

The Development of Passenger Ground Service Skills Mapping Indicator Components for Aviation Industry and Hospitality Management Program, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University

Howhan Thaveeseng¹ and Crumas Chawraingern^{1*}

Received: August 16, 2024 Revised: August 26, 2024 Accepted: August 27, 2024

Abstract

This research aimed to 1) identify the components of the passenger ground service skills mapping indicators; and 2) develop those identified components. The research used a qualitative methodology. This included in-depth interviews with eight private companies' representatives. In addition, the methodology involved focus groups with 26 people including students, university lecturers, and private companies' representatives. The key findings are as follows. 1) The components of the passenger ground service skill mapping indicator involve (a) providing services to arrivals-departures passengers, especially assisting passengers at the boarding gate, and having cultural competence; (b) suggesting self-check-in (KIOSK) to passengers and having cultural competence; and (c) operational airline reservation and ticketing. 2) The measurement of those identified components involves (a) the passenger boarding document verification form; (b) observation from work; (c) posttest skills; and (d) an operational test for airline reservation and ticketing. 3) The measurement outcomes involve C = Conscious action, and P = Proficiency. 4) The skill mapping for passenger ground service can be used as a guideline for students' skill transcript.

Keyword: Skill Mapping; Passenger Ground Service; Aviation Industry and Hospitality Management Program

¹ Department of Society, Culture, and Human Development, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkhla University

* Corresponding author e-mail: crumas.c@psu.ac.th

การพัฒนางานองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น: หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ห้าวหาญ กวีเสง¹ และ เครือมาศ ชาวไร่เงิน^{1*}

รับบทความ: 16 สิงหาคม 2567 แก้ไขบทความ: 26 สิงหาคม 2567 รับตีพิมพ์: 27 สิงหาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น 2) กำหนดองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคล ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ตัวแทนจากสถานประกอบการ จำนวน 8 คน และการสัมภาษณ์แบบกลุ่มย่อย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มผู้เรียน อาจารย์ผู้สอนและตัวแทนจากสถานประกอบการ จำนวน 26 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบของแผนที่ทักษะการบริการผู้โดยสารภาคพื้น ประกอบด้วย 3 ทักษะ คือ 1. ให้บริการผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก และผู้โดยสารพิเศษ ณ ประตูขึ้นเครื่อง และปรับตัวให้เข้ากับ ความหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม 2. แนะนำการใช้งานเครื่องใช้กอนัดโนมิตด้วยตนเองให้กับผู้โดยสารได้ และปรับตัวให้เข้ากับ ความหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม และ 3. ปฏิบัติการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารทางเครื่องบิน 2) วิธีการวัดองค์ประกอบ ด้วยแบบประเมินการตรวจสอบเอกสารขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร การสังเกตจากการปฏิบัติงาน แบบทดสอบทักษะหลังเรียน และแบบทดสอบการปฏิบัติการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารทางเครื่องบิน 3) แบ่งระดับผลคะแนนเป็น 2 ระดับ คือ 1. ระดับดี (C) มีคะแนนน้อยกว่า 90 คะแนน และ 2. ระดับมีอาชีพร (P) มีคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับ 90 คะแนน 4) ได้แผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น และสามารถใช้เป็นแนวทางในการออกทรานสคริปต์แสดงผลทักษะของนักศึกษาต่อไป

คำสำคัญ: แผนที่ทักษะ; การบริการผู้โดยสารภาคพื้น; หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ

¹ สาขาวิชาสังคม วัฒนธรรม และการพัฒนามนุษย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

* Corresponding author e-mail: crumas.c@psu.ac.th

บทนำ

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) มีนโยบายในด้านการพัฒนากำลังคนของประเทศ ผ่านระบบอุดมศึกษา เน้นการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียน การจัดทำหลักสูตรที่เป็นการเรียนรู้แบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) และการเรียนรู้จากผู้ประกอบการ (Entrepreneurial) เช่น การจัดหลักสูตรการเรียนการสอนในลักษณะร่วมผลิตระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการ (CWIE) สหกิจศึกษา บัณฑิตพันธุ์ใหม่ เป็นต้น (Khomfoi, 2024) อีกทั้งยังสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยขับเคลื่อนการจัดทำหลักสูตรในการผลิตและพัฒนากำลังคนโดยใช้แผนที่ทักษะ (Skill Mapping) และทรานสคริปต์แสดงผลทักษะ (Skill Transcript) โดยการทำแผนที่ทักษะจะใช้ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการทักษะของภาคธุรกิจ และจากฐานข้อมูลการทำงานระดับโลก เพื่อทำการวิเคราะห์หาทักษะที่นักศึกษาควรมี โดยขณะนี้ได้ประกาศทักษะที่พึงประสงค์ไปแล้ว 5 สาขา ได้แก่ 1) เกษตรสมัยใหม่ 2) การตลาดดิจิทัล 3) การท่องเที่ยวสมัยใหม่ 4) ยานยนต์ไฟฟ้า และ 5) นักวิทยาศาสตร์ข้อมูล เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา หรือหน่วยงานที่จะพัฒนากำลังคนสามารถนำไปปรับใช้ได้ ซึ่งปัจจุบันได้มีสถาบันอุดมศึกษานำร่องจัดทำแผนที่ทักษะและทรานสคริปต์แสดงผลทักษะใน 6 มหาวิทยาลัย ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยพะเยา 2) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 4) มหาวิทยาลัยขอนแก่น 5) มหาวิทยาลัยบูรพา และ 6) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2023)

