption : The Way Forward



วันศุกร์ที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2563

ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั่วหมาก (Online and New Normal Procedure)

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



## การศึกษามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 กับรายละเอียดหลักสูตรธุรกิจการบิน

กรณีศึกษา: สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สุภัชญา ตุลวรรณนะ

สาขาวิชาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

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

### บทคัดย่อ

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

**คำสำคัญ :** มาตรฐานอาชีพ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ สาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

## บทนำ

### 1. ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

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

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

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

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

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

## 2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

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

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เป็นแนวทางให้กับสถาบันการศึกษาในการนำข้อมูลของมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับ ผู้โดยสารภาคพื้นไปปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมในเนื้อหาวิชาของหลักสูตรการเรียนการสอนของสถานศึกษาต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับการผลิตบุคคลเข้าสู่อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น

3.2 เพื่อสร้างความเข้าใจและก่อให้เกิดการรับรู้ในเรื่องระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ที่เกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น แก่สถาบันการศึกษาและบุคคลที่ต้องการเข้าสู่อุตสาหกรรมธุรกิจการบิน

## 4. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐานอาชีพ หมายความว่า การกำหนดระดับสมรรถนะของบุคคลในการประกอบอาชีพ ( สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2563 )

คุณวุฒิการศึกษา หมายถึง แนวทางการจัดและแบ่งระดับคุณวุฒิการศึกษาตามระดับและประเภทการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษาและอุดมศึกษา ( สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2563 )

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

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

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

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

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

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

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

สคช. หมายถึง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ หมายถึง ประกาศนียบัตรที่ออกให้เพื่อแสดงว่าบุคคล ได้ผ่านการฝึกอบรมและการประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ ( สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2562 )

หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ หมายถึง หนังสือและบัตรที่แสดงการรับรองว่าบุคคลได้ผ่านการประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ ( สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ , 2562 )

## บททวนวรรณกรรม

### 1. หลักการสำคัญของกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

กรอบคุณวุฒิแห่งชาติพัฒนาขึ้นภายใต้หลักการสำคัญ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ดังนี้

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

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

1.3 เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของสถาบันการศึกษา ในการบริหารและจัดการศึกษาเพื่อสนองต่อความต้องการของภาคการผลิต และบริการ ซึ่งจำเป็นต้องบริหารและจัดการโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ฝ่าย ทั้งฝ่ายสถาบันการศึกษาในฐานะผู้ผลิตกำลังคน ฝ่ายผู้ผลิตสินค้าและบริการ ในฐานะผู้ใช้ประโยชน์ และฝ่ายกำลังแรงงานที่เป็นผลผลิตจากหน่วยงานทางด้านการศึกษา

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

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



รูปที่ 1 ความเชื่อมโยงระหว่างคุณวุฒิทางการศึกษากับมาตรฐานอาชีพ

ที่มา: สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา (2560)

## 2. โครงสร้างกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

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

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

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

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

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



รูปที่ 2 แนวทางการเชื่อมโยง/เทียบเคียงสู่กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

ที่มา: สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา (2560)

### 3. บทบาทและภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

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

3.1 องค์กรกลาง ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางบริหารและจัดการให้มีการเชื่อมโยงระหว่างคุณวุฒิศึกษากับมาตรฐานอาชีพอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง รวมทั้งประสานการดำเนินงานในระดับชาติและสร้างเครือข่ายในระดับนานาชาติ เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพระบบคุณวุฒิของประเทศ โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้



3.1.1 พัฒนานโยบาย และแผนการดำเนินงานเพื่อผลักดันให้มีการเชื่อมโยงระหว่างคุณวุฒิการศึกษากับมาตรฐานอาชีพ

3.1.2 จัดทำเกณฑ์มาตรฐาน และให้การรับรองหลักสูตร ที่สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.1.3 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระดับหลักสูตรและระดับสถาบัน เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.1.4 พัฒนาระบบการเทียบเคียง เพื่อสร้างความก้าวหน้าให้กับผู้เรียนและกำลังแรงงาน โดยเชื่อมโยงระบบคุณวุฒิการศึกษากับมาตรฐานอาชีพ

