



คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
QUALITY OF INITIAL TRAINING PROGRAM
FOR CABIN CREW



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2566

คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2566

**QUALITY OF INITIAL TRAINING PROGRAM
FOR CABIN CREW**



**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2023**



คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.อภिरดา นามแสง)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.ชัยยุรัตน์ คำเพระ)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

กรรมการ

(อ. ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์)

กรรมการ

(อ. ดร.พันศักดิ์ เนินทราย)

รักษารองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาวิทยาการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน

ลภัสรดา ใจมั่น: คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
(QUALITY OF INITIAL TRAINING PROGRAM FOR CABIN CREW)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ. ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ, 159 หน้า

วิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน กลุ่มที่ 2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและตรวจสอบข้อมูลเพื่อจำแนกชนิดของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทักษะ เพื่อนำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในอากาศยานได้ อย่างไรก็ตาม เนื้อหาบางส่วนยังไม่ครอบคลุมและครบถ้วนตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด 2) คุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการ ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เนื่องจาก ครูผู้สอนมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้เหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าอบรม ตลอดจนมีการใช้เทคนิคและวิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาง่ายขึ้น 3) คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาส่วนต่าง ๆ ได้ง่ายและมองเห็นภาพมากขึ้น ทั้งนี้ คุณภาพของสื่อด้านการใช้งานจำเป็นต้องปรับปรุง 4) คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานยังไม่เอื้ออำนวยให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรม รวมถึงเสริมสร้างทักษะในการฝึกปฏิบัติได้อย่างไม่เต็มที่ อย่างไรก็ตาม ผลจากการปฏิบัติงานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเป็นไปในทิศทางที่ดี คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีความรู้ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี

สำหรับแนวทางให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยสามารถพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน พบว่า 1) ผู้เดินอากาศเดินอากาศควรปรับปรุงในส่วนของเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานให้ครบถ้วนตามข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 เพื่อให้การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเป็นไปตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด และให้ความสำคัญกับข้อพึงปฏิบัติที่ระบุไว้ในข้อกำหนดดังกล่าว 2) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าครูผู้สอนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีเทคนิควิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 3) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเตรียมความพร้อม

ที่เหมาะสมกับเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 3) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเตรียมความพร้อมในด้านสื่อและอุปกรณ์โดยตรวจสอบคุณภาพก่อนนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรม และตรวจสอบถึงความเพียงพอของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรม 4) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพิจารณาถึงการสร้างหรือเช่าห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้เวลาฝึกปฏิบัติในสถานที่ที่คล้ายกับสถานที่ปฏิบัติงานจริง รวมถึงพิจารณาถึงองค์ประกอบการจัดวางโต๊ะและเก้าอี้ เพื่อลดอุปสรรคที่อาจนำไปสู่การขัดขวางการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม



สาขาวิชาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา 2566

ลายมือชื่อนักศึกษา ฉัตรดา ใจมั่น
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา Prof.
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม สมพร ๒๖

LAPASRADA JAIMUN: QUALITY OF INITIAL TRAINING PROGRAM FOR CABIN CREW

THESIS ADVISOR: THANYARAT KHAMPROH, Ph.D., 159 PP

This research aimed to examine the quality of the Initial Training Program for cabin crew to provide guidance for air operators in Thailand and develop an Initial Training Program for their cabin crews. The qualitative data were collected through in-depth interviews with two groups of key informants: Group 1 consisting of 15 cabin crew members with less than 1 year work experience, and Group 2 consisting of 5 pursers. The data was analyzed using content analysis and data verification to classify the types of information obtained, and then processed for further analysis.

The results of this research were 1) The content of the initial training is poor quality, some of which is incomplete and does not fully cover the material specified by the Civil Aviation Authority of Thailand. 2.) The instructors for the Initial Training Program are qualified and experienced which can help trainees acquire the knowledge, skills, and abilities required by air operators, resulting in trainees being able to perform their duties correctly. They are also able to deliver the content in a way that is appropriate for the level of knowledge of the trainees and also use appropriate teaching techniques and methods to make the content easier for the trainees to understand. 3) The media and equipment used for the Initial Training Program are not of the quality that they should be. While the media can help trainees understand the content better, there is still room for improvement in terms of quality as trainees have encountered this issue during the Initial Training Program. On the other hand, the equipment used for Initial Training Program should be improved. 4) The training environment and facilities are inadequate for effective learning and do not help the trainees acquire the required skills and knowledge. However, the results of on-the-job performance after completing initial training are in a positive direction. Most trainees are able to perform their duties correctly and have a good understanding of various aspects.

For the guidance of airline operators in Thailand to develop the basic training of cabin crews, it is found that: 1) Air operators should improve the content of Initial Training Program to meet the Air Operator Certificate Requirements. This ensures that initial training aligns with the guidelines set by the Civil Aviation Authority of Thailand, and emphasizes adherence to the specified practices in the guidelines. 2) Air operators should ensure that instructors have suitable qualifications and teaching methods for the content. 3) Air operators should prepare media and

qualifications and teaching methods for the content. 3) Air operators should prepare media and equipment by inspecting their quality before use in training and ensuring that there are sufficient quantities for trainees. 4) Air operators should consider building or renting mock-up training facilities to allow trainees to practice in an environment similar to their actual work location. This includes evaluating the arrangement of tables and chairs to reduce obstacles that may hinder the learning process of trainees.



School of Aviation Management
Academic Year 2023

Student's Signature ฉัตรดา ใจมั่น
Advisor's Signature จ.ร.
Co-Advisor's Signature ดร.เพ็ญมา

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อ. ดร. ธัญญรัตน์ คำเพระ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมถึงช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาของการทำวิทยานิพนธ์จนกระทั่งวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ อ. ดร. อภिरดา นามแสง ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อ. ดร. อรรถพล ม่วงสวัสดิ์ ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ อีกทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขที่เป็นประโยชน์ และทำให้วิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คุณวินิตา หงส์วรพิพัฒน์ คุณสุภารัตน์ ोजनाวิไลวุฒิ และคุณฐิติ เสมสันทัด ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัยและขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 21 ท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก และแบ่งปันประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และพี่สาวที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำปรึกษา และเป็นกำลังใจสำคัญมาโดยตลอด จนทำให้ผู้วิจัยผ่านอุปสรรคและสำเร็จการศึกษาได้สมดังความตั้งใจ

ลภัสรดา ใจมั่น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ฐ
สารบัญภาพ	ฑ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำอธิบายศัพท์	4
2 ปรัชญ่วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	6
2.1.1 ความหมายของการฝึกอบรม	6
2.1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	7
2.1.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม	8
2.1.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม	9
2.1.5 ประเภทของการฝึกอบรม	10
2.1.6 วิธีการฝึกอบรม	11
2.1.7 เทคนิคการฝึกอบรม	13
2.1.8 เนื้อหาในการฝึกอบรม	16
2.1.9 วิทยาการ	18
2.1.10 สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม	20
2.1.11 สถานที่ฝึกอบรม	22
2.1.12 ระยะเวลาในการฝึกอบรม	23
2.1.13 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม	24
2.1.14 ปัญหาและอุปสรรคของการฝึกอบรม	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม	27
2.2.1 ความหมายของการถ่ายโอนการฝึกอบรม	27
2.2.2 ประเภทของการถ่ายโอนการฝึกอบรม	27
2.2.3 รูปแบบของกระบวนการถ่ายโอนการฝึกอบรม	28
2.3 ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564	32
2.3.1 คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	32
2.3.2 แผนการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	33
2.3.3 การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน (Initial Training)	33
2.3.4 ครูผู้สอน/ผู้ประเมินสำหรับการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin Crew Instructor/Evaluator)	42
2.3.5 จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อชั้นเรียน/อัตราส่วนผู้เข้าอบรมต่อครูผู้สอน (Number of Trainees per Class/Trainee to Instructor Ratio)	43
2.3.6 วิธีการฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม (Training Methods, Training Facilities and Devices)	44
2.3.7 การดับเพลิงและการเอาตัวรอดทางน้ำ (Fire Fighting and Water Survival)	47
2.3.8 การตรวจสอบ (Checking)	47
2.3.9 ชั่วโมงการฝึกอบรมและข้อกำหนดในการทดสอบสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Training hours and testing requirements for cabin crew)	48
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
2.5 กรอบการดำเนินการวิจัย	54
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	55
3.1 วิธีวิจัย	55
3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	56
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	58
3.6 การพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	61
4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	61
4.1.2 ผลการวิเคราะห์ครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	78
4.1.3 ผลการวิเคราะห์สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	82
4.1.4 ผลการวิเคราะห์สถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	85
4.1.5 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	88
4.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	91
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	96
4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	96
4.2.2 ผลการวิเคราะห์ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	97
4.2.3 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	100
4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	103
5 สรุปและอภิปรายผล	107
5.1 สรุปผลการวิจัยคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	109
5.1.1 คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	109
5.1.2 คุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	117
5.1.3 คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	118
5.1.4 คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	119
5.1.5 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจากผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1	120

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1.6 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดหลัง เสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจากผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2	120
5.1.7 แนวทางให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยสามารถพัฒนา การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	121
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	122
5.2.1 คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	122
5.2.2 คุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	125
5.2.3 คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	126
5.2.4 คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ใช้ใน การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	128
5.2.5 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดหลัง เสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	130
5.3 ข้อเสนอแนะ	132
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	132
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	132
5.4 ข้อจำกัดการวิจัย	133
5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย	133
ภาคผนวก ก. แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	142
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	148
ภาคผนวก ค. ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญ	152
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	159

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1	59
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2	60
4.3 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐาน ทางด้านการบิน	62
4.4 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ปัจจัยและ การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน	64
4.5 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาเกี่ยวกับหน้าที่และ ความรับผิดชอบในอากาศยาน	65
4.6 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาล ด้านการบิน	67
4.7 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับไฟและควัน	69
4.8 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเอาตัวรอด	71
4.9 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอพยพ และสถานการณ์ฉุกเฉิน	72
4.10 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการรักษา ความปลอดภัยด้านการบิน	75
4.11 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุอันตราย	76
4.12 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการ ด้านความปลอดภัย	78
4.13 ปัญหาของสื่อโซเชียลสื่อบุคคล	83
4.14 ข้อเสนอแนะด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	92
4.15 ข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	94
4.16 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ พนักงานต้อนรับในอากาศยาน	103
5.1 เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	110
5.2 เนื้อหาที่ควรถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	115

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 แบบจำลองการถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรมของ Baldwin และ Ford

28



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในโลกปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพการทำงาน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี ด้วยเหตุผลนี้จึงทำให้ต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และประสิทธิภาพ ประกอบกับการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การสรรหา พัฒนา รักษาไว้ และใช้ประโยชน์ การได้มาซึ่งบุคลากรที่ผ่านการคัดเลือก สรรหาจนได้คนเก่งที่มีความรู้จากระบบการศึกษามาสู่องค์กรแล้ว จำเป็นต้องพัฒนาคนเก่งให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ซึ่งการฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและมีคุณภาพตามที่องค์กรพึงประสงค์ ดังนั้น ทุกองค์กรจึงให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

ธุรกิจการบินมีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการขยายเครือข่ายเส้นทางบิน ผูกบิน และการแข่งขันด้านราคา ทั้งจากผู้ดำเนินการเดินอากาศภูมิภาคตะวันออกกลาง ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุนต่ำ และการเพิ่มศักยภาพโดยการรวมตัวของผู้ดำเนินการเดินอากาศในลักษณะต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สำหรับธุรกิจผู้ดำเนินการเดินอากาศ พนักงานต้อนรับในอากาศยาน คือ ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัย (Safety and Security) ตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำอากาศยานตามจุดต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน จัดการและควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉินไม่ให้เป็นอันตราย ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ผู้โดยสารเดินทางถึงจุดหมายอย่างปลอดภัย อีกทั้งมีหน้าที่ส่งมอบบริการและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานเปรียบเสมือน ตัวแทน ภาพลักษณ์ของผู้ดำเนินการเดินอากาศ หรือทูตทางวัฒนธรรมของประเทศที่มีบทบาทสำคัญต่อผู้ดำเนินการเดินอากาศและประเทศเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งพนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินนั้น ๆ และต้องผ่านการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และหลักสูตรอื่น ๆ ตามที่องค์กรที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่คุณดำเนินการเดินอากาศที่ตนสังกัดกำหนด เพื่อปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับที่ ชุตินทรสุตานนท์ (2539) กล่าวถึงพนักงานต้อนรับในอากาศยานว่า เป็นบุคคลที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร โดยพนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในงานด้านบริการ อีกทั้งต้องได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกให้บริการและความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร รวมถึงต้องเป็นไปตามนโยบายที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนด กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการคัดเลือกเข้ามาเพื่อปฏิบัติงาน

เป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยานของผู้ดำเนินการเดินอากาศ จะต้องผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนอากาศยาน โดยวัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน คือ ฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้ได้มาตรฐานตามนโยบายของผู้ดำเนินการเดินอากาศ โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ และมุ่งเน้นให้พนักงานใหม่สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ โดยการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีรายวิชาในการฝึกอบรมหลัก ๆ คือ หน้าที่และความรับผิดชอบ (Duties and Responsibilities) อุปกรณ์ฉุกเฉินบนอากาศยาน (Safety Equipment) ขั้นตอนการอพยพเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Procedure) และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (First Aids) นอกเหนือจากนี้ จะมีการอบรมด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) วัตถุอันตราย (Dangerous Goods Regulations; DGR) และการพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality & Grooming) (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2564) ซึ่งจะเห็นได้ว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเปรียบเสมือนการฝึกอบรมพนักงานใหม่ (New Employee Training) ที่องค์กรส่วนมากจัดขึ้นเมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาในองค์กร ยิ่งเป็นงานที่มีความเสี่ยงหรือมีความซับซ้อนหรือจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะทาง การฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงานจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย โดยกระบวนการอบรมพนักงานใหม่อาจแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร แต่สิ่งที่เหมือนกัน คือ ทำให้พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้งานได้เร็วขึ้น เข้าใจวัฒนธรรม และเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน เพราะพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบันมีพื้นฐานความเข้าใจในงานที่แตกต่างกัน การสร้างระเบียบปฏิบัติสำหรับพนักงานใหม่โดยเฉพาะจะทำให้เข้าใจบทบาทของพนักงานได้ดีขึ้น เมื่อพนักงานเข้าใจบทบาทของตนเองจะส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน เป็นหนึ่งในแรงขับเคลื่อนสำคัญในการนำองค์กรให้เติบโตอย่างความยั่งยืน (Teachme Biz, 2564)

จะเห็นได้ว่าบทบาทสำคัญของพนักงานต้อนรับในอากาศยานคือผู้ดำเนินการดูแลและรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารรวมถึงควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉินมิให้เป็นอันตรายประกอบกับการที่อากาศยานเป็นสถานที่ปิด เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้ที่จะต้องรับมือและแก้ไขปัญหา คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยาน เนื่องจากผู้โดยสารมีความคาดหวังในหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในการจัดการต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน (Foreign staff, 2017) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ วัลภา จันดาบัว และ ชุติวดี สิทธิพร (2561) กล่าวถึงหนึ่งในปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนอากาศยาน คือ พนักงานต้อนรับฝึกหัดไม่พร้อมต่อการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง ประกอบกับงานวิจัยของ Mahony, Griffiths, Larsen และ Powell (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรักษาความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตโดยพนักงานต้อนรับในอากาศยานของผู้ดำเนินการเดินอากาศ พบว่า ผลการประเมินทางด้านความรู้ในภาคทฤษฎีอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ผลการประเมินในภาคปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงพนักงานต้อนรับในอากาศยานยังขาดความ

มั่นใจในการปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ (Cardio Pulmonary Resuscitation; CPR) และการใช้เครื่องกระตุกหัวใจด้วยไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator; AED) จึงเป็นข้อสันนิษฐานว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานอาจยังไม่มีทักษะที่เพียงพอ ดังนั้น การฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยานจึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบและแก้ไขเพิ่มเติม

จากการศึกษาบทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน และการศึกษางานวิจัยข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานนั้นมีคุณภาพเพียงพอที่พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะสามารถเรียนรู้ และนำไปปฏิบัติได้จริงเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นบนอากาศยาน เพราะการปราศจากการบริการที่ยอดเยี่ยม ผู้โดยสารยังคงเดินทางไปถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย แต่การปราศจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีคุณภาพ และมีความพร้อมในการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร เทียบกับนั้นอาจไร้ซึ่งความปลอดภัย อันจะนำไปสู่ผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร รวมถึงความน่าเชื่อถือของผู้ดำเนินการเดินอากาศได้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
- 2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

- 1) ศึกษาข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564
- 2) ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
- 3) ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในการฝึกอบรม

1.3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้มีการกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ปฏิบัติงานกับผู้ดำเนินการเดินอากาศที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) พนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี
- 2) หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2565 จนถึงเดือนกันยายน 2566

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
- 2) ทำให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยสามารถพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด
- 3) ทำให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยมีมาตรฐานการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานเป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพทางด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้ดำเนินการเดินอากาศที่จดทะเบียนในประเทศไทย

1.5 คำนิยามศัพท์

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการวิจัยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

- 1) การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน หมายถึง การฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนจะได้รับความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้โดยสาร และเที่ยวบินในสถานการณ์ปกติ ผิดปกติ และฉุกเฉิน (สำนักงานการบินพลเรือน, 2564)
- 2) พนักงานต้อนรับในอากาศยาน หมายถึง ลูกเรือที่ไม่ใช่นักบิน หรือนายช่างประจำอากาศยานซึ่งปฏิบัติหน้าที่เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารรวมทั้งในกรณีฉุกเฉินโดยต้องได้รับการฝึกอบรมและมอบหมายจากผู้ดำเนินการเดินอากาศ หรือนักบินผู้ควบคุมอากาศยานลำนั้น ๆ (สำนักงานการบินพลเรือน, 2564)
- 3) ลูกเรือ หมายถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้ดำเนินการเดินอากาศให้ปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยานในระหว่างเวลาปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน (สำนักงานการบินพลเรือน, 2564)
- 4) ผู้ดำเนินการเดินอากาศ หมายถึง บุคคล องค์กร หรือบริษัทที่เกี่ยวข้องหรือเป็นผู้เสนอให้บริการเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการของอากาศยานแบบขนส่งสาธารณะ ประจำ หรือแบบเช่าเหมาลำ (สำนักงานการบินพลเรือน, 2564)
- 5) คุณภาพการฝึกอบรม หมายถึง การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ หรือเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งคุณภาพการฝึกอบรมมีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านครูผู้สอน ด้านสื่อและอุปกรณ์ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

- ด้านเนื้อหา หมายถึง เนื้อหาของการฝึกอบรมที่ครอบคลุม และครบถ้วนตามข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 รวมถึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

- ด้านครูผู้สอน หมายถึง ครูผู้สอนที่มีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหา และเลือกใช้เทคนิคการสอนได้เหมาะสมกับเนื้อหาการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- ด้านสื่อและอุปกรณ์ หมายถึง สื่อและอุปกรณ์ที่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาการฝึกอบรม สามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องอยู่ในสภาพดี และเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม

- ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ หมายถึง สถานที่ฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ และมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าอบรม

6) การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่เป็นไปตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการ หรือเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด

7) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand; CAAT) หมายถึง หน่วยงานกำกับดูแลควบคุมให้กับหน่วยงานด้านการบินของประเทศไทย ในด้านนิรภัย การรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามกฎระเบียบมาตรฐานสากล (สำนักงานการบินพลเรือน, 2564)



บทที่ 2

ปรัทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2) ทฤษฎีเกี่ยวกับการถ่ายโอนความรู้ในการฝึกอบรม
- 3) กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5) กรอบการดำเนินการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพองค์กร โดยเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นหน้าที่สำคัญที่ทุกคน ทุกฝ่าย ต้องเรียนรู้และมีส่วนร่วม อีกทั้งเห็นความสำคัญ ซึ่งผลที่เกิดแก่องค์กร คือ บุคลากรและองค์กรมีคุณภาพ

2.1.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติ อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ชูชัย สมิทธิกร, 2538)

การฝึกอบรม หมายถึง การสร้างภาวะการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพและประสิทธิภาพด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้สามารถนำสิ่งที่ได้รับการฝึกอบรมไปปรับใช้ได้กับการปฏิบัติงานจริง (รสสุครษ์ มกรมณี, 2549)

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ประสบการณ์ ทัศนคติและพฤติกรรมที่เหมาะสมของบุคลากร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้สูงขึ้น พร้อมทั้งสามารถพัฒนาตนเองได้ทันต่อภาวะการณที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายใน และภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร (อภิชาติ แก้วดวง, 2550)

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนอย่างเป็นระบบ ให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ และทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลให้เกิด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต (สิริกาญจน์ โชคสิทธิเกียรติ, 2553)

การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อให้บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน หรือกำลังจะได้รับมอบหมายงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น (Nadler, 1970)

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เกิดความรู้ ทักษะ เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รองรับความพร้อมขององค์กรต่อการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นการสร้างหนทางความก้าวหน้าในสายงานของบุคลากร (Blanchard และ Thacker, 2007)

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่าง ๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรม และทัศนคติ อันนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2539) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เนื่องจากความรู้เป็นพื้นฐานในการนำไปสู่ความเข้าใจเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะได้ดี

2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ หรือทักษะในการทำงาน คือ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่าง ๆ การขับรถ การจัดการยาน เป็นต้น

3) เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การฝึกอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดีที่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล

วิชัย ผลมุล (2539) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) วัตถุประสงค์ทั่วไปของการฝึกอบรม มี 4 ประการ คือ

- เพื่อให้ความรู้ คือ ต้องการให้ผู้ฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่อบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้ ตลอดจนสามารถเกิดแนวความคิดในการแก้ปัญหา และเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

- เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ การฝึกอบรมที่ดีนอกจากจะให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ฝึกอบรมแล้ว ยังต้องมีส่วนเสริมสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน หรือต่อเรื่องที่อบรมด้วย เพราะมักปรากฏอยู่เสมอว่า ผู้สำเร็จการฝึกอบรมไม่สนใจนำเรื่องที่ฝึกอบรมแล้วไปปฏิบัติใช้ ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมครั้งนี้ไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติเดิม หรือสร้างทัศนคติใหม่ที่ดีกว่าได้นั่นเอง

- เพื่อเสริมสร้างทักษะ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมิใช่มุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เพียงด้านเดียว แต่ยังต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความคล่องแคล่วว่องไว อันก่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานต่อไป

- เพื่อสร้างความสัมพันธ์ การฝึกอบรมนอกจากได้ความรู้ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเพื่อทักษะแล้ว ข้อที่สำคัญ คือ ได้เพื่อน อันจะทำให้มีความคุ้นเคย เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน จะเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานในภายภาคหน้า

2) วัตถุประสงค์เฉพาะ จำแนกออกเป็น 2 กรณี คือ

- วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน จะเน้นในแง่ของส่วนรวม ได้แก่ เพื่อความสนใจในการปฏิบัติงาน ลดความสับสนและป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน เพื่อฝึกฝนบุคลากรไว้เพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงาน และเพื่อสนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณะ

- วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล ได้แก่ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อพัฒนาอาชีพ และบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อฝึกฝนวิจารณ์งานในการปฏิบัติงาน เพื่อเข้าใจนโยบาย และความมุ่งหมายของหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น วัตถุประสงค์การฝึกอบรม คือกระบวนการในการพัฒนาบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ถูกต้อง ต่องานหรือองค์กร สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมาย รวมทั้งเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้สูงขึ้น

2.1.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ รวมถึงในสถานศึกษาต่าง ๆ ล้วนให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมเป็นอย่างยิ่ง เพราะ เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้าง และพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่ดี โดยการฝึกอบรมมีความสำคัญประเด็นหลัก ๆ ดังนี้ (ธีรภัทร สุดาทิส, 2561)

- 1) ไม่มีสถานศึกษาหรือสถาบันใดที่จะสามารถสอนหรือผลิตนักศึกษาให้สามารถเข้าปฏิบัติงานในองค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในทันทีหลังจากสำเร็จการศึกษาแล้ว โดยองค์กรหรือหน่วยงานจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ และไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก่อน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนตามแนวทางในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของหน่วยงาน (ชาญ สวัสดิ์สาตี, 2544)

- 2) การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และไม่หยุดยั้ง ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในประเทศ เกิดจากนโยบายของรัฐบาล และการเปลี่ยนแปลงในต่างประเทศที่เกิดจากวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำนำสมัยในขบวนการผลิต และการจำหน่ายที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง บุคลากรจึงจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมด้วยเหตุผลความจำเป็นในระหว่างการทำงาน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาในกรณีที่ต้องใช้เทคโนโลยี หรือเครื่องมือใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เพื่อให้สามารถแข่งขันและดำเนินการต่อไปได้

3) การฝึกอบรมเป็นการช่วยพัฒนา และเสริมสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษามาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมระหว่างทำงานมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานใดงานหนึ่งในระยะหนึ่งจะทำให้เกิดความเคยชินต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ และอาจไม่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ หรืออาจเกิดการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งงานใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องได้รับการกระตุ้นในส่วนของเรื่องขวัญ และกำลังใจในการทำงาน โดยการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ

5) หากบุคลากรไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือขาดงานบ่อย เจ็บป่วยบ่อย เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน หรือผลงานต่ำกว่ามาตรฐาน จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการช่วยแก้ไข และลดปัญหาดังกล่าวลงได้

6) หากพบว่าเกิดความเสียหายจากการปฏิบัติงานขึ้นบ่อยครั้ง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสูญเสียเปลี่ยนแปลงในเรื่องวัตถุดิบ หรือผลิตสินค้าแล้วเกิดการชำรุดเสียหายมากกว่าปกติที่ควรจะเป็น ควรที่จะรีบฝึกอบรมขึ้นโดยเร็วเพื่อลดความสูญเสียเหล่านั้นลง

7) เมื่อองค์กรเติบโตขึ้น ปริมาณก็จะเยอะขึ้น และขยายตัวมากขึ้น ทำให้ต้องมีบุคลากรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการประสานงานกัน ทำให้งานเสร็จไม่ทันตามกำหนด โดยสิ่งที่จะเป็นการช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้ คือ การฝึกอบรม (นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2544)

จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมนั้นควรตระหนักถึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์ต่อตัวของบุคลากร และองค์กรควบคู่กันไป

2.1.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมบุคลากรเป็นเครื่องมือของการบริหารชนิดหนึ่ง ซึ่งได้รับการจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น การฝึกอบรมบุคลากรจึงควรจะต้องสนองต่อเป้าหมายขององค์กร หากการฝึกอบรมมีอาจสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายใด ๆ ก็ไม่มีประโยชน์ที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้นมา กล่าวโดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมมีบทบาทในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้ในหลาย ๆ ทาง ดังต่อไปนี้ (McGehee และ Thayer, 1961)

1) ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของพนักงาน การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงให้พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลผลิตสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

2) ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงาน โดยการลดปริมาณเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการ แต่ยังคงได้สินค้าหรือบริการที่มีปริมาณ และคุณภาพคงเดิม นอกจากนี้ ยังลดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานที่ขาดประสบการณ์ เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

3) ช่วยลดต้นทุนการผลิต โดยการลดปริมาณสินค้าที่ผลิตอย่างไม่ได้มาตรฐาน

4) ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารบุคคล โดยการลดอัตราการลาออกจากงาน การขาดงาน การมาทำงานสาย อุบัติเหตุ การร้องทุกข์ และสิ่งอื่น ๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพการทำงาน

5) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการ หรือส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า

6) ช่วยพัฒนาพนักงานเพื่อให้เป็นกำลังทดแทนในอนาคต การฝึกอบรมบุคลากร จะช่วยให้องค์กรมีกำลังทดแทนได้ทันทั่วทั้งที่ หากมีพนักงานบางส่วนเกษียณ หรือลาออก

7) ช่วยเตรียมพนักงานก่อนการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่มีความพร้อม และสามารถปรับตัวเข้ากับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ได้อย่างเหมาะสม

8) ช่วยขจัดความล้าหลังด้านทักษะ เทคโนโลยี วิธีการทำงาน และการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานขององค์กรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้

9) ช่วยให้การประกาศนโยบายหรือข้อบังคับขององค์กร ซึ่งได้รับการแก้ไข หรือร่างขึ้นใหม่เป็นไปอย่างราบรื่น

10) ช่วยปรับปรุง และพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร รวมทั้งช่วยเพิ่มพูนขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (วีระพันธ์ แก้วรัตน์, 2559)

2.1.5 ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมบุคลากรมีหลายประเภท และสามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้ (วีระพันธ์ แก้วรัตน์, 2559)

1) แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้แบ่งบอกถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมซึ่งจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

- การฝึกอบรมภายในองค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นวิทยากร

- การซื้อการอบรมจากภายนอก โดยการฝึกอบรมประเภทนี้มิได้เป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์กรฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจส่งเป็นพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก มักจะเป็นที่นิยมขององค์กรที่มีขนาดเล็ก มีพนักงานไม่มาก และไม่มีหน่วยฝึกอบรมเป็นของตนเอง

2) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เกณฑ์นี้แบ่งบอกว่า การฝึกอบรมได้รับการจัดขึ้นในขณะที่ผู้รับการอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่หรือหยุดพักการปฏิบัติงานไว้ชั่วคราว เพื่อเข้ารับการอบรมในห้องเรียน

- การฝึกอบรมในงาน (On-the-job Training) การฝึกอบรมประเภทนี้จะกระทำโดยการให้ผู้เข้าฝึกอบรมลงมือปฏิบัติงานจริง ๆ ในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานซึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง โดยการแสดงวิธีการปฏิบัติงานพร้อมอธิบายประกอบ จากนั้นจึงให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติตาม พี่เลี้ยงจะคอยดูแล ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือหากมีปัญหาเกิดขึ้น

- การฝึกอบรมนอกงาน (Off-the-job Training) ผู้เข้าอบรมประเภทนี้จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นเวลาชั่วคราวจนกว่าการฝึกอบรมจะเสร็จสิ้น

3) ทักษะที่ต้องการฝึก หมายถึง สิ่งที่ต้องการฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูน หรือสร้างขึ้นในตัวผู้เข้าอบรม

- การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills Training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค เช่น การบำรุงรักษาเครื่องจักร การวิเคราะห์สินเชื่ การซ่อมแซมรถยนต์ เป็นต้น

- การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial Skills Training) คือ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้เข้าอบรมมักจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ หรือหัวหน้างานขององค์กร

- การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal Skills Training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมมีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4) ระดับชั้นของพนักงานที่เข้าอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้าอบรม

- การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee Training) คือ การฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้า หรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง มักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะ และขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น การซ่อมแซม และการบำรุงรักษาเครื่องจักร การโต้ตอบทางโทรศัพท์ หรือเทคนิคการขาย เป็นต้น

- การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory Training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กร โดยส่วนใหญ่แล้วการฝึกอบรมประเภทนี้ มักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

- การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial Training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้ คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย หรือผู้จัดการระดับกลางขององค์กร เนื้อหาของการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดการ และบริหารงานที่ลึกซึ้งมากกว่าเดิม เพื่อให้สามารถบริหารงาน และจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive Training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ผู้อำนวยการฝ่ายกรรมการบริหาร ประธาน และรองประธานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เช่น การวางแผน และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ หรือการพัฒนาองค์กร

2.1.6 วิธีการฝึกอบรม

รศสุคนธ์ มกรมณี (ม.ป.ป.) กล่าวว่า วิธีการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการจัดฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพราะการอบรมเพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพและประสิทธิภาพของบุคคล

ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอันจะทำให้สามารถนำสิ่งที่ฝึกอบรมนั้นไปปรับใช้ได้กับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งการสร้างภาวะการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนสิ่งต่าง ๆ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และเลือกใช้วิธีการฝึกอบรม รวมถึงสื่อการสอนที่เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาสาระในหลักสูตร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความรู้ และความสามารถของผู้เป็นวิทยากรในการเลือกเทคนิคที่จะถ่ายทอด สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ในแต่ละโครงการฝึกอบรม ตลอดจนค่าใช้จ่าย ฯลฯ เป็นต้น

1) การบรรยาย (Lecture)

การบรรยาย เป็นเทคนิควิธีที่ใช้ในการถ่ายทอดความคิดเห็น ความรู้ ตลอดจนข้อมูล ข้อเท็จจริงให้แก่ผู้ฟัง เป็นเทคนิคที่แพร่หลายและสามารถใช้ประกอบกับเทคนิคอื่น ๆ ได้ แต่มีจุดด้อยตรงที่ลักษณะของการบรรยายจะเป็นระบบสื่อสารทางเดียว ยิ่งถ้ามีเวลาจำกัด โอกาสที่จะให้ผู้ฟังได้มีส่วนร่วมในการซักถาม หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่บรรยายทำให้ผู้บรรยายไม่สามารถประเมินได้ว่าเมื่อจบการบรรยายแล้วผู้ฟังมีความรู้ ความเข้าใจ ในสิ่งที่บรรยายมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจจะต้องพิจารณาจากผลกระทบที่เกิดจากการบรรยาย โดยความสำเร็จของการบรรยายจะขึ้นอยู่กับความสามารถ และประสบการณ์ของผู้บรรยาย กล่าวคือ ผู้บรรยายบางคนสามารถบรรยายเรื่องที่ยากต่อการทำความเข้าใจให้ผู้ฟังเกิดความสนใจเกิดความกระจำเกิดเป็นรูปธรรมนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2) การอภิปราย (Discussion)

การอภิปราย คือ การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในปัญหาหรือเรื่องเดียวกัน ต้องการที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาข้อสรุปร่วมกันด้วยวิธีการวิเคราะห์ และพิจารณา โดยอาศัยความคิดเห็นร่วมกัน

3) การสาธิต (Demonstration)

เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นการปฏิบัติงานจริง ซึ่งการกระทำ หรือปฏิบัติงานจริงจะมีลักษณะคล้ายการสอนงาน การสาธิตนิยมใช้กับหัวข้อวิชาที่มีการปฏิบัติ เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ นาฏศิลป์และขับร้อง วิธีการ คือ วิทยากรจะปฏิบัติให้ดูแล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรมทดลองทำตาม

4) การสอน (Coaching)

เป็นการแนะนำให้ผู้รู้วิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยปกติจะเป็นการสอนหรืออบรมในระหว่างการทำงาน อาจสอนเป็นรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งผู้สอนต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องที่สอนจริง ๆ

5) การระดมสมอง (Brainstorming)

เป็นการประชุมกลุ่มเล็กไม่เกิน 15 คน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎใด ๆ ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง

โดยไม่คำนึงว่าจะถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ความคิดหรือข้อเสนอแนะทุกอย่างจะถูกจดไว้ แล้วนำไปถกกันกรองอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้นพอเริ่มประชุมต้องมีการเลือกประธาน และเลขานุการของกลุ่มเสียก่อน

6) การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz Session)

เป็นการแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อยจากกลุ่มใหญ่ เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา อาจเป็นปัญหาเดียวกัน หรือต่างกันในช่วงเวลาที่กำหนด มีวิทยากร คอยช่วยเหลือทุกกลุ่ม แต่ละกลุ่มต้องเลือกประธาน และเลขานุการของกลุ่มเพื่อดำเนินการ แล้วนำความคิดเห็นของกลุ่มเสนอต่อที่ประชุมใหญ่

7) กรณีศึกษา (Case Study)

เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่นำเอาเรื่องราวหรือกรณีที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นจริง ๆ เสนอในกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม สมาชิกของกลุ่มจะใช้หลักวิชาการ และประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาผสมผสานเพื่อมาวิเคราะห์กรณีที่ยกมา โดยมีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ และให้แนวทาง เพื่อช่วยสมาชิกกลุ่มวิเคราะห์ปัญหาได้ตรงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนของการศึกษาจะเริ่มด้วยหลักการ และการให้ภาพต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการพิจารณาแก้ไขปัญหา จากนั้นผู้เข้าฝึกอบรมจะศึกษา อภิปรายและค้นคว้าตามหลักวิชาการ และในขั้นตอนสุดท้ายผู้เข้ารับการอบรมจะต้องพิจารณา ตัดสินใจแก้ปัญหา หรือกรณีที่น่าเสนอภายใต้สภาพการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด และเพื่อช่วยให้การตัดสินใจของผู้เข้ารับการอบรมดีขึ้น การนำเสนอกรณี หรือปัญหาจะต้องมีรายละเอียดมากพอที่จะทำให้ผู้ศึกษาได้เห็นจุดสำคัญของปัญหา และได้ข้อที่เป็นแนวทางนำไปสู่การตัดสินใจในการแก้ปัญหา กรณีศึกษาเหมาะสำหรับการฝึกอบรมทางด้านกฎหมาย ด้านการเงิน และการฝึกอบรมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของมนุษย์ ประเภทบุคคลที่เข้าฝึกอบรมที่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิควิธีนี้ คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ที่เข้าสู่ระดับมืออาชีพ

2.1.7 เทคนิคในการฝึกอบรม

วีระพันธ์ แก้วรัตน์ (2559) ได้กล่าวถึงเทคนิคการฝึกอบรมว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการจัดฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพราะการอบรมเพื่อเพิ่มพูนสรรพภาพ และประสิทธิภาพของบุคคลในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อันจะทำให้สามารถนำสิ่งที่ฝึกอบรมให้ไปปรับใช้ได้กับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งการสร้างภาวะการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น จำเป็นต้องพิจารณาดังนี้

1) วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม การใช้เทคนิคการฝึกอบรมจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมว่า ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ เจตคติ หรือทั้ง 3 ด้านไปพร้อม ๆ กัน ถ้าต้องการให้เกิดความรู้เฉพาะระดับความจำหรือความเข้าใจ และมีผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมาก อาจใช้เทคนิคการบรรยายได้ หากต้องการให้ผู้เข้าฝึกอบรมจำได้แม่นยำ จำได้นาน และเข้าใจได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้นนั้น อาจจำเป็นต้องใช้ กิจกรรม หรือโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการบรรยายด้วย น่าจะเป็นประโยชน์ได้อย่างมาก และน่าจะเป็นการส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสใช้ประสาทสัมผัสทุกด้าน ซึ่งจะช่วยให้การฝึกอบรมในแต่ละครั้งได้รับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างแน่นอน

2) สอดคล้องกับเนื้อหาสาระในหลักสูตร ต้องสอดคล้องกับเนื้อหาสาระในหลักสูตรเพราะเนื้อหาสาระนั้นจะต้องมีความง่ายพอเหมาะกับความรู้ความสามารถ และต้องมีความต่อเนื่องกับพื้นฐานเดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอีกด้วย โดยปกติแล้ว เพื่อหาสาระของหลักสูตรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม มักจะจำแนกเนื้อหาออกได้เป็นเนื้อหาประเภทข้อเท็จจริง ความรู้ทั่วไป แนวคิด และหลักการการแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งในทำนองเดียวกันก็มีอาจแยกเนื้อหาสาระของวิชาใดวิชาหนึ่งออกจากกิจกรรม วิธีการ หรือเทคนิคการฝึกอบรมได้แต่อย่างใด และหากจะถือหลักการเรียนรู้โดยการกระทำด้วยแล้ว จะเห็นได้ชัดเจนมากขึ้นว่าไม่สามารถจะแยกเนื้อหาสาระของหลักสูตรออกจากเทคนิคการฝึกอบรมได้เลย เพราะกิจกรรมที่กระทำนั้นเป็นทั้งเนื้อหาสาระ และเทคนิคการฝึกอบรมพร้อม ๆ กันนั่นเอง

3) ผู้เข้ารับการอบรม ในการใช้เทคนิคการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงผู้เข้ารับการอบรมเป็นสำคัญ อันได้แก่ ระดับของความรู้ ความสามารถ ระดับการศึกษา อายุ เพศ และจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับความสามารถ และความฉลาดสูงมาก ๆ ชอบที่จะเรียนรู้และเรียนรู้ได้ดีในบรรยากาศของความเป็นประชาธิปไตย และเป็นกันเองมาก แต่มุ่งที่จะเรียนรู้โดยกระบวนการกลุ่มน้อย และเน้นการเรียนรู้ตามลำพังมากกว่า จึงเห็นได้ว่าเทคนิคการฝึกอบรมที่จะอบรมมาใช้นั้น ต้องเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีความฉลาดมาก มีอิสรภาพที่จะเรียนรู้ในบรรยากาศที่เป็นประชาธิปไตย การฝึกอบรมนั้น ๆ ก็ต้องเอื้ออำนวยให้บุคคลเหล่านี้ได้เรียนรู้ตามลำพังให้มากกว่าผู้ที่มีความสามารถ และความเฉลียวฉลาดไม่ค่อยมากนัก เป็นต้น ผู้เข้ารับการอบรมที่มีความสามารถ และมีความฉลาดพอสมควรนั้น ก่อนข้างจะได้รับผลประโยชน์ และเรียนรู้ได้ดีในบรรยากาศของการเป็นประชาธิปไตย หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังนั้น การฝึกอบรมควรจะเป็นประสบการณ์ที่น่ารื่นรมย์ และมีเสรีภาพ ส่วนผู้เข้ารับการอบรมที่มีความรู้ความสามารถ และความเฉลียวฉลาดน้อย ชอบที่จะเรียนรู้ และเรียนรู้ได้ดีโดยการใช้เทคนิคการฝึกอบรมประเภทที่มีวิทยากรเป็นศูนย์กลางมากกว่าวิธีการเรียนรู้อื่น ๆ นอกจากด้านความรู้ ความสามารถ และความเฉลียวฉลาดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว ต้องคำนึงถึงระดับการศึกษา หรือประสบการณ์เดิมของผู้เข้าอบรมด้วย กล่าวคือ เทคนิคที่ใช้ต้องไม่ยุ่งยาก และสลับซับซ้อนมากเกินไปแก่ผู้เข้าอบรมที่มีระดับการศึกษาไม่สูงนัก และหากใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่ง่ายเกินไปกับผู้เข้าอบรมที่มีระดับการศึกษาสูง ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อการเรียนรู้แต่อย่างใด ในทำนองเดียวกัน อายุหรือวัยของผู้เข้าอบรมก็มีความสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เพราะธรรมชาติของการเรียนรู้ของเด็ก แตกต่างจากธรรมชาติของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ วิธีการ กิจกรรม สื่อทัศนูปกรณ์ และเทคนิคการฝึกอบรมย่อมแตกต่างกันไปด้วย (วีระพันธ์ แก้วรัตน์, 2559)

อย่างไรก็ตาม ภักจิรา ขจรเวหาสน์ (2563) ได้กล่าวถึงเทคนิคในการฝึกอบรมว่าเป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และความสามารถ (ทักษะ) ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ

หากพิจารณาจากบทบาทในกระบวนการเรียนรู้ระหว่างวิทยากร (ผู้สอน) กับผู้เข้าอบรม (ผู้รับการสอน) สามารถแบ่งเทคนิคการฝึกอบรมได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) วิทยากรเป็นจุดศูนย์กลางของการเรียนรู้ เทคนิคประเภทนี้จะมีลักษณะของการที่ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้มีความรู้ประสบการณ์สูงในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มาบอกเล่าหรือถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์เหล่านั้นให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดการเรียนรู้ตามที่ตนต้องการ ทางด้านผู้เข้าอบรมนั้นจะมีบทบาทในฐานะผู้รับฟังเป็นส่วนใหญ่ ด้วยเหตุนี้เอง ผู้เข้าอบรมจะเกิดการเรียนรู้หรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการถ่ายทอดของวิทยากรเป็นประการสำคัญ

2) ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ เทคนิคประเภทประเภทนี้พัฒนาขึ้นมาจากฐานที่ยึดถือว่า การเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือการเรียนรู้จากการที่ผู้เรียนได้มีบทบาทร่วม ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะของการได้ร่วมคิด หรือได้ร่วมลงมือทำด้วยตนเอง การมีบทบาทร่วมของผู้เข้าอบรม จะช่วยให้ได้แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ระหว่างกันเอง มากกว่าที่จะมาจากวิทยากรแต่เพียงฝ่ายเดียว

3) เทคนิคฝึกอบรมประเภทผสมผสานระหว่างเทคนิคประเภทแรก และประเภทที่สอง กล่าวคือ มีลักษณะของเทคนิคแบบยี่ดวิทยากร และกลุ่มเป็นจุดศูนย์กลางของการเรียนรู้ ประกอบกัน

ในการเลือกใช้เทคนิคฝึกอบรมสำหรับหัวข้อวิชาต่าง ๆ มีหลักเกณฑ์ประกอบการพิจารณาที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) ความรู้และประสบการณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องนั้น กรณีที่ผู้เข้าอบรมมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ มาบ้างแล้ว เทคนิคประเภทที่ผู้เข้าอบรมเป็นจุดศูนย์กลางของการเรียนรู้จะเหมาะสมกว่า แต่ถ้าเป็นกรณีการเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ซึ่งผู้เข้าอบรมยังไม่มีความรู้ และประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ มาก่อน เทคนิคประเภทที่วิทยากรเป็นจุดศูนย์กลางของการเรียนรู้จะมีความเหมาะสมกว่า

2) จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หากผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวนมากยากแก่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างทั่วถึง ควรจะใช้เทคนิคประเภทวิทยากรเป็นจุดศูนย์กลางของการเรียนรู้ หรือประเภทผสมระหว่างวิทยากรเป็นจุดศูนย์กลางกับผู้เข้าอบรมเป็นจุดศูนย์กลางได้

3) ลักษณะของวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา กรณีวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชานั้นด้านความรู้ความเข้าใจโดยทั่วไปในเรื่องนั้น ๆ ควรใช้เทคนิคประเภทวิทยากรเป็นจุดศูนย์กลาง แต่ถ้าวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชานั้นความชำนาญ ความสามารถเฉพาะเรื่อง หรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแล้ว เทคนิคประเภทผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นจุดศูนย์กลางจะมีความเหมาะสมกว่า แม้กระนั้นก็ตามในเรื่องความสามารถเฉพาะเรื่องนี้ เทคนิคประเภทผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นจุดศูนย์กลางแต่ละเทคนิค ก็จะเหมาะสมกับการพัฒนาความสามารถในแต่ละลักษณะแตกต่างกันไป ซึ่งจำเป็นจะต้องเลือกใช้ให้สอดคล้องกันไปด้วย (ถักจิรา ขจรเวหาศน์, 2563)