แผนที่ทักษะเป็นการระบุทักษะที่สำคัญในการทำงานในสาขาอาชีพสมัยใหม่ และเป็นไปตามความต้องการของประเทศ การรวบรวมและแสดงทักษะที่จำเป็นสำหรับแต่ละตำแหน่งงานในปัจจุบัน (Demand Side) และทักษะที่หลักสูตรแต่ละหลักสูตรเสริมสร้างให้ผู้เรียน (Supply Side) เพื่อช่วยในการวางแผนทรัพยากรบุคคลของประเทศและการออกแบบหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง (King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, 2024) และเพื่อนำแผนที่ทักษะไปใช้ออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนให้เป็นไปตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรมหรือผู้ใช้บัณฑิต และนำไปสู่จัดทำทรานสคริปต์แสดงผลทักษะ (Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2024) หรือใบรับรองผลการเรียนที่ระบุทักษะของนักศึกษาว่ามีทักษะที่สอดคล้องกับการทำงานในระดับใดบ้าง เพื่อให้นักศึกษาและบัณฑิตสามารถนำไปใช้ในการทำงาน หรือพัฒนาทักษะเพิ่มเติมได้ (Prachachat Online, 2023)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษานำร่องจัดทำแผนที่ทักษะและทรานสคริปต์แสดงผลทักษะโดยจัดประชุมและนำร่องจัดทำแผนที่ทักษะและทรานสคริปต์แสดงผลทักษะจำนวน 2 หลักสูตรในระดับปริญญาตรี ซึ่งหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบินและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ เป็นหลักสูตรการเรียนการสอนในลักษณะร่วมผลิตระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการ หลักสูตรร่วมผลิตปริญญาตรีทางวิชาชีพ ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรปริญญาตรี พ.ศ. 2565 กับบริษัท ไทยฟลท์เทรนนิง จำกัด (บริษัทในกำกับของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)) ซึ่งเป็นหลักสูตร 4 ปี ตามแผน 2+2 โดยมีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ Work-integrated Learning (WIL) และเป็นหลักสูตรที่ตอบสนองนโยบายการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย ในการสร้างบัณฑิตพันธุ์ใหม่และกำลังคน เพื่อตอบโจทย์ภาคการผลิตสู่อุตสาหกรรมอนาคต (New

S-curve) ที่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ (New Growth Engines) ทางด้านอุตสาหกรรมการบินและการบริการ ในยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) (Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, n.d.) เนื่องจากเป็นหลักสูตรร่วมผลิตกับสถานประกอบการ ทำให้นักศึกษาได้เรียนและฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ เป็นการเรียนรู้ผ่านการกระทำ (Learning by Doing) เพื่อให้เกิดความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบอาชีพและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทำให้เป็นหลักสูตรหนึ่งที่ได้นาร่องจัดทำแผนที่ทักษะและทรานสคริปต์แสดงผลทักษะ

หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ ได้เริ่มจัดทำหลักสูตรมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 ปัจจุบันในปี พ.ศ. 2567 มีนักศึกษาครบทั้ง 4 ชั้นปี โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สำเร็จการศึกษาและได้ทำงานในสายงานด้านอุตสาหกรรมการบินและการบริการจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตรเมื่อสำเร็จการศึกษา บัณฑิตสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติหน้าที่ในอุตสาหกรรมการบินได้ถูกต้องตามมาตรฐาน จรรยาบรรณ และกฎระเบียบทางการบิน ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีในอุตสาหกรรมการบินตามมาตรฐานสากล เป็นต้น หลักสูตรฯ จึงได้นำร่องศึกษาและพัฒนางานองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะ ซึ่งมีทั้งหมด 8 ทักษะ โดยเริ่มจากทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น เป็นทักษะแรกของหลักสูตรฯ ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญต่อประกอบอาชีพด้านการบริการผู้โดยสารภาคพื้น ได้แก่ 1) พนักงานบริการภาคพื้นในสนามบิน (Ground Attendant) 2) งานบริการภาคพื้นในลานจอด (Ground Equipment Services) 3) เจ้าหน้าที่ในองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอุตสาหกรรมการบินและการบริการ 4) เจ้าหน้าที่จองตั๋วเครื่องบิน (Reservation Sales Agent) 5) เจ้าหน้าที่จำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน (Airline Ticket Agent) เป็นต้น รวมทั้งเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำทรานสคริปต์แสดงผลทักษะ ให้กับนักศึกษาในหลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อกำหนดองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การทบทวนวรรณกรรม

1. แผนที่ทักษะ

แผนที่ทักษะ หรือฐานข้อมูลกรอบทักษะแรงงาน คือการรวบรวมและแสดงทักษะที่จำเป็นสำหรับแต่ละตำแหน่งงานในปัจจุบันและทักษะที่หลักสูตรแต่ละหลักสูตรเสริมสร้างให้ผู้เรียน เพื่อช่วยในการวางแผนทรัพยากรบุคคลของประเทศ และการออกแบบหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง (King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, 2024)

2. การให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น (Passenger Ground Service)

การให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นในอุตสาหกรรมการบิน เป็นอาชีพที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการ

ปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อความปลอดภัยและการดำเนินงานที่ราบรื่นของเที่ยวบิน รวมถึงการจัดการเครื่องบิน การบริการผู้โดยสาร การจัดการสัมภาระ และการรักษาความปลอดภัย (Cairns, 2023) โดยหน้าที่หลัก คือการดูแลความปลอดภัยและความสะดวกสบายของผู้โดยสารทุกคนที่เดินทางผ่านสนามบิน แต่ละสนามบินและสายการบินต่าง ๆ มีรายละเอียดงานสำหรับพนักงานภาคพื้นดินที่แตกต่างกัน ตามแต่ละประเภทของสายการบิน ขนาดของสนามบิน และจำนวนเที่ยวบินขาเข้าหรือขาออกในแต่ละวัน บางครั้งสนามบินขนาดใหญ่อาจต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมจากพนักงานมากกว่าสนามบินขนาดเล็ก (Indeed Editorial Team, 2024) แต่โดยรวมแล้วการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นในสนามบินสามารถสรุปหน้าที่ความรับผิดชอบที่จำเป็นได้ดังนี้