3.1.5 จัดระบบและพัฒนาฐานข้อมูลระบบคุณวุฒิที่สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.1.6 ติดตาม ประเมินผล และส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งของประเทศและสังคมโลก

3.1.7 พัฒนาระบบการเทียบเคียงกรอบคุณวุฒิแห่งชาติกับกรอบคุณวุฒิอ้างอิงอาเซียนและสากล

3.1.8 ประชาสัมพันธ์ สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับทุกภาคส่วนในสังคม และสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 องค์กรด้านการศึกษามีหน้าที่ ดังนี้

3.2.1 พัฒนาหลักสูตรใหม่/ปรับหลักสูตรเดิมให้สอดคล้องกับกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.2.2 ขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

3.2.3 สนับสนุนการพัฒนาครู และอุปกรณ์การเรียนการสอน

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

3.3 สถานศึกษาและองค์กรฝึกอบรม เป็นหน่วยงานที่จัดการศึกษา และฝึกอบรม ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรด้านการศึกษา มีหน้าที่

3.3.1 จัดการเรียนการสอนและการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ

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

3.3.3 วัดและประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริง เพื่อประเมินสมรรถนะตามที่กรอบคุณวุฒิแห่งชาติกำหนด

3.4 องค์กรด้านมาตรฐานอาชีพ มีหน้าที่ ดังนี้

3.4.1 จัดทำ ปรับปรุง พัฒนามาตรฐานอาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศและสากล

3.4.2 สนับสนุนให้องค์กรด้านศึกษานำมาตรฐานอาชีพไปพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

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

จัดทำกรอบสมรรถนะอาเซียนด้านการท่องเที่ยว และองค์กร/สภาวิชาชีพ/ กลุ่มอาชีพ/สถานประกอบการ ทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานอาชีพเฉพาะ เป็นต้น

#### 4. กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ

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

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

ตารางที่ 1 กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

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

ระดับ (Level)	คำอธิบายทั่วไป (Description)
Professional Qualification Level 5	ผู้มีสมรรถนะทางเทคนิคและการจัดการแก้ไขปัญหาในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงทั่วไป สามารถคิดวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง มีความเป็นผู้นำ จัดการผลิต ภาพการทำงาน ถ่ายทอด สอนงาน และกำกับดูแลผู้ร่วมงานให้บรรลุงานตามแผนได้
Professional Qualification Level 6	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา โดยใช้องค์ความรู้หรือนวัตกรรมเพื่อการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาด้วย ประสบการณ์หรือสาขางานที่มีความชำนาญ
Professional Qualification Level 7	ผู้มีสมรรถนะในการบริหารจัดการแก้ปัญหาในบริบทที่มีความซับซ้อนและไม่สามารถ คาดการณ์ได้ พัฒนา (ขยาย) องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ในงานอาชีพ เพื่อการพัฒนา องค์การหรือกลุ่มวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ
Professional Qualification Level 8	ผู้มีสมรรถนะในการสร้างสรรค์องค์ความรู้หรือนวัตกรรมใหม่นำเสนอแนวความคิดการ แก้ไขปัญหาในบริบทที่ซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ มีผลงานที่โดดเด่น มีวิสัยทัศน์ ได้รับการยอมรับในระดับประเทศขึ้นไป ให้คำปรึกษาหรือความคิดเห็นต่อสังคมด้วย วิจารณ์ญาณ ความชำนาญและความรับผิดชอบ

หมายเหตุ : คำที่ใช้อธิบายในกรอบคุณวุฒิวชิพนี้เป็นคำอธิบายที่เป็นกลางมิได้อธิบายถึงอาชีพใดอาชีพหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง

คำอธิบายทั่วไป ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับคุณวุฒิวชิพ ระดับ 3 สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 คุณวุฒิวชิพระดับ 3 (Professional Qualification Level 3)