สรุปได้ว่า เทคนิคการฝึกอบรมเปรียบเสมือนเครื่องมือไปสู่ความสำเร็จ หากผู้จัดฝึกอบรม หรือวิทยากรเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถหรือทักษะได้อย่างรวดเร็ว อันเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาได้เป็นอย่างมาก

2.1.8 เนื้อหาในการฝึกอบรม

เนื้อหาในการฝึกอบรม คือ สารความรู้ต่าง ๆ ที่ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสมชาย รัตนทองคำ (2556) กล่าวว่า การพิจารณาเนื้อหาที่วิทยากรจะใช้อบรมนั้น ควรมีการพิจารณาให้รอบคอบทั้งในด้านการเรียงลำดับ การคัดสรร และจัดทำให้ง่ายต่อการนำเสนอ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้กับผู้เข้าอบรมแต่ละระดับ ดังนั้น การคัดเลือก และการจัดเนื้อหาสาระ เป็นประเด็นที่ควรจะต้องพิจารณาดังต่อไปนี้

1) ประเภทของเนื้อหา

เนื้อหาสาระที่จะสอนโดยทั่วไปสามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ เนื้อหาด้านความรู้ความเข้าใจ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับทักษะและการปฏิบัติ และเนื้อหาเกี่ยวกับเจตคติและค่านิยม อย่างไรก็ตาม ยังมีนักการศึกษาได้จำแนกเนื้อหาสาระที่บรรจุไว้ในหลักสูตรอย่างหลากหลาย เช่น Taba (1962) ได้จัดประเภทของเนื้อหาสาระออกเป็น 4 ประเภท คือ เนื้อหาที่เป็นข้อเท็จจริง เนื้อหาที่เป็นแนวคิดพื้นฐาน เนื้อหาที่เป็นความคิดรวบยอด และเนื้อหาที่เป็นระบบความคิด ในขณะที่ Gagne และ Briggs (1979) จำแนกเนื้อหาสาระออกเป็น 3 ประเภท คือ ความรู้ เจตคติ และทักษะ เป็นต้น

2) แนวทางการจัดเนื้อหาสาระ

ในการนำเอาเนื้อหาสาระมาบรรจุไว้ในหลักสูตรเพื่อการอบรมนั้น จำเป็นต้องคำนึงถึงธรรมชาติของความรู้กับหลักการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมมาประกอบกัน อาจกล่าวได้ว่าการจัดเนื้อหาสาระในการอบรมสามารถใช้แนวทางดังต่อไปนี้ (สมชาย รัตนทองคำ, 2556)

- แนวทางการจัดเนื้อหาสาระในแต่ละวิชา การจัดเนื้อหาสาระในแต่ละวิชาจำเป็นต้องจัดตามลำดับขั้นตอน ความยากง่าย และความต่อเนื่องของความรู้ตามลักษณะธรรมชาติของศาสตร์แขนงนั้น ๆ กล่าวคือ ควรคำนึงถึงการเรียงลำดับเนื้อหาสาระจากง่ายไปหายาก หรือจากสิ่งที่ไม่ซับซ้อนไปสู่สิ่งที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การจัดให้เรียนส่วนรวมก่อนส่วนย่อย การจัดให้เรียนในสิ่งที่ป็นรูปธรรมก่อนนามธรรม การจัดให้เรียนสิ่งที่ป็นพื้นฐานก่อนสิ่งที่ป็นความรู้ขั้นสูง และการจัดให้เรียนเรียงตามลำดับเวลาให้เห็นความต่อเนื่องกัน จะเป็นอดีตมาปัจจุบัน หรือเรียงจากปัจจุบันย้อนไปหาอดีตก็ได้

- แนวทางการจัดเนื้อหาสาระระหว่างวิชา บางครั้งการจัดหลักสูตรจะมีความเกี่ยวข้องกับการบรรจุเนื้อหาสาระหลาย ๆ วิชาเข้าไว้ในหลักสูตรเดียวกัน ในกรณีเช่นนี้เนื้อหาสาระของวิชาต่าง ๆ ที่นำมาบรรจุไว้ จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กันด้วย เพื่อให้วิชาเหล่านั้นส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน จะทำให้ผู้เข้าอบรมได้สร้างความเข้าใจในเนื้อหาสาระของวิชาเหล่านั้นได้โดยสะดวก นอกจากนี้ ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 6 (2562) ได้กล่าวถึง

การเรียงลำดับหัวข้อวิชา คือ การกำหนดว่าหัวข้อวิชาใดควรจะทำก่อน และหัวข้อวิชาใดควรจะทำหลัง อันจะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการเรียงลำดับหัวข้อวิชา ดังนี้

- หัวข้อวิชาที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้ ความเข้าใจ และมีเนื้อหาเป็นพื้นฐานต่อการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือทักษะในหัวข้อวิชาอื่น ๆ จำเป็นต้องอยู่ในลำดับต้น ๆ ของการฝึกอบรม

- หัวข้อวิชาใดที่มีเนื้อหาวิชาที่สามารถเรียนรู้ได้ง่ายกว่า ควรจะอยู่ในลำดับก่อนหัวข้อวิชาที่มีเนื้อหาเข้าใจยากกว่า สลับซับซ้อนกว่า หรือมีรายละเอียดมากกว่า

- หัวข้อวิชา และประเด็นที่เป็นภาคปฏิบัติ ควรจัดให้อยู่ในระดับต่อเนื่องจากภาคทฤษฎี

- หัวข้อวิชาที่มีกิจกรรมซ้ำกันหลายชั่วโมง เช่น ใช้เทคนิคการบรรยาย หรือการอภิปรายเพียงอย่างเดียว หากสามารถทำได้ ควรจัดให้กระจายอยู่ในวันหรือเวลาต่างกัน

- ข้อคำนึงในการจัดเนื้อหาสาระโดยสังเขป ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการเสนอแนะในการจัดเนื้อหาสาระโดยคำนึงถึงสาขาวิชาเป็นหลัก โดยมองในส่วนที่เป็นเนื้อหาสาระเป็นรายวิชา และความสัมพันธ์ระหว่างวิชา นอกจากนั้น ยังต้องคำนึงถึงธรรมชาติของสาขาวิชาต่าง ๆ และต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางสังคมประกอบกันอีกด้วย กล่าวคือ เนื้อหาสาระที่นำมาสอน ควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของชุมชน เช่น กรณีตัวอย่างโรคที่สอน ควรเป็นโรคที่พบบ่อยในชุมชนภูมิภาคนี้หรือในประเทศไทย เป็นต้น

3) ธรรมชาติของความรู้และการแสวงหาความรู้ ธรรมชาติของความรู้และการแสวงหาความรู้ในศาสตร์แต่ละศาสตร์ไม่เหมือนกัน เช่น ศาสตร์และการแสวงหาความรู้ทางด้านปรัชญา และสังคมวิทยา มักจะแสวงหาความรู้จากการสังเกต นำข้อมูลเชิงประจักษ์มาคิดวิเคราะห์ ตีความ เพื่อหาข้อสรุปหรือหาคำอธิบายในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบัน และพยายามพยากรณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากข้อความรู้ที่ได้นั้นสามารถพยากรณ์ หรืออธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ย่อมได้รับการยอมรับต่อ ๆ กันมาจนกลายเป็นทฤษฎีในที่สุด ซึ่งจะแตกต่างจากการแสวงหาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เพราะจำเป็นต้องทำการศึกษาค้นคว้า และทดลองซ้ำแล้วซ้ำเล่าเพื่อศึกษาถึงผล หรือข้อสมมติฐานที่คาดว่าจะเป็นไปได้จนได้รับการยอมรับเป็นทฤษฎีในที่สุด

ในขณะเดียวกัน ชูชัย สมิทธิไกร (2556) ได้กล่าวถึงการกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรไว้ว่า เป็นการเตรียมโครงร่างของหลักสูตรซึ่งหมายถึงคำบรรยายเกี่ยวกับโครงสร้าง และลำดับขั้นตอนการนำเสนอเนื้อหาของการฝึกอบรม โดยการกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงความต้องการของการฝึกอบรม และควรยึดถือแนวทางการออกแบบหรือการกำหนดเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 1) เนื้อหาต้องตอบสนองวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- 2) เนื้อหาต้องสอดคล้องหรือคล้ายคลึงกับสถานการณ์การปฏิบัติงานจริง หากการฝึกอบรมที่เนื้อหาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน นั่นคือ ผู้เข้าอบรมไม่สามารถนำความรู้ที่ได้

รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ หรือหากการฝึกอบรมแตกต่างจากสถานการณ์การปฏิบัติงานจริงโดยสิ้นเชิง เมื่อถึงเวลาต้องปฏิบัติจริงอาจปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้เลย

- 3) เนื้อหานั้นต้องมีความถูกต้อง และทันสมัย
- 4) การจัดนำเสนอเนื้อหาควรเรียงลำดับจากง่ายไปหายาก

2.1.9 วิทยากร

วิทยากร คือ ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวละครสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะ เกิดทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องฝึกอบรม จนกระทั่งผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ และสามารถจุดประกายความคิด เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของเรื่อง หรือวิชานั้น ๆ ซึ่งในการฝึกอบรม ผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือช่วยให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากที่สุด คือ วิทยากร โดยศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 7 (2564) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของวิทยากรที่ดี และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) คุณลักษณะทั่วไป

- มั่นใจในตนเอง เตรียมพร้อม ซ้อมดี มีสื่อ และวิธีการที่เหมาะสม
- เป็นคนช่างสังเกต คอยสังเกตพฤติกรรมทางกาย วาจา ตลอดจนกระบวนการ

การกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรม

- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเก่ง
- มีการวางแผนที่ดีทั้งเนื้อหา และลำดับขั้นตอนการนำเสนอ รวมทั้งสื่อ และ

เครื่องมือการสื่อสาร

- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และประสานงานเก่ง
- มีบุคลิกภาพที่ดี
- มีความเป็นกัลยาณมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง คอยช่วยเหลือด้วยน้ำใจ

มีความเมตตา ยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล และมีความเห็นใจผู้เข้าอบรม

- เป็นนักประชาธิปไตย มีความยืดหยุ่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่สรุป

ตัดบทง่าย ๆ เมื่อมีผู้เสนอความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป

- มีความจริงใจในการถ่ายทอดความรู้
- ปฏิบัติตนต่อผู้เข้าอบรมอย่างเสมอภาค ทั่วถึง และวางตนเหมาะสมกับ

ทุกคน

- มีแบบฉบับลีลาที่เป็นของตนเอง ยอมรับจุดเด่น และจุดด้อยของตน และมีความภูมิใจ และเข้าใจในบุคลิกภาพของตนเอง เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการเป็นวิทยากร

2) ต้องรู้จริง

- ต้องเป็นคนรอบรู้ และศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ
- ต้องรู้รายละเอียดในเรื่องนั้นอย่างเพียงพอ

- ต้องเข้าใจเหตุผลของรายละเอียดนั้น
- ต้องรู้สมมุติฐานหรือความเป็นมาของสิ่งนั้น
- ต้องสามารถประยุกต์สิ่งนั้นให้เห็นเป็นจริงได้

3) ถ่ายทอดเป็น

• มีเทคนิคต่าง ๆ เช่น การบรรยาย การนำอภิปราย การสัมมนา กรณีศึกษา การจัดกิจกรรม ฯลฯ เพื่อทำให้เกิดความรู้ เข้าใจง่าย ได้สาระ

• พูดเป็น คือ พูดแล้วทำให้ผู้ฟังเข้าใจตามที่พูดได้อย่างรวดเร็ว สามารถพูดเรื่องยาก และซับซ้อนให้เข้าใจง่าย

• ฟังเป็น คือ ตั้งใจฟัง ในขณะที่ฟังต้องควบคุมอารมณ์ และอย่าคิดคำตอบในทันที

• นำเสนอเป็นประเด็น และสรุปประเด็นให้ชัดเจน

• มีอารมณ์ขัน สร้างบรรยากาศในการอบรมได้อย่างเหมาะสม

• มีประสิทธิภาพในการอบรม สามารถเชื่อมโยงทฤษฎีเข้ากับการปฏิบัติได้ดี มองเห็นเป็นรูปธรรม

• ใช้ภาษาพูดได้ดี ใช้ภาษาง่าย ๆ รู้จักเลือกภาษาให้ตรงกับเนื้อหา และตรงกับความต้องการ และพื้นฐานความรู้ของผู้ฟัง

4) มีหลักจิตวิทยาในการสอนผู้ใหญ่

• ความสนใจในการรับฟังจะเกิดขึ้นจากการรับรู้ถึงเรื่องที่วิทยากรบรรยาย

• ผู้ใหญ่จะมุ่งประโยชน์ในการรับฟังเป็นสำคัญ

• ผู้ใหญ่จะตั้งใจ และเรียนรู้ได้ดี ถ้าวิทยากรแยกเรื่องที่สอนออกเป็นประเด็น และขั้นตอน

• ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี ถ้าได้ฝึกปฏิบัติไปด้วยพร้อม ๆ กับการรับฟัง

• ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี ถ้าฝึกแล้วได้ทราบผลของการปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

• ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี เมื่อมีการฝึกหัดอยู่เสมอ

• ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี เมื่อเปิดโอกาสให้ใช้เวลาในการทำความเข้าใจ อย่าเร่งรัด เพราะแต่ละคนมีความสามารถในการเรียนรู้แตกต่างกัน

5) มีจรรยาบรรณของวิทยากร

- เมื่อจะสอนต้องมั่นใจว่ามีความรู้จริงในเรื่องที่จะสอน
- ต้องมุ่งประโยชน์ของผู้ฟังเป็นที่ตั้ง
- ไม่ควรฉกฉวยโอกาสในการเป็นวิทยากรเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว
- ประพฤติ และปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับเรื่องที่สอน

นอกจากนี้ ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 7 ยังได้กล่าวอีกว่า การเป็นวิทยากรที่ดีต้องรู้จักพลิกแพลง และปรับกลยุทธ์ให้เข้ากับสถานการณ์และผู้ฟัง โดยเฉพาะช่วงบ่าย

ซึ่งผู้เข้าอบรมรับประทานอาหารกลางวันกันจนอิ่ม หากเป็นหัวข้อวิชาการหรือการนำเสนอตัวเลขที่มากเกินไปต้องรู้จักกระตุ้น หยุดให้ผู้เข้าอบรมขบคิดด้วย

อย่างไรก็ตาม วิทยากรแต่ละท่านมักมีรูปแบบในการบรรยายที่แตกต่างกัน บางท่านมีการบรรยายประกอบสไลด์สาริต และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมถามทูลกระยะ แต่บางท่านก็เลือกที่จะเปิดโอกาสให้สอบถามในตอนท้ายของการบรรยายเท่านั้น ซึ่งการตอบคำถาม ถือเป็นเรื่องสำคัญ วิทยากรควรตรวจสอบก่อนว่า ผู้ถามต้องการรู้เกี่ยวกับเรื่องอะไร เพื่อที่จะได้อธิบายให้ตรงจุด

2.1.10 สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

พิเชษฐ เพียรเจริญ (2539) กล่าวว่า ในการฝึกอบรมนั้น นอกเหนือจากวิทยากร และเนื้อหาในการฝึกอบรมแล้ว สื่อ หรืออุปกรณ์โสตทัศนศึกษาต่าง ๆ มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการจัดการฝึกอบรม เพราะตัวสื่อจะเป็นตัวดึงดูดความสนใจ เป็นองค์ประกอบในการถ่ายทอดความรู้ เป็นช่องทางที่ใช้ส่งเนื้อหาความรู้แก่ผู้เข้าอบรม โดยสื่อ คือ สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้นำเสนอ นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการนำเสนอให้ผู้รับฟังเกิดการเรียนรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดี ซึ่งสื่อดังกล่าวนี้อาจเป็นบุคคล กิจกรรม ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ก็ได้ การที่ผู้นำเสนอสามารถเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม จะเป็นการช่วยจุดใจให้ผู้เข้าอบรมสนใจติดตามเนื้อหาต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น สื่อที่ดีจึงเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดที่ช่วยกระตุ้นความสนใจให้เกิดการติดตาม และช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการนำเสนอได้เป็นอย่างดี

1) ประโยชน์ของการใช้สื่อในการฝึกอบรม

ระวีวรรณ ศรีคร้ามครัน (2551) กล่าวถึงประโยชน์ของการใช้สื่อในการฝึกอบรม ดังนี้

- ช่วยพัฒนาความคิดของผู้เข้าอบรม การที่ผู้เข้าอบรมได้รู้ และเห็นสภาพของปัญหาต่าง ๆ ได้ยิน หรือได้สัมผัสผ่านการใช้สื่อการสอนประเภทต่าง ๆ จะสามารถพัฒนาความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมโดยการคิดค้นหาวิธีการแก้ไขอย่างมีหลักการ และมีเหตุผล ทำให้มีความคิดกว้างไกลมากขึ้น

- เพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมมีประสบการณ์มากขึ้น เนื่องจากได้เห็น ได้ยิน หรือ สัมผัส ทำให้สามารถเปรียบเทียบสิ่งที่ได้เห็นในปัจจุบันกับความก้าวหน้าต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้ใหม่จากสื่อต่าง ๆ

- กระตุ้น หรือเร้าความสนใจของผู้เข้าอบรม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่นำมาเสริมการเรียนรู้ นั้น สามารถทำให้ผู้เข้าอบรมสนใจการฝึกอบรมมากขึ้น มีความกระตือรือร้น ใครู้เห็นสิ่งที่แปลกใหม่ ซึ่งจะกระตุ้นความคิดของผู้เข้าอบรมได้

ในขณะที่อาภรณ์ ใจเที่ยง (2546) อธิบายถึงประโยชน์ของสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งมีผลต่อผู้เข้าอบรมดังนี้

- เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ เพราะช่วยให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเข้าใจเนื้อหาที่ยากซับซ้อนได้ง่ายขึ้นในระยะเวลาสั้น และสามารถช่วยให้ความคิดรวบยอดในเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

- ช่วยกระตุ้น และสร้างความสนใจให้กับผู้เข้าอบรม ทำให้การฝึกอบรมเป็นไปด้วยความสนุกสนาน

- ทำให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจตรงกัน และเกิดประสบการณ์ร่วมกัน
- ช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของการฝึกอบรมมากขึ้น ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เข้าอบรมด้วยกันเองและกับวิทยากร

- ช่วยสร้างลักษณะนิสัยที่ดีในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และช่วยให้ผู้เข้าอบรมเกิดความคิดสร้างสรรค์จากการใช้สื่อเหล่านั้น

- ช่วยแก้ปัญหาเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยจัดการให้มีการใช้สื่อในการเรียนการสอนรายบุคคล

2) ชนิด และประเภทของสื่อ สามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

- สื่อทัศนวัสดุ (Visual Materials) เป็นสื่อรับรู้จาก ‘การได้เห็น’ เช่น กระดานรูปภาพ แผ่นป้าย เอกสารสิ่งพิมพ์ แผนภูมิ फिल्मสตริป และสไลด์ เป็นต้น

- สื่อโสตวัสดุ (Audio Materials) เป็นสื่อที่รับรู้จาก ‘การได้ยิน’ เช่น เครื่องบันทึกเสียง แผ่นเสียง และระบบขยายเสียง เป็นต้น

- สื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials) เป็นสื่อที่รับรู้จาก ‘การได้เห็น’ และ ‘การได้ยิน’ ได้แก่ ภาพยนตร์ สไลด์ประกอบเสียง วิดีโอทัศน์ และสื่อ Multimedia CD-ROM

- สื่อกิจกรรม (Activities) เป็นสื่อที่ผสมผสานทั้ง ‘การได้เห็น การได้ยิน และประสาทสัมผัสอื่น ๆ’ เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่ม กรณีศึกษา กลุ่มสัมพันธ์ และการสาธิต เป็นต้น

3) สื่อทางโสตทัศนอุปกรณ์ ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการฝึกอบรม ด้วยการนำวัสดุ (Materials) ซึ่งเป็นผลผลิตกรรมทางวิทยาศาสตร์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น ชอล์ก กระดาษ ดินสอ หรือฟิล์ม ฯลฯ อุปกรณ์ (Equipment) ซึ่งเป็นผลผลิตกรรมทางวิศวกรรมในรูปแบบของเครื่องมือ เช่น กระดาน เครื่องเสียง เครื่องฉายต่าง ๆ เครื่องรับโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ และวิธีการ (Techniques) คือ กระบวนการต่าง ๆ เช่น การสาธิต การเล่นเกม และการนำเสนอการนำสถานการณ์จำลองมาใช้ในการสื่อสาร

4) แนวทางในการเลือกใช้สื่อเพื่อการฝึกอบรม

- พิจารณาจากเนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรม ลักษณะของเรื่อง และเนื้อหาต่าง ๆ หากเป็นเรื่องที่ต้องนำเสนอเป็นขั้นตอน แสดงให้เห็นกรรมวิธี จะต้องมีอุปกรณ์ที่เป็นของจริงประกอบการแสดงกรรมวิธี หรือการสาธิต หากเป็นเนื้อหาสาระที่ต้องเสนอเป็นข้อมูลสถิติ ตัวเลขจะต้องมีแผนภูมิประกอบเนื้อหาสาระที่ต้องใช้ภาพเหตุการณ์ประกอบ เพื่อความเข้าใจอาจพิจารณาใช้สไลด์ วีดิทัศน์ หรือภาพยนตร์ ส่วนเนื้อหาที่ต้องให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกปฏิบัติจะต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือประกอบ

- พิจารณาจากผู้เข้ารับการอบรม หากผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ใหญ่ อาจใช้วิธีบรรยายด้วยการยกตัวอย่างให้เข้าใจโดยไม่ต้องใช้สื่อ ถ้าผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่มใหญ่ ควรใช้แผ่นใสแทน

การเขียนบนกระดานดำ และใช้สไลด์แทนภาพ ถ้าผู้เข้าอบรมเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรใช้สื่อที่เป็นของจริง หรือใกล้เคียงกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติการต้องกลับไปปฏิบัติงานตามที่ได้รับการอบรม

- พิจารณาจากสถานที่ และสภาพแวดล้อม การอบรมที่จัดในห้องประชุม เฉพาะการบรรยาย สามารถใช้เครื่องฉายประเภทต่าง ๆ เช่น เครื่องฉายภาพจากคอมพิวเตอร์ หากต้องบรรยายในที่ที่ไม่มีเครื่องมือ หรือไม่มีไฟฟ้า ก็ไม่สามารถใช้ได้ หรือถ้าห้องประชุมมีลักษณะเป็นห้องยาว และผู้เข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใหญ่ การใช้เครื่องฉายอาจทำให้คนนั่งข้างหลังมองไม่เห็น อาจต้องใช้โทรทัศน์วงจรปิดติดตั้งเป็นระยะ หรือใช้เอกสารประกอบ หากเป็นห้องฝึกอบรมของศูนย์ฝึกอบรม สามารถจัดอุปกรณ์ เครื่องมือ และสื่อได้หลายแบบ เพื่อตอบสนองตามลักษณะของเนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรม (Jerrold E. Kemp และ Don C. Smelle, 1989)

5) การเตรียมการใช้สื่อในการฝึกอบรม

กิดานันท์ มลิทอง (2544) กล่าวว่า เมื่อได้วางแผนเลือกใช้สื่อในการฝึกอบรมแล้ว ลำดับต่อมา คือ การเตรียมการสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้การใช้สื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามวัตถุประสงค์ โดยก่อนใช้สื่อ ผู้ใช้ควรเตรียมความพร้อมในสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- การเตรียมความพร้อมของวิทยากร เพื่อให้การใช้สื่อเป็นไปอย่างราบรื่น และเกิดความประทับใจต่อผู้เข้าอบรม รวมถึงเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่วิทยากร ดังนั้น วิทยากรควรมีการเตรียมพร้อมในการใช้สื่อ เช่น การเตรียมบทบรรยายประกอบสื่อ การจัดลำดับการใช้สื่อ และการตรวจเช็คสภาพหรือทดลองสื่อก่อนการใช้งานจริง

- การเตรียมความพร้อมให้ผู้เข้าอบรมก่อนใช้สื่อ โดยวิทยากรควรทำความเข้าใจกับผู้เข้าอบรมถึงกิจกรรมการฝึกอบรมและลักษณะการใช้สื่อ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบบทบาทของตน และเตรียมตัวที่จะมีส่วนร่วมกิจกรรมหรือตอบสนองต่อสื่อ

- การเตรียมความพร้อมของสื่อ และอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ร่วมกัน เนื่องจากสื่อบางอย่างต้องใช้ร่วมกับอุปกรณ์หรือเครื่องมืออื่นด้วย ดังนั้น วิทยากรควรทดสอบการใช้สื่อก่อนใช้งานจริง เช่น การตรวจสอบแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้า การตรวจสอบการเสียบปลั๊ก หรือสายไฟต่าง เป็นต้น

- การเตรียมความพร้อมของสภาพแวดล้อม และห้องฝึกอบรม เนื่องจากสื่อแต่ละอย่างเหมาะสมที่จะใช้กับสภาพห้อง หรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไป เช่น ขนาดของห้องฝึกอบรมควรเหมาะสมกับสื่อที่ใช้ และสภาพของแสงหรือเสียงควรจัดให้เหมาะสมเช่นกัน

2.1.11 สถานที่ฝึกอบรม

วีระพงษ์ สโนธิรักษ์ (2549) ได้สรุปถึงหลักการเลือกใช้ห้องสำหรับฝึกอบรม ดังนี้

- 1) ให้เลือกห้องที่มีขนาดใหญ่หรือเล็ก เหมาะสมพอดีกับจำนวนผู้เข้าอบรม และเหมาะสมกับเทคนิควิธีการฝึกอบรมหรือกิจกรรมในการฝึกอบรม

- 2) ควรเป็นห้องที่มีทางเข้าออกทางด้านหลังห้องเพียงด้านเดียว เพื่อป้องกันการเดินผ่านไปมา รบกวนบรรยากาศของการฝึกอบรมระหว่างที่มีการฝึกอบรมอยู่

3) ควรเป็นห้องที่ทุกคนมองเห็นกันได้ เมื่อพูดก็สามารถได้ยินเสียงกันและกัน อย่างชัดเจน (อาจมีการใช้เครื่องขยายเสียง ซึ่งควรมีจำนวนไมโครโฟนอย่างพอเพียง) และสามารถ กันเสียงรบกวนจากภายนอกได้

4) ภายในห้องควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายพอสมควร เช่น มีเครื่องปรับอากาศ รวมถึงมีการระบายอากาศได้ดี ไม่ร้อน หรือเย็นเกินไป และมีแสงสว่างพอควร ไม่จ้า หรือ สลัวเกินไป

5) มีโสตทัศนูปกรณ์ช่วยในการฝึกอบรมเตรียมพร้อม เช่น เครื่องฉายภาพข้าม สี่ระยะ กระดานไวท์บอร์ด ฯลฯ

ส่วนในด้านการจัดห้องฝึกอบรมนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบควรคำนึงถึง องค์ประกอบเหล่านี้ในการพิจารณาจัดสถานที่ฝึกอบรม

- 1) รูปแบบหรือประเภทการฝึกอบรม เนื่องจากจะใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างกัน
- 2) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และกิจกรรมที่จะใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม
- 3) จำนวนผู้เข้าอบรม
- 4) ความสอดคล้อง และสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม
- 5) ความต้องการของวิทยากร หากการฝึกอบรมมีลักษณะเป็นการบรรยาย และอภิปราย ประกอบด้วยการซักถามเป็นส่วนใหญ่ การจัดที่นั่งฝึกอบรมควรจัดเป็นรูปตัวยู หรือรูป เกือกม้า หรือถ้าหากผู้เข้าอบรมมีจำนวนมาก อาจจัดเป็นตัวยูซ้อนกันหลาย ๆ วง จะมีความเหมาะสมมากกว่าการจัดที่นั่งแบบโรงภาพยนตร์ หรือแบบห้องเรียน เพราะจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมมองเห็น ได้ทั้งหมด เอื้อต่อการสื่อสารสองทาง ทั้งระหว่างผู้เข้าอบรมกับวิทยากร และระหว่างผู้เข้าอบรม ด้วยกันเอง นอกจากนี้ การจัดที่นั่งแบบโรงภาพยนตร์อาจจัดที่นั่งได้สำหรับบุคคลจำนวนมากในเนื้อ ที่จำกัด แต่ไม่ควรใช้ในการฝึกอบรมหากเป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการที่ต้องมีการแบ่งกลุ่มฝึก ปฏิบัติ ซึ่งวิทยากรต้องคอยตรวจสอบความคืบหน้า และให้คำแนะนำระหว่างการปฏิบัติในเวลา เดียวกัน

2.1.12 ระยะเวลาในการฝึกอบรม

ระยะเวลาในการอบรม หมายถึง ช่วงเวลาที่กำหนดไว้ว่าจะสามารถทำให้ผู้เข้าอบรม ได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะ จนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา หรือ หลักสูตรฝึกอบรม โดยมีหลักในการพิจารณากำหนดระยะเวลาในการอบรม ดังนี้

1) หัวข้อวิชาใดที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าอบรมเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือเพิ่มพูน ความสามารถหรือทักษะ ควรให้ระยะเวลานานกว่าหัวข้อวิชาที่ต้องการเพียงจะให้เกิดความรู้ ความ เข้าใจ

2) วิชาใดที่สนองตอบภารกิจ หรือหน้าที่ซึ่งมีระดับความสำคัญสูง และ ต้องการให้ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติการงานนั้นได้ด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว ควรให้เวลา มากกว่าหัวข้อวิชาที่ตอบสนองภารกิจที่มีระดับความสำคัญต่างกัน

3) วิชาใดใช้เทคนิคในการฝึกอบรมแบบกลุ่มผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลาง ควรจะให้เวลามากกว่าวิชาที่ใช้เทคนิคแบบวิทยากรเป็นศูนย์กลาง

โดยสรุป สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการกำหนดระยะเวลาในการอบรม คือ วัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา เนื้อหาวิชา และเทคนิคการฝึกอบรม (ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 6, 2562)

2.1.13 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่นั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมหลายประการที่มีส่วนสำคัญในการทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ ปัจจัยเหล่านั้นมีดังนี้ (McGehee และ Thayer, 1961)

1) ผู้ดำเนินการ (Organizer)

ผู้ที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภายในองค์กร หรือหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินงานก็ตาม ต้องเป็นผู้ดำเนินการที่มีความชำนาญ และมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรมมาก่อนหน้านี้ นอกจากนี้ผู้ดำเนินการฝึกอบรมยังจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ทั้งด้านการเขียน และการพูดในที่ชุมนุมชน ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับกลุ่มผู้เข้าอบรม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) หลักสูตร (Content)

การฝึกอบรมประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับเนื้อหา และหลักสูตรของการฝึกอบรมว่าสิ่งที่ได้รับไปนั้น จำเป็น และเหมาะสมกับคุณสมบัติ ตำแหน่ง และหน้าที่ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่สามารถนำสิ่งที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่ ควรกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา เนื้อหา เทคนิค/วิธีการ ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชาให้ชัดเจนและเหมาะสม

3) วิทยากร (Trainer/Instructor)

การฝึกอบรมจะมีประสิทธิภาพเพียงใด วิทยากรคือปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ด้วยบทบาทเป็นผู้นำเสนอเนื้อหาสาระ ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ รวมถึงการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ในเนื้อหาวิชาต่าง ๆ ตามขอบเขตหรือประเด็นต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรฝึกอบรมนั้น ถ้าวิทยากรไม่ทำหน้าที่และแสดงบทบาทอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรฝึกอบรมนั้นแล้ว ก็จะกลายเป็นอุปสรรคขัดขวางความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมนั้นทันที (ชาญ สวัสดิ์สาส์, 2555) อาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรมแต่ละครั้ง หากขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่ง การฝึกอบรมก็ยังสามารถดำเนินการได้ หากขาดวิทยากร การฝึกอบรมไม่อาจสามารถเกิดขึ้นได้ ในขณะเดียวกัน หากวิทยากรทำหน้าที่หรือแสดงบทบาทได้ไม่ดี การฝึกอบรมนั้นก็ยากที่จะมีประสิทธิภาพ การสื่อสารของวิทยากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญ (จอมพล จิ๊บภิญโญ, 2562)

4) สถานที่ (Place)

สถานที่ที่ใช้ในการพัฒนา และฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เช่น การใช้สถานที่ภายในองค์กร หรือสถานที่ภายนอกองค์กร ความเหมาะสมของสถานที่นั้น ๆ กับเนื้อหาหลักสูตร และผู้เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม เป็นต้น และควรจัดสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้สะดวกสบาย (เช่น ที่นั่ง อุ่นหุ้มมิ แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ฯลฯ) ให้เอื้อต่อการปฏิสัมพันธ์ในกลุ่มผู้เข้าร่วมอบรม อีกทั้งมีความปลอดภัย ไม่มีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการฝึกอบรม นอกจากนี้ Tough (1975) ได้กล่าวว่า การสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนการสอน ทำให้การเรียนรู้เป็นสิ่งสามารถนำไปใช้ได้จริง กระตุ้นให้มีการเข้ามามีส่วนร่วมตลอดกระบวนการเรียนรู้ และเตรียมวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้เรียน

5) อุปกรณ์ (Equipment)

อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนา และฝึกอบรม เช่น เอกสารประกอบการฝึกอบรม อุปกรณ์ที่ใช้ในการนำเสนอ อุปกรณ์ในการฝึกปฏิบัติ อุปกรณ์ในการทำกิจกรรม เป็นต้น ต้องมีความพร้อม และความเหมาะสม รวมถึงมีการใช้สื่อ และเทคโนโลยีมาใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ และกระตุ้นให้ผู้รับการอบรมเกิดความสนใจ โดยขั้นตอนในการวางแผนการใช้อุปกรณ์ในการฝึกอบรมประกอบด้วย การตั้งจุดมุ่งหมายลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้เข้ารับการอบรม ลำดับเนื้อเรื่อง ชนิดของอุปกรณ์ การใช้อุปกรณ์ และการวัดผลประสิทธิภาพของอุปกรณ์ การนำอุปกรณ์มาใช้ในการฝึกอบรมนั้นควรมีการวางแผนล่วงหน้าว่าจะต้องเตรียมอะไรบ้าง ใช้อย่างไร เพื่อให้การใช้อุปกรณ์นั้นคุ้มค่า และได้ผลตามความมุ่งหมาย (รัชนีพร นาพุทธา) ซึ่งจิวิตร อมรณพกุล (2542) ได้ศึกษา การวิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด พบว่า การฝึกอบรมจะเกิดความราบรื่นได้นั้นขึ้นอยู่กับอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม อีกทั้งยังควรใช้สื่อโสตทัศนในการถ่ายทอดให้แก่ผู้รับการฝึกอบรมรู้ถึงจุดบกพร่องในการฝึกภาคปฏิบัติ และนำมาแก้ไข

2.1.14 ปัญหาอุปสรรคของการฝึกอบรม

บุษรา สุทธิวงศ์ (2563) กล่าวว่า ทุกการฝึกอบรมย่อมมีปัญหาและอุปสรรคเสมอ สิ่งเล็ก ๆ ที่อาจไม่ได้ส่งผลกระทบในวงกว้าง แต่ทำให้การดำเนินงานไม่ราบรื่นย่อมถือเป็นอุปสรรค โดยปัญหาและอุปสรรคของการฝึกอบรมส่วนมาก มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการ

ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่รับผิดชอบ และดำเนินการในการพัฒนาและฝึกอบรม ทั้งนี้ เพราะบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ถ้าไม่รู้จักหน้าที่ และความรับผิดชอบแล้ว จะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนา และฝึกอบรมได้ เช่น เป็นคนที่ไม่มีความใส่ใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นคนที่พูดจาไม่น่าฟัง ไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้ เป็นต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรเหล่านี้ถือว่าเป็นด่านหน้าในการให้บริการ ถ้าสามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจได้แล้ว จะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรได้ง่าย

2) ปัญหาด้านวิทยากร

การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร บุคคลที่ถือว่ามีความสำคัญมากผู้หนึ่ง คือ วิทยากร ทั้งนี้ เพราะวิทยากรจะเป็นผู้ที่ทำให้เกิดความสนใจในการเรียนรู้ สร้างความเข้าใจ สร้างทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมให้แก่ผู้ที่เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม ดังนั้น ถ้าวิทยากรเป็นบุคคลที่ไม่มีความรู้ ไม่มีประสบการณ์ ไม่สามารถสร้างความสนใจให้แก่ผู้ที่เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมได้แล้ว ก็จะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการพัฒนาและฝึกอบรม

3) ปัญหาด้านบุคลากรที่เข้ารับการพัฒนา

ในการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากร สิ่งที่จะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการได้อีกประการหนึ่ง คือ บุคลากรที่จะเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม กล่าวคือ ถ้าบุคลากรเหล่านี้ไม่มีความเชื่อมั่นในคุณค่าของการพัฒนาและฝึกอบรม หรือบุคลากรเหล่านี้มีระดับของตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน มีวัยที่แตกต่างกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะทำให้เกิดปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรได้เช่นเดียวกัน

4) ปัญหาด้านสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการพัฒนาและฝึกอบรม

ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับสถานที่ที่จะใช้ในการพัฒนา และฝึกอบรมให้เหมาะสมกับโครงการ หลักสูตร เนื้อหา วิธีการ ตลอดจนผู้ที่เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม นอกจากนี้ ต้องพิจารณาถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ด้วยว่ามีความเหมาะสม มีความพร้อมเมื่อใช้งาน และเพียงพอหรือไม่ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้เกิดปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ในการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรได้

5) ปัญหาด้านบริหาร และหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนา และการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร จำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือ และให้การสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้บริหาร และหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถ้าบุคคลเหล่านี้ไม่เข้าใจในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ไม่ให้ความร่วมมือ และไม่ให้การสนับสนุนแล้ว ก็อาจจะทำให้เกิดปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรได้

6) ปัญหาด้านเวลาและค่าใช้จ่าย

ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับวัน เวลา เวลา ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะใช้ในการดำเนินการพัฒนาและฝึกอบรมในแต่ละโครงการว่าจะกำหนดขึ้นเมื่อไหร่ ใช้ระยะเวลานานน้อยแค่ไหน จะกระทบกับการปฏิบัติงานของบุคลากร และจะมีผลกับหน่วยงานและองค์กรหรือไม่ นอกจากนี้ จะต้องพิจารณาถึงงบประมาณหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใด เปรียบต่อรายบุคคลแล้วตกคนละเท่าไร คำนวณกับการลงทุนหรือไม่ ถ้าผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาด้านเวลาและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่เหมาะสมแล้ว ก็อาจจะทำให้เกิดปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรได้

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม

การถ่ายโอนการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการฝึกอบรม เนื่องจากการนำความรู้ ทักษะ ความสามารถ และอื่น ๆ ที่ได้รับ หรือเรียนรู้จากหลักสูตรการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยการฝึกอบรมบุคคลากรภายในองค์กรที่ถือว่าประสบความสำเร็จ คือ การฝึกอบรมที่สามารถเพิ่มความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติให้กับผู้ผ่านการอบรม ทั้งนี้ ดัชนีการชี้วัดความสำเร็จดังกล่าว คือ ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง หรืออาจเรียกว่า “การถ่ายโอนการเรียนรู้จากการฝึกอบรม” (ชูชัย สมิทธิไกร, 2558 อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ สุขเปรม, 2563, หน้า 8)

2.2.1 ความหมายของการถ่ายโอนการฝึกอบรม

การถ่ายโอนการฝึกอบรม คือ การนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Knowledge, skill and attitudes : KSAs) ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ (Salas and Cannon-Bowers, 2001)

การถ่ายโอนการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่มีโครงสร้างของการถ่ายทอดความรู้สัณนิทคติที่มีความซับซ้อน (Complex) และมีลักษณะพลวัต (Dynamic) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการนำความรู้ และทักษะที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (Goldstein and Ford, 2002)

การถ่ายโอนการฝึกอบรม หมายถึง ประสิทธิภาพของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมในการนำความรู้ และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน อันจะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้น (Noe, 2009)

การถ่ายโอนการฝึกอบรม หมายถึง พฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้เรียนรู้ หรือที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบในปัจจุบันและอนาคต (กล้าหาญ, 2552)

กล่าวโดยสรุป การถ่ายโอนการฝึกอบรม หมายถึง พฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงออกมาในด้านความรู้ ความคิด ทักษะ และเจตคติที่ดีจากการเรียนรู้ หรือสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนเองได้ถูกมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

2.2.2 ประเภทของการถ่ายโอนการฝึกอบรม

การถ่ายโอนการฝึกอบรมของบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

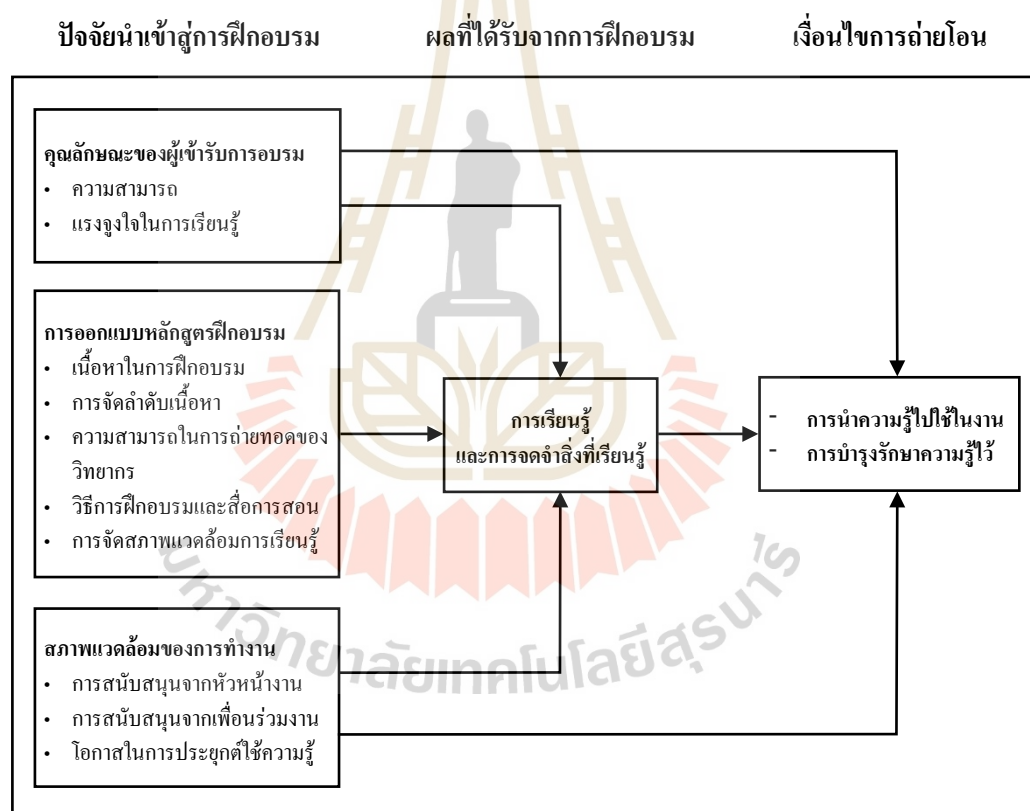
- 1) การถ่ายโอนทางบวก (Positive Transfer) หมายถึง การเรียนรู้จากการฝึกอบรมที่ส่งผลให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) การถ่ายโอนทางลบ (Negative Transfer) หมายถึง การเรียนรู้จากการฝึกอบรมที่ส่งผลให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพลดลง
- 3) ไม่มีการถ่ายโอนเกิดขึ้น (Zero Transfer) หมายถึง การเรียนรู้จากการฝึกอบรมไม่มีผลต่อการนำไปปฏิบัติงานได้จริง

การถ่ายโอนการฝึกอบรมจะออกมาในรูปแบบการถ่ายโอนทางบวกหรือทางลบนั้น การฝึกอบรมมิได้เป็นตัวบ่งบอกว่า ก่อให้เกิดผลดี หรือผลเสียต่อองค์กร เพราะถึงแม้ว่าการฝึกอบรมจะเป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะ สมรรถนะให้กับผู้เข้าอบรมแต่ก็มีได้รับรองว่า ผู้ผ่านการอบรมจะนำ

ความรู้ที่ได้รับระหว่างการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้น ผู้จัดการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีการวางแผนการออกแบบ หรือให้ความสำคัญกับการออกแบบรูปแบบการฝึกอบรมที่จะก่อให้เกิดการต่อยอดในการนำความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่ได้กลับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง จึงจะทำให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ (जरศักดิ์ สุขเปรม, 2562)

2.2.3 รูปแบบของกระบวนการถ่ายโอนการฝึกอบรม

รูปแบบการถ่ายโอนการฝึกอบรม เป็นกระบวนการถ่ายทอด หรือนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปสู่การปฏิบัติงานจริง โดย Baldwin และ Ford (1988) ได้นำเสนอรูปแบบจำลองการถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรม ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 องค์ประกอบหลัก คือ ปัจจัยนำเข้าสู่การฝึกอบรม (Training Input) ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม (Training Output) และเงื่อนไขในการถ่ายโอน (Conditions of Transfer) ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรมของ Baldwin และ Ford
ที่มา Baldwin และ Ford, 1988 อ้างถึงในชูชัย สมิทธิไกร, 2544.