2.1 ดูแลเคาน์เตอร์เช็คอินที่ให้บริการผู้โดยสารขาออกและขาเข้า รวมถึงการเช็คอินผู้โดยสารสำหรับเที่ยวบิน เปลี่ยนเส้นทางหรือสำรองที่นั่งสำหรับเที่ยวบินใหม่ให้กับลูกค้าที่เที่ยวบินล่าช้าหรือยกเลิก และให้ข้อมูล คำแนะนำแก่ผู้โดยสารที่กำลังรอรับบริการอยู่ได้ (Centastaff, n.d.) เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและความมั่นคงของผู้โดยสารที่สนามบินและให้แน่ใจว่าผู้โดยสารมีการเดินทางที่สะดวกสบาย (Indeed Editorial Team, 2024)

2.2 การออกบัตรโดยสารให้กับผู้โดยสาร ต้องมีความรู้ด้านบัตรโดยสาร ราคา การสำรองที่นั่ง ระบบการสำรองที่นั่ง ระบบการจำหน่ายบัตรโดยสาร การคำนวณค่าโดยสาร ปฏิบัติการออกบัตรโดยสาร และระบบการจัดจำหน่ายแบบเบ็ดเสร็จ รวมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขการจองบัตรโดยสาร และกระบวนการด้านการออกบัตรโดยสารและการสำรองที่นั่ง (Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, n.d.) ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีซอฟต์แวร์จองตั๋วเครื่องบิน

2.3 การช่วยเหลือผู้โดยสารในการเช็คอินสัมภาระที่เคาน์เตอร์จำหน่ายตั๋ว ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการจัดส่งสัมภาระทั้งหมดแล้ว รวมถึงการยืนยันตัวตนของผู้โดยสาร และจัดเตรียมบัตรผ่านขึ้นเครื่อง ในบางกรณี เจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินอาจมีหน้าที่คัดกรองผู้โดยสารและกระเป๋าเดินทางเพื่อความปลอดภัย (Centastaff, n.d.) รวมถึงการใช้งานเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเอง (KIOSK) ได้ (Indeed Editorial Team, 2024) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร สามารถทำการเช็คอินได้ด้วยตัวเอง

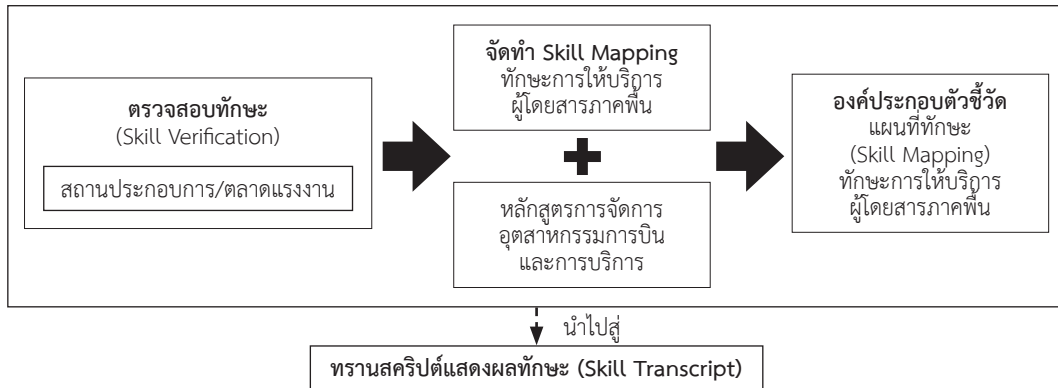
2.4 การให้ความช่วยเหลือพิเศษแก่ผู้โดยสารพิเศษ เช่น ผู้โดยสารที่มีความพิการที่ต้องการความช่วยเหลือตั้งแต่กระบวนการเช็คอิน ไปจนถึงผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (Indeed Editorial Team, 2024)

3. การเรียนรู้ที่เน้นสมรรถนะ (Competency-Based Learning)

เป็นการจัดการเรียนการสอนที่มีจุดประสงค์การเรียนรู้โดยมุ่งพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในการประยุกต์ใช้ความรู้ เป็นการนำความรู้ในศาสตร์ที่ได้ศึกษามาออกแบบเพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ มีการพัฒนาทักษะ คือ ผู้เรียนเกิดทักษะการปฏิบัติที่บ่งบอกถึงความชำนาญ (Mastery) มีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน (Sukhum & Vanichwatanavorachai, 2023)

กรอบแนวคิด

การวิจัยนี้เพื่อต้องการกำหนดองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น โดยตั้งอยู่บนกรอบแนวคิดการการจัดทำแผนที่ทักษะ และนำไปสู่การจัดทำทรานสคริปต์แสดงผลทักษะ ตามนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งกำหนดเป็นกรอบแนวคิด แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยมุ่งทำความเข้าใจความหมายของปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์ในชีวิตที่บุคคลได้ประสบด้วยตนเอง เพื่อสร้างองค์ประกอบตัวชี้วัด และใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ 2 แบบ ได้แก่ 1) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และ 2) การสัมภาษณ์แบบกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุมจากทุกกลุ่มตัวอย่าง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยแบ่งขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การตรวจสอบทักษะ (Skill Verification)

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ตัวแทนจากสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมการบินและการบริการ จำนวน 8 คน ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการบิน จำนวน 4 คน ผู้บริหาร/หัวหน้างานด้านธุรกิจการบินจำนวน 2 คน ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบินและการบริการ จำนวน 2 คน

2) วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ผู้วิจัยจัดทำรายละเอียดการสนทนาและแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาทำการประมวลและสรุปประเด็นที่ต้องการเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เช่น “ท่านคิดว่านักศึกษาจำเป็นต้องมีทักษะใดบ้างในการทำงานด้านอุตสาหกรรมการบินและการบริการ” “ทักษะจะเกิดขึ้นเมื่อนักศึกษาปฏิบัติงานอย่างไร” เป็นต้น

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล โดยใช้เวลาพูดคุยโดยเฉลี่ยประมาณคนละ 30-45 นาที