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

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

## 5. คุณวุฒิตัววิชาชีพสาขาวิชาชีพการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3

### 5.1 คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

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

### 5.2 ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related)

- ข้อกำหนด International Standards ของ IATA Ground Operations Manual-IGOM

- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของ ICAO
- ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

5.3 ทักษะและความรู้ที่ต้องการสำหรับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 (Required Skill and Knowledge)

#### 5.3.1 ความต้องการทางด้านทักษะ

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

#### 5.3.2 ความต้องการด้านความรู้

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

### 6. หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

รายละเอียดรายวิชาของสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

#### 6.1 การจัดการและการดำเนินงานท่าอากาศยาน ( Passenger Services In the Airport )

ศึกษาถึงความเป็นมาและแนวทางการพัฒนาท่าอากาศยาน การบริหารการจัดการ และการดำเนินงานท่าอากาศยาน การจัดการบริการด้านการบิน การบริการผู้โดยสารและสินค้า การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน

#### 6.2 การบริการผู้โดยสารในท่าอากาศยาน ( Supporting Services in Airport )

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

#### 6.3 การบริการผู้โดยสารภาคพื้น ( Advanced Ground Services for Passenger )

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

Control) การจัดเตรียมเอกสารและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อปล่อยเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบินบริการ การดูแลผู้โดยสาร ผู้โดยสารพิเศษ และสินค้า การจัดการอาคารสถานที่รวมทั้งการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และมีการฝึกสถานการณ์จำลองในห้องปฏิบัติการ

#### 6.4 การจัดการสินค้าอันตราย ( Aviation Safety and Security )

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

#### 6.5 การบริการผู้โดยสารพิเศษในท่าอากาศยาน ( Premium Services In Airport )

ศึกษาลักษณะงานการให้บริการผู้โดยสารพิเศษประเภทต่าง ๆ ของสายการบิน รวมทั้งปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาแก่ผู้โดยสารประเภทต่าง ๆ

#### 6.6 การบริการสัมภาระผู้โดยสาร ( Baggage Services )

ศึกษาลักษณะงานของหน่วยงานสัมภาระของสายการบิน ในรายละเอียดของสัมภาระประเภทต่างๆ ลักษณะสัมภาระ ข้อจำกัดของสัมภาระ ปัญหาของสัมภาระที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไข

### ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

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

### ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

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

ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบความรู้ ทักษะที่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพต้องการ กับรายละเอียดรายวิชาหลักสูตรของสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

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

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

### สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยโดยการศึกษามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาซีพีการบิน อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 เปรียบเทียบกับหลักสูตรสาขาวิชาธุรกิจการบิน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความรู้และทักษะที่ระบุในมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ระดับ 3 มีความสอดคล้องกับการเรียนการสอนในหลักสูตรรายวิชาธุรกิจการบินของมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยเนื้อหาสาระรายละเอียดครอบคลุมสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานเบื้องต้นของพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ซึ่งสายการบินอาจสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานแรกเข้า ในหลักสูตรพื้นฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวได้

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

3. ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน อาจเพิ่มชั่วโมงการเรียนการสอนในบางรายวิชา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานการณ์จำลองเพื่อให้นักศึกษามีความพร้อมในการก้าวเข้าสู่การปฏิบัติงานจริงในอุตสาหกรรมการบินมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นมาตรฐานและตัวอย่างในการจัดทำหลักสูตรในรายละเอียดรายวิชาที่มีทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อใช้ในการเรียนการสอนแก่นักศึกษาที่ต้องการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น รวมถึงเป็นมาตรฐานของหลักสูตรการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพมากที่สุดแห่งหนึ่งของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

### ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะทางการศึกษา

ควรศึกษาเพิ่มเติมระหว่างมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้นเปรียบเทียบกับหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ในประเทศไทย แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้าน การให้ข้อมูลรายละเอียดหลักสูตรของสถาบันการศึกษาอื่น ทำให้การเปรียบเทียบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กับหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาอื่นเป็นไปได้ค่อนข้างจำกัด



## เอกสารอ้างอิง

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