จากภาพที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าเป็นการแสดงกระบวนการถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรมโดยสิ่งสำคัญหลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว คือ ผู้เข้าอบรมต้องมีความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง และสามารถบำรุงรักษาไว้เพื่อให้

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยการจะได้มาซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการแรก คือ ปัจจัยนำเข้าสู่การฝึกอบรม ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม

- ความสามารถ (Ability) คือ ระดับความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ รวมทั้งส่งผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มผลงานอีกด้วย ผู้รับการฝึกอบรมที่ยังมีขีดความสามารถมาก ยังมีโอกาสที่จะเข้าถึงความรู้ และรักษาความรู้ให้คงไว้ รวมทั้งสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้มาก (พิเชษฐ เชยเยี่ยม, 2550)

- แรงจูงใจในการเรียนรู้ (Motivation to Learn) เป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่า ปัจจัยอะไรสามารถกระตุ้นหรือสร้างให้ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้ โดยการบรรลุเป้าหมายของการฝึกอบรม ผู้เข้าอบรมต้องอาศัยความตั้งใจ ความอดทนในการเรียนรู้ และเรียนรู้อย่างมีทิศทาง โดยอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวผลักดัน (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556)

2) การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม

การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม คือ การวางแผนและพิจารณาว่ารูปแบบการฝึกอบรมแบบใดที่จะสามารถทำให้การถ่ายโอนการอบรมมีโอกาสเกิดขึ้นสูงสุด ประกอบด้วย

- เนื้อหาในการฝึกอบรม (Training Content) ควรจะถูกออกแบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยหลักแล้วการส่งผ่านความรู้จะเกิดได้มากหากเนื้อหาของการฝึกอบรมสอดคล้องกับงานที่ผู้อบรมต้องรับผิดชอบ ยังมีความสอดคล้องมากเท่าไร การประยุกต์ใช้ความรู้ยิ่งมีโอกาสเกิดขึ้นได้มากเท่านั้น

- การจัดลำดับเนื้อหา (Sequencing) คือ การจัดลำดับขั้นตอนของเนื้อหาต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อนำเสนอแก่ผู้เข้าอบรมให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่เรียนรู้ การวางแผนเนื้อหาที่ผู้เข้าอบรมควรรู้อย่างเป็นลำดับขั้นตอน จัดลำดับความรู้จากสิ่งง่ายไปสู่สิ่งที่ยาก เพื่อหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อนในขณะที่ความรู้พื้นฐานยังไม่ดีพอ เป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เข้าอบรมระหว่างการเรียนรู้ เนื่องจากผู้เข้าอบรมจะเกิดความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ไปทีละขั้น ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดการถ่ายโอนการเรียนรู้มากขึ้น (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556)

• ความสามารถในการถ่ายทอดของวิทยากร (Trainer Capability)

ปัจจัยด้านวิทยากรมีความจำเป็นอย่างสูงต่อการเรียนรู้และจดจำเนื้อหาสาระ แม้ว่าจะออกแบบโครงการฝึกอบรมให้ได้อย่างไร แต่ถ้าวิทยากรไม่สามารถถ่ายทอดข้อมูล หรือนำเสนอได้ดี ผลการฝึกอบรมจะไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากผู้เข้าอบรมไม่เกิดการเรียนรู้ และจดจำเนื้อหาสาระ ดังนั้น ในช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรต้องตั้งใจถ่ายทอดความรู้ และใช้ความสามารถของตนเองให้เต็มที่ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ และทักษะที่จะนำไปปฏิบัติงานจริงได้ จึงจะถือว่าผลการฝึกอบรมนั้นประสบความสำเร็จ (ชนายุทธ สิริनुตานนท์, 2561)

- วิธีการฝึกอบรมและสื่อการสอน (Instruction Method and Media)

เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนเนื้อหาของหลักสูตรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากวิธีการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของผู้เข้าอบรม ตลอดจนมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมอยากเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงตนเองมากขึ้น และบางวิธีการฝึกอบรมเน้นให้ผู้เข้าอบรมคิดแก้ปัญหามากขึ้นอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีการฝึกอบรมแบบใดแบบหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง แต่ควรใช้วิธีการฝึกอบรมหลากหลายรูปแบบมาผสมผสานกันให้ลงตัว เพื่อตอบวัตถุประสงค์การฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร (ธนายุทธสิรินุตันนท์, 2561)

นอกเหนือจากวิธีการฝึกอบรมที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเนื้อหาของการฝึกอบรมแล้ว สื่อการสอนเองก็เช่นกัน เนื่องจากสื่อเหล่านั้นถูกใช้เป็นตัวกลางนำความรู้ในกระบวนการสื่อความหมายระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เรียกว่า สื่อการเรียนการสอน (Instruction Media) โดยสื่อการเรียนการสอนมีหลายประเภท แต่ละประเภทมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติแตกต่างกัน ดังนั้นผู้สอนจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะคุณสมบัติของสื่อแต่ละชนิด เพื่อเลือกสื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์การสอนและสามารถจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน โดยต้องการวางแผนอย่างเป็นระบบในการใช้สื่อด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ชวลิต แข่งทอง, ม.ป.ป.)

- การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (Learning Environment)

บรรยากาศการเรียนรู้ คือ สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวผู้เรียน ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ส่งผลต่อผู้เรียนทั้งทางบวก และทางลบ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น ห้องเรียนที่ถูกสุขลักษณะ มีแสงสว่างเพียงพอ สะอาด สงบ อากาศถ่ายเท มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพเหมาะสม และสนับสนุนการเรียนรู้ เมื่อมีบรรยากาศในการเรียนที่ดีก็จะส่งผลทางบวกต่อผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้อย่างมีความสุข มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการเรียน (BANGNACAMPUS, 2557) ดังที่ Savage and Savage (2010) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า สภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้นั้นมีความสำคัญ และส่งผลโดยตรงต่อผู้เรียน ทั้งในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนผู้เรียน ทั้งในแง่ของการเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างครูกับนักเรียน ในขณะเดียวกันการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่ไม่เหมาะสม ก็มีส่วนในการขัดขวางการทำกิจกรรมของผู้เรียนด้วยเช่นกัน

สำหรับแนวทางในการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้สามารถแบ่งได้เป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้ (รัฐสภา พงษ์ภิญโญ, 2556)

- การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านกายภาพ

การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านกายภาพที่เหมาะสมจะช่วยสร้างบรรยากาศทางการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน เช่น การจัดโต๊ะ เก้าอี้ ให้ผู้เรียนสามารถมองเห็น

กระดาน หรือจอมอนิเตอร์ด้านหน้าห้องได้ทุกคน และควรจัดวางวัสดุ อุปกรณ์ และสื่อต่าง ๆ ให้สามารถหยิบใช้ได้สะดวก

- การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านจิตวิทยา

เป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวก หรือลบ เช่น สีของห้อง พื้นที่ว่าง และสภาพแออัด ควรมีการใช้สีที่ทำให้ผู้เรียนรู้รู้สึกสบายตา และควรจัดให้บุคคลมีพื้นที่ว่างส่วนบุคคลประมาณ 2-3 ตารางฟุตของแต่ละคน และมีสภาพพื้นที่ที่ไม่คับแคบจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด (วิชานา อับดุลเลาะ และ วุฒิชัย เนียมเทศ, 2563)

3) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม (Work Environment Characteristics that Influence Transfer of Training)

ในการถ่ายโอนการฝึกอบรมให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเอื้อต่อการถ่ายโอนความรู้ หรือให้การสนับสนุนตามความต้องการ และเกิดความกระตือรือร้นในการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

- การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Manager Support) เป็นการช่วยเหลือ และได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ภายหลังจากที่ได้รับ การฝึกอบรมแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานได้นำมาถ่ายโอนความรู้สู่การปฏิบัติจริงได้ (Rothwell, 2005) โดยผลการวิจัยของ Lim และ Johnson (2002) กล่าวว่า ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก ซึ่งการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจะรวมถึงการที่บุคคลเหล่านั้นเป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกในการถ่ายโอนการเรียนรู้ เช่น การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ หรือการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการเรียนรู้อยากประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้เรียนรู้มาในงาน เป็นต้น

- การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Peer Support) มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการเรียนรู้ โดยอาจอยู่ในรูปแบบของการให้คำแนะนำ การสนทนา หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานสามารถสร้างเป็นเครือข่าย และร่วมกันระดมความคิดต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา ซึ่งการสร้างเป็นเครือข่าย หรือการเป็นกลุ่มลักษณะนี้อาจส่งผลให้การถ่ายโอนการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ดีกว่าการสนับสนุนจากผู้บริหาร เนื่องจากจำนวนเพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือ ซึ่งมาพร้อมกับความคิดในการแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์จำนวนมากนั่นเอง (Grossman และ Salas, 2011)

- โอกาสในการใช้ความรู้ (Opportunity to Perform) การถ่ายโอนการเรียนรู้หลังการฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จได้ ผู้เข้าอบรมต้องได้รับโอกาสในการนำความรู้ และทักษะที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม ไปแสดงความสามารถในการทำงานจริง (Grossman และ Salas, 2011) การเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ เป็นการส่งเสริมให้ผู้เข้าอบรมสามารถเก็บบำรุงรักษาความรู้ไว้กับตนเอง (Maintenance of Knowledge) ได้นานกว่าผู้ที่ขาดโอกาส นอกจากนี้ การที่ผู้เข้าอบรมได้

รับโอกาสแสดงความสามารถเพื่อปฏิบัติงานบางอย่าง ย่อมหมายความว่าสิ่งที่มีอบหมายถูกใช้เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่างที่ต้องการ ดังนั้น ผู้เข้าอบรมจึงเกิดความคาดหวังขึ้น หรือมีแรงจูงใจในการนำความรู้ไปใช้ (ชูชัย สมศิริกร, 2556)

2.3 ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) กำหนดให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยซึ่งได้รับการรับรองจากหน่วยงาน จัดทำแผนการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานและยึดมาตรฐานการฝึกอบรมจากประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 (Air Operator Certificate Requirements, Issue 02, Revision 00, Effective date 30 April 2021) เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน และข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ (International Standards and Recommended Practices) และเป็นไปตามข้อความในวรรค 3 ของข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 86 ว่าด้วยการเดินอากาศของอากาศยาน ที่ระบุว่า ผู้ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ทำการเดินอากาศต้องดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กรรมการบินพลเรือนประกาศกำหนด นอกจากนี้ ในข้อกำหนด ฯ ได้ระบุเงื่อนไขเกี่ยวกับคำที่ใช้ในเอกสาร โดยคำว่า ‘จำเป็น’ หมายถึง ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องปฏิบัติตามรายละเอียดในข้อกำหนด ฯ อย่างเคร่งครัด หรืออาจกล่าวได้ว่า รายละเอียดส่วนนั้นเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตาม ในขณะที่คำว่า ‘ควร’ หมายถึง ผู้ดำเนินการเดินอากาศมีอิสระในการดำเนินการในรายละเอียดส่วนนั้น (ข้อพึงปฏิบัติ)

2.3.1 คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

พนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องมีอายุอย่างน้อย 18 ปี และผ่านการตรวจร่างกายเพื่อให้มั่นใจว่า มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน โดยผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องมั่นใจว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานยังคงมีสุขภาพร่างกายแข็งแรงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ซึ่งการตรวจร่างกายหรือการประเมินที่เกี่ยวข้องทางการแพทย์ ต้องได้รับการตรวจสอบเป็นประจำทุกปี

สำหรับการตรวจร่างกายของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ต้องดำเนินการภายใต้การดูแลของแพทย์ที่ได้รับการยอมรับจากสำนักงาน ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเก็บรักษาบันทึกทางการแพทย์สำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานแต่ละคน โดยข้อกำหนดทางการแพทย์ที่มีผลบังคับใช้กับพนักงานต้อนรับในอากาศยานมีดังต่อไปนี้

- 1) สุขภาพร่างกายแข็งแรง
- 2) ไม่มีโรคหรือความผิดปกติทางร่างกายหรือจิตใจใด ๆ ที่อาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ
- 3) การทำงานของหัวใจ และระบบทางเดินหายใจอยู่ในเกณฑ์ปกติ
- 4) การทำงานของสมองอยู่ในเกณฑ์ปกติ

5) การมองเห็นอยู่ในเกณฑ์ปกติทั้งมีหรือไม่มีแว่นตา และปราศจากภาวะตาบอดสี
ขั้นรุนแรง ซึ่งอาจขัดขวางการรับรู้ป้ายในท้องโดยสารที่มีรหัสสี

6) การได้ยินอยู่ในเกณฑ์ปกติ

7) น้ำหนักปกติ: พนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องสามารถเคลื่อนไหวไปรอบ ๆ
อากาศยานได้อย่างสะดวกสบาย และออกจากทางออกฉุกเฉินที่เล็กที่สุด

8) การทำงานของหู จมูก และคออยู่ในเกณฑ์ปกติ

9) ส่วนสูงปกติ: พนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องสูงพอที่จะหยิบอุปกรณ์รักษา
ความปลอดภัย และเปิดหรือปิดช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะได้

2.3.2 แผนการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

แผนการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสามารถจำแนกออกได้ดังนี้

1) การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน (Initial Training)

2) การฝึกอบรมตามประเภทของอากาศยานที่ปฏิบัติหน้าที่ (Aircraft Type Specific
Training/Operator Conversion Training)

3) การฝึกอบรมทบทวน (Recurrent Training)

4) การฝึกอบรมเฉพาะทาง (Differences Training)

5) การฝึกอบรมสำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (In-Charge Cabin
Crew Training and its Recurrent)

2.3.3 การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน (Initial Training)

เนื่องจากหน้าที่และความรับผิดชอบหลักของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
คือ การดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารและอากาศยาน ดังนั้น ผู้ที่ประสงค์จะปฏิบัติงาน
เป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยาน จำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานและผ่านการประเมิน
จึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยานได้ โดยการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมี
วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศมั่นใจว่าพนักงานของตนเองนั้นมีความรู้ ความสามารถ
และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารและ
อากาศยานระหว่างทำการบินในสถานการณ์ปกติ ผิดปกติ และฉุกเฉินได้ โดยการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
จะต้องดำเนินการผ่านการเรียนการสอนในห้องเรียน หรืออาจมีการฝึกอบรมผ่านทาง
คอมพิวเตอร์ (Computer-based training: CBT) เสริมด้วยการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองต่าง ๆ
ตามความเหมาะสม

สำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจะเป็นการฝึกอบรมแบบโมดูล และต้องประกอบด้วย
หัวข้อดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

1) ความรู้พื้นฐานทางการบิน (Aviation Indoctrination)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้พื้นฐาน
ทางการบิน ซึ่งจะครอบคลุมรายละเอียดดังต่อไปนี้:

- กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎระเบียบของบริษัท กฎหมายการบินภายในและกฎหมายระหว่างประเทศ
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคำศัพท์การบิน ขั้นตอนของการบิน และส่วนต่าง ๆ ของอากาศยาน
- หลักพื้นฐานการบิน การทำงานของอากาศยาน รวมถึงส่วนประกอบสำคัญของอากาศยาน พื้นผิวสำคัญ ระบบอัดอากาศ น้ำหนักและสมดุล อดุนิยมวิทยาและกระแสอากาศปั่นป่วน อุปกรณ์สื่อสาร และการควบคุมการจราจรทางอากาศ
- สรีรวิทยาการบิน เช่น ระบบออกซิเจนและการใช้งาน ผลกระทบจากระดับความสูง และอันตรายเกี่ยวกับสรีระมนุษย์ในการโดยสารอากาศยาน

2) การรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation Security)

คำแนะนำสำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยด้านการบินสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน จะรวมอยู่ในแผนฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติ (National Civil Aviation Security Training Programme: NCASTP) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการคงไว้ซึ่งการรักษาความปลอดภัยของอากาศยานที่จดทะเบียน หรือมีการปฏิบัติการบินในประเทศไทย

3) การประสานงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Crew Co-ordination)

เป็นการเน้นย้ำถึงความสำคัญของการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) ระหว่างพนักงานต้อนรับในอากาศยานและนักบินในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ซึ่งพนักงานต้อนรับในอากาศยานควรได้รับการฝึกอบรมให้อยู่ในสถานะตื่นตัวอยู่เสมอ และเพื่อให้สามารถระบุความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นได้ภายในห้องโดยสาร และกิจกรรมใด ๆ ภายนอกอากาศยานที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือผู้โดยสาร

4) การปฐมพยาบาล (Aeromedical Aspects and First Aid)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมีความสามารถในการช่วยฟื้นคืนชีพ (Cardio Pulmonary Resuscitation: CPR) โดยใช้หุ่นจำลองที่ออกแบบมาโดยเฉพาะในการฝึกฝน และคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของสภาพแวดล้อมของอากาศยาน (ขนาดของอากาศยาน และจำนวนพนักงานต้อนรับในอากาศยาน) รวมถึงการฝึกอบรมจะต้องมีคำแนะนำเกี่ยวกับชุดปฐมพยาบาล (เช่น ข้อมูลและการใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม รวมทั้งออกซิเจนสำหรับปฐมพยาบาล ชุดปฐมพยาบาล และชุดเครื่องมือแพทย์ฉุกเฉิน) ร่วมกับการใช้ยาต่าง ๆ ประกอบการปฐมพยาบาล ซึ่งเนื้อหาในการฝึกอบรมจะต้องครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- การตกเลือด
- บาดแผล และภาวะเลือดออก
- กระดูกหัก ข้อเคล็ดไหล่หลุด ข้อแพลง รวมถึงการบาดเจ็บที่ศีรษะ
- แผลไหม้
- การดูแลผู้โดยสารที่หมดสติ

- ภาวะช็อก
- ภาวะหัวใจวาย
- โรคหลอดเลือดสมอง โรคลมชัก และโรคเบาหวาน
- การช่วยฟื้นคืนชีพสำหรับทารกและผู้ใหญ่
- การใช้ออกซิเจนบำบัด และชุดให้ออกซิเจน
- การดูแลผู้โดยสารที่ได้รับสารพิษ และผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากการใช้

สารเสพติด

- การทำคลอดฉุกเฉิน
- การปฐมพยาบาลสำหรับผู้ใหญ่ เด็ก และทารก เมื่อเกิดอาการสำคัญ
- การปฐมพยาบาลสำหรับผู้โดยสารที่มีภาวะเครียด และผู้โดยสารที่เกิด

ปฏิกิริยาแพ้

- ภาวะเมอาากาศ
- โรคหอบหืด
- โรคติดต่อ และโรคประจำถิ่น
- การปฏิบัติทางสุขลักษณะที่ดีบนอากาศยาน
- เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บนอากาศยาน รวมถึงการเสียชีวิต
- การจัดการการขึ้นตัว การตอบสนองทางสรีรวิทยาของความเหนื่อยล้า

สรีรวิทยาการนอนหลับ นาฬิกาชีวภาพ และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของของเขตเวลา

5) การฝึกอบรมเกี่ยวกับไฟ และควัน (Fire and Smoke Training)

การฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับไฟ และควันในห้องโดยสารจำเป็นต้องได้รับการฝึกทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ การฝึกอบรมจะต้องสมจริง และมีการฝึกซ้อมกับอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดับเพลิง รวมถึงการใช้หน้ากากป้องกันควันไฟ (Protective Breathing Equipment: PBE) ในสถานการณ์จำลองที่มีควัน โดยพนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องสามารถดับไฟแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง และสามารถระบุแหล่งกำเนิดของไฟ และควันได้ ซึ่งการฝึกอบรมจำเป็นต้องครอบคลุมถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในการจัดการกับเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับเพลิงไหม้ และควันโดยทันที

- การแจ้งให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานคนอื่น ๆ ทราบทันทีที่มีการค้นพบไฟหรือควัน รวมถึงให้ความสำคัญกับการประสานงาน และการสื่อสารของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนดเพื่อสื่อสารกับนักบิน

- การสร้างการตระหนักรู้แก่ผู้โดยสารถึงการห้ามสูบบุหรี่บนอากาศยาน โดยเน้นการตรวจสอบบริเวณห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ (รวมถึงเครื่องตรวจจับควันไฟ) และพื้นที่อื่น ๆ

- สามารถจำแนกประเภทของเพลิงไหม้ และประเภทของถังดับเพลิง เพื่อการเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์
- เทคนิคการใช้สารดับเพลิง การชี้แจงเกี่ยวกับผลที่ตามมาจากการใช้อุปกรณ์ผิดวิธี และการใช้งานในพื้นที่จำกัด

6) การฝึกอบรมการเอาตัวรอดทางน้ำ (Water Survival Training)

ในกรณีที่อากาศยานมีการติดตั้งแพยางอพยพ (Slide Raft) พนักงานต้อนรับในอากาศยานทุกคนจะต้องฝึกอบรมเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนพื้นน้ำ (Wet drill) โดยในระหว่างการฝึกปฏิบัติจะต้องสวมเสื้อชูชีพจริง รวมถึงดึงให้เสื้อชูชีพพองลม ร่วมกับการสาธิต หรือศึกษาจากวิดีโอ นอกจากนี้พนักงานต้อนรับในอากาศยานทุกคนจะต้องฝึกซ้อมการอพยพออกจากอากาศยานโดยใช้แพยางอพยพ ประกอบกับการใช้อุปกรณ์เอาตัวรอดทั้งหมดที่มีอยู่บนแพและอุปกรณ์เอาตัวรอดเพิ่มเติมบนอากาศยาน

7) การฝึกอบรมการเอาตัวรอด (Survival Training)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมการเอาตัวรอด รวมถึงการฝึกใช้อุปกรณ์การเอาตัวรอดที่มีอยู่บนอากาศยาน และการฝึกเอาตัวรอดในพื้นที่ที่มีการปฏิบัติการบิน

8) มนุษย์ปัจจัย และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Human Factors and Crew Resource Management)

การฝึกอบรมจำเป็นต้องกล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานของปัจจัยมนุษย์ การจัดการทรัพยากรพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ผลกระทบทางสรีรวิทยาต่อร่างกายมนุษย์ในการบิน ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงความดันและการขาดออกซิเจน การจำกัดเวลาที่ขยับวัน ผลกระทบของการทำงานเป็นระยะเวลานาน และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของเขตเวลา รวมถึงข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเจ็บป่วย การใช้แอลกอฮอล์และยาเสพติด การบริจาดโลหิต ฯลฯ พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งขณะปฏิบัติงานในต่างประเทศ และความจำเป็นในการใช้ยาต่าง ๆ เช่น การสร้างภูมิคุ้มกัน หรือการป้องกันเมื่อมีการปฏิบัติการในพื้นที่ที่อาจมีการติดเชื้อ

9) การให้บริการฉุกเฉินทางสนามบิน (Aerodrome Emergency Services)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรมีการอภิปรายถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริการฉุกเฉินภาคพื้นดินที่สนามบิน

10) การฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าอันตราย (Dangerous Goods Training)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานตามที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดทางเทคนิคขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) โดยหลักสูตรการฝึกอบรมเหล่านี้จะต้องได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานดังกล่าว และพนักงานต้อนรับในอากาศยานจำเป็นต้องผ่านการทดสอบการฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าอันตรายก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

11) ระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกอบรมระบบการจัดการด้านความปลอดภัยแก่พนักงานต้อนรับในอากาศยาน และต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เนื่องจากรายวิชานี้ถูกกำหนดให้เป็นหลักสูตรภาคบังคับ โดยเนื้อหาการฝึกอบรมจำเป็นต้องครอบคลุมหลักการ แนวคิด ข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านการจัดการด้านนิรภัยตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ อ้างอิงตามภาคผนวก 19 (Annex 19) และเอกสารฉบับที่ 9859 (Doc 9859) เป็นสำคัญ ซึ่งการฝึกอบรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจในหลักการพื้นฐานด้านการจัดการด้านนิรภัย ข้อกำหนดมาตรฐาน และข้อพึงปฏิบัติในเรื่องการจัดการด้านนิรภัยการบิน

12) หน้าที่ และความรับผิดชอบบนอากาศยาน (Duties and Responsibilities)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมตามหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง รวมถึงเกิดความคุ้นเคยกับสถานที่ และการใช้อุปกรณ์ในห้องโดยสาร และห้องครัวทั้งหมด โดยรายละเอียดควรครอบคลุมรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงาน
- ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และความเหมาะสมในการทำงานเป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยาน โดยคำนึงถึงข้อจำกัดของเที่ยวบินและเวลาปฏิบัติหน้าที่ ความเหนื่อยล้า และการพักผ่อนเป็นพิเศษ
- การตระหนักในกฎระเบียบด้านการบินที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน และบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคำศัพท์การบิน ขั้นตอนของการบิน และส่วนต่าง ๆ ของอากาศยาน
- การประชุมก่อนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน และการจัดเตรียมข้อมูลด้านความปลอดภัยที่จำเป็น
 - การทำให้มั่นใจว่าเอกสาร และคู่มือที่เกี่ยวข้องได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยผู้ดำเนินการเดินอากาศ
- การระบุและลำดับความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยานเมื่อมีการอพยพ และขั้นตอนฉุกเฉินอื่น ๆ
- ความสำคัญของหน้าที่ และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัย และความจำเป็นในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ

13) การจัดการกับผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ (Abusive Passengers)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องให้คำแนะนำแก่พนักงานต้อนรับในอากาศยานในการจัดการกับผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น มีพฤติกรรมล่วงละเมิด หรืออยู่ภายใต้ฤทธิ์ของยาเสพติดหรือการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มากเกินไป

14) การจัดการผู้เยาว์ที่เดินทางโดยลำพัง (Handling Unaccompanied Minors)

- ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องไม่อนุญาตให้ผู้เยาว์ที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปีเดินทางโดยลำพัง หรือปราศจากผู้ดูแล
- ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องจัดฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการผู้เยาว์ที่เดินทางโดยลำพัง และควรคำนึงถึงความจำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดิน และพนักงานต้อนรับในอากาศยานในการสร้างความคุ้นเคยกับขั้นตอนเหล่านั้น

15) การค้ามนุษย์ (Trafficking in Persons)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานควรได้รับการฝึกอบรมในการตระหนักรู้เกี่ยวกับการตอบสนองต่อการค้ามนุษย์บนอากาศยาน ผู้ดำเนินการเดินอากาศสามารถเลือกรูปแบบการฝึกอบรมตามความเหมาะสม เช่น การฝึกอบรมในห้องเรียน การฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์ แบบฝึกหัดสถานการณ์จำลอง วิดีโอ การแสดงบทบาทสมมติ และการระดมสมอง ซึ่งรายละเอียดควรมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างน้อยดังนี้

- ภาพรวมของการค้ามนุษย์
- องค์ประกอบของการค้ามนุษย์ (รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของประเทศที่เกี่ยวข้องกับการค้ามนุษย์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน)
- สาเหตุของการค้ามนุษย์ ประกอบกับรายละเอียดของเหยื่อและขบวนการค้ามนุษย์
- ความแตกต่างระหว่างการค้ามนุษย์ และการลักลอบขนผู้โยกย้ายถิ่นฐาน
- ประเภทของการค้ามนุษย์
- ตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น ตัวชี้วัดทั่วไป และตัวชี้วัดเฉพาะในเที่ยวบิน
- นโยบายของผู้ดำเนินการเดินอากาศ
- กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และตอบสนองต่อการค้ามนุษย์
- การจัดการห้องโดยสาร เช่น การจัดการต่อความกังวลของผู้โดยสารอื่นๆ
- การสื่อสาร และการประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับในอากาศยานและนักบิน
- การรายงาน (แม้จะเป็นเพียงการตั้งข้อสันนิษฐาน แต่การรายงานย่อมดีกว่าการปล่อยผ่าน)

16) การจัดสรรที่นั่ง (Seat Allocation)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดสรรที่นั่งที่ถูกต้อง โดยอ้างอิงจากมวลและความสมดุลของอากาศยาน ผู้โดยสารประเภทพิเศษ และความพร้อมทางด้านร่างกายที่เหมาะสมของผู้โดยสารที่จะนั่งใกล้กับประตูทางออกฉุกเฉิน

17) การกำหนดข้อจำกัดเวลาการบิน (Flight Time Limitations)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องทำความคุ้นเคยกับแผนจำกัดเวลาการบินของผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ตนสังกัด และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าของลูกเรือ (Crew Fatigue)

18) ความปลอดภัยของอากาศยานบริเวณหลุมจอด (Aircraft Safety on the Ramp)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรจัดให้มีการฝึกอบรมในด้านต่อไปนี้

- การดำเนินการตามมาตรการการออกจากอากาศยานอย่างรวดเร็ว หรือการอพยพที่เหมาะสม

- การตรวจสอบความพร้อมของสะพานเทียบอากาศยาน

- ขั้นตอนเฉพาะสำหรับการแจ้งเตือนบริการฉุกเฉินเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นระหว่างผู้โดยสารขึ้นหรือลงจากอากาศยาน เมื่อผู้โดยสารอยู่บนอากาศยาน หรือในช่วงเวลาที่อากาศยานจอดอยู่บริเวณหลุมจอด

19) การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร (Passenger Briefings)

- จะต้องมีการฝึกอบรมในการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร ทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงการลงจอดฉุกเฉินบนพื้นดิน และการลงจอดฉุกเฉินบนผิวน้ำ การสาธิตการทำท่าทางที่ปลอดภัยหากเกิดเหตุการณ์ผิดปกติบนอากาศยาน และการอธิบายการใช้ประตูทางออกฉุกเฉิน

- การให้ข้อมูลจะต้องใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย หรือภาษาอื่น ๆ ตามที่ผู้โดยสารต้องการ

- จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมสำหรับการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

20) การจัดการด้านสัมภาระภายในห้องโดยสาร (Cabin Baggage and Cabin Clutter)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บสัมภาระในห้องโดยสารอย่างปลอดภัย รวมถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากสัมภาระต่อผู้โดยสาร และการกีดขวางของสัมภาระในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในห้องโดยสาร

21) กระบวนการอพยพ และสถานการณ์ฉุกเฉิน (Evacuation Procedures and Emergency Situations)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการอพยพในสถานการณ์ฉุกเฉิน ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนฉุกเฉินทั่วไปและหลักการพื้นฐาน

- อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency equipment)

- ระบบไฟฉุกเฉิน (Emergency lighting system)

- เหตุฉุกเฉินที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับการขึ้น หรือลงจอดของอากาศยาน
- ขั้นตอนการอพยพ
- เพลิงไหม้บนอากาศยาน โดยเน้นเกี่ยวกับแหล่งกำเนิดของไฟ ขั้นตอนการดับเพลิง และขั้นตอนการกำจัดควัน (หากมี)
- การสูญเสียแรงดันอากาศ (Decompression) รวมถึงการสวมอุปกรณ์เครื่องผลิตออกซิเจนในขนาดเกิดเหตุ

- กระแสอากาศปั่นป่วนขั้นรุนแรง (Severe turbulence)

22) การควบคุมฝูงชน (Crowd Control)

ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดเตรียมการฝึกอบรมเกี่ยวกับการควบคุมฝูงชนในสถานการณ์การอพยพฉุกเฉินต่าง ๆ และเป็นการเน้นย้ำถึงความจำเป็นที่พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องแสดงออกถึงภาวะความเป็นผู้นำในระหว่างการอพยพฉุกเฉิน ซึ่งควรรวมถึง

- การสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับในอากาศยาน และการใช้อุปกรณ์สื่อสารทั้งหมด รวมถึงความยากลำบากในการประสานงานในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยควัน
- อาจมีความจำเป็นต้องสัมผัสตัวผู้โดยสารเพื่อนำทางไปยังประตูทางออกและสไลด์
- การเปลี่ยนทิศทางของผู้โดยสารในกรณีที่ประตูทางออกบางแห่งไม่สามารถใช้งานได้
- การนำผู้โดยสารออกจากอากาศยาน
- การอพยพผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

23) การช่วยเหลือนักบินเมื่อนักบินสูญเสียสมรรถภาพทางการบินอย่างฉับพลัน (Pilot Incapacitation)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมให้ตระหนักถึงการไร้สัญญาณตอบรับจากนักบินในกรณีที่ติดต่อแล้วไม่มีการตอบรับ และการฝึกอบรมต้องเป็นไปตามหลักการของการช่วยเหลือนักบินเมื่อนักบินสูญเสียสมรรถภาพทางการบินอย่างฉับพลัน ซึ่งจะครอบคลุมรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ตระหนักถึงการไร้สัญญาณตอบรับกรณีที่ติดต่อนักบินแล้วไม่มีการตอบรับภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ความจำเป็นในการใช้อุปกรณ์ออกซิเจนของนักบิน
- การรัดและปลดสายรัดเก้าอี้ของนักบิน และการเคลื่อนย้ายร่างของนักบินที่ไร้สมรรถภาพออกจากที่นั่ง
- การเรียนรู้เกี่ยวกับกลไกเก้าอี้ของนักบิน และการล่อนักบินให้ติดอยู่กับเก้าอี้แทนที่จะนำตัวนักบินออกมา

นอกเหนือจากรายวิชาดังกล่าว พนักงานต้อนรับในอากาศยานจำเป็นต้องทำความคุ้นเคยกับเที่ยวบิน และการเยี่ยมชมอากาศยาน (Familiarisation Flights and Aircraft Familiarisation Visits) โดยก่อนเริ่มปฏิบัติงานจะต้องเยี่ยมชมอากาศยานเพื่อสร้างความคุ้นเคยในการปฏิบัติงาน และเข้าร่วมกิจกรรมอย่างน้อย 4 ครั้ง ส่วนพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีการเปลี่ยนประเภทของอากาศยานในการปฏิบัติงานจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมอย่างน้อย 2 ครั้ง ซึ่งจะถือว่าเสร็จสิ้นก็ต่อเมื่อฝึกอบรมเหตุฉุกเฉินและการเอาตัวรอดทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติสำเร็จ

- การทำความคุ้นเคยกับเที่ยวบิน (Familiarisation Flights)

พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดจะได้รับมอบหมายให้เป็นส่วนหนึ่งของเที่ยวบิน ซึ่งเพิ่มเติมจากจำนวนพนักงานต้อนรับในอากาศยานขั้นต่ำตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนดไว้ โดยพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดจะต้องมีจำนวนไม่เกินพนักงานต้อนรับในอากาศยานอาวุโสของเที่ยวบินนั้น (พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด 1 คน ต่อพนักงานต้อนรับในอากาศยานอาวุโส 1 คน) และจะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานต้อนรับในอากาศยานขั้นต่ำที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนด ประกอบกับการทำความคุ้นเคยกับเที่ยวบินจะต้องดำเนินการตามรายละเอียดอื่น ๆ ดังนี้

- การทำความคุ้นเคยกับเที่ยวบินจะต้องเสร็จสิ้นภายใน 30 วันหลังจากปฏิบัติตามข้อกำหนดของการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ในกรณีที่เกิดความล่าช้าในการเสร็จสิ้นการทำความคุ้นเคยทั้ง 4 ครั้ง จะต้องดำเนินการเพิ่มเติมอีก 2 ครั้งจากข้อกำหนดขั้นต่ำในทุก ๆ 30 วัน

- การทำความคุ้นเคยจะต้องอยู่ภายใต้การดูแลของพนักงานต้อนรับในอากาศยานอาวุโส

- พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัยตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มเที่ยวบิน ระหว่างเที่ยวบิน และหลังเที่ยวบิน

- พนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องสวมใส่เครื่องแบบของสังกัดตนเอง

- ข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกลงในเอกสารบันทึกประวัติการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยานรายบุคคล

- การเยี่ยมชมอากาศยาน (Aircraft Familiarisation Visits)

การเยี่ยมชมอากาศยานจะช่วยให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์บนอากาศยาน โดยการเยี่ยมชมจะต้องดำเนินการบนอากาศยานที่จอดอยู่กับที่ และกำกับดูแลโดยบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เช่น ครูผู้สอน SEP (Safety & Emergency Procedures) ประกอบกับการเยี่ยมชมอากาศยานจะทำให้เข้าใจภาพรวมของบริเวณอากาศยานภายนอกและภายในของอากาศยาน รวมถึงระบบการทำงานของอากาศยาน โดยให้ความสำคัญที่รายละเอียดดังต่อไปนี้

- อินเทอร์เน็ต และระบบเสียงตามสาย
 - ระบบสัญญาณเตือนการอพยพ
 - ระบบแสงสว่าง (ภายใน ภายนอก และฉุกเฉิน)
 - ระบบไฟฟ้า (ห้องครัว ห้องน้ำ ระบบความบันเทิงภายในอากาศยาน
- ที่นั่งระบบไฟฟ้า)
- ระบบออกซิเจน (ห้องโดยสารและห้องนักบิน)
 - ระบบตรวจจับควันไฟ
 - อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยและฉุกเฉิน รวมถึงตำแหน่งที่จัดเก็บและ
- วิธีการใช้งาน
- ห้องนักบิน
 - ที่ทำการของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
 - แผนผังห้องโดยสาร แผงควบคุม และระบบอากาศยานที่เกี่ยวข้องกับ
- หน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
- ห้องน้ำ
 - ห้องครัว ระบบรักษาความปลอดภัยภายในห้องครัว และระบบน้ำ
 - พื้นที่บรรทุกสินค้า (ในกรณีที่สามารถเข้าถึงได้จากห้องโดยสารระหว่าง
- เที่ยวบิน)
- แผงตัดวงจรไฟฟ้าในห้องโดยสาร (หากมี)
 - พื้นที่พักผ่อนของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (หากมี)
 - อุปกรณ์เสริมสำหรับการอพยพ (สไลด์ แพยางอพยพ แพชูชีพ เชือกหนี
- ภัย)
- ประเภทของประตูทางออก ตำแหน่ง วิธีการใช้งาน และสภาพแวดล้อม

2.3.4 ครูผู้สอน/ผู้ประเมินสำหรับการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin Crew Instructor/Evaluator)

1) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องจัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติและกำหนด หน้าที่ที่แตกต่างกันในการเป็นครูผู้สอน และผู้ประเมินสำหรับการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ทั้งนี้ ครูผู้สอนสามารถเป็นได้ทั้งผู้สอน และผู้ประเมินพร้อมกันแต่จะต้องมีการแยกแยะบทบาทอย่างชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ที่ต่างกัน นอกจากนี้ หากครูผู้สอนต้องประเมินผู้เข้าอบรมที่เข้าอบรมกับตน ครูผู้สอนจะต้องมีความเป็นกลางในการประเมิน

2) ครูผู้สอน/ผู้ประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องมอบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแก่พนักงานต้อนรับในอากาศยาน และดำเนินการตรวจสอบ/ประเมิน/ตรวจสอบความชำนาญในอากาศยานตามที่กำหนดในคู่มือการฝึกอบรมที่ได้รับอนุมัติจากผู้ปฏิบัติงาน

3) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องมั่นใจว่าครูผู้สอนทุกคนมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

- มีประสบการณ์ 5 ปีในการเป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยาน หรือเป็นครูผู้สอนด้านความปลอดภัย
- มีความรู้อย่างแท้จริงและผ่านการประเมินความสามารถทางภาคทฤษฎีและ/หรือภาคปฏิบัติในประเภทของอากาศยานที่เหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสอนและฝึกอบรมตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการ
- มีความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรฐานการฝึกอบรมของผู้ดำเนินการเดินอากาศ
- ได้รับการฝึกอบรมครบถ้วนตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพโดยครูผู้สอนจะต้องได้รับการฝึกอบรมขั้นต่ำ 24 ชั่วโมง ซึ่งจะรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง:
 - หลักการพื้นฐานของกระบวนการเรียนการสอน
 - องค์ประกอบของการสอนที่มีประสิทธิภาพ
 - วิธีและขั้นตอนการสอน
 - ขั้นตอนการประเมินและทดสอบนักเรียน
 - การพัฒนาหลักสูตร
 - การวางแผนบทเรียน
 - ทักษะในการอำนวยความสะดวก
 - เทคนิคการฝึกอบรมในชั้นเรียน

2.3.5 จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อชั้นเรียน/อัตราส่วนผู้เข้าอบรมต่อครูผู้สอน (Number of Trainees per Class/Trainee to Instructor Ratio)

- 1) เพื่อให้การกำกับดูแลในระหว่างการฝึกอบรมในห้องเรียนเกิดประสิทธิผล จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมสูงสุดจะต้องไม่เกิน 30 คนต่อชั้นเรียน ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องมั่นใจว่ามีห้องเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมที่เหมาะสม รวมถึงควรมีการประเมินผลและพิจารณาถึงประเภทของการฝึกอบรม การจัดการภาระงานของครูผู้สอน ผลตอบรับ/การประเมิน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
- 2) เพื่อให้การประเมินความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระหว่างการฝึกอบรมแต่ละครั้งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในระหว่างการเยี่ยมชมอากาศยาน (Aircraft Familiarisation Visits) อัตราส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อครูผู้สอนจำเป็นต้องถูกจำกัดมากขึ้น โดยจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมสูงสุดต่อครูผู้สอน 1 คนในการฝึกอบรมดังกล่าวต้องไม่เกิน 10 คน
- 3) เมื่อมีการทำความคุ้นเคยกับเที่ยวบิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องกำหนดข้อจำกัดเกี่ยวกับอัตราส่วนของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด

2.3.6 วิธีการฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม (Training Methods, Training Facilities and Devices)

1) การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจำเป็นต้องมีวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการสอนทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งควรรวมถึงการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องโดยสาร การนำเสนอเนื้อหาด้วยภาพและเสียง การฝึกอบรมโดยคอมพิวเตอร์และการฝึกอบรมประเภทอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

2) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรกำหนดวิธีการสอนที่แตกต่างกันอย่างสมดุลตามความเหมาะสม เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าอบรมเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3) การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถใช้อุปกรณ์ฝึกซ้อมแทนอากาศยานหรืออุปกรณ์จริงได้

4) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องมั่นใจว่าอุปกรณ์หรือสิ่งของที่นำมาใช้ฝึกอบรม สัมพันธ์กับการฝึกอบรมและการตรวจสอบ และสามารถชี้แทนอากาศยานและอุปกรณ์จริงตามที่ระบุไว้ดังนี้

- แผนผังห้องโดยสารสัมพันธ์กับประตูหรือทางออก พื้นที่ห้องครัว และตำแหน่งที่จัดเก็บอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
- ประเภทและตำแหน่งของที่นั่งผู้โดยสาร รวมถึงที่ทำการของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
- การทำงานของประตูทุกรูปแบบ
- ประเภทของอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ฉุกเฉินที่มีบนอากาศยาน (อุปกรณ์ดังกล่าวอาจเป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับฝึกซ้อมเท่านั้น)
- ประตู (Arming และ Disarming)
- ทิศทางการทำงานของด้ามจับประตู
- ทิศทางของประตูเมื่อถูกเปิด
- Power-assist mechanisms
- อุปกรณ์เสริมสำหรับการอพยพ เช่น สไลด์แพยางและเชือกหนีภัย

5) พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดควรคำนึงถึงความแตกต่างของลักษณะการทำงานระหว่างประตูทางออกของอากาศยานจริงกับประตูทางออกที่ใช้สำหรับฝึกซ้อม เพราะอาจส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาดได้ โดยครูผู้สอนจำเป็นต้องเน้นย้ำถึงข้อแตกต่างให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานทราบระหว่างการฝึกอบรม

6) สำหรับการฝึกอบรมในห้องเรียน ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ข้อกำหนดทั่วไปเกี่ยวกับพื้นที่ ซึ่ง ‘ควร’ พิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้
 - พื้นที่สำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

- พื้นที่สำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานเพื่อฝึกปฏิบัติ
- พื้นที่สำหรับครูผู้สอนในการปฏิบัติงาน
- พื้นที่สำหรับจัดเก็บสิ่งของต่าง ๆ
- สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน ซึ่งขนาดของห้องเรียนจะขึ้นอยู่กับสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- จำนวนของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด
- ขนาดพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด
- องค์ประกอบของห้องเรียน
- ขนาดของทางเดิน
- การใช้สื่อในการอบรม โดยเฉพาะสื่อเครื่องฉาย
- การฝึกปฏิบัติ (หากมี)
- สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ซึ่งครูผู้สอนควรพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี คือ การกำจัดความรู้สึกอึดอัดและลักษณะที่ไม่พึงประสงค์อื่น ๆ โดยสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดีควรประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

- อุณหภูมิอยู่ในระดับที่สะดวกสบาย
- มีระบบการถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม
- แสงสว่างอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและการมองเห็น
- มีเสียงรบกวนให้น้อยที่สุด
- พื้นที่ปฏิบัติงานมีการตกแต่งสวยงาม
- พื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงเก้าอี้มีความสะดวกสบาย
- มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เพียงพอ
- พื้นที่ปฏิบัติงานสะอาด
- อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมมีจำนวนเพียงพอ
- สื่อทัศนังมองเห็นได้จากทุกมุมและทุกที่นั่ง
- สื่อโสตมีเสียงดังชัดเจนเพื่อให้ได้ยินทั่วทั้งห้อง

- การใช้สื่อการเรียนการสอน
 - สื่อการเรียนการสอนจะรวมถึงการเรียนรู้ผ่านทางคอมพิวเตอร์ (CBT) ซึ่งอาจครอบคลุมถึงการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนการเรียนการสอนบนเว็บ (Web-Based Training; WBT) โดยการใช้สื่อการสอนสามารถใช้ในห้องเรียนหรือจัดให้เป็นส่วนหนึ่งสำหรับการเรียนทางไกล

- สื่อการเรียนการสอนแบบ CBT จะอำนวยความสะดวกในด้านการเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์และเป็นพลวัตเพื่อให้เข้าถึงส่วนเฉพาะของแผนการฝึกอบรม โดย CBT จะมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ด้านความรู้เป็นส่วนใหญ่และไม่เหมาะกับการวัดผลด้านทักษะการ

เคลื่อนไหวหรือลักษณะอุปนิสัย ทั้งนี้ เมื่อมีการสำรวจถึงความเป็นไปได้ในการใช้ CBT ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรคำนึงถึงเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงได้และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการฝึกอบรม

- เมื่อผู้ดำเนินการเดินอากาศนำ CBT เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนทางไกล ควรพิจารณาทบทวนหรือทดสอบเนื้อหาที่นำเสนอให้อยู่ในสภาพแวดล้อมห้องเรียนเสมือนจริง นอกจากนี้ แผนการฝึกอบรมควรมีวิธีการทดสอบหรือการวัดผลที่ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงวิธีที่ใช้สำหรับ CBT เพื่อให้แน่ใจว่าการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ ทันสมัย และบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- CBT ควรมาพร้อมกับระบบการจัดการเรียนรู้ (LMS) และควรพิจารณาถึงการออกแบบแผนการฝึกอบรมและโมดูลแต่ละประเภท

- ผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ไม่มี CBT อาจใช้วิธีอื่นในการฝึกอบรมและควรมีวิธีการทดสอบหรือการวัดผลเพื่อให้แน่ใจว่าการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ ทันสมัย และบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

7) อุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ใช้กับอากาศยานของผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องมีในระหว่างการบิน ซึ่งอุปกรณ์แต่ละชิ้นควรมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- คำอธิบายทั่วไป
- การใช้งาน
- ตำแหน่งของอุปกรณ์
- การตรวจสอบสถานะการใช้งานก่อนเริ่มเที่ยวบิน
- การนำออกจากที่จัดเก็บ
- การดำเนินงาน
- เงื่อนไขในการดำเนินงาน
- ข้อจำกัดในการดำเนินงานและระยะเวลาในการใช้งาน
- การดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวย
- ข้อควรระวังในการใช้งาน
- ขั้นตอนหลังการใช้งาน

ส่วนอุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเอาตัวรอด ควรรวมถึงแต่ไม่

จำกัดเพียง:

• การติดตั้ง/ระบบสัญญาณฉุกเฉินแบบพกพา (เช่น อุปกรณ์ส่งสัญญาณฉุกเฉินและอุปกรณ์ส่งสัญญาณระบุตำแหน่ง)