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทั้งถอดเทปสัมภาษณ์และนํ้าบันทึกย่อที่จดไว้มารวบรวม ทบทวน และขยายความให้เป็นบันทึกที่ละเอียดทันทีหลังจบการสัมภาษณ์ (Phothisita, 2006)

3.2 ผู้วิจัยแปลความและสรุปกรอบประเด็นจากการสัมภาษณ์ เพื่อกำหนดทักษะที่ตรง

กับความต้องการของสถานประกอบการและตลาดแรงงาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและนำมาใช้กำหนดทักษะในการจัดทำแผนที่ทักษะ

จากนั้นผู้วิจัยทำการสรุปทักษะที่ได้จากการสัมภาษณ์และนำไปดำเนินการจัดทำแผนที่ทักษะ ต่อไป

2. การจัดทำแผนที่ทักษะ

1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มผู้เรียน จำนวน 10 คน ได้แก่ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตร จำนวน 5 คน และนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและประกอบอาชีพในสายงานอุตสาหกรรมการบินและการบริการ จำนวน 5 คน

1.2 อาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรฯ จำนวน 10 คน ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนในชุดวิชาการบริการภาคพื้น จำนวน 5 คน และอาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ จำนวน 5 คน

1.3 บุคลากรจากสถานประกอบการ จำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้ที่ทำงานในสถานประกอบการด้านอุตสาหกรรมการบินในปัจจุบัน ซึ่งมีความหลากหลายในด้านของตำแหน่งงาน อาทิ พนักงานบริการภาคพื้น หัวหน้าพนักงานบริการภาคพื้น และผู้บริหารบริษัทที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน

2) วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ผู้วิจัยจัดทำรายละเอียดการสนทนาและแนวคำถาม โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและการตรวจสอบทักษะในขั้นที่ 1 มาทำการประมวลและสรุปสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่จะใช้ในการอภิปรายกลุ่ม เพื่อกำหนดขอบเขตและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการอย่างครบถ้วน

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการนัดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ละ 1 กลุ่ม มาร่วมสนทนากลุ่ม โดยจะใช้เวลาในการพูดคุย ประมาณ 2 ชั่วโมง

2.3 ผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดของการสนทนากลุ่ม การบันทึกข้อมูลในระหว่างการสนทนา และวัตถุประสงค์ของการวิจัยขั้นนี้ให้แก่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อนเริ่มการสนทนากลุ่ม

2.4 ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เริ่มจากการจุดประเด็นในการสนทนา คอยชักจูงให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง

2.5 ผู้วิจัยนำเทปบันทึก รายละเอียดจากการจดบันทึกของผู้วิจัย และผู้จดบันทึก มาถอดรายละเอียดจากสิ่งที่บันทึกไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์

3) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยถอดเทปการสนทนากลุ่มอย่างละเอียดโดยไม่เปลี่ยนแปลงข้อมูล รวมทั้งนำบันทึกที่ผู้วิจัยและผู้จดบันทึกการวิจัยมาอ่าน ทบทวน และขยายความให้เป็นบันทึกที่ละเอียดทันทีหลังจบการสนทนาของแต่ละกลุ่ม (Phothisita, 2006)

3.2 ผู้วิจัยจะกำหนดกรอบประเด็น (Thematic Framework) ด้วยการคิดเชิงตรรกะ รวมทั้งความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นที่ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3 ผู้วิจัยเปรียบเทียบ และสรุปข้อมูลที่ได้จากการสนทนาของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 เพื่อ

ตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พิจารณาหาความเหมือน-แตกต่างของผล
ที่ได้ รวมทั้งแปลความเป็นไปตามจุดยืนและความคิดเห็นของนักวิจัย จากนั้นสรุปผลเพื่อตอบ
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้เทคนิคสามเส้า (Chantavanich, 2010) ด้วยการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) การตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจาก
แหล่งต่าง ๆ มีความเหมือนกันหรือไม่ ด้วยการเปรียบเทียบข้อมูลจากการสังเกตกับการสัมภาษณ์เปรียบ
เทียบกับสิ่งที่พูดและการเปรียบเทียบข้อมูลเรื่องเดียวกันที่ได้มาจากผู้ให้ข้อมูลหลาย ๆ คน แล้วนำข้อมูล
มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างเป็นข้อสรุป

จากนั้นผู้วิจัยทำการสรุปแผนที่ทักษะ องค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะที่ได้จากการสัมภาษณ์
โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ร่วมกับการเรียนการสอนของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขา
วิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการ
ดำเนินการกับนักศึกษาในหลักสูตร ตลอดจนเพื่อนำไปใช้พัฒนาทรานสคริปต์แสดงผลทักษะ ต่อไป

ผลการวิจัย

จากการศึกษาองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น หลักสูตรการ
จัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถสรุป
ผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. จากการตรวจสอบทักษะ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากรายบุคคลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

การตรวจสอบทักษะกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ทักษะที่มีความจำเป็นและตรงกับความต้องการ
ของผู้ประกอบการและตลาดแรงงาน ด้านอุตสาหกรรมการบินและการบริการ ได้แก่ 1) ทักษะการให้
บริการผู้โดยสารภาคพื้น 2) ทักษะการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน 3) ทักษะการจัดบริการอาหาร
และเครื่องดื่ม 4) ทักษะการจัดการความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินด้านการบิน 5) ทักษะการจัดบริการ
อาหารและเครื่องดื่มสำหรับครัวการบิน 6) ทักษะการจัดการคลังสินค้าและวัตถุดิบ 7) ทักษะการ
จัดนำเที่ยวและบริการ 8) ทักษะการสื่อสารและจัดบริการ โดยสรุปรายละเอียดของแต่ละทักษะได้ ดังนี้

1) ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น เป็นทักษะสำคัญสำหรับงานการบริการภาคพื้น
ประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลด้านการบินให้แก่ผู้โดยสาร การสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร ความรู้
เกี่ยวกับตัวเครื่องบิน เช่น การเปลี่ยนแปลงตัวโดยสาร การให้บริการผู้โดยสารที่เป็นผู้ป่วย ผู้โดยสารที่
เป็นทารก เป็นต้น รวมทั้งขั้นตอนต่าง ๆ ในการเช็คอิน (Check-in) ให้กับผู้โดยสาร การตรวจสอบ
เอกสาร ตรวจสอบ tag กระเป๋าผู้โดยสาร รวมถึงการใช้เครื่องเช็คอินด้วยตนเอง การใช้เครื่องโหลด
สัมภาระด้วยตนเอง (Self-bag Drop) ตลอดจนการบริการผู้โดยสารที่ประตูขึ้นเครื่อง การให้บริการ
ผู้โดยสารพิเศษ

2) ทักษะการให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เป็นทักษะที่ต้องเข้าใจและสามารถให้บริการบน
เครื่องบินได้อย่างถูกต้องขั้นตอนการบริการบนเครื่องบิน สาธิตและให้คำแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยใน
เที่ยวบิน การจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร
บนเครื่องบิน ลักษณะภายในของเครื่องบิน อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ และการเตรียมงานก่อนให้บริการ

3) ทักษะการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นทักษะที่ประกอบไปด้วยการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับครัวการบิน อุตสาหกรรมครัวการบิน ลักษณะการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มของสายการบิน อาหารพิเศษ การตรวจรับวัตถุดิบและการจัดเก็บ การจัดรายการอาหาร กระบวนการคัดเลือกวัตถุดิบ การปรุงประกอบอาหารและการควบคุมระบบคุณภาพ การบรรจุ และการจัดการความปลอดภัยด้านอาหาร ตลอดจนการจัดเตรียมอุปกรณ์บรรจุอาหารบนเครื่องบิน

4) ทักษะการจัดการความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินด้านการบิน เป็นทักษะที่ต้องปฏิบัติงานตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยการบิน ระบบของเครื่องบิน ระบบออกซิเจน ปฏิบัติงานตามหลักของกายศาสตร์ ปฏิบัติการอพยพในกรณีฉุกเฉินทั้งทางบกและทางน้ำ การดับเพลิง การอยู่รอดและรักษาชีวิตเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ปฏิบัติการใช้อุปกรณ์สำหรับกรณีฉุกเฉิน ความรู้เบื้องต้นด้านเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ปฏิบัติการปฐมพยาบาลและช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

5) ทักษะการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับครัวการบิน เป็นทักษะที่เกี่ยวกับโครงสร้างงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ประเภทอาหารและเครื่องดื่ม วัตถุดิบและส่วนผสมที่ใช้ในการปรุง กลิ่น สี รสชาติ ขั้นตอนการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม การบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้ในการให้บริการในโรงแรมและบนเครื่องบิน อุตสาหกรรมครัวการบิน ลักษณะการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มของสายการบิน อาหารพิเศษ การจัดรายการอาหาร กระบวนการคัดเลือกวัตถุดิบ การประกอบอาหาร การบรรจุ และการจัดการความปลอดภัยด้านอาหาร

6) ทักษะการจัดการคลังสินค้าและวัตถุดิบราย เป็นทักษะที่มีความเฉพาะในเรื่องของการขนส่งสินค้าทางอากาศ และการขนส่งสินค้าอันตรายทางอากาศ ต้องทราบถึงประเภทของการขนส่งสินค้าทางอากาศ การจัดการระบบขนส่งสินค้าทางอากาศ การจัดการวัตถุดิบราย และการใช้คู่มือสินค้าอันตราย เทคโนโลยีสำหรับการจัดการคลังสินค้า พิธีการ หลักเกณฑ์ กฎระเบียบ

7) ทักษะการจัดนำเที่ยวและบริการ เป็นทักษะเกี่ยวกับการวางแผนเส้นทางและออกแบบรายการนำเที่ยว การเขียนรายการนำเที่ยว การคิดราคารายการนำเที่ยว และการปฏิบัติการให้บริการการจัดนำเที่ยว การให้บริการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

8) ทักษะการสื่อสารและจิตบริการ ถือเป็น Soft skill หรือทักษะทางสังคมที่มีความสำคัญส่งเสริมงานด้านอุตสาหกรรมการบินและการบริการ เพราะเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนในงานธุรกิจการบินและการบริการ สามารถสื่อสารและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับผู้โดยสาร รวมทั้งต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตาม ตลอดจนปรับตัวให้เข้ากับความหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม

จากการตรวจสอบทักษะกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทักษะที่มีความจำเป็นและตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการและตลาดแรงงาน ด้านอุตสาหกรรมการบินและการบริการจำนวน 8 ทักษะ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบทักษะมากำหนดองค์ประกอบตัวชี้วัด นำร่องด้วย “ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น” ในการกำหนดองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการบริการให้ผู้โดยสารภาคพื้นต่อไป

2. การกำหนดองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น

จากการศึกษาการพัฒนาองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารผ่านการสนทนากลุ่มกับทั้ง 3 กลุ่ม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น

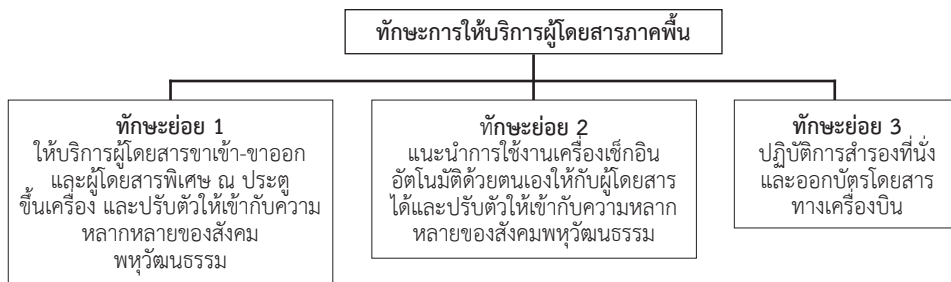
เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการในงานธุรกิจการบิน โดยเฉพาะงานบริการผู้โดยสารภาคพื้น เช่น อาชีพพนักงานต้อนรับผู้โดยสารภาคพื้น ทำหน้าที่ต้อนรับและดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาใช้บริการของสายการบินจนกระทั่งส่งผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน ซึ่งมีกระบวนการในการบริการที่หลากหลาย อาทิ การสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร การใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การตรวจบัตรโดยสารและสัมภาระ เป็นต้น ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นของนักศึกษาในหลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ โดยหลักสูตรฯ จัดการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินและการบริการ โดยมุ่งผลิตบัณฑิตที่ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมการบิน การบริการ มีรายวิชาในหลักสูตรทั้งทฤษฎีและปฏิบัติการในสถานประกอบการ มีเนื้อหาด้านการบริการภาคพื้นครอบคลุมเรื่องความรู้เกี่ยวกับการให้บริการภาคพื้นของสายการบิน ขั้นตอนการลงทะเบียนการเดินทาง การออกบัตรที่นั่ง การตรวจเอกสารการเดินทาง การตรวจสอบและการลำเลียงสัมภาระ นโยบายและข้อกำหนดต่าง ๆ รวมถึงขั้นตอนการให้บริการผู้โดยสารพิเศษ การบริการในห้องรับรองของสายการบิน การให้บริการผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่องบิน และการบริการผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่องบิน สามารถแยกองค์ประกอบของทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นออกเป็น 3 ทักษะย่อย ดังนี้

1.1 ให้บริการผู้โดยสารทั้งขาเข้า ขาออก และผู้โดยสารพิเศษ ณ ประตูขึ้นเครื่อง ซึ่งจะต้องช่วยเหลือผู้โดยสารตั้งแต่เริ่มกระบวนการทำงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานของสายการบิน และต้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามพิธีการและงานบริการที่แตกต่างกันของผู้โดยสารกับผู้โดยสารพิเศษ รวมทั้งต้องปรับตัวให้เข้ากับ ความหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม เพราะผู้โดยสารมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของ ภาษา เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม ทำให้ต้องสามารถให้บริการผู้โดยสารได้ทุกคน และต้องสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างทันทุกที่

1.2 ใช้งานเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่ว และแนะนำวิธีการใช้งานเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองให้กับผู้โดยสาร ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารที่เช็คอินด้วยตนเองได้ สามารถใช้เครื่องโหลดสัมภาระด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง และแนะนำวิธีการใช้งานเครื่องโหลดสัมภาระด้วยตนเองให้กับผู้โดยสาร ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารที่ใช้งานเครื่องโหลดสัมภาระด้วยตนเองได้ ต้องปรับตัวให้เข้ากับ ความหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม ทั้งนี้เพราะผู้โดยสารมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของ ภาษา เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม ทำให้ต้องเข้าใจในความหลากหลายและนำไปปรับใช้กับการทำงานได้

1.3 ปฏิบัติการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารทางเครื่องบินให้แก่ผู้โดยสารได้ ซึ่งถือเป็นงานส่วนหนึ่งของการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น สามารถสืบค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารในระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร ต้องสามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับสร้างข้อมูลการเดินทาง และแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางให้ผู้โดยสารได้อย่างถูกต้อง และตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลคำแนะนำแก่ผู้โดยสารในการเดินทางได้ เช่น อัตราค่าเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินโดยสาร เป็นต้น ต้องสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับสร้างข้อมูลการเดินทาง เมื่อผู้โดยสารขอบริการพิเศษต่าง ๆ เช่น การขออาหาร รถเข็น การระบุที่นั่ง เป็นต้น ได้อย่างถูกต้อง รัดกุม ตลอดจน

สามารถคำนวณอัตราค่าโดยสารได้ตามโครงสร้างการคำนวณ (Manual Fare Construction) ซึ่งถือเป็นทักษะของการให้บริการภาคพื้นในเรื่องของการออกบัตรโดยสาร โดยต้องเข้าใจที่มาของการคำนวณและราคาค่าโดยสารที่เกิดขึ้นว่ามาจากองค์ประกอบใดบ้าง และสามารถเชื่อมโยงงานราคาโดยสารกับงานในด้านการคืนบัตรโดยสารและงานบัญชีต่อไปได้ โดยสรุปเป็นทักษะย่อยของทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น แสดงดังภาพที่ 2 ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ทักษะย่อยการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น

2) การออกแบบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น

แบ่งแยกตามทักษะย่อย เพื่อให้สามารถใช้วิธีการวัดที่ตรงกับเนื้อหาของทักษะย่อย และให้น้ำหนักคะแนนในการวัดแตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งระดับออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

2.1 ระดับ Conscious action (C) มีคะแนนทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นน้อยกว่า 90 คะแนน หมายถึงนักศึกษามีทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นอยู่ในระดับดี

2.2 ระดับ Proficiency (P) มีคะแนนทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นมากกว่า 90 คะแนน หมายถึง นักศึกษามีทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นอยู่ในระดับมีอาชีพ

การออกแบบตัวชี้วัดจะให้น้ำหนักคะแนนที่ได้จากการวัดทักษะย่อยทั้ง 3 ทักษะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน สามารถแบ่งรายละเอียด น้ำหนักคะแนน และวิธีการวัดทักษะย่อยเพื่อให้มีความชัดเจนและตรงกับการวัดทักษะย่อยให้มากที่สุด โดยเลือกใช้เครื่องมือในการวัดผลแตกต่างกันและประเมินผลระหว่างปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และหลังเรียนจบในรายวิชา ดังนี้

1. แบบประเมินการตรวจสอบเอกสารขึ้นเครื่องของผู้โดยสารโดยหัวหน้างาน
2. แบบทดสอบการปฏิบัติการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารทางเครื่องบิน
3. การสังเกตจากการปฏิบัติงานจริง
4. การสอบ/แบบทดสอบทักษะหลังเรียน