- ระบบยึดเหนี่ยวเด็ก (Child Restraint Systems: CRS)
- สายต่อความยาวเข็มขัดนิรภัย
- เครื่องมือป้องกันแบบเหนียวรั้ง
- ชุดปฐมพยาบาล

- เครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (AED) และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (หน้ากาก CPR แผ่นกันสัมผัส ชุดช่วยหายใจชนิดมือบีบ และอื่น ๆ)

- อุปกรณ์อื่น ๆ (รวมถึงอุปกรณ์ใด ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม)

อุปกรณ์ที่ถูกลำเอียงจากการดำเนินงานหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้สำหรับฝึกซ้อม ซึ่งได้รับการอนุมัติจากหน่วยงาน สามารถนำมาใช้เพื่อการฝึกอบรมได้ โดยผู้ดำเนินการเดินอากาศ จำเป็นต้องมั่นใจว่า อุปกรณ์ฝึกซ้อมเหล่านั้นมีองค์ประกอบและคุณลักษณะที่จำเป็นในการดำเนินการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพนั้นอยู่ในสภาพดี

8) ในกรณีที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศจัดให้มีการใช้อุปกรณ์การฝึกอบรมที่เป็นของผู้ดำเนินการเดินอากาศรายอื่น การฝึกอบรมจะต้องเป็นไปตามแผนการฝึกอบรมที่ได้รับอนุมัติแล้ว และเป็นไปตามขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ดำเนินการเดินอากาศที่กำลังฝึกอบรมลูกเรืออยู่ ณ ขณะนั้น หากรูปแบบห้องโดยสารและอุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ การฝึกอบรมดังกล่าว ควรถูกจำกัดตามนั้น

2.3.7 การดับเพลิงและการเอาตัวรอดทางน้ำ (Fire Fighting and Water Survival)

1) การจำลองเหตุการณ์ดับเพลิงจำเป็นต้องดำเนินการในพื้นที่จำกัด (Confined area) เพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริง (ภายในอากาศยาน) และอยู่ภายใต้การดูแลของครูผู้สอนที่เหมาะสม ส่วนของฉากหรือสิ่งของที่ใช้ประกอบการจำลองเหตุการณ์ดับเพลิงควรรวมถึงสิ่งที่มีอยู่ในอากาศยาน เช่น ที่นั่งผู้โดยสาร ห้องครัว ห้องน้ำ ที่เก็บของเหนือศีรษะ และถังขยะ โดยอุปกรณ์ที่ใช้ดับเพลิงจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมือนจริงทุกประการ เช่น น้ำหนัก ขนาด การควบคุม ประเภท และการใช้งาน

2) ถังดับเพลิงที่ใช้สำหรับฝึกดับเพลิงควรใช้สารที่เหมาะสม หรือเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

3) การฝึกจำลองเหตุการณ์ฉุกเฉินบนพื้นน้ำ ควรฝึกในสระน้ำเพื่อความสมจริง

4) ควรมีการฝึกใช้แพยางอพยพและการใช้ชูชีพที่เป็นอุปกรณ์ฝึกซ้อม โดยคำนึงถึงน้ำหนัก ขนาด รูปร่าง คุณลักษณะ และการดำเนินงาน ในกรณีที่นำอุปกรณ์อื่นมาใช้แทนแพยาง จะต้องระบุถึงความแตกต่างของการดำเนินงานด้วย

2.3.8 การตรวจสอบ (Checking)

1) การตรวจสอบการฝึกอบรมทุกหลักสูตรจำเป็นต้องดำเนินการตามวิธีการที่เหมาะสมกับองค์ประกอบการฝึกอบรม ได้แก่

- การสาธิตภาคปฏิบัติ
- การประเมินโดยใช้คอมพิวเตอร์
- การตรวจสอบบนที่เยวบิน
- การสอบปากเปล่า หรือการสอบข้อเขียน

2) องค์ประกอบการฝึกอบรมที่ต้องการการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติรายบุคคล อาจรวมอยู่ในการตรวจสอบภาคปฏิบัติ

2.3.9 ชั่วโมงการฝึกอบรมและข้อกำหนดในการทดสอบสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Training hours and testing requirements for cabin crew)

1) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องจัดทำแผนการฝึกอบรมตามข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อให้ครอบคลุมหน้าที่และความรับผิดชอบที่พนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องปฏิบัติ สำหรับจำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจะต้องไม่ต่ำกว่า 80 ชั่วโมง

2) หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พนักงานต้อนรับในอากาศยานทุกคนจะต้องได้รับการทดสอบเพื่อแสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนปกติและขั้นตอนฉุกเฉิน การทดสอบภาคทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัยและขั้นตอนฉุกเฉิน วิธีการใช้อุปกรณ์ และการปฐมพยาบาล ประกอบกับการทดสอบภาคปฏิบัติสำหรับขั้นตอนการอพยพ วิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน และการใช้งานประตูทางออกกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น

3) พนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องผ่านการทดสอบภาคทฤษฎีโดยมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 หากผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลประเมินต่ำกว่านั้น จะต้องทำการทดสอบใหม่ภายใน 14 วันหลังจากทำการทดสอบนั้น ๆ จนกว่าจะผ่านเกณฑ์ ทั้งนี้ พนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีผลการประเมินต่ำกว่าร้อยละ 90 จะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยานได้

4) การฝึกอบรมและการทดสอบในแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรม จะต้องดำเนินการโดยบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาณัติ โสภานุวัตร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหา และความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้ใช้บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 79.2 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 91.4 และคณาจารย์ร้อยละ 8.6 ส่วนใหญ่สังกัดสาขาภาษาญี่ปุ่น และสาขาภาษาจีนธุรกิจ ร้อยละ 21.4 และ 15.3 ตามลำดับ รองลงมา คือ สาขาวิชาสังคมวิทยา มานุษยวิทยา ร้อยละ 13.1 ทั้งนี้ พบว่า อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ เครื่องฉาย และจอภาพ โดยผู้ใช้บริการประเมินว่า สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 60.6 และ รวบรวมร้อยละ 41.0 มีความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ในระดับสูง เมื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า สาขาวิชาที่สังกัดความถี่ในการใช้โสตทัศนูปกรณ์อุปกรณ์ที่มีปัญหามากที่สุด และระดับของสภาพปัญหาในการใช้โสตทัศนูปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความ ต้องการต่อสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณาจารย์ และนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุ่นค้าในประเทศไทย พบว่า 1) มาตรฐาน และข้อกำหนดของ

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ ด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความสอดคล้องกัน 2) องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุ่นต่ำในประเทศไทย มี 6 องค์ประกอบ คือ สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการประเมินผลการฝึกอบรม 3) แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุ่นต่ำในประเทศไทย คือ ร่างต้นแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุ่นต่ำในประเทศไทย ประกอบด้วย ความร่วมมือระหว่างสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและผู้ดำเนินการเดินอากาศ และการใช้วิธีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

วรรณศิริ ไชยชนะ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะต่อการฝึกอบรมกรณีศึกษา: พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการได้แสดงทัศนคติต่อการฝึกอบรมของบริษัท ฯ ใน 5 ประเด็นด้วยกัน คือ 1) ประเด็นด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ได้ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านเนื้อหา มีความเห็นว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงตรงกับความต้องการและสอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน (2) ด้านความสำคัญมีความเห็นว่า เป็นการทบทวนความรู้ทำให้เกิดความชำนาญในงานที่ทำ และได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น 2) ประเด็นด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม ได้ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านคุณสมบัติของวิทยากร มีความเห็นว่า ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม (2) ด้านการถ่ายทอดความรู้ มีความเห็นว่า ถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน วิธีการสอนทำให้เข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้ซักถามอย่างเต็มที่ แต่วิธีการนำเสนอยังไม่ดึงดูดใจ 3) ประเด็นด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ให้ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาเกี่ยวกับเวลาว่า ระยะเวลาเกี่ยวกับเนื้อหาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม 4) ประเด็นด้านสถานที่ในการฝึกอบรม ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านขนาดห้อง มีความเห็นว่า เอื้อต่อการฝึกอบรม และเพียงพอต่อการฝึกอบรม (2) ด้านสภาพแวดล้อม มีความเห็นว่า เหมาะสมต่อการฝึกอบรม และเป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง 5) ประเด็นด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ได้ให้ความเห็น คือ (1) ด้านความสำคัญ มีความเห็นว่า ทำให้มองภาพออก และส่งผลต่อการฝึกอบรมและ (2) ด้านความเหมาะสม มีความเห็นว่า เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม และต้องการ สื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมบางอย่างเพิ่มเติม ส่วนผลวิจัยจากการสนทนากลุ่ม พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมตามโครงการเดิมที่จัดขึ้นทุก ๆ ปีเพื่อเป็นการทบทวนความรู้ (refresh) ก่อให้เกิดความชำนาญในงานที่ทำ ได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น รวมถึงได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดขึ้นโดย IMO มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ พนักงานยังมีความประสงค์เกี่ยวกับ

หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การทำงานราบรื่น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิจิตา หุตานนท์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมมีอิทธิพลโดยตรงในทิศทางบวกต่อประสิทธิผลการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพผู้สูงอายุพบว่า 1) องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพผู้สูงอายุประกอบด้วยคุณลักษณะเฉพาะบุคคล การออกแบบการฝึกอบรม สภาพแวดล้อม การฝึกอบรม และแรงจูงใจการฝึกอบรม 2) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพผู้สูงอายุมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี องค์ประกอบทั้งหมดในรูปแบบ สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพผู้สูงอายุได้ร้อยละ 93 โดยแรงจูงใจ การฝึกอบรมเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพผู้สูงอายุมากที่สุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมการฝึกอบรม คุณลักษณะเฉพาะบุคคล และการออกแบบการฝึกอบรม

ศศิธร นวมมณีรัตน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในผู้ดำเนินการเดินอากาศตะวันออกกลาง พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในผู้ดำเนินการเดินอากาศตะวันออกกลางประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) การฝึกอบรม 3) การปฏิบัติงานบนเครื่องบิน 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีความสำคัญที่สุด

ยุนิดา วิริโย (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า 1) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถจำแนกได้เป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยผู้บริหารผู้ดำเนินการเดินอากาศให้ความสำคัญในด้านความรู้ และทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพมาเป็นอันดับแรก เนื่องจาก ส่งผลต่อความปลอดภัย รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ กับด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการ 2) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสาร พบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญในด้านคุณธรรมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ และ 3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุนต่ำในประเทศไทย สรุปได้ดังนี้ 1) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ มีความรับผิดชอบ มีวินัย รักษากฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ ตั้งใจทำงาน ปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างให้เกียรติ และเสมอภาค เต็มใจช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ 2) ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพทางสังคม อารมณ์ จิตใจ และกายที่ดี 3) ด้านทักษะพื้นฐานทางวิชาชีพ ได้แก่ การมีทักษะด้านความปลอดภัย ด้านงานบริการ และด้านการสื่อสาร 4) ด้านความรู้ ได้แก่ การมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติ

หน้าที่ สุขอนามัย เวชศาสตร์การบิน การปฐมพยาบาล งานบริการอาหาร และเครื่องดื่มนบนเครื่องบิน การปฏิบัติในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานบนเครื่องบิน ความรู้พื้นฐานด้านการบิน การขนส่งสินค้าอันตราย รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับกฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านการบิน

ณัฐฤทธิ์ วานิชวิจารณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า มาตรฐานการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีการสร้างหลักสูตรให้เป็นมาตรฐานตามที่กรมการบินพลเรือนกำหนดไว้ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้ง 7 หัวข้อ ประกอบด้วย 1) หลักสูตรการอบรมเกี่ยวกับพื้นฐานการบิน 2) หลักสูตรการเรียนรู้หน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน 3) หลักสูตรการเรียนรู้ขั้นตอนต่าง ๆ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นบนอากาศยาน 4) หลักสูตรการเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าที่มีอันตราย 5) หลักสูตรการเรียนรู้ปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับมนุษย์ 6) หลักสูตรการเรียนรู้การปฐมพยาบาล และ 7) หลักสูตรการเรียนรู้ระบบการจัดการด้านความปลอดภัย ส่วนองค์ประกอบ การฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วยด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ หลักสูตร เนื้อหา ครูฝึก สภาพแวดล้อม และสื่อเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และกิจกรรมการฝึกอบรมที่นำมาส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มพูนองค์ความรู้ของผู้เข้าอบรม รวมทั้งการประเมินผลความรู้ระหว่างการฝึกอบรม และด้านปัจจัยนำออก ได้แก่ การติดตามผลการปฏิบัติงานจริงจากผู้ผ่านการฝึกอบรม

นงนภัส บุญเหลือ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินหลักสูตรสถานศึกษากลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ โรงเรียนประทุมอนุสรณ์ โดยใช้ CIPP Model พบว่า หลักสูตรสถานศึกษากลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ของโรงเรียนประทุมอนุสรณ์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริบทหลักสูตร พบว่า ปรัชญา วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ จุดมุ่งหมายของหลักสูตร โครงสร้างของหลักสูตร สาระการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ที่คาดหวังมีความเหมาะสมในระดับมาก

นภาพรณ จ้อยชารัตน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดอบรมและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม : กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านการจัดอบรม โดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจ และระดับความคิดเห็นการถ่ายโอนการฝึกอบรมของบุคลากรสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับมาก 2) บุคคลที่เข้ารับการฝึกอบรมมีเพศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยด้านการจัดอบรม และด้านแรงจูงใจ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์มากในทิศทางเดียวกันกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม

รสรินทร์ ขุนแก้ว (2555, อ้างถึงใน จารุวรรณ ทูลธรรม และกิตติทูลธรรม, 2561, หน้า 47) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเรียนรู้แบบสาธิตเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาศิลปะสำหรับครูปฐมวัย พบว่า ก่อนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบสาธิต ครูปฐมวัยมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนน้อยกว่าหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบสาธิต และมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

พัฒนาขึ้น แสดงว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชาศิลปะสำหรับครูปฐมวัยหลังการทดลองมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ความเข้าใจในเนื้อหา การส่งเสริม และการกระตุ้นให้มี. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และรองลงมา คือ การสาธิตขั้นตอนครอบคลุม และ เข้าใจง่าย

ศุภมงคล สุดที่อยู่ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินการให้บริการการใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไถ่จักร ปีการศึกษา 2555 ผลการประเมินการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ด้านสุขอนามัย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีผลการประเมินเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปัจจัยเกื้อกูลการเรียนการสอนภายในห้องเรียน โดยรายการที่มีผลการประเมินเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับ คือ จำนวนเก้าอี้มีความเหมาะสมกับขนาดห้องเรียน และความสว่างของแสงไฟในห้องเรียน และด้านที่มีผลการประเมินต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ และบริเวณอาคารมีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายอย่างเพียงพอ ตามลำดับ โดยผลที่ได้จากการประเมินการให้บริการ ทำให้ทราบถึงผลการตัดสินใจคุณค่ากับสิ่งทีก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อวางแผนในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ การใช้ห้องเรียน และสถานที่ภายในอาคารอย่างเป็นรูปธรรม

สุธัญญา นวลประสิทธิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการใช้สื่อวีดิทัศน์โปรแกรมการดูแลตนเองต่อความรู้ และความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วยตาต้อกระจก และญาติผู้ดูแล พบว่า ความรู้ และความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วยตาต้อกระจก และญาติผู้ดูแลหลังสอนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์โปรแกรมการดูแลตนเองอยู่ในระดับมาก ความรู้ และความสามารถของผู้ป่วย และญาติผู้ดูแลก่อนและหลังการสอน พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < .01$

รัชณี พรนาพุทธา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา: บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลาในการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การศึกษาประสิทธิภาพของการฝึก

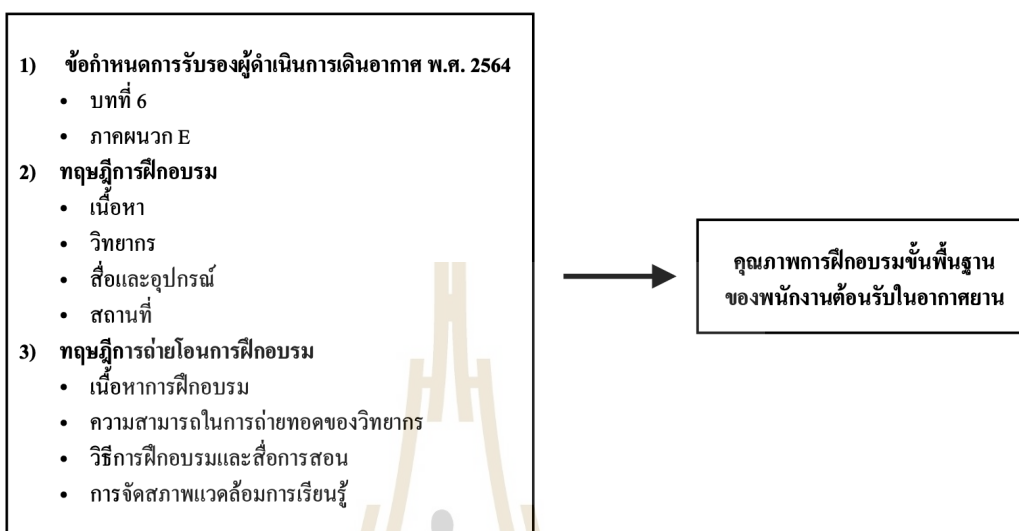
อบรม ระหว่างปี พ.ศ. 2546–2548 พบว่า ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2546 มีอัตราคงที่ หรืออาจจะลดลงจากปี พ.ศ. 2545 ส่วนปี พ.ศ. 2547 ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2546 และปี พ.ศ. 2548 ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม มีอัตราเพิ่มขึ้นจาก ปี พ.ศ. 2547 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด มีประสิทธิภาพในการ ฝึกอบรมโดยรวมเพิ่มขึ้นทุกปี

Grossman และ Salas (2011) ได้ศึกษาเรื่อง การถ่ายโอนการฝึกอบรม : สิ่งที่สำคัญเป็นอย่าง มาก พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้เข้าอบรม (ความสามารถทางปัญญา การรับรู้ ความ สามารถของตนเอง แรงจูงใจ และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม) การออกแบบการฝึกอบรม (แบบจำลองพฤติกรรม การจัดการข้อผิดพลาด และสภาพแวดล้อมการฝึกอบรมเสมือนจริง) และ สภาพแวดล้อมการทำงาน (บรรยากาศการถ่ายโอนความรู้ การสนับสนุน โอกาสในการดำเนินการ และการติดตามผล) ได้แสดงความสัมพันธ์และสอดคล้องกันมากที่สุดในการถ่ายโอนการฝึกอบรม (The Transfer of Training: What Really Matters. International Journal of Training and Development)

Bates และ Holton III (1999, อ้างถึงใน พิเชษฐ เชยเยี่ยม, 2550, หน้า 14-15) ได้ศึกษาเรื่อง การถ่ายโอนการเรียนรู้ในหน่วยงานบริการสังคม : การทดสอบแบบจำลองความคาดหวังในการ จูงใจ พบว่า การเห็นประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการถ่ายโอนการเรียนรู้ในการฝึกอบรมและรางวัลจะมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับแรงจูงใจในการถ่ายโอน รวมถึงการเห็นประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้รับมา ประยุกต์ใช้จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรางวัล แต่รางวัลที่จะได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับการเห็น ประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1) วิธีวิจัย
- 2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยกำหนดกระบวนการและแนวทางในการวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม รวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - ศึกษาทฤษฎีการฝึกอบรม
 - ศึกษาแนวคิดการถ่ายโอนการฝึกอบรม
 - ศึกษาข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564
- 2) กำหนดคุณลักษณะผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยพิจารณาเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบจำเพาะเจาะจง เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเหมาะสมที่สุด
- 3) ร่างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถามแบบปลายเปิด (Open-end questions) สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)
- 4) นำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและขอคำชี้แนะ เมื่อปรับปรุงแก้ไขแล้ว จึงนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Index of item Objective Congruence; IOC) แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- 5) ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง ตามแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นและบันทึกการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียงและสมุดบันทึก

6) จำแนก จัดหมวดหมู่ สรุปสาระสำคัญ และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

7) ทำการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อเขียนพรรณนาผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ปฏิบัติงานกับผู้ดำเนินการเดินอากาศที่จดทะเบียนในประเทศไทย สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน

กลุ่มที่ 2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้มีการออกแบบแบบสัมภาษณ์ในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดและมีความยืดหยุ่นที่สามารถดัดแปลง ตลอดจนแก้ไขคำถามจนกว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเข้าใจคำถาม

3.3.1 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1) กำหนดเนื้อหาแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวความคิดของงานวิจัย อันเป็นผลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 2 ชุด ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่
 - ด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
 - ด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
 - ด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
 - ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
- การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

- ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน จำแนกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่
 - ด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
 - ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
- การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
 - ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2) นำเสนอแบบสัมภาษณ์ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบคุณภาพและขอคำชี้แนะ จากนั้นนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (IOC)

3) ทำการคัดเลือกข้อคำถามที่อยู่ในเกณฑ์ค่า IOC ระหว่าง 0.50 - 1.00 และนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้มีความสมบูรณ์ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งเพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิเพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย และช่วยออกแบบแบบสัมภาษณ์ ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) เช่น เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ และงานวิจัยหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

3.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับในอากาศยาน จำนวน 21 คน เพื่อให้เข้าถึงความรู้ ความคิด หรือมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างลึกซึ้ง โดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1) ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัยในครั้งนี้ และจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการทำบันทึกเสียง รวมถึงจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

- 2) ระหว่างทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะจดบันทึกข้อมูลในส่วนที่สำคัญและร่วมสนทนากับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นระยะโดยปราศจากการชี้นำคำตอบ
- 3) ก่อนจบการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะทำการสรุปข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ข้อมูลสำคัญได้ตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบตนเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มีขั้นตอนดังนี้

- 1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดความและแยกเป็นประเด็นเพื่อจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) โดยผู้วิจัยได้อ่านข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 2) พิจารณาข้อมูลที่ได้มาว่าเพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยหรือไม่ หากข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอหรือเกิดข้อผิดพลาด จะต้องทำการเก็บข้อมูลอีกครั้ง
- 3) เรียบเรียงข้อมูลตามกรรมวิธีการวิจัย ซึ่งเรียกว่า การสรุปประเด็นหลัก (Theme) หลังจากนั้นสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อเขียนพรรณนาผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.6 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวและประสบการณ์ส่วนบุคคล ดังนั้น การนำข้อมูลที่ได้ไปใช้นั้นผู้วิจัยได้คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างยิ่งในประเด็นเรื่องการยินยอมและการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้มีการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย การนำข้อมูลไปใช้ ความมีอิสระในการร่วมวิจัย หรือถอนตัวจากการวิจัยซึ่งจะไม่มีผลต่อผู้ให้ข้อมูล ส่วนการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ชี้แจงกับผู้ให้ข้อมูลว่าจะไม่มีการเปิดเผยชื่อจริงแต่จะใช้สัญลักษณ์ข้อความอื่นแทน เพื่อเป็นการปกป้องความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลในการบันทึกเสียงหรือจดบันทึกข้อความ พร้อมทำรายการบันทึกเสียงเมื่อสิ้นสุดการศึกษา และการนำข้อมูลไปใช้อภิปรายหรือตีพิมพ์ ซึ่งจะเผยแพร่กระทำในภาพรวมเฉพาะในการนำเสนอเชิงวิชาการเท่านั้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เพื่อให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยสามารถนำไปพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 21 คน ซึ่งมีคุณสมบัติและความเหมาะสมตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ โดยจำแนกผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี ไม่มีพื้นฐานทางด้านการบินมาก่อน และปฏิบัติงานกับผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1

รหัส	เพศ	อายุ	ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	หน่วยงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1	หญิง	27	10 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 1
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2	หญิง	25	10 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 1
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3	หญิง	29	4 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 1
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4	หญิง	30	4 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 1
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5	หญิง	25	4 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 1
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6	หญิง	27	5 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 2
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7	หญิง	23	5 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 2
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8	หญิง	24	5 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 2
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9	หญิง	26	5 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 2

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 (ต่อ)

รหัส	เพศ	อายุ	ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	หน่วยงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10	หญิง	24	5 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 2
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11	ชาย	25	8 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 3
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12	หญิง	27	8 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 3
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13	ชาย	25	8 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 3
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14	ชาย	26	8 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 3
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15	หญิง	24	4 เดือน	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 3

จากตารางที่ 4.1 มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด 15 คน เป็นเพศชาย 3 คน และเป็นเพศหญิง 12 คน อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 23-30 ปี มีประสบการณ์การปฏิบัติงานตั้งแต่ 4-10 เดือน

กลุ่มที่ 2 คือ หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ปฏิบัติงานกับผู้ดำเนินการเดินอากาศที่จดทะเบียนในประเทศไทยไม่ต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งมีคุณสมบัติและความเหมาะสมตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2

รหัส	เพศ	อายุ	ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	หน่วยงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16	หญิง	32	9 ปี	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 3
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17	ชาย	36	12 ปี	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 3
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18	หญิง	31	7 ปี	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 1
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20	หญิง	39	17 ปี	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 2
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 21	หญิง	35	10 ปี	ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 2

จากตารางที่ 4.2 มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด 5 คน เป็นเพศชาย 1 คน และเป็นเพศหญิง 4 คน อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-39 ปี มีประสบการณ์การปฏิบัติงานตั้งแต่ 7-17 ปี

ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะจำแนกออกตามตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากมีข้อคำถามที่แตกต่างกัน โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานจะจำแนกออกเป็น 6 ส่วน ตามที่ปรากฏอยู่ในแบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้มีการลำดับผลการวิเคราะห์จากรายวิชาที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมตามข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 จากประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานทางการบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 11 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม สามารถทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ไม่มีความรู้และประสบการณ์ทางการบินเข้าใจอุตสาหกรรมการบินมากขึ้น

“ก่อนเริ่มเรียนวิชานี้ Instructor จะบอกก่อนว่าเราจะเรียนเรื่องอะไรบ้าง ตอนฟังครั้งแรกยังคิดอยู่เลยว่าอะไรจะโหด เพราะเราไม่มีพื้นฐานมาก่อน แต่พอเรียนไปเรื่อย ๆ ก็โอเคอยู่ เนื้อหาเข้าใจได้ ไม่ได้เป็นทฤษฎีทางการขนาดนั้น ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“สิ่งที่กลัวที่สุดก่อนมาเทรน คือ กลัวเรียนไม่รู้เรื่อง เพราะเราไม่ได้เรียนจบทางนี้ ไม่มีประสบการณ์เลย ก็ดีนะที่เขามีการปูพื้นฐานให้ก่อนเรียนวิชาอื่น คือมันไม่ได้ทำให้เราเข้าใจแบบลึกซึ้งอะไรหรอก แค่พอมองภาพการบินออกมากขึ้นว่ามันเป็นประมาณไหน ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

ทั้งนี้ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คน มองว่า เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมเพียงบางส่วน เนื่องจากเนื้อหาซับซ้อนกว้างเกินไปและปริมาณของเนื้อหาไม่เหมาะสมกับระยะเวลาการฝึกอบรม ส่งผลให้ครูผู้สอนบริหารเวลาในการสอนบางหัวข้อได้ไม่เท่ากัน โดยบางหัวข้อมีการลงลึกในรายละเอียดเกินความจำเป็น

“บางหัวข้อก็น่าสนใจ บางหัวข้อก็เหมือนเป็นเรื่องทั่วไปที่ควรรู้เฉย ๆ เราคิดว่าเรื่องที่น่าสนใจที่ควรเน้นและใช้เวลาเรียนมากกว่านี้ คือ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยบนเครื่องบิน หัวข้อนี้น่าจะเทรนไปเลย 1 วันเต็ม ๆ อีกวันค่อยเป็นเรื่องทั่วไป ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“ชิ้นส่วนของเครื่องบินสอนละเอียดจนคิดว่าเรียนนักบิน จริง ๆ ส่วนที่ไม่ค่อยเกี่ยวกับลูกเรือน่าจะสอนแค่ความรู้พื้นฐานก็พอ ไม่ต้องลงลึกก็ได้ ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“รายละเอียดเยอะมากแต่ใช้เวลาเรียนแค่วันเดียว จริง ๆ แล้วมันมีหลายหัวข้อที่มีประโยชน์นะ น่าจะใช้เวลากับหัวข้อพวกนั้นมากกว่านี้ อย่างเรื่องเกี่ยวกับพวกแรงฟิสิกส์

ส่วนไหนของเครื่องบินทำให้เครื่องบินบินได้ พวกระบบต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องรู้เยอะก็ได้ เราไม่ได้เทรนเป็นนักบิน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

เมื่อสัมภาษณ์ถึงการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าหัวข้อบางส่วนไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานโดยตรงได้ แต่เป็นการสร้างความรู้พื้นฐานให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาที่จะเรียนถัดไป

“เนื้อหาส่วนมากไม่รู้จะเอาไปใช้ยังไง พวกหน่วยงานต่าง ๆ นะ เข้าใจว่าน่าจะเป็นอารมณ์ nice to know มากกว่า แต่ก็มีส่วนหัวข้อที่เรียนไปแล้วช่วยให้เข้าใจในวิชาอื่น ๆ มากขึ้น พวก oxygen mask แล้วก็ศัพท์ต่าง ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“บางอย่างก็เอาไปใช้ทำงานไม่ได้ อย่างเรื่องประเภทของเมฆ สอนละเอียดมาก เมฆมีกี่ประเภท ประเภทไหนชื่ออะไร แล้วต้องจำไปสอบด้วย แต่สุดท้ายไม่ได้เอามาใช้เลย ตอนทำงานจริงหนูแทบไม่มีเวลาได้มองออกไปดูเมฆด้วยซ้ำ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานทางด้านการบินตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้วิจัยได้ทำการแสดงผลตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานทางด้านการบิน

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
กฎระเบียบของบริษัท	15		
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคำศัพท์การบิน	15		
หลักพื้นฐานการบิน	15		
สรีรวิทยาการบิน	15		
กฎหมายการบินภายในประเทศ	6	9	
กฎหมายระหว่างประเทศ		15	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า เนื้อหาส่วนใหญ่ครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด อย่างไรก็ตาม มีเนื้อหาที่ไม่ชัดเจนว่าครอบคลุม คือ กฎหมายการบินภายในประเทศ และมีเนื้อหาที่ไม่ครอบคลุม คือ กฎหมายระหว่างประเทศ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ปัจจัย และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน

ผลการวิเคราะห์ส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาจากวิชามนุษย์ปัจจัย การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน และการประสานงานของลูกเรือ เนื่องจากเนื้อหามีความเชื่อมโยงกันและผู้ดำเนินการเดินอากาศส่วนมากมักจะรวมรายวิชาดังกล่าวให้เป็นวิชาเดียวกัน โดยในส่วนของความเหมาะสมของเนื้อหา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม สามารถทำให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุและข้อผิดพลาด

“เรียนวิชานี้แล้วรู้สึกหดหู เพราะครูจะเปิดคลิปอุบัติเหตุต่าง ๆ ให้พวกเราดูเยอะมาก แต่มันทำให้เรารู้สึกอยากจะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุแบบนั้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“วิชานี้จะมีนักบินเข้ามาสอนร่วมกับลูกเรือ ซึ่งเขาจะอธิบายวัตถุประสงค์หลักให้เราเข้าใจก่อนแล้วค่อยเริ่มสอน ตอนแรกก็คิดว่ามันก็แค่การสอนเชิงทฤษฎีทั่วไป แต่ที่ ๆ เหนามาเสนอเนื้อหาให้เรารู้สึกว่ามันลึกซึ้งมากกว่านั้น สาเหตุของ accident หรือ incident ที่เกิดขึ้นมันอาจจะเป็นเพราะตัวเราเองก็ได้ถ้าเราทำงานไม่รอบคอบ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เนื้อหาไม่เหมาะสมกับระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม เนื่องจากเนื้อหาบางส่วนต้องใช้ระยะเวลาเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เข้าอบรม

“เรื่องบางอย่างต้องใช้เวลาทำความเข้าใจ จะยึดทุกอย่างให้เราแล้วหวังให้เข้าใจภายในวันเดียวไม่ได้ อย่างเรื่องการคิด FDP ถ้ามีเวลามากกว่านี้คงได้ลงฝึกทำโจทย์หลาย ๆ ข้อ เพราะมันเป็นเรื่องสำคัญมากนะ อย่างน้อยถ้าเราถูกยึดตารางมาทั้ง ๆ ที่ rest ไม่พอ จะได้ report ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“CRM เป็นวิชาสำคัญที่จะทำให้ลูกเรือกับนักบินตระหนักในเรื่องความปลอดภัยมากขึ้น แต่ละหัวข้อก็มีทฤษฎีกับ case ตัวอย่างให้เรียนรู้ แต่รู้สึกว่าได้ใช้เวลาศึกษาเรื่องแค่นี้เอง ยังไม่เข้าใจแก่นแท้ของเนื้อหาบางส่วนเท่าไร อย่าง SHELL Model ก็เป็นทฤษฎีที่น่าสนใจมาก แต่อธิบายเรื่องนี้ไม่ถึง 10 นาที ก็เข้าใจว่ามันต้องเรียนอีกหลายหัวข้อ เลยอยากให้เขาขยายเวลาอบรมวิชานี้ให้นานขึ้น เพราะมันสำคัญจริง ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

ในด้านการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนกล่าวตรงกัน คือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ แต่มีข้อการนำไปใช้ได้ในพื้นที่เนื่องจากเนื้อหาของรายวิชานี้มุ่งเน้นไปที่การปลูกฝังให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานมีเจตคติตามที่คุณดำเนินการเดินอากาศต้องการเพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

“มันไม่ได้เอามาใช้ได้เลยทันทีเหมือนการเทรนวิชาอื่น ๆ การจะปลูกฝังให้คนเป็นแบบนั้น เป็นแบบนี้ มันต้องใช้เวลา ให้ประสบการณ์หล่อหลอมจนกลายเป็นคนในแบบที่สายการบินต้องการ ไม่ใช่สอนให้มี awareness แล้วจะมีได้เลยทันที” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“หลาย ๆ อย่างที่เขาสอนในวิชานี้ไม่ได้สอนวิธีให้เราารู้ว่าต้องทำงานยังไง แต่เป็นการชี้ให้เห็นมากกว่าว่าทักษะแบบไหนจะทำให้ลดความเสี่ยงในการทำงานพลาดได้ อย่างเช่น การที่เขาสอนให้เราสื่อสารแบบ two way communication อันนี้ไม่เข้าใจเลยแรก ๆ ว่ามันสำคัญยังไง พอเจอปัญหาถึงเพิ่งเข้าใจว่ามันเหมือนเป็นการ cross check ว่าเราเข้าใจตรงกันหรือเปล่า” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ปัจจัย และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย กำหนด ผู้วิจัยได้แสดงผลลงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ปัจจัยและการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
แนวคิดพื้นฐานของปัจจัยมนุษย์	15		
การจัดการทรัพยากรพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	15		
ผลกระทบทางสรีรวิทยาต่อร่างกายมนุษย์ในการบิน	15		
การจำกัดเที่ยวบินและผลกระทบของการทำงานเป็นเวลานาน	15		
ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของเขตเวลา	15		
ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน	15		
การสื่อสารระหว่างพนักงานต้อนรับในอากาศยานและนักบินในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ	15		
คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพโดยทั่วไป	15		

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ปัจจัยและการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน ครอบคลุมในแต่ละหัวข้อที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย กำหนด

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบบนอากาศยาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ เนื้อหาเหมาะสม เนื่องจากสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายและนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เพราะสอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยานโดยตรง

“เนื้อหาไม่เครียด แล้วก็เกี่ยวกับหน้าที่ของเราล้วน ๆ ตอนทบทวนวิชานี้ เพื่อน ๆ มีความสุขมาก เพราะรู้สึกเหมือนได้เข้าใกล้กับคำว่าแอร์ฯ ที่สุดแล้ว เราจะได้เรียน service เรียนพวก duty ต่าง ๆ ไม่เครียดเหมือนตอนเรียน SEP” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“เป็นวิชาที่เนื้อหาไม่ซับซ้อนและทำให้กดดันเท่าไร รู้สึกว่าเป็นการเรียนรู้เพื่อเอาไปทำงานจริง ๆ ก่อนหน้านั้นที่เรียนพวก First Aids มันเป็นสถานการณ์ฉุกเฉินที่เราอาจจะไม่ได้เจอทุกไฟท์ก็ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

“มันคือการสอนงานปกตินี้ละ เนื้อหาจะไม่เชิงวิชาการอะไรขนาดนั้น เช่น เป็นลูกเรือต้องทำอะไรบ้าง ซึ่งรายละเอียดแต่ละพาร์ทมันจะเยอะหน่อย เพราะงานแต่ละอย่างที่ทำมันก็จะมีขั้นตอนแยกไปอีก ขึ้นไปบนเครื่อง ๆ ต้องทำ safety check แล้ว safety check ทำไง มี procedure อะไรบ้าง ตอน service ต้องออก cart แล้ว cart จัดแบบไหน เอาอะไรวางตรงไหน เนื้อหายิบย่อยเยอะไปหมด แต่มันจำเป็นต้องรู้ ก็เลยคิดว่าไม่ได้ยากอะไร อยู่ที่ตัวเรามากกว่าว่าจะจำได้ไหม” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบบนอากาศยานตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้วิจัยจะแสดงผลในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบในอากาศยาน

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
ความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงาน	15		
การประชุมก่อนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานและการจัดเตรียมข้อมูลด้านความปลอดภัยที่จำเป็น	15		
การลำดับความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยานเมื่อมีการอพยพและขั้นตอนฉุกเฉินอื่น ๆ	15		

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบในอากาศยาน (ต่อ)

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
การตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	15		
การจัดการผู้เยาว์ที่เดินทางโดยลำพัง	15		
การจัดสรรที่นั่ง	15		
การจัดการสัมภาระผู้โดยสาร	15		

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบในอากาศยาน ครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด

4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลด้านการบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ เนื้อหาไม่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้มีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับเนื้อหาดังกล่าวสามารถจำแนกได้ดังนี้

- การจัดเรียงเนื้อหาเหมาะสม ครูผู้สอนได้มีการจัดเรียงความยากง่ายของเนื้อหา โดยเริ่มจากโรคที่ง่ายไปสู่โรคที่ยากมากขึ้น ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่รู้สึกกดดันจนเกินไป ประกอบกับการเน้นย้ำในส่วนของโรคและอาการที่พบเจอได้บ่อยเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความถี่ที่อาจพบเมื่อขึ้นไปปฏิบัติงาน

“เริ่มสอนจากโรคง่าย ๆ ทั่วไป ไม่ได้เปิดวิชามาแล้วโยนระเบิดใส่เลย หนูว่ามันทำให้รู้สึกซบเซากับบรรยากาศการเรียนวิชานี้มากขึ้น พอเข้าสู่เรื่องยากแล้วไม่กดดันขนาดนั้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“เทรนทุกโรคที่มีใน Manual จะเรียงจากง่ายไปยาก พวกคลอดลูกหรือทำแผลต่าง ๆ นี่เรียนที่หลัง แล้วก็มีเน้นโรคที่เจอบนเครื่อง ๆ บ่อย ๆ พวกเลือดกำเดาไหล เมารถเมาเครื่องบิน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

- การให้ความสำคัญกับเนื้อหาไม่เท่ากัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน แสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ เนื้อหาที่เกี่ยวกับกระบวนการในการรับมือโรค และอาการบางประเภทไม่มีการลงลึกถึงเนื้อหาเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ครูผู้สอนมักจะลงลึกเฉพาะโรคและอาการที่มีโอกาสพบเจอได้บ่อยครั้ง ในขณะที่โรคและอาการที่มีเนื้อหาอยู่ในระดับยากกลับใช้เวลาสั้น ๆ ในการอธิบายและเป็นการอธิบายกระบวนการจัดการเพียงผิวเผิน ซึ่งผู้ให้ข้อมูล

สำคัญบางคนมองว่า แม้จะไม่ใช่ว่าเหตุการณ์ที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้บ่อยครั้ง แต่การบกร่องความรู้ทาง ด้านนี้จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น

“การที่ Instructor สามารถใช้เวลาอธิบายโรคร่าย ๆ ได้ ก็ควรจะใช้เวลาลงลึก เนื้อหาตรงที่ยากด้วยเหมือนกัน เพราะลูกเรือจะมีความรู้แค่บางส่วนไม่ได้ มันจะไปลำบากตอน ทำงานจริง แล้วเราจะโดนมองว่าไม่มีคุณสมบัติด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“เข้าใจว่าเขายากเน้นโรคที่มันเจอบ่อย ๆ ให้เราเข้าใจและจัดการได้แบบ มืออาชีพ แต่จริง ๆ แล้วเราไม่มีทางรู้ได้เลยว่าวันนี้ถ้าไปบินจะเจอผู้โดยสารป่วยเป็นอะไร ถ้าวันไหน เจอผู้โดยสารป่วยเป็นโรคอื่นไม่ใช่โรคทั่ว ๆ ไปจะทำยังไง ในเมื่อตอนเทรนครูเขาสอนให้ทำแบบผิว เฝิน และไม่ได้เน้นย้ำหรือฝึกให้เราคุ้นเคยกับมัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

• ปริมาณของเนื้อหาไม่เหมาะสมกับระยะเวลาในการฝึกอบรม เนื่องจากมี รายละเอียดเยอะมากและเป็นวิชาที่เกี่ยวกับการแพทย์ จึงมีการใช้คำศัพท์เฉพาะทางที่ไม่คุ้นเคย ซึ่ง ผู้เข้าอบรมจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการจดจำทุกกระบวนการในการปฐมพยาบาลต่าง ๆ เพื่อนำไป ใช้กับการฝึกปฏิบัติที่จะต้องฝึกอบรมต่อทันทีที่เรียนเนื้อหาในส่วนของทฤษฎีเสร็จ

“เทรนเป็นภาษาอังกฤษก็ยากแล้ว ยิ่งเป็นศัพท์เฉพาะทางยิ่งยากเข้าไปใหญ่ แล้วต้องจำเพื่อไปทำให้เขาด้วย ของสาย ๆ ที่ คือ เรียนทฤษฎีตอนเช้า ตอนบ่ายเรียนปฏิบัติเลยเวลา มันไม่พอจริง ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“เนื้อหาเยอะแต่ใช้เวลาเทรนสั้นมาก คือ First aids มันต้องเรียนทั้งทฤษฎี และปฏิบัติ แต่จะไปปฏิบัติให้ถูกมันก็ต้องแน่นทฤษฎีก่อน นี่ก็ยังไม่ทันจำอะไรได้เลยให้ไปลอง ปฏิบัติแล้ว เข้าใจว่ามันต้องเรียนโรคอื่นต่อ แต่จะให้เทรนทุกโรคภายในไม่กี่วันไม่ได้ มันน้อยเกินไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการ ปฐมพยาบาลด้านการบินตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้วิจัยได้แสดงผล ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลด้าน การบิน

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
การตกเลือด	15		
บาดแผลและภาวะเลือดออก	15		
กระดูกหัก ข้อเคลื่อนหลุด ข้อแพลง รวมถึงการบาด เจ็บที่ศีรษะ	15		

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลด้านการบิน (ต่อ)

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
แผลไหม้	15		
ภาวะช็อก	15		
ภาวะหัวใจวาย	15		
โรคหลอดเลือดสมอง โรคลมชักและโรคเบาหวาน	15		
การช่วยฟื้นคืนชีพสำหรับทารกและผู้ใหญ่	15		
การใช้ออกซิเจนบำบัดและชุดให้ออกซิเจน	15		
การดูแลผู้โดยสารที่ได้รับสารพิษหรือใช้สารเสพติด	15		
การปฐมพยาบาลเมื่อเกิดอาการสำลัก	15		
การปฐมพยาบาลผู้โดยสารที่มีภาวะเครียดและเกิดปฏิกิริยาแพ้อากาศ	15		
โรคหอบหืด	15		
เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ในอากาศยานและการเสียชีวิต	15		
โรคติดต่อและโรคประจำถิ่น	15		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลด้านการบิน ครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด

5) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับไฟและควัน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ เนื้อหาไม่เหมาะสม ครูผู้สอนมีการลำดับการสอนเนื้อหาที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจง่ายมากขึ้น ทั้งนี้ เนื้อหาส่วนมากจำเป็นต้องมีการฝึกปฏิบัติร่วมกับทฤษฎีเพื่อให้เกิดความเข้าใจ แต่ด้วยข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และสถานที่ฝึกอบรม ทำให้ครูผู้สอนไม่สามารถนำเสนอเนื้อหาบางส่วนได้อย่างเต็มที่

“พอบินไปสักพัก เราจะรู้ว่าผู้โดยสารไฟลท์ไหนเป็นยังไง ไฟลท์ไหนที่ผู้โดยสารชอบแอบสูบบุหรี่ เราก็จะเดินตรวจห้องน้ำบ่อยขึ้นกว่าปกติ ผู้โดยสารคนไหนเข้าห้องน้ำบ่อย ๆ ก็จะเริ่ม monitor บางคนอาจจะท้องเสีย แต่บางคนเข้าไปแป๊บเดียวก็ออก แบบนี้ต้องรีบเข้าไปเช็คทันทีว่ามีกลิ่น หรือมีควันไหม แล้วถึงจะมีก้นบุหรี่หรือเปล่า” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“เริ่มจากทฤษฎีก่อนว่าไฟเกิดขึ้นได้ไง อะไรเป็นองค์ประกอบบ้าง แล้วค่อยสอนเรื่องอุปกรณ์ต่อว่าไฟแบบไหนเหมาะกับอุปกรณ์อะไร ปุ่ทฤษฎีมาแน่นมาก ๆ แต่ไม่ได้ลงปฏิบัติจริงเพราะฝึกในห้องเรียน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“เราต้องลองดับไฟจริง ๆ ได้ลองประเมินสถานการณ์ว่าไฟไหม้แรงแค่ไหน มันควรจะมีประสบการณ์ที่คล้าย ๆ กับนางงานจริงให้เราได้เรียนรู้มากกว่าเน้นแค่ทฤษฎี คือเขามีการจำลองสถานการณ์ให้เข้าจากดับไฟนะ แต่ไม่ได้มีอุปกรณ์อะไรมาให้ ไม่มีการจัดฉากให้มีควัน ไม่ได้ให้ใส่ PBE ซึ่งมันต่างจากนางงานเกินไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนยังไม่เคยประสบกับเหตุการณ์ไฟไหม้ในอากาศยาน แต่สามารถนำความรู้บางส่วนไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้และเกิดการตระหนักรู้ในสถานการณ์ที่มีภาวะเสี่ยงจะเกิดเพลิงไหม้

“นี่จะพยายามมองทุกอย่างรวมถึง overhead bin ด้วยว่ามีควันออกมาไหม บางที่ผู้โดยสารชอบเอา power bank ขึ้นมา ก็มีโอกาสระเบิดได้เหมือนกัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

“ตอนเทรนมีเคสหนึ่งที่ครูสอนแล้วหนูจำขึ้นใจเลย คือ ให้เปิด oven ทุกครั้งก่อนจะอุ่นอาหาร เพราะเคยมีคนทิ้งกระดวยไว้แล้วลูกเรือเช็กไม่ดี พออุ่นอาหารไฟก็พุ่งเลย หนูก็ทำตามทีครูสอนทุกครั้ง เปิดดู oven ตลอด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับไฟและควัน ตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้วิจัยได้แสดงผลในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับไฟและควัน

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
การจัดการกับเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับเพลิงไหม้และควัน	15		
การประสานงานร่วมกับผู้อื่นเมื่อมีการค้นพบไฟหรือควัน	15		
การจำแนกประเภทของเพลิงไหม้และถังดับเพลิง	15		
การสร้างการตระหนักรู้แก่ผู้โดยสารถึงการห้ามสูบบุหรี่บนอากาศยาน	15		

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับไฟและควัน (ต่อ)

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
เทคนิคการใช้สารดับเพลิง	15		
การชี้แจงเกี่ยวกับผลที่ตามมาจากการใช้อุปกรณ์ผิดวิธี	15		
การปฏิบัติงานในพื้นที่จำกัด	15		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับไฟและควัน ครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด

6) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเอาตัวรอด

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 15 คน มีการแสดงความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกับเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับไฟและควัน คือ เนื้อหาไม่เหมาะสม กระชับ และเข้าใจง่าย ทั้งนี้ เนื้อหาบางส่วนจำเป็นต้องมีการฝึกปฏิบัติร่วมกับทฤษฎีเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ซึ่งข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และสถานที่ฝึกอบรมทำให้ครูผู้สอนไม่สามารถนำเสนอเนื้อหาได้อย่างเต็มที่

“หลัก ๆ แล้วเนื้อหาจะไปทางการเอาตัวรอดตามสถานที่ต่าง ๆ การส่งสัญญาณเพื่อขอความช่วยเหลือ ซึ่งการใช้สัญญาณบางอย่างก็ต้องลองฝึกทำ ไม่งั้นไม่รู้ว่าการจริงจะเป็นยังไง อย่างการเอาตัวรอดในทะเล ที่บอกว่าให้ทำรูปเป็นตัวอักษรต่าง ๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ เราก็รู้ว่าตัวอักษรไหนหมายความว่ายังไง แต่จะทำไมให้เป็นรูปนั้น ในเมื่อความเป็นจริงเราต้องใส่ชูชีพ แล้วมันก็ไม่ง่ายถึงขนาดที่มาทำตัวอักษรได้เลยโดยไม่มีการฝึก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“ผมว่าเนื้อหาละเอียดดีนะ แล้วก็เข้าใจง่ายเพราะมันไม่ยืดเยื้อ ครูเขาจะสอนทุกสถานการณ์ให้เรารู้หมดเลยว่าต้องรับมือยังไง ต้องใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง แต่เราต้องไปท่องจำเอา เพราะรายละเอียดเยอะ น่าเสียดายที่เราเน้นการเรียนทฤษฎีมากเกินไปเลยไม่ค่อยได้ฝึกปฏิบัติ น่าจะเพราะสถานที่มันไม่ได้สะดวกที่จะให้ลองฝึกด้วย เพราะเราเรียนในห้องเรียนเป็นหลัก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนยังไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจนถึงขั้นใช้ความรู้ดังกล่าวมีค่อนข้างน้อย

“มันยากมากที่จะได้เอาไปใช้ เพราะเนื้อหามันเกี่ยวกับการเอาตัวรอดล้วน ๆ เอาเป็นว่ามันทำให้เรามีความรู้เพื่อเอาไปใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้วกัน แต่จะทำให้คล่องใหม่ก็อีกเรื่องนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“เชื่อว่าลูกเรือส่วนมากคงไม่มีใครได้ลองใช้ survival skills กันหรอก เพราะเปอร์เซ็นต์ที่เครื่อง ๑ จะตกมันมีน้อยมาก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเอาตัวรอดตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้วิจัยได้แสดงผลในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเอาตัวรอด

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
การเอาตัวรอดในพื้นที่ที่มีการปฏิบัติการบิน	15		
การใช้อุปกรณ์การเอาตัวรอดที่มีอยู่บนอากาศยาน	15		
การอพยพออกจากอากาศยานโดยใช้แพยางอพยพ การใช้อุปกรณ์เอาตัวรอดทั้งหมดที่มีอยู่บนแพ และอุปกรณ์เอาตัวรอดเพิ่มเติมบนอากาศยาน	15		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเอาตัวรอด ครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด

7) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอพยพและสถานการณ์ฉุกเฉิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน แสดงความคิดเห็นตรงกัน คือ เนื้อหาไม่เหมาะสม มีการจัดเรียงเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น อย่างไรก็ตาม ปริมาณของเนื้อหาไม่เหมาะสมกับระยะเวลาการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นวิชาที่มีรายละเอียดเยอะ จำเป็นต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจและต้องจดจำให้ได้มากที่สุดเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติ ประกอบกับการปฏิบัตินั้นจำเป็นต้องใช้เวลาในการฝึกเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและสร้างทักษะให้ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์ และตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“ตอนเทรนจะมีให้ฝึกวิเคราะห์ว่า สถานการณ์แบบนี้เป็นสถานการณ์อะไร แล้วเราจะรับมือยังไงถ้ามันไม่สามารถทำตาม procedure ที่เรียนมาได้ ชอบมาก เพราะรู้สึกเหมือนได้อยู่หน้างานจริง แต่ด้วยความที่ห้องที่มีคนเทรน 26 คน เวลามันไม่พอถ้าจะฝึกหลาย ๆ รอบ ซึ่งจริง ๆ คนเรามันจะเก่งได้ก็ต้องฝึกย้ำ ๆ ซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่องจนเราเกิดความมั่นใจ เพราะชินกับสถานการณ์ไปแล้ว อยากให้เขาฝึกเรามากกว่านี้ ให้เราคุ้นเคยกับสถานการณ์ทุกแบบให้มากที่สุด เพราะจบจากการเทรนนี้มันก็ไม่ได้มีโอกาสได้ฝึกอีกแล้วจนกว่าจะ recurrent” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“ด้วยเวลาที่เขาให้เวลากับ theory มาก แต่ส่วนของ practical คือน้อยจนแทบไม่เรียกว่าเป็นการฝึก น่าจะเรียกว่าลองทำเฉย ๆ มากกว่า คือ procedure ของแต่ละสถานการณ์มันเยอะ ต้องใช้เวลาฝึกนาน Instructor เขาก็บอกว่าถ้าฝึกนานกว่านี้เดี๋ยวจะเรียนเรื่องอื่นไม่ทัน เลยกลายเป็นรู้ทุกอย่างแต่ทำได้แบบงู ๆ ปลา ๆ ไม่แน่นอนอะไรซักอย่าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“ตัวของเนื้อหาไม่ได้ยากจนเรียนไม่รู้เรื่อง แต่มันเยอะ แล้วเขาก็มีการจัดเนื้อหาให้เป็นพาร์ท ๆ มาแล้ว เราแค่ทำความเข้าใจว่าเหตุการณ์นี้เกิดขึ้นได้ไง แล้วจะจัดการยังไง ซึ่งมันก็ต้องใช้เวลา เพราะมันเยอะมาก ต้องจำให้ได้มากที่สุด แล้วกว่าจะเทรนเสร็จก็เย็นแล้ว กลับบ้านไปแทบไม่มีเวลาได้ทำอะไร นั่งอ่านหนังสือจนดึกเพื่อมาเรียนเรื่องใหม่ คือมันแน่นเกินไปจนทำให้หนูรู้สึกเสียดายว่า จริง ๆ หนูสามารถเข้าใจเนื้อหาแต่ละหัวข้อได้มากกว่านี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

ในด้านของการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนแสดงความคิดเห็นตรงกัน คือ ยังไม่เคยนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง เนื่องจากยังไม่เคยอยู่ในสถานการณ์ฉุกเฉินดังกล่าว แต่ความรู้ที่ได้รับทำให้เกิดความตระหนักในเรื่องของความปลอดภัยมากขึ้น

“อาจจะไม่ได้ใช้โดยตรง เรียกว่าเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นแล้วกัน เพราะในเนื้อหามันก็สอนให้เราทำแบบนี้ คือเราจะพยายามเคลียร์ทางเดินให้โล่งที่สุด แล้วก็ไม่ใช่ผู้โดยสารเอาอะไรมาวางขวางประตูเลย เพราะถ้าเกิดอะไรขึ้นแล้วต้องอพยพ ของพวกนั้นมันจะไปขวางทางออกแล้วทำให้อพยพได้ช้าลง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอพยพและสถานการณ์ฉุกเฉินตามสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้วิจัยได้แสดงผลในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอพยพและสถานการณ์ฉุกเฉิน

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
ขั้นตอนฉุกเฉินทั่วไปและหลักการพื้นฐาน	15		
อุปกรณ์ฉุกเฉิน	15		
ระบบไฟฉุกเฉิน	15		
เหตุฉุกเฉินที่มีได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับการขึ้นหรือลงจอดของอากาศยาน	15		

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอพยพและสถานการณ์ฉุกเฉิน (ต่อ)

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
การฝึกอบรมเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนพื้นน้ำ	15		
การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน	15		
การอพยพผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ	15		
การสูญเสียแรงดันอากาศ	15		
กระแสอากาศปั่นป่วนขั้นรุนแรง	15		
การช่วยเหลือนักบินเมื่อสูญเสียสมรรถภาพทางการบิน	15		
การจัดการกับผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์	15		
การให้บริการฉุกเฉินทางท่าอากาศยาน เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริการฉุกเฉินภาคพื้นดินที่สนามบิน	3	11	1
ความปลอดภัยของอากาศยานบริเวณหลุมจอด เช่น การดำเนินการตามมาตรการการออกจากอากาศยาน การตรวจสอบความพร้อมของสะพานเทียบอากาศยาน และขั้นตอนเฉพาะสำหรับการแจ้งเตือนบริการฉุกเฉิน	6	9	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอพยพและสถานการณ์ฉุกเฉินส่วนมากครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด อย่างไรก็ตาม มีเนื้อหาที่ยังไม่ชัดเจนว่าครอบคลุม คือ การให้บริการฉุกเฉินทางท่าอากาศยาน และเนื้อหาในส่วนที่ยังไม่ครอบคลุม คือ ความปลอดภัยของอากาศยานบริเวณหลุมจอด

8) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน แสดงความคิดเห็นตรงกัน คือ เนื้อหาไม่เหมาะสม เนื่องจากเนื้อหาบางส่วนมีรายละเอียดน้อยเกินไปจนไม่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และตระหนักถึงความสำคัญ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการอธิบายเนื้อหาบางส่วน แต่ก็มิได้กล่าวถึงส่วนสำคัญของ

เนื้อหา เช่น วิธีการรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน เป็นต้น

“สาย ๑ พี่ไม่ได้เน้นเรื่องคำถามนุษย์เลย แค่เปิดคลิปให้ดู เป็นคลิปของลูกเรือต่างชาติที่จับสังเกตได้ว่าผู้หนึ่งมีพฤติกรรมแปลก ๆ แล้วสุดท้ายก็รู้ว่าถูกผู้ขายข้าง ๆ พามาขายก็ประสานกับนักบินแล้วให้ตำรวจมารับตอนเครื่อง ๑ แลนด์ แล่นั่นเลย อารมณ์เหมือนสอนให้มี situation awareness มากกว่าวิธีรับมือ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“มันไม่ได้มีเนื้อหาที่จริงจังอะไรเหมือนพวก SEP ไม่มีให้ฝึกปฏิบัติด้วย อารมณ์เหมือนเล่าให้ฟังมากกว่าว่าเราสามารถเจอเหตุการณ์อะไรได้บ้าง พวก hijacking ก็พูดถึง case ของ 911 เล่าที่มาที่ไปเลย ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“เหมือนจะไม่ค่อยพูดถึงเรื่องคำถามนุษย์เท่าไร ส่วนมากจะเน้นพวกหนีเข้าเมือง เพราะเป็นอะไรที่มีโอกาสเจอได้มากกว่า ซึ่งพวกหนีเข้าเมืองจะมีการสอนว่าต้องปฏิบัติตัวยังไงกับคนพวกนี้ ขึ้นก่อนออกหลัง แต่กับเรื่องคำถามนุษย์ไม่มีสอนตรงนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13)

ในด้านการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนแสดงความคิดเห็นตรงกัน คือ ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากความรู้ที่ได้รับจากรายวิชาดังกล่าวน้อยเกินไปจึงไม่ก่อให้เกิดการเรียนรู้

“ไม่รู้รู้สึกว่าเขาไปใช้อะไรได้ เพราะไม่มีการสอนอะไรที่เป็นจับเป็นอัน ไม่ได้ให้จด หรือมีการทำข้อสอบ เราก็ไม่ได้ไปตามอ่านเองทีหลังด้วย เพราะเห็นเขาไม่ได้เน้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“แทบไม่ได้เรียนอะไรแล้วจะเอาไปใช้ยังไง หนูไม่รู้ด้วยซ้ำว่าจะต้องเริ่มจากตรงไหน แล้วแบบนี้จะรับมือได้ยังไง หนูไม่อยากรบพร่องในหน้าที่เลยนะ แต่ว่าการที่เขาไม่สอน เท่ากับว่าเขามองว่ามันไม่น่าจะมีโอกาสเกิดขึ้นได้ไหม เพราะปัจจุบันมันก็มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดตั้งแต่ในสนามบินแล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบินตามสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้วิจัยได้แสดงผลในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดในการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน	4	7	4
การตระหนักรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยการบิน	0	15	
ขั้นตอนการปฏิบัติกรณีมีการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน	0	15	
การค้ำมนุษย์	5	9	1

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบินไม่ครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนดและมีเนื้อหาที่ยังไม่ชัดเจนว่าครอบคลุม คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดในการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน

9) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสินค้าอันตราย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 13 คน มีความคิดเห็นตรงกัน คือ เนื้อหาบางส่วนไม่เหมาะสม เนื่องจากขอบเขตของเนื้อหากว้างและมีรายละเอียดเยอะ ประกอบกับเนื้อหาหลักและเกินขอบเขตหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

“เนื้อหาควรอยู่ในระดับพื้นฐานก็พอแล้ว ที่ทราบมาก็จะลึกมาก เหมือนเป็นคอร์สที่ไว้ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่โลจิสติกส์เลย หนูว่าช่วงแรกกำลังดีเลยนะ เป็นพื้นฐานทั่วไป class ของ DG วิธีการรับมือต่าง ๆ แค่นั้นก็น่าจะพอแล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“เข้าใจว่าลูกเรือจำเป็นต้องเรียนรู้เรื่องนี้ เพราะบนเครื่อง ๆ มีทั้งผู้โดยสารและสินค้า แต่เนื้อหาบางส่วนมันเกินขอบเขตหน้าที่ของลูกเรือ แล้วพอเนื้อหามันเยอะมาก ๆ ก็ทำให้ลืมสิ่งที่จำเป็นไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“เนื้อหาหลักเกินไปถึงขั้นที่ต้องเรียนเกี่ยวกับประเภทของฉลากที่แปะอยู่บนพัสดุ ผมรู้สึกเหมือนเรียนเป็นกราวนมากกว่าลูกเรืออีก เพราะถ้ามองตามความเป็นจริง พัสตพวกนั้นมันก็ต้องโหลดลงได้เครื่องไม่ใช่เหรอ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 คน ที่แสดงความคิดเห็นว่าเนื้อหาไม่เหมาะสมนั้นมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน คือ เนื้อหาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

ต้อนรับในอากาศยานโดยตรง แม้เนื้อหาจะค่อนข้างลึกแต่การมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยให้มากที่สุดจะทำให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ทุกรูปแบบได้

“เนื้อหา มัน advance อยู่เหมือนกัน แต่เรามองว่ามันก็สำคัญนะ เพราะเราไม่มีทางรู้เลยว่าไฟลท์ไหนจะเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น แล้ว DG มันก็คือวัตถุนั้นที่ก่อให้เกิดอันตรายบนเครื่อง ๆ ได้ เป็น nice to know ด้วยซ้ำกับบางอย่างที่อาจจะลึกไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“ไฟไหม้ใน cabin มันมีได้หลายสาเหตุเลยนะ แล้ว DG ก็เป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้เกิดไฟไหม้ได้ ระเบิดก็ด้วย ผู้โดยสารส่วนมากเขาไม่รู้หรือว่าบางอย่างที่ถ้อยขึ้นมาเป็น DG แล้วถ้าเราเองก็ยังไม่รู้ด้วยเหมือนกันเนี่ย ตลกนะ ลูกเรือมีหน้าที่ดูแลความปลอดภัย เราก็ต้องมีความรู้ให้ได้มากที่สุดจะได้รับมือได้หมด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

ในด้านการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนแสดงความคิดเห็นตรงกัน คือ สามารถนำความรู้บางส่วนไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

“เคยเจอผู้โดยสารเอามาม่าถ้วยร้อนขึ้นมากิน ซึ่งมันถือว่าเป็น DG ชนิดหนึ่งที่สายการบินของที่ยังไม่อนุญาตให้เอาขึ้นมา เพราะสารที่ทำความร้อนมันเข้าข่ายทำให้เกิดประกายไฟได้ เราก็ต้องไปแจ้งผู้โดยสารแล้วยึดไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“นี่ยังไม่เคยเจอ case ตรง ๆ แต่รู้วิธีการรับมือนะว่าถ้าเจอจะต้องทำไงบ้าง แล้วมีของอะไรบ้างที่ห้ามเอาขึ้นเครื่องมา ก็ต้องคอยเตือนว่าผู้โดยสารถืออะไรแปลก ๆ ขึ้นมาหรือเปล่า” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุนั้นตามสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้วิจัยได้แสดงผลในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุนั้น

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับวัตถุนั้น และการทำความคุ้นเคย	15		
อันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากวัตถุนั้น	15		
วิธีการจัดเก็บที่ปลอดภัย	15		
ขั้นตอนในการรับมือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับวัตถุนั้น	15		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด

10) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการด้านความปลอดภัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน แสดงความคิดเห็นตรงกัน คือ เนื้อหาไม่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เนื่องจากไม่สามารถทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์หลักของวิชานี้และไม่สามารถเชื่อมโยงถึงความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานได้

“วิชาอื่น ๆ เราจะรู้ว่าเรียนเพื่ออะไร แต่ SMS ไม่รู้เลยว่าเรียนเพื่ออะไร เรียนเสร็จก็สอบ แล้วสอบแบบ open book ด้วย ก็เลยไม่ได้คิดว่าสำคัญขนาดนั้นหรือถ้าเขาอนุโลมมาขนาดนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“หนูพอจะจับใจความได้ว่ามันเกี่ยวกับระบบของบริษัท แต่ก็ไม่ได้คิดว่าเราต้องรู้ลึกซึ้งถึงขั้นเรียนทั้งวัน เพราะไม่รู้จะเอาไปใช้ยังไงเลย แล้วครูที่สอนวิชานี้เขาก็บรรยายทั้งคาบ ไม่ได้มีกิจกรรมหรืออะไรให้เราลองทำ อย่างน้อยพวกนั้นมันก็จะทำให้เรารู้ว่าเรียนไปเพื่ออะไร อย่าง CRM ที่ตอนแรกก็งงเหมือนกันว่าคือวิชาอะไร พอได้ทำกิจกรรม มีคลิปให้ดู ถึงได้เริ่มเข้าใจมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“SMS เป็นวิชาที่หนูไม่เข้าใจและไม่รู้เลยว่าเรียนเกี่ยวกับอะไร แทบจะหาจุดเชื่อมโยงไม่ได้ว่าเกี่ยวกับงานลูกเรือยังไง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

ในด้านการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนแสดงความคิดเห็นตรงกัน คือ ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากเนื้อหาไม่ตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

“ตั้งแต่บินมาก็ยังไม่เห็นช่องทางที่จะเอาวิชานี้มาใช้ได้เลย ไม่รู้จะเอามาใช้ไหนบริบทไหนด้วย เพราะมันดูจะไม่เกี่ยวกับงานเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

“มันไม่มีความรู้ที่ได้มาจากวิชานี้ ก็เลยไม่รู้จะเอาไปใช้ยังไง ถ้ามันเกี่ยวกับงานที่ทำนะ มันก็จะรู้ทันทีว่าอันนี้เป็น SMS แต่มันไม่มีเลย หนูเกือบลืมไปแล้วว่าเรียนวิชานี้ เพราะในห้อง brief ก็ไม่เคยเห็นมีใครถามคำถามเกี่ยวกับ SMS เลย แปลว่ามันไม่น่าจะเกี่ยวกับหน้าที่เราโดยตรงไหม” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)

สำหรับผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ผู้วิจัยได้แสดงผลในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความครอบคลุมของเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการด้านความปลอดภัย

เนื้อหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)		
	ครอบคลุม	ไม่ครอบคลุม	ไม่แน่ใจ
หลักการ แนวคิด และข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านการจัดการด้านนิรภัย	3		12

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการด้านความปลอดภัยยังไม่ชัดเจนว่ามีความครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้มีการลำดับผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามข้อคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถของครูผู้สอนในการถ่ายทอดเนื้อหาและสื่อสาร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน มีความคิดเห็นตรงกัน คือ ครูผู้สอนส่วนมากมีความสามารถในการถ่ายทอดและสื่อสาร โดยสามารถถ่ายทอดเนื้อหาออกมาในลักษณะที่เหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าอบรม สามารถอธิบายเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่ายและยกตัวอย่างประกอบให้ผู้เข้าอบรมเห็นภาพมากยิ่งขึ้น

“Instructor มีการเลือกใช้คำที่ทำให้เราเข้าใจเนื้อหามากขึ้น อย่างตอนที่สอนให้เราดับไฟที่ห้องน้ำ ใน manual ก็คืออธิบายยาวมาก แต่ Instructor สอนให้จำไว้ว่า ก่อนเข้าไปต้อง stay low go inside เสมอ เป็นสิ่งที่เขาใช้ประจำตอนที่ทำงานอยู่ เป็นเคล็ดลับที่ช่วยให้เราจำได้ตอนเข้ามาทำงานใหม่ ๆ เขาก็เอามาแชร์ให้เรา ซึ่งเรารู้สึกว่ามันง่ายขึ้นจริง ๆ นะ เพราะเขาเลือกใช้คำที่มันคล้องจองกันด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“ตอนเปิดคู่มือเนื้อหาที่เรียนลงไปเลย ยากมาก แต่พอครูเริ่มสอนตามเนื้อหา มีการอธิบายเพิ่มเติม นี่รู้สึกเข้าใจมากขึ้นนะ คือเวลาอธิบาย เขาไม่ได้กลับไปอ่านเนื้อหาใน Manual ให้ฟังอีกรอบ เขาอธิบายเป็นภาษาของตัวเอง ใช้ภาษาบ้าน ๆ ที่ทำให้คนไม่มีความรู้ด้านนี้เข้าใจ ซึ่งคนที่จะอธิบายแบบนี้ได้เขาก็ต้องมีความรู้ในเรื่องที่ตัวเองสอนเป็นอย่างดีละ ถึงจะปรับคำศัพท์ให้มันไม่มีความหมายได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

“เนื้อหาใน Manual ยากมากและเป็นภาษาอังกฤษหมดเลย แต่ครูสอนดีมากเหมือนเขารู้ว่าไม่ใช่ทุกคนที่มีความรู้ด้านนี้มาก่อน เขาก็จะเปลี่ยนไปใช้คำง่าย ๆ ให้เราเข้าใจกับเห็นภาพมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คน กล่าวว่า ครูผู้สอนบางคนยังไม่มี ความสามารถมากพอที่จะถ่ายทอดเนื้อหาให้เข้าใจได้ ซึ่งลักษณะที่ถ่ายทอดหรือสื่อสารจะเป็นการ อ่านเนื้อหาให้ฟังเป็นหลัก มีการอธิบายเพิ่มเติมเล็กน้อยและใช้น้ำเสียงเรียบ ๆ ที่ฟังแล้วไม่น่าสนใจ

“บางคนไม่แม้แต่จะยกตัวอย่างให้ฟัง บอกว่าอธิบายไปก็ไม่เห็นภาพ อยากให้ขึ้นไปเห็นหน้างานมากกว่า มันไม่ถูกไหม เขาควรจะต้องมีวิธีที่จะสอนเราให้เข้าใจ คือเขาควรจะต้องคิดถึง คนที่มาเรียนส่วนมากกว่าเขาไม่มีความรู้มาก่อน ก็ต้องเตรียมตัวมาลืว่าจะสอนยังไงให้คนไม่มีความรู้ ด้านนี้เข้าใจ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“ครูบางคนเหมือนอ่าน slide ให้ฟังมากกว่าสอน ไม่มีการใช้เทคนิคอะไรเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

“รู้สึก่วาวิชาที่เป็นแนวบรรยาย พวกที่เน้นทฤษฎีต่าง ๆ Instructor จะไม่มีทักษะ ในการสื่อสารเลย อารมณ์แบบอ่านไปเรื่อย ๆ เสียงเรียบ ๆ ฟังแล้วจะหลับ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเทคนิคและวิธีการสอนที่สอดคล้องกับหัวข้อ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 11 คน แสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ครูผู้สอนมีเทคนิคและวิธีการสอนที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่ตนรับผิดชอบ โดยมีการแสดงความคิดเห็น ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ครูผู้สอนมีวิธีการสอนที่หลากหลาย แม้จะใช้วิธีการบรรยายเป็นหลัก แต่มีการนำวิธีการสอนอื่น ๆ เข้ามาเสริมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหามากขึ้น

“เทรนลูกเรือมันต่างจากนั่งเลกเชอร์ตอนเรียนมหาวิทยาลัยมากนะ จดอย่างเดียว ไม่มีทางเข้าใจเลย ส่วนมากแล้วทุกวิชาจะมีทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ พออาจารย์สอนทฤษฎีเสร็จ เขาก็จะให้ลองปฏิบัติเลย อย่างตอนสอน CPR เสร็จให้หุ่นเรามาลองทำ ทำจนกว่าจะถูก แล้วก็ให้จำลอง สถานการณ์ ให้เพื่อนแกล้งป่วย แล้วเราต้องรับมือให้ได้ มีการจับเวลาด้วยว่าเราใช้เวลาไปเท่าไร ซึ่ง เราคิดว่าการสอนแบบนี้มันทำให้เข้าใจเนื้อหามากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“เนื้อหายากแล้วทุกอย่างเป็นภาษาอังกฤษหมดเลย แต่ถ้ามีตรงไหนที่ไม่ เข้าใจ ครูเขาจะเปลี่ยนวิธีอธิบาย โอเค อธิบายแล้วไม่เข้าใจใช่ไหม งั้นถ้าดูคลิปละ เห็นภาพมากขึ้น หรือเปล่า ซึ่งมันได้ผล บางอย่างอธิบายอย่างเดียวมันไม่เข้าใจ ยิ่งวิชาที่ต้องมีลงมือทำนะ พอมีวิธีการ สอนที่หลากหลายเข้ามา มันก็ทำให้เข้าใจเนื้อหามากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

“บางครั้งเนื้อหามันยากเกินกว่าที่อธิบายแล้วจะเข้าใจ แล้วบางวิชามันก็ต้อง ลงมือทำเท่านั้น เพราะเราจินตนาการไม่ออก อย่าง safety equipment อธิบายยังไงก็ไม่มีทางเข้าใจ หรือว่ามันใช้งานยังไง ก็ต้องสาธิตให้เห็นวิธีการ ไม่ก็เปิดคลิปให้เรามาทำตาม” (ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 14)

- ครูผู้สอนมีเทคนิคที่ทำให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกตื่นเต้นและมีความกระตือรือร้นใน การฝึกอบรมมากขึ้น โดยเทคนิคดังกล่าวเป็นการนำกิจกรรมเข้ามาสอดแทรกในเนื้อหา ทำให้ผู้เข้า อบรมมีส่วนร่วมกับเนื้อหามากขึ้น

“มีกิจกรรมหนึ่งที่ชอบมากตอนเทรน survival เขาจะแบ่งกลุ่มแล้วให้โจทย์ มาว่าแต่ละกลุ่มเครื่องบินจะตกที่พื้นที่ไหน หลังจากนั้นจะให้ brainstorm กันว่าเราจะสามารถเอา ชีวิตรอดยังไงด้วยสภาพแวดล้อมแบบนั้น ยังไม่ได้สอนเลยนะ แต่ให้ลองทำกิจกรรมก่อน พอแต่ละ กลุ่มเสนอให้ฟังว่าจะทำยังไง เขาก็จะเก็บคำตอบของทุกคนไว้ แล้วค่อยเริ่มเฉลยไปพร้อม ๆ กับตอน สอน เราว่าเรียนแบบนี้มันสนุก เพราะทำให้ทุกคนดูสนใจว่าสิ่งที่ตัวเองนำเสนอไปจะถูกต้องไหม เหมือนเขากระตุ้นให้เราอยากรู้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“หนูชอบวิชา CRM มาก วิชานี้จะเรียนกับพี่ ๆ นักบินด้วย ให้จับกลุ่มกัน ในกลุ่มก็จะมีทั้งลูกเรือกับนักบิน ให้ช่วยกันใช้ของที่ที่มีอยู่ทั้งหมดต่อขึ้นไปให้สูงที่สุด แล้วฐานก็ต้อง แข็งแรงด้วย ก็ต้องรีบ ๆ คิดแล้วทำให้เร็วที่สุดเพราะมีเวลาจำกัด เอาจริงมันเหมือนเป็นเกมส์ทั่ว ๆ ไปนะ แต่มันฝึกความสามัคคี ฝึกการสื่อสาร เพราะลูกเรือต้องทำงานกับนักบินซะใหม่ละ แล้วส่วน ตัวหนูว่ามันฝึกให้กล้าคิด กล้าทำ เพราะถ้าไม่ทำ ทีมเราก็แพ้ แล้วโดนลงโทษด้วยนะ” (ผู้ให้ สัมภาษณ์คนที่ 7)

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีก 4 คน มองว่าครูผู้สอนบางคนไม่มีเทคนิคและวิธี การสอนที่สอดคล้องกับเนื้อหา และส่วนมากครูผู้สอนที่รับหน้าที่อบรมในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยและการปฐมพยาบาลจะมีเทคนิคและวิธีการสอนที่ดีมากกว่าครูผู้สอนวิชาอื่น ๆ

“ไม่รู้ว่สายการบินอื่นเป็นยังไง แต่ของนี่ตอนเทรนดับไฟคือบรรยายเยอะมาก ได้ฝึกปฏิบัติคนเดียวเอง แล้วเป็นการปฏิบัติที่ฝึกแค่จำลองสถานการณ์ ไม่ได้เห็นภาพจริง ไม่มีไฟ ไม่มีควันอะไรทั้งนั้น มาเห็นไฟจริง ๆ ก็ตอนสอบแล้ว แล้วก่อนหน้านี้ก็ไม่มีให้ลองใส่ smokehood ทั้ง ๆ ที่มันใส่ยากมาก” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“พ่คิดว่าเนื้อหาบางวิชามันน่าจะง่ายขึ้นถ้าเขาใช้วิธีการสอนให้ถูก พอเน้น บรรยายอย่างเดียวมันทำให้เราฟังแล้วลืม วิชาวันแรก ๆ ที่เรียนนี้บรรยายล้วน พวกปูพื้นฐานนะ เขาคงอยากให้เรามีความรู้ให้มากที่สุดจะได้เข้าใจส่วนอื่น ๆ แต่พออัดเนื้อหามาเรื่อย ๆ แล้วไม่มีการ สอนแบบอื่นเลย ก็ลืมไปว่าถ้าเปิดโอกาสให้ brainstorm กันบ้าง ไม่ก็หากิจกรรมอะไรมาให้น่า เล่นน่า จะช่วยให้เข้าใจแล้วเราก็ง่ายได้มากขึ้นนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเรียงลำดับการบรรยายเนื้อหาที่ครบถ้วนและการ ใช้เวลาอย่างเหมาะสมของครูผู้สอน

ผู้วิจัยได้จำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- ครูผู้สอนมีการเรียงลำดับเนื้อหาเหมาะสมและครบถ้วน โดยส่วนมากจะเริ่ม สอนจากสิ่งง่ายไปสู่สิ่งที่ยากและซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ จะมีบางวิชาที่ครูผู้สอนใช้วิธีการ อธิบายภาพรวมและวัตถุประสงค์ของวิชานั้น ๆ ให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบก่อน แล้วจึงเข้าสู่บทเรียน

“ส่วนมาก Instructor ทุกคนจะอธิบายให้ฟังก่อนว่าวิชานี้เกี่ยวกับอะไร เหมือนให้เห็นภาพรวมของเนื้อหา แล้วค่อยเข้าสู่บทเรียนอีกที” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“เราจะเรียงลำดับจากเรื่องง่ายไปเรื่องยาก อย่างวิชา First aids ก็จะเรียงโรคง่ายไปโรครุนแรง หรือบางวิชาจะมีการปูพื้นฐานให้ก่อน จะอธิบายทฤษฎีให้เข้าใจ เหมือนเรื่องดับไฟที่อธิบายก่อนว่าไฟเกิดขึ้นได้ไง แล้วค่อยสอนวิธีการดับไฟ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

- ครูผู้สอนให้ความสำคัญกับเนื้อหาแต่ละส่วนไม่เท่ากัน โดยพบว่า บางหัวข้อมีการลงลึกในรายละเอียดเกินความจำเป็น ในขณะที่บางหัวข้อขาดรายละเอียดในประเด็นที่ควรเน้น ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 7 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ต้องการให้ลงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานเป็นพิเศษ เนื่องจากสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

“แต่ละวิชาจะมีหลายหัวข้อ แต่ละหัวข้อครูเขาจะใช้เวลาอธิบายไม่เท่ากัน แล้วบางเรื่องก็รู้สึกว่ามันลงลึกเกินความจำเป็น น่าจะเอาเวลาไปอธิบายส่วนอื่นที่สำคัญมากกว่านี้ เหมือนเขาบริหารเวลาไม่เป็นเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“ผมว่าถ้าเขาให้เวลากับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลูกเรือโดยตรง มันจะทำให้เราเอาความรู้ไปใช้ในการทำงานได้จริง ๆ ยิ่งเวลาเทรนมีน้อยด้วย เขาก็ควรจะจัดลำดับให้ดี ควรจะต้องวิเคราะห์ว่าจะพูดส่วนไหนให้เยอะที่สุดเพื่อให้เราได้เอาไปใช้ประโยชน์ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมซักถามและการตอบคำถามของครูผู้สอน

ผู้วิจัยได้จำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- ครูผู้สอนมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถาม แต่จะมีวิธีการที่แตกต่างกันออกไป โดยครูผู้สอนบางท่านจะเปิดโอกาสให้ซักถามหลังจากสอนเนื้อหาในแต่ละส่วนจบทันที เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนเข้าใจเนื้อหาตรงกัน ในขณะที่ครูผู้สอนบางท่านจะเปิดโอกาสให้ซักถามหลังจบรายวิชานั้น ๆ

“สอนพาร์ทหนึ่งเสร็จก็ถามเลยว่ามันตรงไหนไม่เข้าใจไหม เขาจะบอกเสมอว่าถ้าไม่เข้าใจให้รีบบอก เพราะมันจะทำให้เราไม่เข้าใจพาร์ทที่เขาสอนต่อ ๆ ไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“ปกติเขาจะสอนตามใน Manual พอจบหน้าหนึ่งก็ถามบ้าง ใครมีคำถามอะไรไหม หรือบางครั้งก็รอให้จบไปเป็นหัวข้อ ๆ แล้วค่อยถามก็มี” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“ก็มีให้ถามบ้าง แต่บางครั้งต้องรอนจบวิชากว่าจะได้ถาม เหมือนเขาสอนไปเรื่อย ๆ จนไม่มีใครกล้าซัก ผมก็เลยใช้วิธี งดตรงไหน จดไว้ก่อน เดี่ยวถามทีเดียวก่อน บางทีก็กลัวว่าถ้าไปแทรกจะขัด mood เพื่อนใหม่ บางคนอาจจะกำลัง flow” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13)

- ด้านการตอบคำถามของครูผู้สอน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีความคิดเห็นแตกต่างกันเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ครูผู้สอนสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน แสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ครูผู้สอนจะพยายาม

อธิบายจนมั่นใจว่าผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง มีการเปลี่ยนวิธีการอธิบายเพื่อตอบคำถาม โดยเลือกใช้คำพูดหรือการยกตัวอย่างที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจมากขึ้น

“Instructor น่ารัก ๆ ก็มีนะ พยายามอธิบายให้เราเข้าใจ หากคลิป หะอะไรให้ดู เพื่อจะเห็นภาพมากขึ้น คือเขาเข้าใจในเรื่องที่ตัวเองสอนจริง ๆ ก็จะพยายามอย่างเต็มที่เลยที่จะทำให้เราเข้าใจไปกับเขา บางครั้งหลังเลิกเรียนก็ยังมีมาถามเลยว่าเราเข้าใจแล้วใช่ไหม ถ้าไม่เข้าใจต้องบอกเขาอะ หรือถ้ากลับไปอ่านเองไม่เข้าใจให้ไลน์หาเขาได้ทันที มันทำให้เรารู้สึกว่าเขาทุ่มเทกับการสอนมาก เป็น Instructor ดีเด่นเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“ครูสอน First aids ของสาย ฯ หนูดีมาก คือเป็นครูที่ดูจะเข้าใจสิ่งที่ตัวเองสอนจริงๆ เวลาที่เด็กมีคำถามก็ตั้งใจตอบมาก พยายามจะเปรียบเทียบกับอะไรที่มันเข้าใจง่าย ๆ แล้วพอเด็กได้คำตอบแล้ว ก็จะมี recheck อีกทีว่าเข้าใจถูกต้องหรือเปล่า ไม่ใช่แค่ตอบคำถามแล้วจบ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)

ประเด็นที่ 2 ครูผู้สอนตอบคำถามไม่ตรงประเด็นหรือบางคนไม่ตอบคำถามเลย แต่ใช้วิธีการให้ผู้เข้าอบรมอ่านทำความเข้าใจใหม่ด้วยตนเอง

“ไม่ชอบเวลาที่มีคนมีคำถาม แล้ว Instructor ไม่ยอมตอบทันที แต่จะให้เปิด manual ไปหน้าที่ถาม คือ Instructor จะชอบแบบ ไม่เข้าใจหรือ อ่านใหม่สิ อ่านแล้วเข้าใจว่าไง แบบนี้พี่ไม่ชอบเลย เหมือนโดนกล่าวหาว่าไม่ตั้งใจเรียนอ้อม ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“เมื่อมากเวลาที่ถามอะไรไปแล้วไม่ได้คำตอบ แต่กลับโดนถามกลับมาว่า เมื่อไหร่จะได้ฟังที่สอนหรือ เป็นการตอบคำถามเราด้วยการถามคำถามกลับมา เวลาเจอ Instructor แบบนี้รู้สึกหมดความศรัทธาในตัวเขาไปเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

4.1.3 ผลการวิเคราะห์สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้มีการลำดับผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามข้อคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ด้านความหลากหลายของสื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมและความเหมาะสมในการเลือกใช้สื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหา

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความหลากหลาย โดยพบว่า สื่อที่ถูกนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมมีคู่มือพนักงานต้อนรับในอากาศยานและคอมพิวเตอร์สำหรับครูผู้สอนเพื่อใช้ในการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปภาพ วิดีโอ และเนื้อหาในสไลด์ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนไม่มีการฝึกอบรมผ่านคอมพิวเตอร์ (CBT) และไม่มีการฝึกอบรมทางไกล จะต้องเดินทางมาฝึกอบรมตามสถานที่ที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศจัดเตรียมให้เท่านั้น

“มีพวกคลิปวิดีโอที่เขาเปิดให้เราดู แล้วก็พวกรูปภาพทั่ว ๆ ไป รู้สึกว่าน่าจะมีคลิปเกือบทุกวิชาเลย อย่าง CRM ก็จะมีเปิดคลิปเครื่องบินตกให้ดู เป็น case ที่โชว์เรื่อง human error เราก็จะได้เห็นสถานการณ์จริงเลยว่ามันผิดพลาดยังไง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“จะเรียนที่ห้องเรียนอย่างเดียวเลย ไม่มีเรียนออนไลน์ แล้วในห้องก็จะเรียนตาม Manual ครูก็จะเปิดสไลด์อธิบายประกอบเอา เหมือนการเรียนทั่ว ๆ ไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“สื่อที่ใช้ก็มีคลิปนี้ละ ยิ่งวิชาไหนที่ต้องมีฝึกปฏิบัติด้วย เขาก็จะเปิดคลิปให้ดู เป็นตัวอย่างก่อน ให้เราพอมองภาพออกว่าจะประมาณไหน แล้วค่อยให้ทำ เพราะอ่านจากหนังสือ อย่างเดียวนั้นไม่เห็นภาพ แล้วเราก็จินตนาการไม่ออกด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

สำหรับความเหมาะสมในการเลือกใช้สื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหา พบว่า มีการใช้สื่อที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหา โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า สื่อที่นำมาใช้ประกอบกับเนื้อหาสามารถทำให้เข้าใจเนื้อหามากยิ่งขึ้น

“ไม่เคยเข้าใจเลยว่า slide/raft มันออกมายังไง ใน manual บอกว่าประตูต้องอยู่ในโหมด armed มันถึงจะกางออกถ้าเราเปิดประตู แต่คนไม่มีประสบการณ์แบบหญิงงนะ กางออกจากไหน กางได้ไง พอเขาเปิดคลิปถึงเพิ่งรู้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“วิชา Survival ที่มีสอนให้กาง canopy แต่เราเรียนกันในห้องก็เลยเอามาทงจริงไม่ได้ ทีนี้ครูก็เลยเปิดคลิปให้ดูว่าของจริงมันต้องกางยังไง แล้วก็เพิ่งจะรู้ตอนนั้นเองว่า canopy มันใหญ่กว่าที่คิดอีก นี่ละที่มันช่วยให้เข้าใจมากขึ้น เพราะบางที่ตัวอักษรไม่สามารถทำให้เราเห็นภาพได้ทุกอย่าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

2) ผลการวิเคราะห์คุณภาพของสื่อโสตทัศนูปกรณ์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 11 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ สื่อโสตทัศนูปกรณ์ไม่มีคุณภาพในการใช้งาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการรวบรวมปัญหาที่พบจากการสัมภาษณ์ลงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ปัญหาของสื่อโสตทัศนูปกรณ์

ปัญหา	จำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (คน)
ขนาดของภาพและวิดีโอเล็กเกินไป	11
ภาพและวิดีโอไม่คมชัด	11
เสียงประกอบวิดีโอเบา	8
วิดีโอกระตุก	5

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 11 คน ประสบปัญหาขนาดของภาพและวิดีโอเล็กเกินไป รองลงมา คือ ภาพและวิดีโอไม่คมชัด จำนวน 11 คน เสียงประกอบวิดีโอเบา จำนวน 8 คน ลำดับสุดท้าย คือ วิดีโอกระตุก จำนวน 5 คน โดยสามารถจัดแยกเป็นหมวดหมู่ได้ดังนี้

- ปัญหาเสียง พบว่า เสียงกระตุกและเบาเกินไป บางครั้งเปิดวิดีโอแต่ไม่มีเสียงประกอบวิดีโอ ทั้งนี้ ครูผู้สอนได้มีการแก้ไขปัญหานี้ด้วยการใช้ไมโครโฟนจ่อไปที่แหล่ง

ที่มาของเสียงเพื่อให้ระดับเสียงเพิ่มมากขึ้นหรือให้ผู้เข้าอบรมที่นั่งส่วนหลังของห้องเดินมาส่วนหน้าห้องเพื่อให้ได้ยินเสียงชัดเจน

“คลิปบางอันเสียงมันกระตุก เหมือนเปิดคลิปแล้ว ภาพมาแล้ว แต่เสียงไม่มา หรือเสียงกระตุก มันไม่ไปตามภาพที่โชว์อยู่ ก็ต้องไปตามไอทีมาช่วยดูให้เพราะมันต้องเปิดคลิปสลับไปด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“ในห้องเรียนไม่มีลำโพงด้วยก็เลยทำให้ไม่ได้ยินเสียงเท่าไร เพราะเสียงมันดังจาก notebook ของ Instructor คนที่นั่งหน้า ๆ ก็ได้ยินอยู่แล้ว แต่เรานั่งแถวหลัง ๆ ก็ได้ยินบ้าง ไม่ได้ยินบ้าง Instructor จะขอให้เดินไปนั่งกับเพื่อนแถวหน้าเอา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“เวลาเสียงเบาครูเขาจะขอเอาไมโครโฟนไปจ่อคอม ฯ แล้วบางทีไม่คมมันจะหอน ก็ต้องให้คนที่ไม่ได้ยินเดินมาหน้าห้องเอง เพราะครูเขาทำอะไรไม่ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)

- ปัญหาภาพและวิดีโอ พบว่า ภาพและวิดีโอมีขนาดเล็กเกินไปหรือวิดีโอไม่คมชัด เนื่องจากครูผู้สอนมีการเปิดวิดีโอจาก Youtube มิใช่การเปิดวิดีโอจากไฟล์ที่มีการบันทึกไว้ก่อนทำการฝึกอบรม ส่งผลให้ภาพในวิดีโอไม่คมชัดเมื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตช้าลง

“ที่จริงเขาจะมีคลิปที่ save ไว้ใน file อยู่แล้ว แล้วก็จะเปิดให้ดู แต่บางที file ที่ save มาวิดีโอก็เล็กเกินไป มองแทบจะไม่เห็นเลย เหมือนเขาไม่ได้ check ก่อนมาสอน เพราะขนาดก็เล็กมากเหมือนเก็บไว้ดูคนเดียว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“บางทีก็จะมีเปิดคลิปจาก Youtube ให้ดูด้วย เหมือนถ้ามีอะไรออกแล้วอยากอธิบายให้เราเห็นภาพ ก็หาใน Youtube เลย ถ้าวันไหนเน็ตไม่ดี ภาพก็ไม่ชัด เขาก็จะให้เราหาในโทรศัพท์แทน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คน มองว่าสื่อทัศนูปกรณ์มีคุณภาพการใช้งานตามปกติ แม้จะมีปัญหาบ้างเล็กน้อย แต่ครูผู้สอนสามารถแก้ไขปัญหาได้และไม่ได้เกิดปัญหาล้นบ่อยครั้งจนกระทบกับการฝึกอบรม