โดยเชื่อมโยงการวัดทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นกับรายวิชาที่สอดคล้องในหลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ ได้แก่ ชุมวิชาการบริการภาคพื้น และชุดวิชาการออกบัตรโดยสารทางเครื่องบิน

สรุปและอภิปรายผล

การพัฒนารูปแบบประกอบตัวชี้วัดแผนกที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น หลักสูตรการจัดการอุตสาหกรรมการบินและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบตัวชี้วัดแผนกที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นและเพื่อกำหนดองค์ประกอบตัวชี้วัด และใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ 2 แบบ ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล และการสัมภาษณ์แบบกลุ่มย่อย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น สามารถสรุปเป็นทักษะย่อยได้ 3 ทักษะ โดยแต่ละทักษะมีเนื้อหาครอบคลุมงานบริการภาคพื้น และมีวิธีการวัดที่สามารถให้น้ำหนักคะแนนได้ ดังนี้

1) ทักษะย่อยที่ 1 การให้บริการผู้โดยสารขาเข้า ขาออก และผู้โดยสารพิเศษ ณ ประตูขึ้นเครื่อง และปรับตัวให้เข้ากับหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม โดยมีเนื้อหาที่ใช้ในการวัดทักษะ ได้แก่ พิธีการและงานบริการผู้โดยสารขาเข้า พิธีการและงานบริการผู้โดยสารขาออก และการบริการผู้โดยสารพิเศษที่ประตูขึ้นเครื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและความมั่นคงของผู้โดยสารที่สนามบิน และให้แน่ใจว่าผู้โดยสารจะได้รับการเดินทางที่สะดวกสบาย (Indeed Editorial Team, 2024)

2) ทักษะย่อยที่ 2 สามารถแนะนำการใช้งานเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองให้กับผู้โดยสารได้ และปรับตัวให้เข้ากับหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม โดยมีเนื้อหาที่ใช้ในการวัดทักษะ ได้แก่ ปฏิบัติการใช้เครื่องเช็คอินด้วยตนเอง ปฏิบัติการใช้เครื่องโหลดสัมภาระด้วยตนเอง รวมทั้งเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเครื่องเช็คอินด้วยตนเองและแก้ปัญหาให้กับผู้โดยสารที่เช็คอินด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร โดยไม่ต้องเข้าแถวรอเช็คอินที่เคาน์เตอร์เช็คอิน เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการ และเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานและผลักดันให้ผู้โดยสารใช้เทคโนโลยีที่ทางสายการบินจัดเตรียมไว้ให้มากขึ้น (Supimaros, 2021)

โดยทักษะย่อยที่ 1 และทักษะย่อยที่ 2 ผู้เรียนจะเกิดทักษะจากการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับแนวคิดของ Sukhum and Vanichwatanavorachai (2023) ที่กล่าวว่าการเรียนรู้ที่เน้นสมรรถนะ คือการพัฒนาทักษะจนเกิดเป็นความชำนาญ (Mastery) ในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีการวัดและประเมินผลร่วมกัน ประกอบด้วย 1) แบบประเมินการตรวจสอบเอกสารขึ้นเครื่องของผู้โดยสารโดยหัวหน้างาน 2) ประเมินจากการสังเกตการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการให้บริการหัวหน้างาน และ 3) ประเมินจากการสอบ/แบบทดสอบทักษะหลังเรียน รวม 60 คะแนน โดยวัดผลได้จากรายวิชาเรียนในหลักสูตร คือ ชุดวิชาการบริการภาคพื้น

3) ทักษะย่อยที่ 3 ปฏิบัติการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารทางเครื่องบิน โดยมีเนื้อหาที่ใช้ในการวัดทักษะ ได้แก่ การสืบค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการทำสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารในระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ เพื่อสนับสนุนการทำงาน ปฏิบัติการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับสร้างข้อมูลการเดินทาง และแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางให้ผู้โดยสาร รวมทั้งการขอบริการพิเศษต่าง ๆ เช่น การขออาหาร รถเข็น ตลอดจนการคำนวณราคาค่าโดยสารแบบ Manual Fare Construction เพื่อความรู้ความเข้าใจที่มาของราคา ซึ่งเชื่อมโยงงานด้านคินบัตรโดยสารและงานบัญชีต่อไป เพื่อให้ นักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารให้ผู้โดยสารได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ทำให้ผู้โดยสารที่รับบริการได้รับความรวดเร็วและความถูกต้องในการใช้บริการมากขึ้น โดยใช้วิธีการวัดและประเมินผลด้วยแบบทดสอบการปฏิบัติการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารทางเครื่องบิน มีน้ำหนักคะแนน 30 สามารถวัดผลได้จากรายวิชาเรียนในหลักสูตร คือ การออกบัตรโดยสารทางเครื่องบิน

ดังนั้น เมื่อรวมคะแนนจากทั้ง 3 ทักษะย่อย จะมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยแบ่งระดับนักศึกษาได้จากผลคะแนนทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) ระดับ Conscious action มีคะแนนทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นน้อยกว่า 90 คะแนน หมายถึง มีทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นอยู่ในระดับดี และ 2) ระดับ Proficiency มีคะแนนทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นมากกว่าหรือเท่ากับ 90 คะแนน หมายถึง มีทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นอยู่ในระดับมืออาชีพ เพื่อนำไปใช้ในการออกทรานสคริปต์แสดงผลทักษะของนักศึกษาต่อไป สามารถสรุปเป็นตารางแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้นได้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 องค์ประกอบตัวชี้วัดแผนที่ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น