“ไม่รู้สิว่ามันไม่มีประสิทธิภาพนะ เพราะก็ดูคลิปได้ปกติเลย เวลาพัก Instructor ยังขอให้เรามาหาคลิปดูถ้าเกิดไม่เข้าใจตรงไหน เหมือนมันเป็นเครื่องมือที่เขาไว้ใช้สอนอยู่แล้ว ไม่มีปัญหาอะไร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“มันก็มีบ้างที่มีปัญหา แต่หนูมองว่ามันไม่ได้ร้ายแรงขนาดนั้น เพราะเขาก็รีบแก้ปัญหาแล้วก็สอนได้ตามปกติเลย เหมือนบางที Instructor ก็ไม่รู้เหมือนกันว่ามันเป็นอะไร แต่มันไม่ได้เป็นบ่อยนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

3) ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนแสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมไม่เหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม โดยอุปกรณ์บางอย่างมิได้ถูกนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ฝึกอบรมเกิดความคุ้นเคย ซึ่งในบางครั้งครูผู้สอนจะเลือกใช้สิ่งของบางอย่างมาทดแทน โดยสิ่งของที่นำมาทดแทนมีขนาดและน้ำหนักที่ไม่สัมพันธ์กับอุปกรณ์

จริงและไม่สามารถใช้งานสิ่งของนั้นได้เหมือนอุปกรณ์จริง จึงส่งผลให้ผู้เข้าอบรมต้องฝึกใช้อุปกรณ์ด้วยการจินตนาการด้วยตนเอง ประกอบกับจำนวนของอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรม ส่งผลให้เป็นปัญหาในการฝึกปฏิบัติต่าง ๆ เนื่องจากผู้เข้าอบรมต้องแบ่งอุปกรณ์กันฝึก ไม่สามารถใช้เวลาสร้างความคุ้นเคยหรือสำรวจอุปกรณ์ได้ตามที่ต้องการ

“เทรน safety equipment แต่ไม่มี equipment มาให้ฝึกจริง ให้ท่อง pre-flight check กับ operation อย่างเดียว จะเข้าใจเหมือนได้ลองทำจริงได้ไง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“เวลาที่อุปกรณ์บางอย่างมันมีจำนวนจำกัด Instructor ก็จะให้แบ่งกลุ่มกันใช้อย่างหุนที่ใช้ฝึก CPR มี 3 อัน ก็ต้องแบ่งกันแล้วเวียนกันฝึก คนหนึ่งก็ฝึกได้ไม่ครบ เพราะต้องให้เพื่อนฝึกต่อ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“เรียนดับไฟแต่ไม่มีถังดับเพลิงมาให้ลองจับอะไรทั้งสิ้น แล้วครูเขาให้จำลองสถานการณ์ สมมุติว่าเราใส่ PBE ใส่ถุงมือ แล้วก็ถือถังดับเพลิง ก็คือ PBE ไม่มีให้ใส่ก็พอเข้าใจได้ แต่ถังดับเพลิงก็ยังไม่ให้เลย ครูเขาบอกว่าฟัง training ไม่ได้เตรียมให้ ผมก็ไม่โทษครูนะ เพราะเขาก็พยายามหาอย่างอื่นมาให้แทน ให้ถือขวดน้ำแล้วทำเป็นยิงไปที่ไฟ แต่ภาพในหัวผมไม่มีอะไรสมจริงสักอย่าง แล้วตอนไปสอบฟังจะได้ถือถังดับเพลิงครั้งแรก หนักมาก แล้วก็ต้องจับให้ถูกวิธีด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

4.1.4 ผลการวิเคราะห์สถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้มีการลำดับผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามข้อคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนแสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานไม่มีความเหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ห้องฝึกอบรมมีขนาดเล็กเกินไป ไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกอึดอัด และส่งผลให้มีพื้นที่ฝึกปฏิบัติที่จำกัดสำหรับการสอนในรูปแบบการจำลองสถานการณ์และการสาธิต

“ห้องหนูเทรนกันประมาณ 20 กว่าคน แต่ห้องเล็กมาก เหมือนเป็นห้องประชุมของบริษัทมากกว่า แล้วก็ต้องนั่งเบียดกันเพราะว่าที่มันไม่พอ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“รู้สึกว่าการันมันน่าจะต้องใหญ่กว่านี้ เพราะห้องที่ใช้เรียนเป็นเหมือนสี่เหลี่ยมผืนผ้า แล้วเขาไม่ได้ให้เราหันหน้าไปฝั่งที่กว้างนะ เขาให้หันไปส่วนที่แคบ มันก็จะเหมือนแถวตอนลึกลงไป อึดอัดอยู่เหมือนกัน แล้วเวลาจะต้องใช้ที่ ก็ต้องคอยลากโต๊ะเก้าอี้เข้ามา เพราะที่มันไม่พอให้ทำอะไรเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)

- สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมไม่สอดคล้องกับเนื้อหาในการฝึกอบรม โดยสถานที่ที่ใช้ฝึกอบรมมักใช้ห้องฝึกอบรมเป็นหลักจึงไม่มีความสมจริงและยังเป็นอุปสรรคในการฝึก

จำลองสถานการณ์ เนื่องจากผู้เข้าอบรมไม่สามารถจินตนาการได้ถูกต้อง ไม่แน่ใจว่าตำแหน่งไหนเป็นอย่างไร และเกิดความสับสนเมื่อปฏิบัติงานในสถานที่จริง

“เทรนดับไฟที่ไม่ได้ดับไฟจริง เพราะอยู่ในห้องเลยจุดไฟไม่ได้ เป็นการเทรนที่เน้นทฤษฎีอย่างเดียวมากกว่า เพราะไม่มีโอกาสได้ลองทำเลย เราไม่รู้ว่สายอื่นเขาให้ลองดับไฟกันจริงไหม แต่สายเราก็คือไม่มี หรือว่าเพราะเป็น low cost ด้วยหรือเปล่า เขาเลยไม่มีเงินมากพอที่จะ Provide สถานที่ให้เราด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“99% คือเรียนในห้องเป็นหลัก บอกเลยว่าทุกคนต้องมีการใช้จินตนาการสูงมากเวลาที่จะจำลองสถานการณ์อะไรก็ตาม ถ้าเขาสมมุติให้เราอยู่ในน้ำ เราก็ต้องทำเหมือนพื้นห้องเป็น raft ที่ลอยอยู่บนน้ำ ที่จริงมันน่าจะไปฝึกที่สระให้เราเข้าใจสภาพแวดล้อมจริง ๆ เพราะน้ำมันจะต้องโคลงเคลงไปมา ทำอะไรก็ลำบาก แต่พออยู่บนพื้นปกติ มันก็ไม่มีปัญหาอะไรสิ ไหลลื่นไปหมดเลย มันไม่สมจริง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

2) ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางจิตวิทยา เช่น ความสะอาด ระดับของแสงสว่าง และอุณหภูมิในห้องเรียน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นถึงความเหมาะสมแตกต่างกันออกไป โดยผู้วิจัยได้นำรายละเอียดดังกล่าวมาจำแนกดังนี้

- สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางจิตวิทยาในส่วนที่เหมาะสม คือ ความสะอาดของสถานที่ที่ใช้ฝึกอบรมขึ้นพื้นฐาน จะมีแม่บ้านคอยเก็บขยะและทำความสะอาดตลอดเวลา อีกทั้งแสงสว่างอยู่ในระดับที่เหมาะสม แต่บางครั้งเมื่อมีการเปิดวิดีโอประกอบการฝึกอบรม ครูผู้สอนมักจะไม่วอมปิดไฟในห้องเรียน ทำให้ไม่สามารถมองเห็นภาพในสไลด์ได้ชัดเจนเท่าที่ควร

“ที่หนูเทรนคือมีแม่บ้านคอยเดินเก็บขยะเวลาพักด้วยค่ะ คือเวลาเทรนพวกเราก็จะชอบเอานมกับน้ำเข้ามาในห้องใช่ไหม หรือบางทีน้ำเปรอะโต๊ะเป็นรอยกันแก้วก็พอไปพักกลางวันกลับมาโต๊ะสะอาดเลย แม่บ้านจะมาเช็ดให้ตอนพักตลอด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“ไฟสว่างปกติไม่มีปัญหาเลย ห้องเทรนนี้ไม่มีหน้าต่างแต่รู้สึกว่ามันไม่มีมืดไม่มีกลิ่นเหม็นอับนะ แต่บางทีเวลาที่ครูฉายสไลด์ก็จะมองไม่ค่อยเห็นถ้าเขาไม่ปิดไฟ ตรงนี้ก็ต้องยกมือบอกครูเขาเอาไว้ว่าเรามองไม่เห็น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

- สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางจิตวิทยาในส่วนที่ไม่เหมาะสม คือ อุณหภูมิในห้องเรียน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่นั่งของผู้เข้าอบรมเช่นกัน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่นั่งอยู่บริเวณเครื่องปรับอากาศมีจำนวน 3 คน กล่าวว่า อุณหภูมิต่ำเกินไป ทำให้เสียสมาธิในการฝึกอบรม ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เหลือกล่าวว่าอุณหภูมิในห้องเรียนไม่คงที่ บางครั้งสูง บางครั้งต่ำ แต่โดยส่วนมากแล้วอุณหภูมิจะต่ำเกินไป

“หนาวมากตอนเทรน หนาวจน Instructor ต้องไปปิดแอร์ เพราะทุกคนมือแข็งจนจกไม่ได้ ยิ่งใครนั่งตรงแอร์ตกก็เรียนไปสูดน้ำมูกไป วันไหนต้องเทรนห้องนี้ต้องพกเสื้อกันหนาวมา เพราะถ้าปิดแอร์เรียนมันก็จะร้อนไปเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“พื้่งตรงแอร์ลงพอดี ตัวเย็น หน้าผากเย็นตลอด บางทีกำลัง focus อยู่ก็คือ หลุดเลยเพราะหนาว มือมันแข็งอะ แล้วเปลี่ยนที่ไม่ได้ด้วย เพราะ Instructor เลือกที่นั่งให้ตั้งแต่วันแรกที่เทรนเลย พื้่งก็แข็งเขาไปแล้วนะ แต่มันปรับไม่ได้ เพราะแอร์มันเป็นแอร์ที่ลงมาจากเพดาน ไม่ใช่แอร์เครื่อง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“แอร์หนาวมาก แต่ถ้ามีคนไปปรับอุณหภูมิลงหน่อย มันกลายเป็นร้อนไปเลย ต้องเลือกว่าจะร้อนหรือจะหนาว แต่ห้องผมคือปรับกันทั้งวัน หนาวแล้วเดี๋ยวค่อยปรับ ร้อนแล้วค่อยเร่งแอร์” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13)

3) ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางกายภาพในการฝึกอบรม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ กระดาน และโปรเจกเตอร์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนแสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านกายภาพไม่เหมาะสม โดยปัญหาที่ทำให้เกิดความไม่เหมาะสมมาจากรูปทรงของห้องเรียนที่ส่งผลให้เกิดการจัดโต๊ะและเก้าอี้ในรูปแบบตอนลึก ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมที่นั่งส่วนหลังของห้องไม่สามารถมองเห็นกระดานและจอโปรเจกเตอร์ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับครูผู้สอนได้ดีเท่าที่ควร

“หนูนั่งหลังสุดของห้องเลย มองจอไม่ค่อยเห็นเพราะหัวเพื่อนข้างหน้าบัง แต่บางทีก็รู้สึกคิณะ เพราะใช้บัง Instructor ได้ คนนั่งหลัง ๆ ก็จะไม่ค่อยโดนเรียกตอบเท่าไร เพราะหนูเลียงไม่สบตาตลอด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“โต๊ะเรียนจัดเป็นแบบแถวตอนลึกอะ เพราะทรงห้องมันแคบแต่ยาว ที่นี้คนที่นั่งด้านหลังนี่ละที่เป็นปัญหา เพราะมองไม่เห็นเลย อย่างตอนนั่งเรียนกวดวิชามันก็จะมีจอทีวีให้คนนั่งหลัง ๆ ได้เห็นถูกไหม แต่อันนี้ไม่มีเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“ห้องที่เทรนมันไม่เหมือนห้องเรียนที่เป็นสี่เหลี่ยมจัตุรัส มันเหมือนห้องประชุมมากกว่า แล้วกระดานก็ไม่ได้ใหญ่ด้วย พอจัดโต๊ะแบบเป็นแถว ๆ เรียงลงไป คนข้างหลังก็ไม่น่าจะมองเห็น ขนาดหนูนั่งกลาง ๆ ยังรู้สึกว่ามันไม่ชัดเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า โต๊ะและเก้าอี้จัดวางใกล้กันจนเกินไป ทำให้ผู้เข้าอบรมเคลื่อนไหวไม่สะดวก เมื่อต้องลุกออกไปห้องน้ำ ผู้เข้าอบรมที่นั่งอยู่ด้านนอกต้องลุกให้ผู้เข้าอบรมที่นั่งด้านในออกเสมอ

“โต๊ะมันจะจัดเป็นสองฝั่ง แต่ละฝั่งดันชิดกำแพงแล้วเว้นที่ตรงกลางเป็นทางเดิน แล้วห้องมันเล็กระยะห่างระหว่างแถวมันก็น้อย จะลุกจะนั่งก็ลำบาก เกรงใจคนนั่งข้างหลังด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“ระยะห่างระหว่างแถวน้อยเกินไป หนูนั่งข้างในเวลาลุกที่พื้่งที่นั่งข้างนอกต้องลุกให้ตลอดเพราะต้องดันเก้าอี้ชิดโต๊ะ แล้วพอหนูลุกไขว่หนว คนที่นั่งหลังหนูก็กะมองกระดานไม่เห็น หนวว่าเค้าคงเสียสมาธิไปแล้วเพราะเค้ามา focus หนวที่ลุกออกไปแทน เพราะหนวก็กะเป็นนะเวลาพื้่งที่นั่งข้างหน้าลุกออกไป หลุด focus เลยแล้วไปมองอย่างอื่นแทน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“ที่ผมทราบ คือ โต๊ะตัวเดียวกัน 3 คน เบียดมาก สกอตโคนสกอต แล้วโต๊ะยาวใช้ด้วยกัน ถ้าใครจดแรง ๆ หรือใช้ยางลบ โต๊ะสะเทือนเลย อย่าให้หลุดถึงตอนลูกออกไปไหน ลูกที่เหมือนโดมิโน เพราะลูกคนหนึ่งทุกคนลูกหมด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

4.1.5 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

1) ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการนำความรู้ และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาใช้ปฏิบัติงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนแสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ สามารถนำความรู้ และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาใช้ปฏิบัติงานได้ โดยเนื้อหาที่สามารถนำความรู้ และทักษะไปใช้ได้มากที่สุด คือ เนื้อหาในหัวข้อหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เนื่องจาก เป็นหัวข้อที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงและผู้เข้าอบรมได้ใช้ความรู้และทักษะทุกครั้งที่ใช้ปฏิบัติงาน ประกอบกับเนื้อหาด้านการบริการได้นำอุปกรณ์ที่ใช้จริงในอากาศยานมาฝึกปฏิบัติจึงทำให้การฝึกปฏิบัติมีความสมจริง อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าอบรมยังไม่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานจึงทำให้เกิดความล่าช้าในระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนนี้จะพัฒนาขึ้นตามประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นด้วย สำหรับเนื้อหาที่ยังไม่สามารถนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานได้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่าความรู้เหล่านั้นจะสามารถช่วยป้องกันและยับยั้งความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

“ผมมองว่าใช้ได้เกือบทุกวิชา แต่มี SMS ที่ว่าไม่รู้จะเอาไปใช้ยังไง นอกนั้นก็ได้อามาใช้หมด บางอย่างอาจจะยังไม่ได้ใช้เป็นรูปร่างเป็นร่าง อย่าง Emergency Procedure เนี่ยยังไม่เคยได้ทำก็จริงเหมือนพวกวิชาที่สอน service หรือ duty ที่ต้องทำทุกวัน ซึ่งมันก็ดีกว่าไม่มีความรู้เลยเรียนดับไฟมาก็จริง แต่ถ้าไม่มีไฟให้ดับ ก็ไม่ได้แปลว่าเราไม่ได้เอาความรู้มาใช้ เพราะเรายังรู้เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับไฟ อะไรเป็นความเสี่ยงที่ทำให้เกิดไฟไหม้ได้บ้าง เราก็ไปป้องกันหรือไปยับยั้งตรงนั้นไม่ให้เกิดขึ้นได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“หนูว่าทำได้เกือบทุกอย่างที่ทราบมา เพราะมันทราบการทำงานก็ต้องได้ใช้หมดหน้าที่ลูกเรือ การทำ service ต่าง ๆ ก็ทำได้เพราะทราบมา แล้วตอนทราบก็มี cart จริงมาให้ลองเข็นลองเสิร์ฟด้วย จริง ๆ ปัจจุบันก็ยังมีการพลาดบ้างนะ แต่ส่วนใหญ่จะพลาดเรื่อง service เพราะจำไม่ได้ว่าอะไรอยู่ตรงไหน เครื่องบินจะมี compartment เยอะมาก ก็ต้องเปิดแทบทุกอันเพื่อหาของที่จะวางบน cart งานมันก็เลยเข้าไปใหญ่ โชคดีมากที่ที่บนไฟลท์ส่วนมากไม่ได้ว่าอะไร เขาคงเข้าใจเพราะเคยผ่านมามาเหมือนกัน จริง ๆ ทำไปเรื่อย ๆ เดียวก็จำได้ มันคงคุ้นมือมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“จริงๆ ก็เอามาใช้ในการทำงานได้เกือบหมดนะ แต่ที่ได้ใช้แบบทุกวัน ทุกครั้ง ก็จะเป็นวิชาที่เรียนเกี่ยวกับ duty ของลูกเรือ พวก service นะ มีเรื่อง safety ด้วย เพราะต้องทำ safety check ก่อนเริ่มไฟลท์ แต่ทุกวันนี้ก็ยังทำไม่ค่อยคล่องเท่าไร เพราะหนูเพิ่งบินได้ไม่กี่เดือน ถ้าบินไปเรื่อย ๆ แล้วชินกับงานคงทำได้เร็วขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

ในขณะที่รายวิชาที่เกี่ยวข้องกับเหตุฉุกเฉินนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คนแสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มีความรู้และทักษะทางด้านนี้จากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ฐาน แต่ไม่มั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ เนื่องจากความถี่ในการเกิดเหตุฉุกเฉินน้อยครั้งและเป็นเรื่องยากที่จะพบ จึงไม่มีโอกาสได้สร้างความคุ้นเคยในการปฏิบัติงานพัฒนาเป็นความชำนาญ รวมถึงในระหว่างการฝึกอบรมจะเน้นการอบรมเชิงทฤษฎีมากกว่าการฝึกปฏิบัติ จึงไม่มั่นใจที่จะลงมือปฏิบัติหากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น

“วิชา Evacuation หาโอกาสใช้ยากนะ พี่บางคนบินมาหลายปียังไม่เคยเจอเหตุการณ์พวกนี้เลย เราเองก็คิดภาพไม่ออกว่า ถ้าเราจะต้องเป็นคนที่มีมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินเราจะทำได้ไหม เราทราบมาก็จริง แต่ฝึกปฏิบัติมาน้อยมาก เขาเน้นทฤษฎีแล้วก็ให้เราท่องจำเอา มันก็จำได้จริง ๆ นะ แต่ก็ยังกลัวพลาดอยู่ดี เพราะหน้างานจริงมันไม่เหมือนตอนทบทวนอยู่แล้ว มันมีเรื่องของความกดดันอีก จะเรียกสติยังไง ทำยังไงไม่ให้ตกใจจนลืมว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง พวกนี้ล่ะที่ตอนทบทวนไม่ได้สอนมา เราเรียนรู้แล้ววิธีรับมือ แต่ไม่ใช่วิธีที่จะคุ้นเคยกับประสบการณ์พวกนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“สถานการณ์ฉุกเฉินมันไม่ได้เกิดขึ้นทุกวัน มันไม่ใช่ routine ของไฟลท์ที่พอเราขึ้นเครื่อง ๆ มาแล้วจะ run การทำงานได้แบบ service เลยทำให้เราไม่มั่นใจว่าจะทำได้ไหม เรากลับทำพลาดด้วยถ้าเกิดว่าต้องเป็นคนรับผิดชอบ คืออะไรที่มันไม่ได้ทำบ่อย ๆ มันไม่มีทางที่จะคุ้นเคยหรือทำได้แบบมืออาชีพแน่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

2) ผลการวิเคราะห์ความสามารถในการจัดการต่อเหตุฉุกเฉิน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 15 คน พบว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพียง 4 คนที่มีโอกาสได้ปฏิบัติงานในระหว่างเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยเหตุฉุกเฉินที่ทั้ง 4 คนต้องรับมือและจัดการ เป็นเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลทั้งหมด ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 4 คนสามารถรับมือกับเหตุการณ์ดังกล่าวได้โดยปฏิบัติตามกระบวนการที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานทั้งหมด

“เคยเจอผู้โดยสารเด็กเลือดกำเดาไหลแล้วแม่เด็กก็ให้ลูกเงยหน้า เราก็รีบหยิบถุงอ้วกมารองแล้วให้น้องก้มหน้าอย่างไว ตอนกำลังรองถุงให้น้องอยู่ก็เพิ่งนึกได้ว่าลืม report ให้หัวหน้า ๆ รู้ นี่จะโดนอะไรไหม แต่ก็เราก็คิดว่าเหตุการณ์มันไม่ได้ร้ายแรงขนาดต้องถึงมือหัวหน้า ๆ คิดแค่ว่าถ้าไม่รีบช่วยเดี๋ยวน้องสาหัสเลือดแน่ เพราะแม่เขาช่วยลูกผิดวิธี ที่เรียนมามันห้ามเงยหน้าขึ้นไง ก็รอ ๆ ไปจนเลือดหยุดไหล เราก็บอกแม่เด็กว่าเดี๋ยวไปเอาทิชชูมาให้ แล้วก็ไป report หัวหน้า ๆ ด้วย ตอนแรกคิดว่าจะโดนว่า แต่พี่เขาก็ไม่ว่าเลย พี่บอกว่า เราเรียงลำดับความสำคัญถูก ตอนนั้นดีใจเพราะเป็น case แรกเลยที่เราได้ทำ แล้วก็โดนชมด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“case เราคือ ผู้โดยสารเป็นโรคกลัวที่แคบ แล้วแฟนเขาตามลูกเรือที่ galley บอกว่า แฟนหายใจแรงเหมือนจะชัก นี่ก็ตกใจมากรีบไปดูกัน เจอผู้โดยสารหายใจไวมาก พี่คนหนึ่งเขาลามขึ้นมาเลยว่าโรคประจำตัวไหม ไม่ใช่หอบหืดใช่ไหม แฟนเขาก็บอกว่า ไม่ได้เป็นหอบหืด แต่กลัวที่แคบ พวกเราก็โล่งใจละ คิดว่าน่าจะเป็นแค่ Hyperventilation กัน ก็รีบพุงผู้โดยสารออกมา นั่งข้างหลัง เพราะใกล้เวลาออก service ถ้าไปดูแลตรงที่นั่งเดี๋ยวมันจะขวางทาง ที่นี่ Purser ให้เราเป็นคนดูแล เราก็บอกให้ผู้โดยสารทำใจเย็น ๆ ให้หายใจตามเราช้า ๆ เข้าออกไปเรื่อย ๆ ใช้เวลาสักพัก

กว่าเขาจะดีขึ้นแล้วก็พากลับมาที่นั่ง เรียบอกแฟนเขาว่าอย่าให้ผู้โดยสารเข้าไปนั่งริมหน้าต่างนะ ให้นั่งริมทางเดินไว้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“หนูเจอผู้โดยสารเลือดกำเดาไหลค่ะ จำได้ว่าเพิ่งเริ่มบินได้ไม่ถึงอาทิตย์เอง ผู้โดยสารเดินงยหน้าเข้ามาหาที่ galley เลย พี่ลูกเรือที่อยู่กับหนูเขาก็รีบบอกให้ผู้โดยสารไปนั่ง หนูก็เลยรีบหาถุงอะไรมารองเลือด เพราะเลือดเขาเประออกแล้ว แล้วก็พี่ลูกเรือเขาหันมาถามว่าอยากลองทำดูไหม ขาจะคอยช่วย ตอนนั้นก็ไม่ค่อยมั่นใจเท่าไร แต่ใจก็อยากลองทำด้วย ก็เลยรีบขออนุญาตผู้โดยสารบิบบมูกเขา เพื่อเขาทำมูกมาจะได้ระวัง จำได้แม่นเลยว่า ถ้าเลือดกำเดาไหลต้องบิบบมูกตรง Nostrils หนูก็สาธิตให้ผู้โดยสารดูแล้วให้เขาบิบบมูกเอง พอเห็นเลือดมันน้อยลงแล้วหยุดไหล หนูโล่งใจมาก พี่ลูกเรือที่ช่วยหนูก็บอกว่า หนูทำถูกแล้วที่ขออนุญาตแต่ละตัวเขาก่อน เพราะบางทีผู้โดยสารบางคนก็ไม่ชอบให้เราแตะเขา จริง ๆ หนูก็ลืมหัดเรื่องนี้ไป คิดแค่ว่าเขาทำมูก แต่ก็จำไว้เพื่อได้มีโอกาสช่วยผู้โดยสารครั้งหน้าค่ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“นี่เจอผู้โดยสารอ้วกกลาง cabin เลย ตอนนั้นกำลังออก service อยู่ด้วย ชุลมุนมาก ต้องรีบเอา cart กลับ galley เพราะมันขวางกลางทางเดิน แล้ว Purser ก็บอกให้เราไปดูแลผู้โดยสาร ส่วนเพื่อนที่ออก cart ด้วยกันไปหยิบ UPK มาเก็บอ้วก นี่ก็กลัวละ ไม่ได้มีความมั่นใจ แต่ก็รีบพาผู้โดยสารมานั่งข้างหลังก่อนให้อาการมันถ่ายเทหน่อย ตามอาการไปมาถึงรู้ว่าเมาเครื่อง ๆ เลยไปหาผ้าเปียกมาให้เขาเช็ดปากแล้วก็ขังโมโลให้ดื่ม พอเพื่อนเช็ดอ้วกเสร็จนี่ก็พากลับไปที่นั่ง แล้วให้เขาเอนนอนหลับตานิ่ง ๆ ไม่ให้เล่นโทรศัพท์อะไรทั้งนั้น คือเราไม่ได้ offer ยา เพราะจำได้ว่าตอนเทรนเขาบอกว่าห้าม offer ยาให้ผู้โดยสารจนกว่าผู้โดยสารจะเป็นคนขอเอง แต่เราก็เดินมาดูแลเขาตลอดนะเผื่อว่าจะมีอาการแย่ลง โชคดีที่ผู้โดยสารไม่อ้วกแล้วแต่เหมือนจะยังเวียนหัวอยู่ เราก็ทำได้เท่าที่ทำ เพราะบางอย่างมันก็เกินความสามารถ อาศัยการเดินมาดูแลเป็นระยะ ๆ เพื่อรายงานหัวหน้า ๆ แทน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

จากการสัมภาษณ์ทั้ง 4 คน พบว่า โรคและอาการที่ผู้โดยสารเป็นนั้นไม่ใช่เรื่องใหญ่และยากจนเกินไป ที่สำคัญ ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานนั้นออกมาในทิศทางที่ดี สามารถบรรเทาอาการของผู้โดยสารได้ นอกจากนี้ยังได้มีการปฏิบัติงานตามความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานอย่างถูกต้อง

3) ผลการวิเคราะห์หลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานที่ส่งผลให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนกล่าวว่า หลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด เนื่องจากได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยาน และเชื่อมั่นว่าการฝึกอบรมของผู้ดำเนินการเดินอากาศมีมาตรฐานอยู่แล้ว

“พี่ก็ทำตามที่ถูกสอนทุกอย่างเลยนะ อะไรที่เขาให้ความสำคัญก็เน้นตามไปด้วยหลัก ๆ จะคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสารนั่นละ แล้วความรู้ที่เทรนมามันตรงกับเนื้องานแทบจะทุกอย่างเลย ถึงแม้ความรู้บางอย่างมันจะเอาไปใช้ไม่ได้ แต่คิดว่าคงเป็นนโยบายของสายการบิน

หรือเปล่าที่เราจำเป็นต้องรู้ไว้ อาจจะเป็นประเภท nice to know ก็ได้ ถ้าถามถึงเรื่องมาตรฐานแน่นอนว่ามันต้องได้มาตรฐานอยู่แล้ว ยังไงก็ต้องมีการตรวจสอบในส่วนนี้ก่อนเปิดสายการบินไม่ใช่เหรอ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“มีทั้งความรู้และทักษะเลยที่เอาไปใช้งานได้จริง ๆ เพราะถ้าเราไม่เทรน เราไม่มีทางทำงานได้แน่ ๆ ทักษะบางอย่างเราก็ไม่เคยมีมาก่อน พวกทักษะที่ต้องใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินหรือทักษะที่ลูกเรือควรมีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตราย นี่จำเรื่อง situation awareness ได้แม่น แล้วก็รู้สึกว่าเป็นทักษะที่จำเป็นและสำคัญมากกับงานลูกเรือ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

“หนูคิดว่าตัวเองทำงานได้อย่างมีคุณภาพนะ เพราะเราก็ทำตามที่เราเรียนมาหมดทุกอย่าง ด้วยความที่งานแต่ละอย่างมันมี procedure ของมันอย่างชัดเจน หนูก็ทำตาม procedure แบบเคร่งครัด ถือว่าความรู้ที่ได้จากการเทรนเอามาใช้ได้จริง แล้วมันก็ต้องได้มาตรฐานอยู่แล้ว เพราะไม่เช่นนั้นสายการบินคงไม่สามารถอยู่มาได้จนถึงทุกวันนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณภาพ คือ ไม่มั่นใจว่าปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพหรือไม่ เนื่องจากความไม่คุ้นเคยต่อการปฏิบัติงาน ประกอบกับประสบการณ์การปฏิบัติงานยังน้อย มีความเครียดและกดดัน จึงทำให้บางครั้งมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

“เราพยายามจะทำงานให้ได้ตามที่เทรนมา แต่เพิ่งเริ่มบินมันก็เหมือนยังปรับตัวกับหน้าที่การทำงานไม่ได้ บางทีเราเครียดและกดดันตัวเองจนทำให้เราทำงานพลาดก็มี คือมันเป็นความไม่คุ้นเคยที่เราคิดว่าต้องอาศัยประสบการณ์ น่าจะทำให้เรามั่นใจว่าเราทำงานได้อย่างมีคุณภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“ไม่กล้าที่จะพูดว่าตัวเองทำงานได้อย่างมีคุณภาพ เพราะทุกวันนี้เรายังทำงานพลาดอยู่เลย แต่ก็เริ่มรู้สึกว่ามันพลาดน้อยลงจากตอนเริ่มบินแรก ๆ เพราะเราเริ่มชินแล้ว คิดว่าถ้าเราบินมากกว่านี้ก็น่าจะทำงานได้ดีขึ้น เพราะทุกวันนี้เราก็อ่านหนังสือก่อนไปบินนะ แต่เราก็ไม่รู้ว่าทำไมบางครั้งยังพลาดอยู่ อาจจะเพราะไม่รอบคอบเองด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

“อาจจะยังไม่ได้ถือว่ามีความชำนาญขนาดนั้น เพราะผมยังประสบการณ์น้อย จะให้งานออกมาดีเหมือนคนที่มีความชำนาญมาแล้วก็ยาก หลังจบไฟท์หัวหน้าจะมา de-brief ตลอดแล้วให้ feedback รายคน ผมก็ยังได้รับ feedback ที่ไม่ดีอยู่บ้าง คือผมทำงานช้า มันก็อาจจะไม่ทันใจเขา เพราะบางทีมันจำไม่ได้ว่าจะไรอยู่ตรงไหน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13)

4.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน สามารถจำแนกข้อเสนอแนะออกได้ 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ข้อเสนอแนะด้านเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน ต้องการให้เพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมในวิชาที่มีปริมาณเนื้อหาจำนวนมาก โดยเฉพาะรายวิชาที่มีการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้สามารถใช้เวลาในการทำความเข้าใจ รวมถึงฝึกปฏิบัติงานได้นานมากขึ้นจนเกิดความคุ้นเคยและความมั่นใจ

“วิชาที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทั้งหมดควรขยายเวลาฝึกให้นานขึ้น เพราะเนื้อหาเยอะมาก ควรจะให้เวลาเราได้เรียน ได้ทำความเข้าใจอย่างเต็มที่ กับวิชาที่ต้องให้ปฏิบัติก็ควรให้เวลาได้ลงฝึกมากกว่านี้ ฝึกปฏิบัติบางทีมันได้ทักษะการวิเคราะห์ด้วยนะ เราจะได้วิเคราะห์สถานการณ์ว่าแบบไหนควรรับมือยังไง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“อยากให้เขาเทรนนานกว่านี้ เพราะพี่ยังรู้สึกไม่พร้อมที่จะไปทำงานเลยตอนที่เทรนเสร็จแล้ว เหมือนความรู้มันยังไม่เข้าที่เข้าทาง พอไปทำงานมันก็พลาด พี่ยังเคยคิดอยู่เลยว่าถ้าเกิด case หนัก ๆ ขึ้นจะรับมือได้ไหม เพราะพี่ไม่มั่นใจเลยด้วยซ้ำว่าพี่มีความรู้มากพอที่จะทำงานได้จริง ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“ถ้าเขาใช้เวลาฝึกปฏิบัติเราให้เท่ากับที่สอนทฤษฎีได้จะดีมาก แบ่งเวลาระหว่างทฤษฎีกับปฏิบัติให้เท่ากันไปเลย Instructor บอกว่าเวลาน้อยก็เลยฝึกปฏิบัติมากไม่ได้ อย่างนั้นก็ต้องขยายเวลาเทรนให้นานขึ้นไหม จะได้มีเวลาฝึกซ้อมให้ตัวเองคุ้นเคยกับงานมากขึ้น ยิ่งเป็นวิชา Safety ยิ่งควรให้เวลาเยอะ ๆ เลย เพราะมันเยอะ แล้วกว่าจะเข้าใจทฤษฎีได้ก็ต้องใช้เวลา พอเอาไปปฏิบัติแบบไม่เข้าใจมันก็ทำไม่ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

ด้านที่ 2 ข้อเสนอแนะด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ตามตารางที่ 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ข้อเสนอแนะด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้เสนอ (คน)
สร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้ไม่ตึงเครียดจนเกินไป	12
ครูผู้สอนมีความยุติธรรม และไม่อคติกับผู้เข้าอบรม	9
ครูผู้สอนควรมีวุฒิภาวะทางอารมณ์	4

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน ต้องการให้ครูผู้สอนสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้ไม่ตึงเครียดจนเกินไป รองลงมา คือ ต้องการให้ครูผู้สอนมีความยุติธรรม และไม่อคติกับผู้เข้าอบรม จำนวน 9 คน และต้องการให้ครูผู้สอนมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ จำนวน 4 คน ทั้งนี้ สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ดังนี้

- การสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้ไม่ตึงเครียดจนเกินไป เนื่องจากบรรยากาศในห้องเรียนที่มีแต่ความตึงเครียดและเข้มงวด ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้สึกกดดัน เครียด เบื่อหน่าย และไม่มีความสุขกับการเรียน ครูผู้สอนควรสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานและไม่ตึงเครียดจนเกินไป จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกผ่อนคลาย ตื่นเต้นกับเนื้อหาที่ครูผู้สอนสอน และมีกำลังใจในการเรียนมากขึ้น

“Instructor บางคนเขาก็ทำให้บรรยากาศไม่น่าเรียนไปเลย เขาคุมมากจนทุกคนเกร็ง แล้วมันทำให้เราไม่กล้าถามด้วยเวลาที่ไม่ว่างใจตรงไหน กลัวโดนดุ เพราะขนาดตอนเขาสอนเขายังใช้น้ำเสียงที่ไม่น่าฟังเลย หนูชอบ Instructor ที่ตลก แล้วก็ชอบยิงมุกอะ มันทำให้บรรยากาศการเรียนสนุกไปด้วย ยิ่ง Instructor ที่เขามีเทคนิคในการสอนดี ๆ ทำให้เนื้อหามันน่าติดตาม เราก็รู้สึกตื่นตื้นอยากเรียนไปด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“Instructor ที่สอน Safety เข้มมาก เหมือนโดนเทรนมาว่าสอนเรื่องความปลอดภัยต้องจริงจัง และดุที่สุด แต่เขาจะรู้ไหมว่ามันทำให้คนเรียนไม่รู้เรื่องกว่าเดิมอีก มาใช้ความกดดันเด็กทางอ้อมแบบนี้ใครจะไปเทรนอย่างมีความสุข เปลอ ๆ เขาคิดกับสายการบินไปเลยด้วยซ้ำ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

- ครูผู้สอนควรมีความยุติธรรมและไม่อคติกับผู้เข้าอบรม เนื่องจากความไม่ยุติธรรมนั้นอาจจะทำให้ครูผู้สอนปฏิบัติกับผู้เข้าอบรมอย่างไม่เท่าเทียม เช่น มักจะเรียกผู้เข้าอบรมที่ตนเองมีอคติให้ตอบคำถามอยู่บ่อยครั้ง รวมถึงมีการใช้วาจาเสียดสีทำให้ผู้เข้าอบรมรู้สึกแย่ ซึ่งการอคติดังกล่าวทำให้ผู้เข้าอบรมสงสัยในการประเมินผลเมื่อมีการสอบ เพราะกลัวว่าตนจะได้รับการประเมินที่ต่ำกว่าความเป็นจริง

“ใครที่ทำให้ Instructor ไม่ชอบ ทำใจรอได้เลย เพราะเขาจะจ้องเล่นงานตลอด ชอบให้ตอบคำถาม ถ้าตอบไม่ได้ก็โดนว่า คือแบบนี้มันไม่ถูกต้องหรือเปล่า เขาต้องแยกแยะให้ได้ มันทำให้ความน่าเชื่อถือลดลงเลย เพราะเขาไม่มีอาชีพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“ตอนเทรนนี่มี Instructor คนหนึ่งไม่ชอบเรา คือดูออกเลย就是不ชอบ เพราะเรียกถามตลอด แล้วก็ใช้คำพูดไม่ดี พูดแะเรา แล้วประเด็นคือเราสอบ dry run ตก โดยที่ Instructor คนนั้นเป็นคนสอบเราไง แล้วแบบนี้มันใจได้ไงว่าเราสอบตก เพราะเราแยจริง ๆ เพราะตอน Dry Run เราก็พลาดพอ ๆ กับเพื่อนคนอื่น แต่ทำไมคนอื่นไม่ตกล่ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

- ครูผู้สอนควรมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ เพราะเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ครูผู้สอนทุกคนจำเป็นต้องมี เมื่อครูผู้สอนอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติ เช่น อารมณ์เสีย หงุดหงิด หรือโมโห ทำให้มีการแสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียงในเชิงลบ ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเกรงกลัว ไม่กล้าถามคำถามเมื่อตนไม่เข้าใจเนื้อหาและทำให้บรรยากาศในห้องเรียนไม่น่าเรียน

“อยากให้ Instructor ควบคุมอารมณ์ตัวเองให้เป็น มันเป็นคุณสมบัติที่ครูทุกคนต้องมี เพราะที่เคยเจอคือ เวลาเด็กตอบไม่ได้ เขาโมโหมาก แล้วก็ไม่สอนเลย ออกไปสงบสติอารมณ์ แล้วกลายเป็นว่าวันนี้ก็ไม่ได้เรียนต่อนะ เพราะเขาโมโห ถ้าเขาไม่พอใจก็ต้องเก็บอารมณ์ให้ได้ ขนาดเด็กไม่พอใจเขายังต้องเก็บอารมณ์แล้วนั่งเรียนต่อเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“ครูบางคนอารมณ์เหมือนรถไฟเหาะเลย เวลาดีก็แสนดี เวลาร้ายก็ค่อนข้างกลัวมาก แล้วข่มเด็กด้วยคำพูดไม่ดี ประมาณว่า ถ้าแกนี้ยังตอบไม่ได้ ก็ไม่ต้องไปทำมาหากินอะไรแล้ว คือแรงมากเลยนะ จำได้ว่าถ้าต้องเทรนกับครูคนนี้ ทุกคนจะเครียดมาก กลัวเขาถามแล้วตอบไม่ได้ แล้วก็ไม่กล้าถามด้วยถ้าตรงไหน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

ด้านที่ 3 ข้อเสนอแนะด้านอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมควรมีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม โดยเฉพาะอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย นอกจากนี้ อุปกรณ์ที่นำมาใช้ฝึกอบรมควรใช้งานได้จริง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทำความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ดังกล่าวได้อย่างเต็มที่

“อยากให้สายการบินเตรียมอุปกรณ์มาให้ฝึกทุกชนิด เพราะบางอย่างที่มันไม่ได้ฝึกจะทำให้เราทำงานไม่ได้ ยิ่งอุปกรณ์พวก safety ยิ่งควรมีให้ครบ แล้วก็ต้องมีให้เยอะมากกว่านี้ เพราะที่เทรนมา อุปกรณ์มีอยู่อย่างละ 1-2 ชิ้นเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“อยากให้มียุกรณ์ให้เราใช้ฝึกกันมากกว่านี้ ถ้าจะให้ดีก็มีให้เท่าจำนวนคนเรียนเลยก็ได้จะดีได้ไม่ต้องแย่งกัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

ด้านที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ตามตารางที่ 4.15 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้เสนอ (คน)
สถานที่ฝึกอบรมสอดคล้องกับเนื้อหา	12
มีห้องปฏิบัติการจำลอง	10
จัดโต๊ะและเก้าอี้ให้มีความเหมาะสม	9
ห้องฝึกอบรมมีพื้นที่กว้างขวาง	7

จากตารางที่ 4.15 พบว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการให้สถานที่ฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับเนื้อหาจำนวน 12 คน รองลงมา คือ ต้องการให้สถานที่ฝึกอบรมมีห้องปฏิบัติการจำลองจำนวน 10 คน ถัดมา คือ ต้องการให้จัดโต๊ะและเก้าอี้ให้มีความเหมาะสม จำนวน 9 คน และต้องการให้ห้องฝึกอบรมมีพื้นที่กว้างขวางเพื่อความสะดวกในการฝึกปฏิบัติ จำนวน 7 คน ทั้งนี้ สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ดังนี้

• สถานที่ฝึกอบรมควรมีความสอดคล้องกับเนื้อหาการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถทำความเข้าใจและจินตนาการถึงสถานที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมถึงทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความคุ้นเคยกับสถานที่และทราบถึงข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน

“ถ้าบริษัทไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะพาเราไปฝึกที่สถานที่ฝึกสำหรับลูกเรือ ก็ควรจัดสภาพของสถานที่ฝึกให้มันใกล้เคียงกับความเป็นจริงหน่อย เพราะว่าขนาดของพื้นที่มันแตกต่างกันชัดเจนมาก ขอยกตัวอย่างตอนเทรน CPR ที่เทรนในห้องที่ไม่ได้มีการจำกัดพื้นที่ เดินไปมาได้ตามสบายเลย แต่สภาพทางเดินของเครื่องบินสิ ถ้าผู้โดยสารหมดสติตรงนั้นแล้วเราต้อง CPR กลางทางเดิน พื้นที่แคบแค่นั้นจะทำงานได้ไง ในเมื่อตอนฝึกก็ฝึกที่กว้างมาตลอด เราไม่ได้ฝึกให้เราคุ้นเคยกับขนาดของพื้นที่เลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“ด้วยความที่เราเทรนในห้องเรียน ตอนเทรน survival ก็เลยไม่ได้ใช้ raft หรือทาง canopy ของจริง แล้วก็ไม่ได้ใส่ชูชีพด้วย จะได้ลองฝึกที่น้ำก็ตอนสอบทีเดียวเลย ซึ่งมันยากมาก เพราะไม่มีอะไรเหมือนกับตอนเทรน ตอนเทรนในห้องเราขยับตัวไปมาได้สะดวก แต่พอใส่ชูชีพแล้วไปลอยอยู่ในน้ำลำบากมาก เพราะชูชีพมันพองจนมองอะไรแทบไม่เห็นตอนจะขึ้นไปบน Raft ก็ขึ้นยาก เพราะตัวเรามันหนักน้ำไข่มุข ชูชีพก็พองอีก มองไม่เห็นมือเพื่อนเลย ถึงอยากให้เขาพิจารณาสถานที่ที่ใช้ฝึกอบรมหน่อย ถ้ามันเป็นการฝึกที่ต้องฝึกในน้ำ ก็ควรจะพาเราไปที่สระน้ำไหม ให้เราได้สัมผัสประสบการณ์จริง ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

• มีห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up หรือ Simulator) เนื่องจากการฝึกปฏิบัติในสถานที่ที่มีความใกล้เคียงกับสถานการณ์จริง จะทำให้เกิดความคุ้นเคยกับขนาดของพื้นที่ ระยะเวลาว่างสิ่งกีดขวาง และเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน อีกทั้งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้หลาย ๆ อย่าง เช่น กระบวนการปฏิบัติงาน การใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน การบริการผู้โดยสาร เป็นต้น

“โอกาสที่จะได้เข้าไปฝึกใน Mock up มีแค่ตอนสอบเท่านั้น เพราะเราไม่ได้มีศูนย์ฝึกเป็นของตัวเอง สายการบินไปเช่าพื้นที่ให้เราสอบ ซึ่งคนที่ฝึกซ้อมในห้องเรียนมาตลอดอย่างเรา พอมาเจอการสอบใน Mock up ที่มันคล้ายกับของจริงมากก็ทำอะไรไม่ถูกสิ สับสน ตื่นเต้น มันงงไปหมด มีวันออกมาจริง ๆ เหมอ แล้วเครื่องบินโยกไปมาอีก มันแยตรงเราเพิ่งได้สัมผัสความรู้สึกนี้ตอนสอบ ทั้งที่ควรจะคุ้นเคยกับมันตั้งแต่ฝึกซ้อม นี่คือข้อบกพร่องที่อยากให้พัฒนา ควรมี Mock up เป็นของตัวเองเพื่อให้ลูกเรือไปฝึกซ้อมได้ตามสะดวก เพราะมันทำให้เราได้ฝึกปฏิบัติแทบทุกอย่าง ไม่ใช่แค่ evacuation นะ แต่เราได้ลองใช้ safety equipment จริงด้วย ไหนจะได้เดินขึ้น cart เสิร์ฟผู้โดยสารอีก มันสมจริงที่สุดแล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“ตอนสอบดับไฟใน Mock Up ลำบากมาก เพราะที่มันไม่กว้างเหมือนตอนฝึกในห้องเรียน ในห้องไม่ได้มีที่นั่ง แล้วก็ไม่มีผู้โดยสารจริงนั่งอยู่ ตอนเราฝึกเราก็งงไปมาได้เต็มที่ ไม่ต้องกลัวว่าจะชนอะไร แต่ตอนที่สอบมันต้องวิ่งชอกแซกไปมา ต้องระวังไม่ให้ชนผู้โดยสารด้วย รู้สึกว่ามันทำให้เราทำงานได้ช้าลง เพราะไม่คุ้นกับสถานที่ ควรมี Mock up ให้เราลองซ้อมก่อน ไม่ใช่ให้ฝึกแค่ในห้องเรียน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14)