ทักษะการให้บริการผู้โดยสารภาคพื้น					
ทักษะย่อยที่	เนื้อหาการวัด	วิธีการวัด	น้ำหนักคะแนน	รายวิชา	หมายเหตุ
1. ให้บริการผู้โดยสารเข้า-ขาออก และผู้โดยสารพิเศษ ประดูขึ้นเครื่อง และปรับตัวให้เข้ากับ ความหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม	1. พิธีการ และงานบริการผู้โดยสารขาเข้า 2. พิธีการ และงานบริการผู้โดยสารขาออก 3. การบริการผู้โดยสารพิเศษที่ประตูขึ้นเครื่อง	แบบประเมินการตรวจสอบเอกสารขึ้นเครื่องของผู้โดยสารโดยหัวหน้างาน	25	ชุดวิชาการบริการภาคพื้น	คะแนน < 90 = C, คะแนน ≥ 90 = P
2. แนะนำการใช้งานเครื่องเช็คอินอัตโนมัติด้วยตนเองให้กับผู้โดยสารได้ และปรับตัวให้เข้ากับ ความหลากหลายของสังคมพหุวัฒนธรรม	1. ปฏิบัติการใช้เครื่องเช็คอินด้วยตนเอง 2. ปฏิบัติการใช้เครื่องโหลดสัมภาระด้วยตนเอง 3. เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเครื่องเช็คอินด้วยตนเองและแก้ปัญหาให้กับผู้โดยสารที่เช็คอินด้วยตนเอง	สังเกตจากการปฏิบัติงาน สอบ/แบบทดสอบทักษะหลังเรียน	25 20		
3. ปฏิบัติการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารทางเครื่องบิน	1. สืบค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการทำสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารในระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ เพื่อสนับสนุนการทำงาน 2. ปฏิบัติการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับสร้างข้อมูลการเดินทาง และแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลการเดินทางให้ผู้โดยสาร รวมทั้งการขอบริการพิเศษต่าง ๆ ได้ เช่น การขออาหาร รีดเซ็น 3. คำนวณราคาค่าโดยสารแบบ Manual Fare Construction เพื่อความรู้ ความเข้าใจที่มาของราคาซึ่งเชื่อมโยงงานด้านคินบัตรโดยสารและงานบัญชี	แบบทดสอบการปฏิบัติการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารทางเครื่องบิน	30		
			100		

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ที่สนใจศึกษาการจัดทำแผนที่ทักษะการบริการผู้โดยสารภาคพื้น อาจทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของทักษะย่อยอื่น ๆ ในงานบริการด้านภาคพื้นเพิ่มขึ้น อาทิ งานบริการภาคพื้นสนามบินขนาดเล็กและสนามบินขนาดใหญ่ที่มีการทำงานแตกต่างกัน เพื่อให้มีเนื้อหาในการประเมินและวัดผลทักษะที่ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของสถานประกอบการมากขึ้น

2. แผนที่ทักษะการบริการผู้โดยสารภาคพื้น ควรนำไปทดลองใช้และนำผลหลังการนำมาประเมินร่วมกับสถานประกอบการ/ตลาดแรงงานอีกครั้ง ว่ามีความตรงและถูกต้องตามความต้องการหรือไม่ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงทักษะการบริการผู้โดยสารภาคพื้น ให้มีความครอบคลุมความต้องการและนำมาใช้พัฒนารายวิชาในหลักสูตรฯ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Cairns, J. (2023, February 10). 10 key skills you need to become Ground Crew. Aviation Career Hub <https://www.aviationjobsearch.com/career-hub/articles/career-advice/general/10-key-skills-you-need-to-become-ground-crew>
- Centastaff. (n.d.). The importance of airport ground staff: A job description. Retrieved July 16, 2024, from <https://centastaff.com.au/the-importance-of-airport-ground-staff-a-job-description>
- Chantavanich, S. (2010). Qualitative research. (8th ed.). Chulalongkorn University Printing House. [in Thai]
- Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University. (n.d.). Degree Programs Faculty of Liberal Arts. Retrieved July 18, 2024, from <https://www.libarts.psu.ac.th/th/programs/ba-programs/aviation-industry-hospitality-management> [in Thai]
- Indeed Editorial Team. (2024, March 6). What does an airline ground staff do with duties and skills. Indeed <https://in.indeed.com/career-advice/finding-a-job/what-does-airline-ground-staff-do>
- Khomfoi, S. (2024). A solution for Thailand education. https://regis.sru.ac.th/wp-content/uploads/2024/04/Next_Skill_Mapping_Mar_6.pdf [in Thai]
- King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. (2024, January 1). Skill mapping. KMITL. <https://skill.kmitl.ac.th> [in Thai]
- Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2023, February 6). The Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation organized a workshop. Concerning the preparation of teaching curriculum Using the results of Skill Mapping analysis to find common approaches in creating teaching and learning curricula. Leads to the preparation of Skill Transcript. Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. <https://www.mhesi.go.th/index.php/news-and-announce-all/news-all/executive-ps-news/8566-skill-mapping-skill-transcript.html> [in Thai]
- Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2024, February 5). Policy to create a curriculum to produce and develop manpower using skill mapping and skill transcripts for 109 universities, along with bringing in the private sector to create curricula that meet needs. Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. <https://www.mhesi.go.th/index.php/news-and-announce-all/news-all/106-minister-supamas/9954-skill-mapping-skill-transcript-109.html> [in Thai]
- Phothisita, C. (2006). Science and art of qualitative research. Amarin Printing and Publishing. [in Thai]
- Prachachat Online. (2023 December 25). Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation encourages universities to create Skill Mapping and transcripts to showcase

- skills. Prachachat. <https://www.prachachat.net/education/news-1466950> [in Thai]
- Sukhum, C., & Vanichwatanavorachai, S. (2023). Competency-based learning design: concepts, instructional design and learning evaluation. Research and Development Journal Suan SunandhaRajabhat University. 15(1). 65-78. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/irdssru/article/view/261656> [in Thai]
- Supimaros, T. (2021). The readiness of Thai passengers in using a low-cost airlines self check-in service at Don Mueang International Airport. [Doctoral dissertation, Bangkok University]. DSpace at Bangkok University <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/4989> [in Thai]