- การจัดโต๊ะและเก้าอี้ให้มีความเหมาะสม คือ จัดให้เป็นลักษณะเหมือนโต๊ะในห้องประชุม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถมองเห็นกระดานและจอโปรเจกเตอร์อย่างชัดเจน หรือหากจัดเป็นแถวตอนลึกก็ควรจัดให้มีแถวมากจนเกินไป เพราะจะเป็นอุปสรรคต่อการมองเห็นของผู้เข้าอบรมที่นั่งด้านหลัง นอกจากนี้ ระยะห่างระหว่างที่นั่งไม่ควรจัดให้หนาแน่นจนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้เข้าอบรมไม่สามารถเคลื่อนไหวตัวได้สะดวก

“อยากให้จัดโต๊ะเหมือนห้องประชุมที่เป็นลักษณะตัว U ถ้าจัดแบบนี้ทุกคนมองเห็นกระดานกับสไลด์แน่ ๆ พอจัดเป็นแถวตอนลึกลงไป คนนั่งข้างหลังก็เสียเปรียบคนที่นั่งข้างหน้า หรือถ้าเขาจะจัดแบบเป็นตอนลึกก็ไม่ควรมีแถวเยอะเกินไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“ระยะห่างระหว่างแถวควรเว้นที่ให้อย่างน้อย เพราะเวลาคนที่นั่งข้างในลุกออกไปข้างนอก คนที่นั่งข้างนอกก็ต้องลุกให้เขาเดินได้สะดวก แล้วมันทำให้เสียสมาธิในการเรียนด้วยนะ คือมันหลุด focus ไปเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

- ห้องฝึกอบรมควรมีพื้นที่ที่กว้างขวาง เนื่องจากในระหว่างการฝึกอบรม ครูผู้สอนจะให้ผู้เข้าอบรมจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ หากห้องเรียนมีพื้นที่แคบจะทำให้ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานและไม่สามารถจัดสภาพแวดล้อมให้เสมือนจริงได้มากที่สุด เนื่องจากข้อจำกัดทางพื้นที่ ดังนั้น การมีห้องฝึกอบรมที่มีพื้นที่กว้างจะทำให้สะดวกต่อการปรับห้องเรียนให้เป็นในรูปแบบที่ต้องการ

“ของสาย ๆ หนูเวลาที่ฝึกปฏิบัติจะต้องย้ายห้องตลอด เพราะห้องที่เรียนอยู่มันแคบเกินไป ถ้าเขามีห้องที่กว้างกว่านี้มันก็จะสะดวกต่อการฝึกทุกรูปแบบ แล้วเราจะใช้ประโยชน์จากพื้นที่ได้มากขึ้นด้วย เพราะมันสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของเรา แต่ว่าโต๊ะกับเก้าอี้ก็ต้องเป็นแบบที่สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายด้วยนะ อย่างของหนูคือมันเคลื่อนยากมาก ก็เลยต้องย้ายห้อง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

“ถ้าห้องกว้าง ๆ เราก็จะจัดฉากให้มันเหมาะกับสถานการณ์แต่ละอย่างที่เราฝึกได้ ตอนนี่เรียน service มีการเอาเก้าอี้มาต่อให้เป็นเหมือนแถวผู้โดยสาร แล้วขึ้น cart ตามทางเดินที่เว้นไว้ ทำแบบนี้จะได้รู้ว่าเรามีพื้นที่แค่ไหน แล้วมันก็ช่วยให้เห็นภาพการทำงานมากขึ้นด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานจะจำแนกออกเป็น 4 ส่วนตามที่ปรากฏในแบบสัมภาษณ์สำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

1) การผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในเนื้อหาที่มีความเหมาะสม และครอบคลุมต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดได้ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในเนื้อหาที่มีความเหมาะสมและครอบคลุมต่อการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากสามารถตอบ

คำถามในระหว่างการประชุมเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง จะมีเพียงส่วนน้อยที่ไม่สามารถตอบคำถามได้เลย เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นจะต้องรายงานให้แผนกฝึกอบรมรับทราบถึงข้อบกพร่องของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดรายนั้น ทั้งนี้ หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานมักจะถามคำถามที่ต้องการให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดได้อธิบายรายละเอียด เพื่อให้มั่นใจว่าคำตอบนั้นไม่ได้มาจากการท่องจำ เพราะบางครั้งการท่องจำมิได้ช่วยให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภายหลังได้

“เหมาะสมและครอบคลุมหน้าที่ทุกอย่าง จริง ๆ แล้ว Initial Training นี่เนื้อหาเข้มข้นที่สุดแล้วในบรรดา training ทั้งหมด เพราะมันปูพื้นฐานทุกด้านที่เกี่ยวกับการทำงาน ถ้าสังเกตจากการทำงานแล้ว น้อง ๆ ก็จะรู้หน้าที่ตัวเองว่าขึ้นมาบนเครื่องต้องทำอะไรบ้าง แทบจะไม่มีมายืนงง เพราะที่ OJT (On-the-job Training) มาแล้วด้วย ถ้าเป็นเรื่องของความรู้ ก็สังเกตได้จากการตอบคำถามตั้งแต่ briefing นั้นล่ะ พี่ไม่ถามนอกเหนือจากการทำงาน หรือใน Manual อยู่แล้ว ถ้าผ่านการเทรน ๆ มาแล้วอ่านหนังสือมาก่อน ยังไงก็ตอบกันได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17)

อย่างไรก็ตาม จากการสังเกตการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด พบว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี อาจมีข้อผิดพลาดบ้าง แต่มักจะเป็นปัญหาเล็กน้อยเท่านั้น

“น้องที่บินช่วง 1-2 เดือนแรกจะมาทรงเดียวกันเลย ทำซ้ำ ๆ ทำแบบไม่มั่นใจ แต่ก่อนข้างละเอียด เพราะส่วนมากจะจด note กันขึ้นมาว่าต้องทำอะไรบ้าง ก็ถือว่าดีนะ รู้หน้าที่ของตัวเอง แต่ต้องการโพลเพื่อความอุ่นใจ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18)

“เนื้อหาเหมาะสม ถ้าดูจากการตอบคำถามของน้องในห้อง brief แล้ว ส่วนมากก็ตอบกันได้หมด พี่จะชอบถามคำถามที่มันต้องให้น้องอธิบาย จะไม่ถามอะไรที่เหมือนไปท่องจำมาอย่างถ้าถามเกี่ยวกับ Decompression ก็จะให้น้องอธิบายว่ามันคืออะไร เกิดขึ้นได้ไง แล้วมีกี่ประเภทให้อธิบายแบบนี้เพื่อ make sure ว่าน้องเข้าใจจริง ๆ ก็มีน้องตอบไม่ได้เหมือนกัน แต่น้อยมากนาน ๆ ทีจะเจอ พี่ก็ต้อง report ให้พี่ Training เขาทราบ เพราะเราต้อง off load น้องด้วย คือการที่ตอบคำถามไม่ได้ก็ถือว่าไม่มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะทำงานไง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19)

“พี่ว่าเด็ก ๆ ก็ทำงานได้โอเคดีสำหรับการเริ่มต้น คือพี่ไม่ได้คาดหวังให้เขาทำแบบคล่องเลย หยิบจับอะไรเหมือนคนทำงานมา 10 ปี ขอบแค่รู้หน้าที่ของตัวเองก็พอแล้ว เด็ก ๆ บางคนก็มีทำผิดบ้าง เพราะเขาตื่นเต้นแล้วก็กอดคั่นด้วย แต่เรื่องที่ทำผิดมันหยาบหยาบมาก คือน้องไม่รอบคอบเอง อย่างอุ่นอาหารผิด ลืมหยิบทิชชูไปเติมในห้องน้ำ ลืม secure cart เล็กน้อยมากทำงานไปเรื่อย ๆ น้องจะรอบคอบมากขึ้นเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

1) ความสอดคล้องระหว่างอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในอากาศยาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คนแสดงความคิดเห็นตรงกัน คือ อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในอากาศยานมีความสอดคล้อง

กัน ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีก 2 คน มองว่า อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในอากาศยานมีความสอดคล้องกันเพียงบางประเภท ทั้งนี้ อุปกรณ์ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนแสดงความคิดเห็นตรงกันว่ามีความสอดคล้องกัน คือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในอากาศยาน ส่วนอุปกรณ์ที่ไม่สอดคล้องกัน คือ อุปกรณ์ที่มีได้ถูกนำมาใช้ในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่สามารถเห็นภาพของอุปกรณ์จริงได้และส่วนมากจะเป็นอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยที่มีได้มีการนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรม เนื่องจากราคาของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยค่อนข้างสูง

“อุปกรณ์ส่วนมากก็สอดคล้องกัน เพราะเอาอุปกรณ์ชนิดเดียวกันไปใช้ฝึกเลย แต่มันจะมีบางอย่างที่ไม่มีให้ฝึก คือ ELT (Emergency Locator Transmitter) มีน้องเคยเล่าให้ฟังว่า ช่วง OJT น้องเขาสับสนระหว่างถังออกซิเจนกับ ELT เพราะมันวางอยู่บน Overhead Compartment ตรงเดียวกันเลย คือเป็นถังยาว ๆ ใ้ น้องถึงงงว่าทำไม position นี้ถึงมี ELT” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17)

“พวกอุปกรณ์ service ที่ใช้เทรนก็จะเหมือนกับอุปกรณ์บนเครื่อง ๆ เลย น้องจะได้ลองขึ้น cart ได้ลองอุ่นอาหารที่เราใช้ขายบนเครื่อง ๆ จริง ๆ ส่วนอุปกรณ์ที่ดูจะเป็นปัญหานั้นจะเป็นพวก safety equipment คือสายการบินเขามีข้อจำกัดเรื่องของงบประมาณด้วยก็เลยเอาอุปกรณ์จริงมาใช้เทรนไม่ได้ ส่วนมากก็จะเอาอุปกรณ์ที่หมดอายุแล้วไปให้น้อง ๆ ฝึก จะเป็นพวกถังดับเพลิงไม่กี่ PBE ที่ใช้งานแล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

2) ความคุ้นเคยในการใช้อุปกรณ์สำหรับการบริการของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถใช้อุปกรณ์สำหรับการบริการได้ แต่ไม่มีความคุ้นเคยในการใช้เนื่องจากในระหว่างการฝึกอบรมมีการฝึกปฏิบัติที่ต้องใช้อุปกรณ์ดังกล่าวภายในระยะเวลาสั้น ๆ และไม่ได้มีการฝึกอบรมให้ใช้อุปกรณ์เหล่านี้ทุกวันจนเกิดความคุ้นเคย

“น้องไม่มีทางคุ้นเคยกับอุปกรณ์แน่นอน เพราะตอนฝึกก็ไม่ได้ฝึกนานจนจำสัมผัสหรือน้ำหนักของมันได้ บางคนจะอุ่นข้าวยังไม่แน่ใจเลยว่าอาหารประเภทไหนต้องอุ่นกี่นาทีด้วยความที่รายละเอียดการทำงานของลูกเรือมันเยอะมาก น้องที่มาใหม่ก็จะไปเน้นจำพวก safety check มากกว่า อะไรง่าย ๆ อย่างพวก service เขาก็จะลืม ทั้ง ๆ ที่มันเป็นหน้าที่หลักที่เขาต้องทำทุกไฟลท์เหมือนการทำ safety check” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16)

“น้องไม่ค่อยเคยกับอุปกรณ์ก็จริง แต่น้องสามารถใช้อุปกรณ์ได้นะ เพราะว่าอุปกรณ์ service มันไม่ใช่อุปกรณ์ที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญอย่างพวก safety equipment ใ้ มันไม่ซับซ้อน ให้กดเปิด oven มันจะผัดพลาตได้ไง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17)

“ทำงานเป็นลูกเรือมา 10 ปียังไม่เคยเจอใครที่ขึ้นมาทำแรก ๆ แล้วหิบบ้างอะไรแบบคุ้นเคยเลย แต่มันเป็นเรื่องปกตินะ เพราะสายการบินไม่ได้ให้ฝึกทำทุกวัน แต่ละวันมันก็จะฝึกตามหัวข้อที่เรียนไป น้องจะมีโอกาสได้ใช้อุปกรณ์พวกนี้ก็ตอนเทรน duty เท่านั้น หรือถ้าใครเป็นลูก

เร็วเกินไปก่อนที่จะพอกันหน่อย แต่ยังไม่อุปกรณ์แต่ละสาย ๆ มันไม่เหมือนกันอยู่แล้ว เครื่องบินคนละไทป์ยังไม่เหมือนกันเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19)

3) ความคุ้นเคยในการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดไม่มีความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ฉุกเฉินในด้านการปฏิบัติงาน แต่สามารถอธิบายรายละเอียดและวิธีการใช้งานของอุปกรณ์เหล่านี้ได้ โดยประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 6 คน มองว่าส่งผลต่อความไม่คุ้นเคยดังกล่าวนี้ สามารถสรุปได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 คือ การไร้ประสบการณ์ในการใช้อุปกรณ์ จึงเป็นเรื่องยากที่จะเกิดความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ฉุกเฉินได้ แม้จะได้รับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาก่อนหน้านี้ก็ตาม

“ถ้าจะให้คุ้นเคยก็คงเป็นไปได้ เพราะน้องไม่มีประสบการณ์มาก่อน แต่จะมีน้องบางคนที่เขาจะมีประสบการณ์ในการใช้อุปกรณ์บางอย่างแล้ว อย่างถึงดับเพลิงนี่บางคนก็เคยไปฝึกดับไฟกับที่ทำงานเก่า แล้วก็มีน้อง ๆ บางคนเคยเป็นพยาบาล เขาก็จะคุ้นเคยกับการใช้ถังออกซิเจน หรือพวก FAK EMK ต่าง ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16)

“การใช้ safety equipment ไม่ใช่แค่เทรนมาไม่กี่วันแล้วจะใช้ได้คล่องเลย มันไม่ใช่อุปกรณ์ที่เราใช้ทุกวัน อีกอย่างคือ น้องไม่มีประสบการณ์ด้วย มันก็ยากที่จะหยิบจับอะไรได้คล่องมือ จะให้จำ position ที่เก็บ equipment นั้นได้แม่น ๆ ยิ่งยากไปใหญ่เลย ถึงแม้จะมีสอนตอนเทรน แต่มันไม่ได้เอามาฝึกบ่อย ๆ หรือเปล่า อย่างแต่ใช้ให้คุ้นเคยเลย ทุกวันนี้้องบางคนขึ้นมาบินยังจำไม่ค่อยได้เลยว่า position ของตัวเองมี equipment อะไรบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18)

ประเด็นที่ 2 คือ การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน แม้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดจะได้รับความรู้อย่างละเอียดเกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน แต่ในด้านการปฏิบัตินั้นขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการเดินอากาศว่าได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดได้ลงฝึกปฏิบัติทุกประเภทหรือไม่ ประกอบกับระยะเวลาการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ฉุกเฉินน้อยเกินไปจึงทำให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดไม่สามารถใช้เวลาทำความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ฉุกเฉินได้อย่างเต็มที่

“พี่ว่าไม่มีทางที่จะคุ้นเคย ถึงแม้ตอนเทรนน้อง ๆ จะเรียนมาแล้วว่ามันใช้งานยังไง แต่พี่ว่าก็ไม่น่าจะได้ฝึกกับอุปกรณ์อย่างเต็มที่ไหม อุปกรณ์บางอย่างเขาก็ไม่ได้เอามาให้น้องลงฝึกด้วยไม่ใช่หรอ เพราะตอนที่เทรนพี่ก็ไม่ได้ใช้อุปกรณ์ทุกอย่างครบนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18)

“มันไม่คุ้นเคยหรือถึงจะฝึกมาแล้วก็ตาม เราไม่ได้ฝึกแบบ specialist เหมือนนักดับเพลิงที่เวลาเขาเทรนก็จะเทรนแต่อุปกรณ์ที่เขาใช้งานตลอด กับลูกเรือมันไม่ใช่ เราเทรนกันหลายอย่าง จบหัวข้อเรื่องอุปกรณ์ก็ไปเรื่องอื่นแล้ว ไม่ได้ฝึกเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง แล้วระยะเวลานี้องได้ใช้เวลาอยู่กับอุปกรณ์มันก็ไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดความคุ้นเคยได้เลย เหมือนแค่ได้ทำความรู้จัก รู้ว่ามันหน้าตาเป็นแบบไหน อุปกรณ์บางอย่างอาจจะได้ลงใช้ แต่บางอย่างก็แค่ดูแต่ตามือไม่ได้แตะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

ประเด็นที่ 3 คือ ความเสี่ยงในการเกิดเหตุฉุกเฉินในอากาศยานมีน้อย จึงทำให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดรวมถึงพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์มาก่อน ไม่มีโอกาสได้ใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินเท่าไรนัก

“ไม่ใช่แค่การเทรนอย่างเดียวที่จะทำให้เด็ก ๆ คืบคลานได้ ทุกวันนี้โอกาสที่จะได้ใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินบนเครื่อง ๆ ยังแทบไม่มี เพราะโอกาสที่จะเกิด Emergency Situation มันมีน้อยมาก บางคนเทรน Initial จบแล้วจนวนไปเทรน Recurrent ก็ยังไม่เคยได้ใช้งานจริง ๆ เลย เพราะฉะนั้นน้องก็จะไม่คุ้นเคยได้ง่าย ๆ หรือ เพราะได้ใช้อุปกรณ์จริงแค่ตอนเทรน แล้วเทรนแค่ปีละครั้งด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

1) การนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ การจะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนเห็นว่าการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีข้อจำกัดที่จะทำให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้ โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ได้ ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 คือ ประสบการณ์ เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศกำหนด เนื่องจากเกิดความเชี่ยวชาญ และคุ้นเคยในหน้าที่ของตนเอง

“น้อง ๆ ทุกคนเอาความรู้มาใช้ได้อยู่แล้ว แต่พี่มองว่าจะทำให้มีคุณภาพมันไม่ใช่จากการฝึกอบรมอย่างเดียว การฝึกอบรมเป็นแค่การปูพื้นให้ตัวเองเดินได้ แต่จะก้าวขึ้นบนบันไดให้มันมีพัฒนาการ ทำให้เก่งขึ้น ตรงตามมาตรฐานทุกอย่างเลย มันก็ต้องอาศัยเวลา สะสมประสบการณ์ไปเรื่อย ๆ เดี่ยวก็จะคุ้นเคย และเก่งเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18)

“การสอบผ่านและได้คะแนนเต็มทุกวิชาไม่ได้การันตีว่าจะทำงานได้อย่างมีคุณภาพ งานลูกเรือเป็นงานที่ต้องใช้ประสบการณ์เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ลูกเรือที่เพิ่ง release วันแรก กับลูกเรือที่บินมาแล้ว 5 ปี ใครทำงานได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานมากกว่ากันละ ดังนั้น ถ้าจะบอกว่าลูกเรือใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เพราะได้รับการฝึกอบรมแล้ว ไม่ใช่แน่นอน มันเป็นส่วนหนึ่งเท่านั้นที่ทำให้เขามีความรู้ แล้วหลังจากนั้นจะเป็นประสบการณ์ที่สอนให้เขาทำงานเก่ง และผลิตผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19)

ปัจจัยที่ 2 คือ ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด หากตั้งใจเรียนในระหว่างการฝึกอบรม และอ่านหนังสือทบทวนเนื้อหาก่อนมาปฏิบัติงานอยู่เสมอ รวมถึงมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

“พี่ว่าความตั้งใจจะช่วยทำให้เด็กใหม่ทำงานได้อย่างมีคุณภาพนะ คือถ้าตั้งใจเรียน ตั้งใจอ่านหนังสือ ตั้งใจทำงาน ไม่มีทางที่จะทำงานไม่ดีหรอก แม้มันอาจจะมีพลาดในบางครั้ง แต่มันไม่บ่อยถ้าเทียบกับคนที่ไม่ตั้งใจนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17)

“พี่มั่นใจว่าหลักสูตรที่แผนก Training เามาใช้สอนลูกเรือเป็นหลักสูตรที่มีคุณภาพอยู่แล้ว เพราะเขาต้องผ่านการตรวจสอบมากมาย แต่มันอยู่ที่ตัวเด็ก ๆ มากกว่าว่าเขามีความรับผิดชอบมากพอที่จะพัฒนาตัวเองให้เป็นพนักงานที่ทำงานอย่างมีคุณภาพได้ไหม คือต้องมีความขยันนะ ขยันทำงาน ขยันที่จะถามเมื่อไม่เข้าใจตรงไหน แล้วมันจะ lead ให้กลายเป็นคนเก่งที่ทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐานทุกอย่าง อันนี้ไม่ได้ใช้ได้แค่กับงานลูกเรือนะ ทุกอาชีพต้องการคนขยันหมด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

ปัจจัยที่ 3 คือ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน คือ การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้น การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้งานออกมามีคุณภาพได้ เพราะถึงแม้จะมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ดีมากแค่ไหน หากไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ล่าช้าและอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

“งานลูกเรือเป็นงานที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม การที่น้องมีความตั้งใจที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพ แต่ดันไปเจอเพื่อนร่วมงานแย่ ๆ ที่ไม่ให้ความร่วมมือ งานมันก็ออกมามีคุณภาพได้ยากนะ หรือน้องบางคนอาจจะไม่ยอมรับคนอื่น มัวแต่เกรงใจมันไม่ได้หรอก เพราะเราออก service คนเดียวไม่ได้ เ็น car คนเดียวก็ไม่ได้ ทุกอย่างต้องทำเป็นทีม พี่จะชอบกระตุ้นน้องทุกคนก่อนทำไฟลท์ว่าเราเป็นทีมเดียวกัน ต้องช่วยเหลือกันนะ ใครพลาดตรงไหนต้องรีบบอกจะได้ช่วยกันแก้ไขได้ทัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17)

2) การปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตามกระบวนการที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คน แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากสามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานอย่างมีคุณภาพ แต่อาจไม่มีความคล่องแคล่วและความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากนักและมักจะต้องการให้มีพนักงานต้อนรับในอากาศยานอาวุโสคอยช่วยเหลือเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

“เวลา assign ให้ทำอะไรก็จะลังเลกันหน่อย อารมณ์เหมือนกลัวจะทำผิด แต่คนเรามันต้องมีครั้งแรกอยู่แล้ว ไม่เริ่มวันนี้ก็ต้องเริ่มวันอื่นอยู่ดี พี่จะบอกน้อง ๆ ตลอดว่า เราผ่านการเทรนมาแล้ว แปลว่าเรามีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะทำมัน ถ้าไม่มั่นใจตรงไหนให้ถาม พี่ ๆ รอ support กันทุกคน สุดท้ายก็ทำได้นะ ทำออกมาได้ดีเลยละ กลัวไปก่อนเอง ความรู้อยู่ในหัวอยู่แล้ว อยู่ที่เขาจะดึงออกมาใช้ได้หรือเปล่าแค่นั้น แล้วเอาจริง ๆ นะ น้องที่เพิ่งเทรนเสร็จความรู้แน่นกว่าพวกที่บินมานานอีก เพราะน้องจะขยันอ่านหนังสือก่อนมาบิน กลัวตอบคำถามในห้อง brief ไม่ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16)

“เท่าที่สังเกตมา ส่วนมากทำงานกันได้ แต่น้องจะไม่ค่อยมีความมั่นใจเท่าไร กลัวทำผิด กลัวโดนดุ พี่มองว่ามันเป็นเรื่องปกติของการได้ลองทำครั้งแรก แค่น้องจำได้ว่าต้องทำอะไรก็ถือว่าโอเคแล้ว ถ้าถามว่ามีคุณภาพไหม ก็ต้องพิจารณาว่าทำตามที่เราสอนมาหรือเปล่า ถ้าทำตามที่เราสอนมาก็ถือว่าได้มาตรฐานแล้ว น้องครั้งที่ออกมาแบบที่ไม่ตรงตามที่คาดหวัง ก็ต้องมาพิจารณาว่าเกิดจากอะไร มันมีหลายปัจจัยหน้างาน ขอแค่น้อง handle สถานการณ์ได้ ทำตามที่เราสอนมาทั้งหมด แค่นี้สำหรับพี่ถือว่ามีความรู้ เรื่องความคล่องมันฝึกกันได้ ประสบการณ์จะสอนให้เราชำนาญเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19)

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 2 คน แสดงความคิดเห็นว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามกระบวนการที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานก็ต่อเมื่อเหตุฉุกเฉินนั้นไม่รุนแรงจนเกินไป โดยเหตุฉุกเฉินที่พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดมักจะได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงาน คือ เหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลที่มีไข้เหตุรุนแรง เพราะเมื่อเป็นเหตุฉุกเฉินที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานประเมินแล้วว่ามีความรุนแรงเกินไป จะมอบหมายให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดเป็นเพียงผู้สังเกตการณ์เท่านั้น เนื่องจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากยังไม่สามารถควบคุมสติได้เมื่อตกอยู่สถานการณ์ฉุกเฉิน ประกอบกับเพื่อความรวดเร็วในการระงับเหตุไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

“ฉันอยู่กับหน้างานด้วยว่ามันร้ายแรงมากแค่ไหน แต่ส่วนมากแล้วโอกาสที่จะเจอเรื่องร้ายแรงมันน้อยมาก ที่เจอบ่อยจะมีแต่ปัญหาฉุกเฉินมากกว่า ผู้โดยสารโมโหเพราะได้อาหารไม่ครบ ผู้โดยสารแย่งที่นั่งกัน ผู้โดยสารเถลิดเถิดคำเดียว ปวดหัว ปวดท้อง อะไรแบบนี้มันง่าย พี่ส่งน้องไปแน่ ๆ ไปลองฝึกให้ชินเพราะเธอจะต้องเจอไปตลอดการทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17)

“ต้องดูด้วยว่าสถานการณ์ที่เจอเป็นสถานการณ์อะไร บางทีมันยากเกินไปจะให้น้องไปทำ เราก็ไม่ส่งน้องไปทำอยู่แล้ว เราเป็นหัวหน้าก็จริงแต่เราต้องมั่นใจด้วยว่าคนของเราจะสามารถทำได้ พี่ก็จะให้พวก case ง่าย ๆ นี่ละ First aids เนี่ยเจอบ่อยสุด รองลงมาก็ผู้โดยสารทะเลาะกัน จะต่อยกันก็มี อันนี้พี่จะส่งน้องไปเคลียร์เลย เพราะน้องต้องมี skill ในการเจรจา อย่างน้อยมันก็เป็นการฝึกให้ไปเจอของจริงว่าเราจะรับมือกับผู้โดยสารยังไง ทำให้เขาเย็นลงให้ได้ แต่ทั้งหมดต้องอยู่ในสายตารานะ แล้วถ้าต้องถึงขั้นใช้อุปกรณ์ safety พี่ก็จะพิจารณาความรุนแรงของสถานการณ์ก่อน ถ้ามันรุนแรงพี่ต้องจัดการเอง ไม่ใช่ไม่ให้ออกสา แต่พี่ต้องระงับเหตุให้เร็วที่สุดเพื่อไม่ให้ผู้โดยสารเกิดอันตราย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

สำหรับผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดนั้นอยู่ในระดับที่ดี โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน มีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานดังกล่าว เพราะพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถจำกระบวนการในการปฏิบัติงานได้ มีการติดตามเหตุฉุกเฉินดังกล่าว และรายงานให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานทราบอยู่เสมอ

“พี่มองแบบเป็นกลาง คือมันอยู่ในระดับที่รับได้ เพราะน้องหลายคนไม่มีความมั่นใจ แล้วก็ต้องคอยให้คนไปกำกับตลอด เหมือนคอยไป cross check ว่าที่ตัวเองทำ ทำถูกหรือเปล่า

ซึ่งจริง ๆ แล้วจะมากอยให้คนไปช่วยตลอดไม่ได้ สาย ๆ พี่บินเครื่องเล็ก มีลูกเรือ 5 คน ทุกคนมีหน้าที่ของตัวเอง เพราะฉะนั้นเมื่อถึงเวลาต้องทำให้ได้ ทุกอย่างมันถูกสอนมาแล้วตอนเทรน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16)

“พี่ค่อนข้างพอใจกับการทำงานของเด็กใหม่นะ น้องทำตาม procedure ได้หมด ไม่มีปัญหา ถือว่าอยู่ในระดับดีแล้ว ที่ชอบอย่างหนึ่งคือเด็กใหม่ ๆ จะคอยรายงานเรตลอดว่า case นี้เป็นยังไงบ้าง เขาจะคอย check ตลอดจนกว่าเครื่อง ๆ จะ land ถ้าเป็นพวกบินมานานส่วนมากจบ case แล้วจบเลย ยกเว้นบาง case ที่ต้องติดตามถึงจะมารายงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17)

“ส่วนมากก็พอใจหมด ไม่ค่อยมีที่ทำพลาด พี่เคยเจอแค่ไม่กี่คนที่สติแตกแล้วทำอะไรไม่ได้เลย ซึ่งน้อง ๆ ส่วนมากยังคุมสติได้ ยังจำได้ว่าต้องทำอะไร ทำช้าหน่อยไม่เป็นไร ขอแค่ทำถูกวิธี แค่นี้ก็พอใจแล้ว คือเราไม่มีสิทธิ์ไปคาดหวังให้เขาทำทุกอย่างได้เร็วและคล่อง ใจเขาใจเรา คิดภาพตัวเองตอนบินแรก ๆ ก็ไม่ต่างกัน แต่ถ้าบินมาหลายปีแล้วยังทำแบบงะ ๆ ะ ๆ อันนี้ถือว่าไม่มีพัฒนาการ ไม่มีคุณภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19)

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 1 คน แสดงความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดอยู่ในระดับที่รับได้ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากมิได้ปฏิบัติเพียงลำพัง ยังคงต้องให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานอาวุโสคอยช่วยเหลือ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน มีรายละเอียดตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้เสนอ (คน)
มีการจำลองสถานการณ์เสมือนจริงมากขึ้น	6
ขยายระยะเวลาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน	6
จัดให้มี Dry run บ่อยขึ้น	3
มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยร่วมกับนักบิน	3
จัดตั้งครูประจำชั้นเพื่อเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้เข้าอบรม	1

จากตารางที่ 4.16 พบว่า หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานจำนวน 6 คน ต้องการให้มีการจำลองสถานการณ์เสมือนจริงมากขึ้นและต้องการให้ขยายระยะเวลาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน รองลงมาคือ การจัดให้มี Dry run (การฝึกหรือการซ้อมก่อนลงมือปฏิบัติจริง) บ่อยขึ้น และต้องการให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยร่วมกับนักบิน จำนวน 3 คน และจัดตั้งครูประจำชั้นเพื่อเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้เข้าอบรมจำนวน 1 คน โดยสามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1) การจำลองสถานการณ์เสมือนจริงมากขึ้น จะช่วยให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดเข้าใจกระบวนการในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ยังมีการจำลองสถานการณ์บ่อยครั้ง จะช่วยสร้างความคุ้นเคยในการปฏิบัติงานตามส่วนต่าง ๆ ของอากาศยาน ได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็น รวมถึงลดความกดดันเมื่อขึ้นมาปฏิบัติงานจริงและลดการปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานจำเป็นต้องปฏิบัติงานภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด

“ส่วนมากแล้วเด็กใหม่ ๆ จะชอบผิดพลาดเรื่องเดียวกัน คือเขาจะลืมบั้งว่าอะไรอยู่ตรงไหน เพราะมันไม่คุ้นเคย เขาไม่ได้ฝึกอบรมบนเครื่องบินจริง ๆ พอขึ้นมาทำจริงมันทำให้ทำงานได้ช้า แล้วงานลูกเรือเป็นงานที่ต้องคิดเร็ว ทำเร็ว เพราะเรามีเวลาทำงานจำกัด ไฟลท์หนึ่งบิน 1 ชั่วโมง ต้อง manage เวลาให้ดี จะมาเสียเวลายืนคิดว่าจะทำอะไร อะไรอยู่ตรงไหนไม่ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19)

“การเน้นแค่ทฤษฎีมันไม่สามารถช่วยให้น้องทำงานได้ เราไม่สามารถสอนงานน้องผ่านตัวอักษรแล้วให้เริ่มงานได้เลย พี่ว่าการฝึกอบรมลูกเรือมันควรเป็น learning by doing เพื่อให้้องได้เห็นมุมมองรอบด้านมากกว่านั่งเรียนแล้วจด lecture ตามที่ Instructor สอน ถ้า role play ได้ก็ยิ่งดี เพราะน้องจะเข้าใจสภาพแวดล้อมการทำงานของตัวเอง สวมบทบาทเป็น cabin crew แล้วลองทำงานเลย ถ้ามีปัญหาขึ้นจะแก้ไขยังไง น้องจะได้ฝึกวิเคราะห์ และแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ แล้ว Instructor ก็ต้องจัด situation ให้มันใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด มีผู้โดยสารทุกประเภทเลย พวกนี้โวยวาย เรื่องมาก ป่วยเก่ง เอาใส่เข้ามาใน role play ให้หมด แล้วให้น้องเรียนรู้ที่จะรับมือกับคนพวกนี้ซะ พอขึ้นมาทำงานจริงน้องจะได้ไม่กดดันตัวเอง ไม่กลัวไปก่อนว่าจะเจออะไรบนไฟลท์นี้ เพราะเรารับมือมาหมดแล้วตอนอบรม” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

2) การขยายระยะเวลาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้เวลาในการทำความเข้าใจบทเรียนและกลั่นกรองความรู้ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เนื่องจากในปัจจุบัน ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานไม่เกิน 2 เดือน ซึ่งอาจเป็นระยะเวลาที่น้อยเกินไปสำหรับผู้เข้าอบรมที่ไม่มีความรู้ทางด้านการบินหรือมีประสบการณ์ในด้านการบินมาก่อน ประกอบกับการฝึกอบรมที่เร่งรัดจนเกินไป อาจส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเลือกใช้ชีวิตการทำงานที่เข้าใจเนื้อหาจริง ๆ

“เพื่ออยากให้ทุกสายการบินให้เวลาน้อง ๆ ได้เทรนอย่างเต็มที่ สักประมาณ 2-3 เดือนกำลังดี เพราะเราไม่ได้เทรนแค่ทฤษฎีอย่างเดียว เราต้องเทรนปฏิบัติด้วย ถ้าจะให้เทรนทุกอย่างภายในเวลาสั้น ๆ น้อง ๆ ก็คงเน้นเป็นการท่องจำเพื่อให้สอบผ่านอย่างเดียว ไม่ใช่การสอบผ่านที่เกิดจากความเข้าใจจริง ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16)

“ปกติจะเทรนกันไม่เกิน 2 เดือน ยิ่งสาย ๆ ที่รับใช้คนมากก็เทรนแค่เดือนกว่า ๆ เอง ที่ว่ามันน้อยไปกับการที่จะยึดความรู้ทุกอย่างตั้งแต่ safety ยัน service จริง ๆ สัก 3 เดือน กำลังดีเลย ไม่เร่งไป ไม่ช้าเกิน และที่เชื่อว่าเด็กใหม่ส่วนมากไม่มีพื้นฐานมาก่อน แล้วก็ไม่มีประสบการณ์ด้านนี้ด้วย เพราะฉะนั้นก็ต้องใช้เวลาเขากลั่นกรองความรู้ใหม่ ๆ ตรงนี้หน่อย จะสักแต่ยึดความรู้ทั้งหมดแล้วคาดหวังให้ทำได้ทันทีที่ขึ้นบินไม่ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

3) การจัดให้มี Dry run (การฝึกหรือการซ้อมก่อนลงมือปฏิบัติจริง) บ่อยขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดความคุ้นเคยในการปฏิบัติงาน และการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถประเมินศักยภาพของตนเองได้ว่าอยู่ในระดับไหน และมีจุดด้อยอะไรที่ต้องปรับปรุงพัฒนา ประกอบกับช่วยให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

“คิดว่าการมี Dry run บ่อย ๆ หรืออาทิตย์ละครั้งเลยก็ยิ่งดี จะทำให้น้องปรับตัวเข้ากับการทำงานได้ไวขึ้น ไม่เครียดกับกดดันถ้าต้องขึ้นมาทำงานจริง ๆ น้องจะคุ้นเคยกับหน้าที่ของตัวเอง อุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ตรงไหน ใช้ยังไง เขาจะมีความมั่นใจมากขึ้น เพราะได้ลองใช้งานจริงมือไปแล้ว อีกอย่างพี่คิดว่ามันทำให้น้องได้รู้ศักยภาพของตัวเองว่าเป็นยังไง ต้องปรับปรุงตรงไหน มันจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18)

“อย่างสาย ๆ ของพี่จะมี Dry run แค่ 2 ครั้ง ซึ่งพี่มองว่ามันเป็นประโยชน์ต่อตัวน้อง ๆ มากเลยนะ ถึงแม้ว่ามันจะเครียด แต่จะทำให้ชินกับความกดดัน และไม่ตื่นเต้นถ้าต้องขึ้นมาบินจริง เพราะเวลา Dry run น้องจะได้ลองทำทุกอย่างตั้งแต่ก้าวขึ้นเครื่องบินเลย เริ่มตั้งแต่ pre-flight check ไป TOD เองง่าย ๆ จนถึงเครื่อง ๆ land มันจะช่วยให้ น้องคุ้นเคยกับ routine ของการทำงานได้เร็วขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

4) การฝึกอบรมร่วมกับนักบิน เนื่องจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานต้องปฏิบัติงานร่วมกับนักบิน การฝึกอบรมร่วมกันจะทำให้พัฒนาการสื่อสารและการประสานงานระหว่างกันได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดที่มักจะมักจะไม่กล้าสื่อสารกับนักบิน เพราะกลัวสื่อสารผิดพลาด การฝึกอบรมร่วมกันจะช่วยลดความอึดอัดและเรียนรู้จักวิธีสื่อสารกับนักบินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

“อยากให้มีการเทรนร่วมกับนักบินมากขึ้นเพื่อให้น้องคุ้นเคยที่จะทำงานร่วมกับนักบิน เพราะจริง ๆ แล้วเวลาที่เกิดเหตุการณ์อะไรขึ้น คนแรกที่เราจะต้องนึกถึงคือ PIC เพราะเขามีอำนาจมากที่สุดบนเครื่องบิน ถ้าเราจะต้อง ditching เราก็ต้องประสานงานกับ PIC เพื่อเตรียมความพร้อม แน่นอนว่าส่วนใหญ่ CIC จะเป็นคนกลางในการประสานงาน แต่ถ้าเราอยู่ในสถานการณ์ที่ CIC ไม่สามารถทำหน้าที่นั้นได้ ก็ต้องเป็นคนที่เหลืออยู่ ถูกไหม แล้วถ้าน้องไม่แม้แต่จะคุ้นเคยกับการทำงานร่วมกับนักบิน จะประสานงานกันยังไง พี่ก็เลยอยากให้มีการเทรนร่วมกับนักบิน ไม่ใช่แค่ CRM อย่างเดียว แต่พวก Emergency Situation ต่าง ๆ ก็ควรจะต้องฝึกร่วมกัน ให้ลูกเรือกับนักบินทราบ procedure ของกันและกัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19)

“ถ้าจัดให้เทรนกับนักบินบ่อย ๆ ก็น่าจะดี เพราะน้องใหม่ ๆ จะไม่กล้าคุยกับนักบิน ตรงนี้พี่ก็พยายามจะเข้าใจนะว่าเราโดนเทรนมาว่าไม่ให้รบกวนนักบิน แต่ถ้ามันเป็นหนึ่ง

ใน duty ของเรา น้องก็ต้องมั่นใจและกล้าที่จะทำ พี่ว่าช่องว่างระหว่างลูกเรือกับนักบินมันมีเยอะจน น้องหลีกเลี่ยงที่จะไม่สื่อสาร แต่น้องอาจจะลืมไปว่าเขาเป็นหนึ่งในเพื่อนร่วมงาน เราต้องทำงานร่วมกัน เพราะฉะนั้นพี่ว่าควรจัดให้มีการเทรนกับนักบินบ่อยขึ้นหน่อย ลดช่องว่างที่ทำให้เกิดความอึดอัดนี้ แล้วอย่าให้น้องรู้ว่าเวลาไหนควรหรือไม่ควรโทรหานักบิน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)

5) การจัดตั้งครูประจำชั้นเพื่อเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้เข้าอบรม เนื่องจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีความกดดันสูง จึงทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเครียดและกดดันได้ง่าย การมีครูประจำชั้นจะช่วยให้ผู้เข้าอบรมมีที่พึ่งพิงทางจิตใจ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในระหว่างการฝึกอบรมจะสามารถขอคำปรึกษา รวมถึงรายงานปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ทราบ เพื่อให้ครูประจำชั้นนำไปปรึกษาแผนกฝึกอบรม พร้อมหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาต่อไป

“Initial Training เป็นอะไรที่ suffer สุด ๆ เพราะน้องจะต้องเรียนและอ่านหนังสือหนักมาก ด้วยความที่มันมีกฎว่าถ้าสอบไม่ผ่าน 3 ครั้งจะหมดสิทธิ์ในการเป็นลูกเรือทันที มันเลยยังทำให้น้องกดดัน บางคนไม่เคยเจอความกดดันขนาดนี้ก็เครียด จิตตก พาลให้ไม่ชอบงานนี้ไปเลย พี่เลยอยากให้มีการปรับจำนวนไม่ว่าที่ปรึกษาสำหรับน้อง ๆ โดยเฉพาะเพราะแผนก Training เขาไม่ได้มาดูแลอะไรอะไรเป็นพิเศษขนาดนั้น แต่ถ้ามีที่ปรึกษาที่เข้าไปคลุกคลีกับน้อง ๆ พี่ว่าจะทำให้เขาสบายใจที่จะระบายหรือปรึกษาอะไรได้ แล้วคนรับหน้าที่เป็นที่ปรึกษาก็ต้องรักที่จะทำด้วยนะ ต้องมีความเห็นอกเห็นใจ คอยตามน้องตลอดไม่ให้มันห่างเหินจนน้องก็ไม่กล้าไปคุยด้วย แล้วพี่ก็มองว่าการมีที่ปรึกษามันจะเป็นผลดีกับแผนก Training ด้วยซ้ำ เพราะที่ปรึกษาจะได้ report ให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วนำไปแก้ไขได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20)



บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดทำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ก่อนจะนำแบบสัมภาษณ์ไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น แล้วจึงนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่ผู้วิจัยกำหนด คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานและหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ปฏิบัติงานให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทย จำนวน 20 คน แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หลังจากนั้นทำการสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อเขียนพรรณนาผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากผลการศึกษาและค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน สรุปได้ว่า การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับในอากาศยานสำหรับประเทศไทยต้องปฏิบัติตามประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ (International Standards and Recommended Practices) โดยคุณภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานมีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1) คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานต้องครอบคลุมหัวข้อตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ได้แก่ ความรู้พื้นฐานทางด้านการบิน (Aviation Indoctrination) การรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation Security) การประสานงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Crew Co-ordination) เวชศาสตร์การบินและการปฐมพยาบาล (Aeromedical Aspects and First Aid) การฝึกอบรมเกี่ยวกับไฟและควัน (Fire and Smoke Training) การฝึกอบรมการเอาตัวรอดทางน้ำ (Water Survival Training) การฝึกอบรมการเอาตัวรอด (Survival Training) มนุษย์ปัจจัย และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Human Factors and Crew Resource Management) การให้บริการฉุกเฉินทางสนามบิน (Aerodrome Emergency Services) การให้บริการฉุกเฉินทางสนามบิน (Aerodrome Emergency Services) การฝึกอบรมเกี่ยวกับวัตถุอันตราย (Dangerous Goods Training) ระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System) หน้าที่และความรับผิดชอบบนอากาศยาน (Duties and Responsibilities) การจัดการกับผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ (Abusive Passengers) การจัดการผู้เยาว์ที่เดินทางโดยลำพัง

(Handling Unaccompanied Minors) การค้ามนุษย์ (Trafficking in Persons) การจัดสรรที่นั่ง (Seat Allocation) การกำหนดข้อจำกัดเวลาทำการบิน (Flight Time Limitations) ความปลอดภัยของอากาศยานบริเวณหลุมจอด (Aircraft Safety on the Ramp) การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร (Passenger Briefings) การจัดการด้านสัมภาระภายในห้องโดยสาร (Cabin Baggage and Cabin Clutter) กระบวนการอพยพและสถานการณ์ฉุกเฉิน (Evacuation Procedures and Emergency Situations) การควบคุมฝูงชน (Crowd Control) และการช่วยเหลือนักบินเมื่อนักบินสูญเสียสมรรถภาพทางการบินอย่างฉับพลัน (Pilot Incapacitation) นอกเหนือจากหัวข้อดังกล่าว จะมีการทำความคุ้นเคยกับเที่ยวบินและการเยี่ยมชมอากาศยาน (Familiarisation Flight and Aircraft Familiarisation Visits) อย่างน้อย 4 ครั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

2) คุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติและกำหนดหน้าที่ที่แตกต่างกันในการเป็นครูผู้สอนและผู้ประเมินสำหรับการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน โดยครูผู้สอนจะต้องมีประสบการณ์ในการเป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยานหรือเป็นครูผู้สอนด้านความปลอดภัยมาก่อน 5 ปี และมีความรู้อย่างแท้จริงโดยผ่านการประเมินความสามารถทางภาคทฤษฎีและ/หรือภาคปฏิบัติในประเภทของอากาศยานที่เหมาะสม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสอนและฝึกอบรมตามนโยบายและมาตรฐานการฝึกอบรมของผู้ดำเนินการเดินอากาศ ซึ่งครูผู้สอนจะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ เช่น หลักการพื้นฐานของกระบวนการเรียนการสอน องค์ประกอบของการสอนที่มีประสิทธิภาพ วิธีและขั้นตอนการสอน ขั้นตอนการประเมินและทดสอบนักเรียน การพัฒนาหลักสูตร การวางแผนบทเรียน ทักษะในการอำนวยความสะดวก และเทคนิคการฝึกอบรมในชั้นเรียน เป็นต้น นอกจากนี้ ครูผู้สอนจะต้องมีวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการสอนทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และควรกำหนดวิธีการสอนที่แตกต่างกันอย่างสมดุลตามความเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เข้าอบรมเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยจำเป็นต้องกำหนดวิธีการฝึกอบรมที่คำนึงถึงการนำเสนอด้วยภาพและเสียง การฝึกอบรมโดยใช้คอมพิวเตอร์ (CBT) และการฝึกอบรมประเภทอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ครูผู้สอนสามารถเป็นได้ทั้งผู้สอนและผู้ประเมินพร้อมกัน แต่จะต้องมีการแยกแยะบทบาทอย่างชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่ที่ต่างกัน โดยจะต้องมอบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่พนักงานต้อนรับในอากาศยานและดำเนินการตรวจสอบ/ประเมิน/ตรวจสอบความชำนาญในอากาศยานตามที่กำหนดในคู่มือการฝึกอบรมที่ได้รับอนุมัติจากผู้ปฏิบัติงานนอกจากนี้ นอกจากนี้ หากครูผู้สอนต้องประเมินผู้เข้าอบรมที่เข้าอบรมกับตน ครูผู้สอนจะต้องมีความเป็นกลางในการประเมิน

3) คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานต้องนำสื่อทัศนูปกรณ์มาใช้ในการนำเสนอและการฝึกอบรมประเภทอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยสื่อทัศนูปกรณ์มองเห็นได้จากทุกมุมและทุกที่นั่ง และสื่อโสตควรมีเสียงดังชัดเจนเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ยินทุกคน นอกจากนี้ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมจะรวมถึงการเรียนรู้ผ่านทาง

คอมพิวเตอร์ (CBT) และอาจครอบคลุมถึงการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนการเรียนการสอนบนเว็บ (Web-Based Training; WBT) ซึ่งควรพิจารณาเนื้อหาที่นำเสนอให้อยู่ในสภาพแวดล้อมห้องเรียนเสมือนจริง โดยการใช้สื่อดังกล่าวสามารถใช้ในห้องเรียนหรือจัดให้เป็นส่วนหนึ่งสำหรับการเรียนทางไกลได้ ส่วนในด้านของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม สามารถใช้อุปกรณ์ฝึกซ้อมแทนอุปกรณ์จริงได้ ทั้งนี้ อุปกรณ์หรือสิ่งของที่นำมาใช้แทนจะต้องสัมพันธ์กับอุปกรณ์ในการดำเนินงานจริง มีจำนวนเพียงพอ และควรคำนึงถึงความแตกต่างของลักษณะการทำงานที่ใช้สำหรับฝึกซ้อม เพราะอาจส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาดได้ โดยครูผู้สอนจำเป็นต้องเน้นย้ำถึงข้อแตกต่างให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานทราบระหว่างการฝึกอบรม นอกจากนี้ อุปกรณ์ที่ถูกนำออกจากการดำเนินงานหรืออุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้สำหรับฝึกซ้อมซึ่งได้รับการอนุมัติจากหน่วยงาน สามารถนำมาใช้เพื่อการฝึกอบรมได้ โดยผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องมั่นใจว่าอุปกรณ์ฝึกซ้อมเหล่านั้นอยู่ในสภาพดี ในกรณีที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องมีการใช้อุปกรณ์การฝึกอบรมที่เป็นของผู้ดำเนินการเดินอากาศรายอื่น การฝึกอบรมจะต้องเป็นไปตามแผนการฝึกอบรมที่ได้รับอนุมัติแล้ว และเป็นไปตามขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ดำเนินการเดินอากาศที่กำลังฝึกอบรมลูกเรืออยู่ ณ ขณะนั้น

4) คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

การฝึกอบรมในห้องเรียนต้องคำนึงถึงข้อกำหนดทั่วไปเกี่ยวกับพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน ซึ่งควรพิจารณาถึงพื้นที่สำหรับผู้เข้าอบรมเพื่อฝึกปฏิบัติ พื้นที่สำหรับครูผู้สอนในการปฏิบัติงาน และพื้นที่สำหรับจัดเก็บสิ่งของอุปกรณ์ต่าง ๆ ส่วนขนาดของห้องเรียนจะต้องคำนึงถึงจำนวนของผู้เข้าอบรม ขนาดพื้นที่สำหรับฝึกปฏิบัติงาน องค์ประกอบของห้องเรียน ขนาดของทางเดิน และการใช้สื่อในการอบรม โดยเฉพาะสื่อเครื่องฉาย นอกจากนี้ การฝึกอบรมจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ซึ่งถูกนำเสนอในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี คือ การกำจัดความรู้สึกอัดอัดและลักษณะที่ไม่พึงประสงค์อื่น ๆ โดยสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดีควมมีระดับอุณหภูมิที่สะดวกสบาย มีระบบการถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม แสงสว่างอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและการมองเห็น มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด พื้นที่ปฏิบัติงานควรมีการตกแต่งที่สะอาด สวยงาม สะดวกสบาย และเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม

5.1 สรุปผลการวิจัยคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานโดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

5.1.1 คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

1) ความครบถ้วนของเนื้อหา สรุปได้ว่า เนื้อหาบางส่วนยังไม่ครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลความครบถ้วนของเนื้อหาโดยจำแนกตามระดับความจำเป็นที่ต้องกล่าวถึงในหลักสูตรตามข้อกำหนด ๆ จะสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

- เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกรวบรวมอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน โดยแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกรวบรวมอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกรวบรวมอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน		
หัวข้อ	หัวข้อย่อย	ผลสรุป
ความรู้พื้นฐานทางด้านการบิน	กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	ไม่ชัดเจน
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคำศัพท์การบิน	ครอบคลุม
	หลักพื้นฐานการบิน	ครอบคลุม
	สรีรวิทยาการบิน	ครอบคลุม
การรักษาความปลอดภัยด้านการบิน	กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดในการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนทั้งระดับชาติและระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่	ไม่ครอบคลุม
	การรักษาความปลอดภัยเที่ยวบิน	ไม่ครอบคลุม
	การตระหนักรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยการบิน	ไม่ครอบคลุม
	ขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติตามในกรณีที่มีการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน	ไม่ครอบคลุม
เวชศาสตร์การบินและการปฐมพยาบาล	การตกเลือด	ครอบคลุม
	บาดแผลและภาวะเลือดออก	ครอบคลุม
	กระดูกหัก ข้อเคลื่อนหลุด ข้อแพลง รวมถึงการบาดเจ็บที่ศีรษะ	ครอบคลุม
	แผลไหม้	ครอบคลุม
	ภาวะช็อก	ครอบคลุม
	ภาวะหัวใจวาย	ครอบคลุม
	โรคหลอดเลือดสมอง โรคลมชักและโรคเบาหวาน	ครอบคลุม
	การช่วยฟื้นคืนชีพสำหรับทารกและผู้ใหญ่	ครอบคลุม
	การใช้ออกซิเจนบำบัดและชุดให้ออกซิเจน	ครอบคลุม

ตารางที่ 5.1 เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกรรจอยู่ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน (ต่อ)

เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกรรจอยู่ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน		
หัวข้อ	หัวข้อย่อย	ผลสรุป
เวชศาสตร์การบินและการปฐมพยาบาล	การดูแลผู้โดยสารที่ได้รับสารพิษหรือใช้สารเสพติด	ครอบคลุม
	การทำคลอดฉุกเฉิน	ครอบคลุม
	การปฐมพยาบาลเมื่อเกิดอาการสำคัญ	ครอบคลุม
	การปฐมพยาบาลผู้โดยสารที่มีภาวะเครียดและเกิดปฏิกิริยาแพ้	ครอบคลุม
	ภาวะเมาอากาศ	ครอบคลุม
	โรคหอบหืด	ครอบคลุม
	เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์บนอากาศยานและการเสียชีวิต	ครอบคลุม
	โรคติดต่อและโรคประจำถิ่น	ครอบคลุม
การฝึกอบรมเกี่ยวกับไฟและควัน	การจัดการกับเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับเพลิงไหม้และควัน	ครอบคลุม
	การแจ้งให้นักบินทราบทันทีที่มีการพบไฟหรือควัน การประสานงานและการสื่อสารของพนักงานต้อนรับในอากาศยานควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดเพื่อสื่อสารกับนักบิน	ครอบคลุม
	การสร้างการตระหนักรู้แก่ผู้โดยสารถึงการห้ามสูบบุหรี่บนอากาศยานและการตรวจสอบห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ (รวมถึงเครื่องตรวจจับควันไฟ) และพื้นที่อื่น ๆ	ครอบคลุม
	ประเภทของเพลิงไหม้และประเภทของถังดับเพลิง การเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์	ครอบคลุม
	เทคนิคการใช้สารดับเพลิง การชี้แจงเกี่ยวกับผลที่ตามมาจากการใช้อุปกรณ์ผิดวิธี และการใช้งานในพื้นที่จำกัด	ครอบคลุม
การฝึกอบรมการเอาตัวรอดทางน้ำ	การฝึกอบรมเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนพื้นน้ำ	ครอบคลุม
	การอพยพออกจากอากาศยานโดยใช้แพยางอพยพ การใช้อุปกรณ์เอาตัวรอดทั้งหมดที่มีอยู่บนแพ และอุปกรณ์เอาตัวรอดเพิ่มเติมบนอากาศยาน	ครอบคลุม
การฝึกอบรมการเอาตัวรอด	การฝึกใช้อุปกรณ์การเอาตัวรอดที่มีอยู่บนอากาศยาน	ครอบคลุม
	การฝึกเอาตัวรอดในพื้นที่ที่มีการปฏิบัติการบิน	ครอบคลุม

ตารางที่ 5.1 เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน (ต่อ)

เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน		
หัวข้อ	หัวข้อย่อย	ผลสรุป
มนุษย์ปัจจัยและ การบริหารทรัพยากร บุคคลด้านการบิน	แนวคิดพื้นฐานของปัจจัยมนุษย์	ครอบคลุม
	การจัดการทรัพยากรพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	ครอบคลุม
	ผลกระทบทางสรีรวิทยาต่อร่างกายมนุษย์ในการบิน	ครอบคลุม
	การจัดการทรัพยากรพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	ครอบคลุม
	ผลกระทบทางสรีรวิทยาต่อร่างกายมนุษย์ในการบิน	ครอบคลุม
	ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงความดันและการขาดออกซิเจน	ครอบคลุม
	การจำกัดเวลาเที่ยวบิน	ครอบคลุม
	ผลกระทบของการปฏิบัติงานในระยะเวลานาน	ครอบคลุม
	ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของเขตเวลา	ครอบคลุม
	ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน	ครอบคลุม
	คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งขณะปฏิบัติงานในต่างประเทศและความจำเป็นในการใช้ยาต่าง ๆ	ครอบคลุม
การฝึกอบรมเกี่ยวกับ วัตถุอันตราย	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับวัตถุอันตรายและการทำความคุ้นเคย	ครอบคลุม
	การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวกับวัตถุอันตราย เช่น อันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากวัตถุ วิธีการจัดเก็บที่ปลอดภัย และขั้นตอนในการรับมือเมื่อเกิด เหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับวัตถุอันตราย	ครอบคลุม
ระบบการจัดการด้าน ความปลอดภัย	หลักการ แนวคิด และข้อกำหนดต่าง ๆ ด้านการจัดการด้านนิรภัย	ไม่ชัดเจน
หน้าที่ และความรับผิดชอบ บนอากาศยาน	ความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงาน	ครอบคลุม
	ความสามารถอย่างต่อเนื่องและความเหมาะสมในการทำงานโดยคำนึงถึงข้อจำกัดของเที่ยวบินและเวลาปฏิบัติหน้าที่ ความเหนื่อยล้า และการพักผ่อน	ครอบคลุม
	กฎระเบียบด้านการบินที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับในอากาศยานและบทบาทของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ครอบคลุม

ตารางที่ 5.1 เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกรวบรวมอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน (ต่อ)

เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกรวบรวมอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน		
หัวข้อ	หัวข้อย่อย	ผลสรุป
หน้าที่และความรับผิดชอบบนอากาศยาน	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคำศัพท์การบิน ขั้นตอนของการบิน และส่วนต่าง ๆ ของอากาศยาน	ครอบคลุม
	การประชุมก่อนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานและการจัดเตรียมข้อมูลด้านความปลอดภัยที่จำเป็น	ครอบคลุม
	การระบุและลำดับความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยานเมื่อมีการอพยพและขั้นตอนฉุกเฉินอื่น ๆ	ครอบคลุม
	ความสำคัญของหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยและความจำเป็นในการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน	ครอบคลุม
การจัดการกับผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์	การจัดการกับผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น มีพฤติกรรมล่วงละเมิดหรืออยู่ภายใต้ฤทธิ์ของยาเสพติด หรือการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่มากเกินไป	ครอบคลุม
การจัดการผู้เยาว์ที่เดินทางโดยลำพัง	การฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการผู้เยาว์ที่เดินทางโดยลำพัง	ครอบคลุม
การจัดสรรที่นั่ง	การฝึกอบรมเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดสรรที่นั่งที่ถูกต้อง	ครอบคลุม
การกำหนดข้อจำกัดเวลาทำการบิน	แผนจำกัดเวลาทำการบินของผู้ดำเนินการเดินอากาศที่สังกัด	ครอบคลุม
	ข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าของลูกเรือ	ครอบคลุม
การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร	การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน	ครอบคลุม
	การสาธิตการทำท่าทางที่ปลอดภัยหากเกิดเหตุการณ์ผิดปกติบนอากาศยานและการอธิบายการใช้ประตูทางออกฉุกเฉิน	ครอบคลุม
	การให้ข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทย หรือภาษาอื่น ๆ ตามที่ผู้โดยสารต้องการ	ครอบคลุม
	การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ	ครอบคลุม

ตารางที่ 5.1 เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน (ต่อ)

เนื้อหาที่จำเป็นต้องถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน		
หัวข้อ	หัวข้อย่อย	ผลสรุป
การจัดการด้าน สัมภาระภายในห้อง โดยสาร	การจัดการด้านสัมภาระภายในห้องโดยสาร	การจัดการด้าน สัมภาระภายในห้องโดยสาร
	การจัดการด้านสัมภาระภายในห้องโดยสาร	การจัดการด้าน สัมภาระภายในห้องโดยสาร
กระบวนการอพยพ และสถานการณ์ ฉุกเฉิน	ขั้นตอนฉุกเฉินทั่วไปและหลักการพื้นฐาน	ครอบคลุม
	อุปกรณ์ฉุกเฉิน	ครอบคลุม
	ระบบไฟฉุกเฉิน	ครอบคลุม
กระบวนการอพยพ และสถานการณ์ ฉุกเฉิน	เหตุฉุกเฉินที่มีได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับการขึ้นหรือลงจอดของอากาศยาน	ครอบคลุม
	ขั้นตอนการอพยพ	ครอบคลุม
	ระบบไฟฉุกเฉิน	ครอบคลุม
	เพลิงไหม้บนอากาศยานโดยเน้นเกี่ยวกับแหล่งกำเนิดของไฟ ขั้นตอนการดับเพลิง และขั้นตอนการกำจัดควัน	ครอบคลุม
	การสูญเสียแรงดันอากาศและการสวมอุปกรณ์ผลิตออกซิเจนใน ขณะเกิดเหตุ	ครอบคลุม
	กระแสน้ำอากาศปั่นป่วนขั้นรุนแรง	ครอบคลุม
การควบคุมฝูงชน	การควบคุมฝูงชนในสถานการณ์การอพยพฉุกเฉินต่าง ๆ	ครอบคลุม
การช่วยเหลือนักบิน เมื่อนักบินสูญเสีย สมรรถภาพในการบิน อย่างฉับพลัน	การไร้สัญญาณตอบรับกรณีที่ติดต่อนักบินแล้วไม่มีการตอบรับ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ครอบคลุม
	ความจำเป็นในการใช้อุปกรณ์ออกซิเจนของนักบิน	ครอบคลุม
	การรัดและปลดสายรัดเก้าอี้ของนักบิน และการเคลื่อนย้ายร่างของ นักบินที่ไร้สมรรถภาพออกจากที่นั่ง	ครอบคลุม
	การเรียนรู้เกี่ยวกับกลไกเก้าอี้ของนักบินและการสื่อนักบินให้ ติดอยู่กับเก้าอี้	ครอบคลุม

จากตารางที่ 5.1 สรุปได้ว่า เนื้อหาส่วนมากครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ทั้งนี้ มีเนื้อหาในหัวข้อความรู้พื้นฐานทางด้านการบิน การรักษาความปลอดภัยด้านการบิน และระบบการจัดการด้านความปลอดภัย ยังไม่มีความชัดเจนและไม่ครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งเนื้อหาที่ปรากฏความไม่ชัดเจน เกิดจากการที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่อยู่ร่วมสังกัดเดียวกันให้สัมภาษณ์ไม่ตรงกัน ถึงความครอบคลุมของเนื้อหาดังกล่าว และเกิดจากการที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่สามารถจดจำได้

- เนื้อหาที่ควรถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน โดยแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 เนื้อหาที่ควรถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

เนื้อหาที่ควรถูกบรรจุอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน		
หัวข้อ	หัวข้อย่อย	ผลสรุป
การประสานงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน	การประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับในอากาศยานและนักบินในสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ	ครอบคลุม
	การฝึกอบรมให้อยู่ในสภาวะตื่นตัวอยู่เสมอ	ครอบคลุม
การให้บริการฉุกเฉินทางท่าอากาศยาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงานของบริการฉุกเฉินภาคพื้นดินที่สนามบิน	ไม่ชัดเจน
การค้ำนุษย์	ภาพรวมของการค้ำนุษย์	ไม่ชัดเจน
	องค์ประกอบของการค้ำนุษย์ (รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของประเทศที่เกี่ยวข้องกับการค้ำนุษย์)	ไม่ครอบคลุม
	สาเหตุของการค้ำนุษย์ ประกอบกับรายละเอียดของเหตุและขบวนการค้ำนุษย์	ไม่ครอบคลุม
	ความแตกต่างระหว่างการค้ำนุษย์และการลักลอบขนผู้โยกย้ายถิ่นฐาน	ไม่ครอบคลุม
	ประเภทของการค้ำนุษย์	ไม่ครอบคลุม
	ตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น ตัวชี้วัดทั่วไปและตัวชี้วัดเฉพาะในเที่ยวบิน	ไม่ครอบคลุม
	นโยบายของผู้ดำเนินการเดินอากาศ	ไม่ชัดเจน
	กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และตอบสนองต่อการค้ำนุษย์	ไม่ครอบคลุม
	การจัดการห้องโดยสาร	ไม่ครอบคลุม

ตารางที่ 5.2 เนื้อหาที่ควรถูกรวบรวมอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน (ต่อ)

เนื้อหาที่ควรถูกรวบรวมอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน		
หัวข้อ	หัวข้อย่อย	ผลสรุป
การคำนวน	การสื่อสารและการประสานงานระหว่างพนักงานต้อนรับในอากาศยานกับนักบิน	ไม่ครอบคลุม
	การรายงาน	ไม่ชัดเจน
ความปลอดภัยของอากาศยานบริเวณหลุมจอด	การดำเนินการตามมาตรการการออกจากอากาศยานอย่างรวดเร็วหรือการอพยพที่เหมาะสม	ไม่ชัดเจน
	การตรวจสอบความพร้อมของสะพานเทียบอากาศยาน	ไม่ครอบคลุม
	ขั้นตอนเฉพาะสำหรับการแจ้งเตือนบริการฉุกเฉินเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น	ไม่ครอบคลุม

จากตารางที่ 5.2 สรุปได้ว่า เนื้อหาส่วนมากไม่ครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนดและมีเนื้อหาบางส่วนที่ยังไม่มีความชัดเจนถึงความครอบคลุม มีเพียงเนื้อหาในส่วนของงานประสานงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานเท่านั้นที่ครอบคลุมตามข้อกำหนดฯ อย่างไรก็ตาม เนื้อหาในส่วนนี้เป็นเพียงข้อพึงปฏิบัติที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศมีอิสระในการดำเนินงาน

2) การจัดเรียงเนื้อหา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า เนื้อหาการฝึกอบรมถูกจัดเรียงอย่างเหมาะสม คือ เริ่มจากเนื้อหาในส่วนที่ง่ายหรือเป็นพื้นฐานไปสู่เนื้อหาในส่วนที่ยากและซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายมากขึ้น ประกอบกับการจัดเรียงเนื้อหาดังกล่าวยังมีความเชื่อมโยงกันในแต่ละหัวข้อ ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้จากเนื้อหาส่วนหนึ่งไปใช้ประโยชน์ในเนื้อหาอีกส่วนหนึ่งได้

3) เนื้อหาสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า เนื้อหาส่วนมากสอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองโดยตรงจึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้

4) ขอบเขตของเนื้อหา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า ขอบเขตของเนื้อหากว้างจนเกินไปและมีรายละเอียดเยอะ ส่งผลให้ครูผู้สอนไม่สามารถอธิบายเนื้อหาทุกส่วนได้อย่างชัดเจน

5) ปริมาณของเนื้อหาต่อระยะเวลาการฝึกอบรม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานน้อยเกินไป และไม่เหมาะสมกับปริมาณของเนื้อหา เนื่องจากเนื้อหาในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดเยอะ บางหัวข้อต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจเพราะเป็นความรู้เฉพาะทาง ในขณะที่บางหัวข้อจำเป็นต้องฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จึงต้องใช้เวลาทำความเข้าใจในส่วนของทฤษฎีก่อนถึงจะลงมือปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.2 คุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 สามารถจำแนกข้อมูลได้ 3 ประเด็น โดยแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

1) คุณลักษณะทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า ครูผู้สอนมีความรู้และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่ตนได้รับหน้าที่ให้ฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ครูผู้สอนได้มีการแบ่งปันประสบการณ์ในการฝึกอบรมและการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้เข้าอบรมนำไปปรับใช้ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ซักถามในส่วนที่ไม่เข้าใจ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง โดยวิธีการอธิบายคำตอบจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับรูปแบบการสอนของครูแต่ละคน

2) ความสามารถในการถ่ายทอด

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า ครูผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอด แม้เนื้อหาบางส่วนจะมีความยากและซับซ้อน แต่ครูผู้สอนสามารถถ่ายทอดเนื้อหาให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าอบรม โดยเลือกใช้ภาษาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ เช่น ปรับใช้จากภาษาทางการเป็นภาษาที่คุ้นเคยกันทั่วไปหรือสร้างประโยคขึ้นมาใหม่ให้มีความคล้องจองเพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำเนื้อหาในการฝึกอบรมได้ อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนน้อยให้ความคิดเห็นว่า ครูผู้สอนให้ความสำคัญกับเนื้อหาในบางส่วนได้ไม่เท่ากัน บางหัวข้อมีการลงลึกเกินความจำเป็น ในขณะที่บางหัวข้อมีการกล่าวเพียงผิวเผิน ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ในส่วนที่สำคัญได้อย่างไม่ครบถ้วน โดยเนื้อหาที่ครูผู้สอนไม่กล่าวถึงอย่างลึกซึ้งนั้น มักจะเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีโอกาสพบเจอได้ยากในระหว่างการทำงาน แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนน้อยกลับมองว่า โอกาสที่พบเจอได้ยากนั้นมิได้หมายความว่า จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้และเนื้อหาในส่วนดังกล่าวยังคงเกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ครูผู้สอนจึงจำเป็นที่จะต้องถ่ายทอดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมมากที่สุด เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและอากาศยาน

3) เทคนิคที่ใช้ในการสอน

นอกจากวิธีการสอนแบบบรรยายแล้ว ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า ครูผู้สอนได้มีการเลือกใช้วิธีการสอนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาการฝึกอบรมทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมากที่สุด เช่น การสาธิต การระดมสมอง การแสดงบทบาท

สมมุติ การใช้กรณีศึกษา การจำลองสถานการณ์ รวมถึงการใช้สื่อต่าง ๆ มาประกอบการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหามากขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสนใจและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม

5.1.3 คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม สามารถจำแนกข้อมูลได้ 2 ประเด็น โดยแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

1) ความเหมาะสมในการเลือกใช้สื่อและอุปกรณ์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ให้ความคิดเห็นว่า สื่อที่นำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีความเหมาะสมกับเนื้อหาในแต่ละส่วน ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ ได้ง่ายและมองเห็นภาพมากขึ้น นอกจากนี้ สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมมีความหลากหลาย นอกเหนือจากคู่มือพนักงานต้อนรับในอากาศยานแล้ว มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รูปภาพ วิดีโอ และเนื้อหาในสไลด์ แม้จะไม่มีฝึกอบรมผ่านคอมพิวเตอร์ (CBT) แต่ผู้เข้าอบรมทุกคนสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้เป็นอย่างดี

สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมนั้น จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการและอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญในกลุ่มที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เนื่องจากนำอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานจริงมาให้ผู้เข้าอบรมได้ลองฝึกปฏิบัติ ส่วนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยยังไม่เหมาะสม แม้จะมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยบางอย่างที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากนำอุปกรณ์ที่หมดอายุแล้วมาให้ผู้เข้าอบรมได้ลองฝึกปฏิบัติ แต่อุปกรณ์บางอย่างไม่มีการนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรมเกิดความคุ้นเคยและความชำนาญ ทั้งนี้ ครูผู้สอนได้มีแก้ไขสถานการณ์ด้วยการนำสิ่งของมาทดแทนอุปกรณ์บางประเภท แต่สิ่งของดังกล่าวไม่มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับอุปกรณ์จริง

ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2 ทุกคนได้ให้ความคิดเห็นสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด (ผู้เข้าอบรม) ยังขาดความคล่องแคล่วในการใช้อุปกรณ์ทุกประเภท เนื่องจากผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจมีงบประมาณในการจัดฝึกอบรมที่จำกัด จึงมิได้นำอุปกรณ์ทุกประเภทมาใช้ฝึกปฏิบัติให้เกิดความคุ้นเคยในอุปกรณ์ทุกประเภท

2) ความพร้อมของสื่อและอุปกรณ์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า สื่อและอุปกรณ์ยังขาดความพร้อมในการใช้งาน โดยในส่วนของสื่อพบปัญหาในด้านการใช้งาน เช่น ขนาดของภาพและวิดีโอเล็กเกินไปหรือไม่คมชัด เสียงเบาเกินไปและกระจายไม่ทั่วทั้งห้อง รวมถึงไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์ช่วยกระจายเสียงเพิ่มเติม และในบางครั้งเกิดความขัดข้องทางสัญญาณอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้วิดีโอเปิดจากเว็บไซต์กระตุก ไม่เกิดความลื่นไหลในการฝึกอบรม

ส่วนในด้านของอุปกรณ์นั้นยังมีอุปกรณ์บางประเภทที่ไม่มีความพร้อม เนื่องจากไม่มีการนำมาใช้ประกอบการสอนดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ตลอดจนอุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมไม่คุ้นเคยกับการใช้งาน เนื่องจากมีระยะเวลาในการทำ ความคุ้นเคยกับอุปกรณ์จำกัด ซึ่งจะสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 2 คือ ระยะเวลาที่ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติร่วมกับอุปกรณ์สั้นเกินไปกว่าจะเกิดความคุ้นเคยในการใช้งาน

5.1.4 คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 สามารถจำแนกข้อมูลได้ 3 ประเด็น โดยแต่ละประเด็นมีรายละเอียดดังนี้

1) ความเหมาะสมของสถานที่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า สถานที่ฝึกอบรมไม่เหมาะสมกับเนื้อหาการฝึกอบรม โดยสถานที่ที่ใช้ฝึกอบรมมักจะใช้ห้องเรียนเป็นหลัก ไม่มีห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up หรือ Simulator) ที่ช่วยให้จำลองสถานการณ์ได้เสมือนจริง ผู้เข้าอบรมจึงไม่สามารถจินตนาการการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เนื่องจากการฝึกอบรมภาคปฏิบัติไม่สมจริงและไม่สามารถฝึกใช้อุปกรณ์บางอย่างได้ เช่น อุปกรณ์เกี่ยวกับการดับเพลิงและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเอาตัวรอด นอกจากนี้ พบว่า ห้องฝึกอบรมมีขนาดเล็กเกินไป ไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้าอบรม ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้สึกอึดอัด เคลื่อนไหวไม่สะดวก ประกอบกับการมีห้องอบรมขนาดเล็กยังส่งผลต่อพื้นที่ในการฝึกปฏิบัติ ทำให้ไม่สามารถฝึกปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านจิตวิทยา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านจิตวิทยาของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีความเหมาะสม คือ มีระดับแสงสว่างที่พอดีและห้องฝึกอบรมมีความสะอาด อย่างไรก็ตาม อุณหภูมิของห้องฝึกอบรมต่ำเกินไป ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเสียสมาธิในการเรียน โดยเฉพาะผู้เข้าอบรมที่นั่งอยู่ในตำแหน่งที่เครื่องปรับอากาศส่งลมพอดี

3) ความเหมาะสมของการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านกายภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า การจัดโต๊ะและเก้าอี้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ เนื่องจากโต๊ะและเก้าอี้ถูกจัดในรูปแบบตอกลิ่ม ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมที่นั่งส่วนหลังของห้องไม่สามารถมองเห็นกระดานและจอโปรเจกเตอร์ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับครูผู้สอนได้ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้ การจัดโต๊ะและเก้าอี้ในรูปแบบดังกล่าวอาจขึ้นอยู่กับทรงของห้องฝึกอบรม จึงจำเป็นต้องจัดในรูปแบบตอกลิ่มเท่านั้น นอกจากนี้ โต๊ะและเก้าอี้ยังถูกจัดวางใกล้กันจนเกินไป ทำให้ผู้เข้าอบรมเคลื่อนไหวไม่สะดวก เมื่อต้องลุกออกไปห้องน้ำ ผู้เข้าอบรมที่นั่งอยู่ด้านนอกต้องลุกให้ผู้เข้าอบรมที่นั่งด้านในออกเสมอ อาจเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เพราะผู้เข้าอบรมเสียสมาธิ

เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ระบุไว้ว่า เพื่อให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศมั่นใจว่าพนักงานของตนนั้นมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ สามารถดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารและ

อากาศยานระหว่างทำการบินในสถานการณ์ปกติ ผิดปกติ และฉุกเฉินได้ ผู้วิจัยจึงได้มีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 2 กลุ่ม ถึงการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม เพื่อให้มั่นใจว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานนั้นมีคุณภาพเพียงพอที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการสัมภาษณ์ด้านการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

5.1.5 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจากผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนให้ความคิดเห็นว่า สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาปฏิบัติงานได้ และเชื่อว่าเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด เนื่องจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจะต้องมีการตรวจสอบก่อนหน้าแล้ว โดยเนื้อหาที่สามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ได้มากที่สุด คือ เนื้อหาในหัวข้อหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เนื่องจากเป็นหัวข้อที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และผู้เข้าอบรมได้ใช้ความรู้และทักษะทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน ประกอบกับเนื้อหาด้านการบริการได้นำอุปกรณ์ที่ใช้จริงในอากาศยานมาฝึกปฏิบัติจึงทำให้การฝึกปฏิบัติมีความสมจริง อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าอบรมยังไม่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานจึงทำให้เกิดความล่าช้าในระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนนี้จะพัฒนาขึ้นตามประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น

2) มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพียงส่วนน้อยที่มีโอกาสได้ปฏิบัติงานในเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเหตุฉุกเฉินทั้งหมดเป็นเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาล โดยผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดี คือ สามารถบรรเทาอาการของผู้โดยสารได้ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานอย่างถูกต้อง ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากที่ไม่เคยปฏิบัติงานในเหตุฉุกเฉินให้ความคิดเห็นว่า แม้จะยังไม่เคยได้จัดการกับเหตุฉุกเฉิน แต่ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สามารถนำมาใช้ป้องกันและยับยั้งความเสี่ยงมิให้เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นได้

3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากยังไม่มั่นใจว่าการปฏิบัติงานของตนเองนั้นมีความคุณภาพ เนื่องจากยังปฏิบัติงานผิดพลาดในบางครั้ง ซึ่งเป็นผลจากการที่ไม่คุ้นเคยต่อการปฏิบัติงาน เพราะการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีการฝึกภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ ประกอบกับการมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย จึงทำให้ขาดความรอบคอบ ตลอดจนมีความเครียดและความกดดันในระหว่างปฏิบัติงาน

5.1.6 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจากผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 2

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

มาใช้ปฏิบัติงานได้ โดยพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถตอบคำถามได้ในระหว่างการประชุมเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนให้ความคิดเห็นว่า การที่พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดจะปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพนั้นมิใช่เกิดจากการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียว แต่ยังอีกหลายปัจจัยประกอบกัน เช่น ประสบการณ์ ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด และการให้ความร่วมมือของพวกเพื่อนร่วมงาน

3) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากให้ความคิดเห็นว่า ในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากสามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน โดยผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดอยู่ในระดับที่ดี ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานดังกล่าว เนื่องจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถจดจำกระบวนการในการปฏิบัติงานได้ มีการติดตามเหตุฉุกเฉิน และรายงานให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานทราบอยู่เสมอ ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อยให้ความคิดเห็นว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามกระบวนการที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานก็ต่อเมื่อเหตุฉุกเฉินนั้นไม่รุนแรงจนเกินไป โดยเหตุฉุกเฉินที่พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดมักจะได้รับการโอกาสให้ปฏิบัติงาน คือ เหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลที่มีไข้เหตุรุนแรง เพราะเมื่อเป็นเหตุฉุกเฉินที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานประเมินแล้วว่ามีความรุนแรงเกินไป จะมอบหมายให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดเป็นผู้สังเกตการณ์เท่านั้น เนื่องจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากยังไม่สามารถควบคุมสติได้เมื่อตกอยู่สถานการณ์ฉุกเฉิน ประกอบกับเพื่อความรวดเร็วในการระงับเหตุไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

4) พนักงานต้อนรับในอากาศยานยังขาดความความคล่องแคล่วและความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มักจะต้องการให้มีพนักงานต้อนรับในอากาศยานอาวุโสคอยให้ช่วยเหลือเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นเสมอ

5.1.7 แนวทางให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยสามารถพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

1) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรปรับปรุงในส่วนของเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานให้ครบถ้วนตามข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 เพื่อให้การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเป็นไปตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนดและให้ความสำคัญกับข้อพึงปฏิบัติที่ระบุไว้ในข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 เพื่อให้การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าครูผู้สอนมีคุณสมบัติที่

เหมาะสมและมีเทคนิควิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน เพื่อให้การถ่ายทอดความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเตรียมความพร้อมในด้านสื่อและอุปกรณ์ โดยตรวจสอบคุณภาพก่อนนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรม และตรวจสอบถึงความเพียงพอของ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรม ซึ่งจะส่งผลให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพิจารณาถึงการสร้างหรือเช่าห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้เวลาฝึกปฏิบัติในสถานที่ที่คล้ายกับสถานที่ปฏิบัติงานจริง รวมถึงพิจารณาถึงองค์ประกอบการจัดวางโต๊ะและเก้าอี้ เพื่อลดอุปสรรคที่อาจนำไปสู่การขัดขวางการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม

5) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านอื่น ๆ สำหรับการฝึกอบรมการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจมีการพิจารณาเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้เวลาในการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความมั่นใจ ความคุ้นเคย และความชำนาญในการปฏิบัติงาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ปฏิบัติงานภายใต้ผู้ดำเนินการเดินอากาศที่จดทะเบียนในประเทศไทยต้องเป็นไปตามประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฤทธิ์ วาณิชจิราภรณ์ (2558) ที่กล่าวว่า มาตรฐานการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีการสร้างหลักสูตรให้เป็นมาตรฐานตามกรมการบินพลเรือน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมตามที่มาตรฐานกำหนด และ งานวิจัยของพัชรา ชัยวัฒนาภักดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำเป็นต้องมีการกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม ระยะเวลาการฝึกอบรม และจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ขั้นต่ำ รวมถึงเป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน มีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

5.2.1 คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทักษะ เพื่อนำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในอากาศยานได้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เนื้อหาการฝึกอบรม ๑ ส่วนมากสอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยานโดยตรง ผู้เข้าอบรมจึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้จริง ตลอดจนเนื้อหาการฝึกอบรม ๑ ได้ถูกจัดเรียงอย่างเหมาะสม คือ จัดเรียงเนื้อหาส่วนที่ง่ายหรือเป็นพื้นฐานไปสู่เนื้อหาในส่วนที่ยากและซับซ้อนมากขึ้น ประกอบกับการจัดเรียงเนื้อหายังมีความเชื่อมโยงกันในแต่ละหัวข้อ ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้จากเนื้อหาส่วนหนึ่งไปใช้ประโยชน์ในเนื้อหาอีกส่วนหนึ่งได้ สอดคล้องกับ Goldstein และ Ford (2002) ที่กล่าวว่า หากเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับหน้าที่หรือการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะส่งผลให้เกิดการถ่ายโอนการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิพร นาพุดธา (2549) เรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมมีการจำแนกเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ประกอบกับหัวข้อและเนื้อหาของการฝึกอบรมมีการจัดลำดับขั้นตอน ความยากง่าย สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ทำให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ จินตวิรัช คล้ายสังข์ (2560) ที่กล่าวว่า การจัดเนื้อหาอย่างเป็นระบบ การเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปหายาก และการแสดงถึงความเชื่อมโยงของเนื้อหา จะทำให้ผู้เรียนเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ได้ดีและช่วยให้ผู้เรียนเกิดการจดจำและระลึกถึงข้อมูลนั้นได้ดีขึ้น ทั้งนี้ ขอบเขตของเนื้อหากว้างจนเกินไปและมีรายละเอียดเยอะ ส่งผลให้ครูผู้สอนไม่สามารถอธิบายเนื้อหาทุกส่วนได้อย่างชัดเจน และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานไม่เหมาะสมกับปริมาณของเนื้อหา เนื่องจากระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไปแต่เนื้อหาในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดเยอะ บางหัวข้อต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ เพราะเป็นความรู้เฉพาะทาง ในขณะที่บางหัวข้อจำเป็นต้องฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จึงต้องใช้เวลาทำความเข้าใจในส่วนของทฤษฎีก่อนถึงจะลงมือปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของนางนภัส บุญเหลือ (2553) เรื่อง การประเมินหลักสูตรสถานศึกษากลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ โรงเรียนประทุมอนุสรณ์ โดยใช้ CIPP Model ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเวลาเรียนยังไม่เหมาะสม เนื่องจากการกำหนดเวลาเรียนไม่ได้คำนึงถึงความสำคัญของแต่ละสาระการเรียนรู้และวิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมายของหลักสูตร เป็นการกำหนดเวลาเรียนให้ครบตามโครงสร้างหลักสูตรเท่านั้น ดังนั้น โรงเรียนควรปรับจำนวนเวลาเรียนให้มากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา โม่งขุนทด (2563) เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์ กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม ปัญหาด้านหลักสูตรในการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน พบว่าการฝึกอบรมยังขาดการฝึกปฏิบัติอย่างจริงจัง และระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมในแต่ละครั้งน้อยเกินไป ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้

อย่างไรก็ตาม เนื้อหาการฝึกอบรม ๑ บางส่วนยังไม่ครอบคลุมและครบถ้วนตามข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่ง

ประเทศไทยกำหนด ซึ่งจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงโดยเร็วที่สุด เนื่องจากขัดแย้งต่อข้อความในวรรค 3 ของข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 86 ว่าด้วยการเดินอากาศของอากาศยาน ที่ระบุว่า ผู้ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ทำการเดินอากาศต้องดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กรรมการบินพลเรือนประกาศกำหนด อีกทั้งยังมีเนื้อหาที่ผู้วิจัยไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าครอบคลุมหรือไม่ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่อยู่ร่วมสังกัดเดียวกันให้สัมภาษณ์ไม่ตรงกัน และมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางคนไม่สามารถจดจำเนื้อหาได้ ซึ่งการที่ผู้เข้าอบรมไม่สามารถจดจำได้ อาจเป็นเพราะ ผู้เข้าอบรมไม่เห็นถึงความสำคัญและช่องทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จึงมิได้ให้ความสนใจเท่าที่ควร ประกอบกับครูผู้สอนใช้วิธีการสอนที่เน้นการบรรยายเป็นหลัก ไม่มีการใช้สื่อที่หลากหลายประกอบการสอนและไม่มีกิจกรรมกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสนใจ สอดคล้องกับบทความของดุสิต ขาวเหลือง (2554) เรื่อง การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ ซึ่งระบุว่า ถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองเห็นว่าการฝึกอบรมนั้น ๆ มีความเกี่ยวข้องกับพวกเขา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมย่อมเกิดความสนใจและตั้งใจระหว่างการฝึกอบรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Thorndike (1910) ที่ระบุว่า ความสนใจของผู้เรียนจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อครูผู้สอนจัดเนื้อหาที่ผู้เรียนมองเห็นว่ามีความสำคัญต่อตัวผู้เรียนเอง เช่นเดียวกับ Regate และ Geoffrey Caine (1990) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้นั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนสนใจและใส่ใจในการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องใช้เทคนิคทางจิตวิทยาต่าง ๆ เพื่อดึงดูดผู้เรียนให้เกิดความสนใจในการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดีขึ้น

สำหรับหัวข้อที่ยังไม่ครอบคลุม และครบถ้วนตามข้อกำหนด ฯ และถือเป็นข้อบังคับที่จำเป็นต้องถูกบรรจุไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน คือ ความรู้พื้นฐานทางด้านการบิน การรักษาความปลอดภัยด้านการบิน และระบบการจัดการด้านความปลอดภัย โดยการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน พบว่า ครูผู้สอนไม่มีการพูดถึงรายละเอียดของเนื้อหาอย่างละเอียดและครบถ้วน ซึ่งในข้อกำหนด ฯ ได้ระบุให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศปฏิบัติตามแผนรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติ (NCASTP) โดยแผนดังกล่าวได้กำหนดให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานซึ่งเป็นหนึ่งในสมาชิกลูกเรือ ถือเป็นบุคลากรด้านการรักษาความปลอดภัยที่ต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสียหายแก่ความปลอดภัยการบินพลเรือน และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลและข้อพึงปฏิบัติ (International Standards and Recommended Practices) ในภาคผนวก 17 ว่าด้วย การรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน ของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ค.ศ. 1944 (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2564) ดังนั้นผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเร่งตรวจสอบหลักสูตรการฝึกอบรมของตนเองและกำชับครูผู้สอนอยู่เสมอว่าไม่ควรเพิกเฉยต่อหัวข้อใดก็ตามที่พนักงานต้อนรับในอากาศยานจำเป็นต้องรู้และทำความเข้าใจ ส่วนระบบการจัดการด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่เข้าใจวัตถุประสงค์หัวข้อดังกล่าว และไม่สามารถเชื่อมโยงถึงความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานได้ ซึ่งหัวข้อระบบการจัดการด้านความปลอดภัยถือเป็นหลักสูตรภาคบังคับตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ อ้างอิงตามภาคผนวก 19 (Annex 19) และเอกสารฉบับที่ 9859

(Doc 9859) เป็นสำคัญ ครูผู้สอนจึงควรชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของหัวข้อดังกล่าว และอธิบายความเชื่อมโยงของเนื้อหาเข้ากับหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความสำคัญ และปรับเปลี่ยนทัศนคติให้เป็นไปตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการ

ในส่วนของหัวข้อการบริการฉุกเฉินทางท่าอากาศยาน ความปลอดภัยของอากาศยาน บริเวณหลุมจอด และการคำนวนน้ำหนัก เป็นเพียงข้อพึงปฏิบัติที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยแนะนำเท่านั้น ผู้ดำเนินการเดินอากาศจึงมีอิสระในการดำเนินงานและตัดสินใจในการบรรจุหัวข้อดังกล่าวในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน อย่างไรก็ตาม ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรตระหนักถึงความสำคัญในการรวมหัวข้อดังกล่าวในหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน เนื่องจากความรู้เหล่านั้นถือเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุนิดา วิริโย (2560) เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของผู้ดำเนินการเดินอากาศส่วนใหญ่มีทัศนะที่สอดคล้องกันในด้านความรู้ โดยมองว่าความรู้เป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานทุกสายอาชีพ สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากปราศจากความรู้ในการปฏิบัติงาน ย่อมก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะมีผลต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร นวมมณีรัตน์ (2561) เรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในผู้ดำเนินการเดินอากาศตะวันออกกลาง โดยผลการสัมภาษณ์พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน พบว่า ความรู้ด้านความปลอดภัย เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงาน เนื่องจากความปลอดภัยมีความสำคัญต่อชีวิตและทรัพย์สินสำหรับผู้โดยสาร พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและนักบิน ดังนั้น หากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบกพร่องต่อขั้นตอนการปฏิบัติ และกฎระเบียบที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศได้กำหนดไว้ในด้านความปลอดภัย อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและภาพลักษณ์ของผู้ดำเนินการเดินอากาศ

5.2.2 คุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ครูผู้สอนสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการ และส่งผลให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ครูผู้สอนมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ตนสอนเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดเนื้อหาออกมาได้เหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าอบรม โดยเลือกใช้ภาษาที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ใช้เทคนิคที่ทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถจดจำเนื้อหาได้ง่ายมากขึ้น และเลือกใช้วิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหา เช่น การสาธิต การระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมติ การใช้กรณีศึกษา การจำลองสถานการณ์ รวมถึงการใช้สื่อต่าง ๆ มาประกอบการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหามากขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสนใจและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Easterby, Lyles และ Tsang (2008) ที่ระบุว่า การถ่ายทอดความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิผลของการถ่ายโอนการเรียนรู้จากการฝึกอบรม ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสรินทร์ ขุนแก้ว (2555, อ้างถึงใน จารุวรรณ ทูลธรรม และ กิตติทูลธรรม, 2561, หน้า 47) เรื่อง การจัดการเรียนรู้แบบสาธิตเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาศิลปะสำหรับครูปฐมวัย ผลการวิจัยพบว่า คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนพัฒนาขึ้นหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบสาธิต เนื่องจากครูปฐมวัยมีความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้นและการจัดการเรียนรู้ดังกล่าวได้ส่งเสริมและกระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติกิจกรรม นอกจากนี้ ครูผู้สอนยังเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ซักถามในส่วนที่ไม่เข้าใจ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง โดยวิธีการอธิบายคำตอบจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับรูปแบบการสอนของครูแต่ละคน

อย่างไรก็ตาม ครูผู้สอนให้ความสำคัญกับเนื้อหาบางส่วนได้ไม่เท่ากัน บางหัวข้อมีการลงลึกเกินความจำเป็น ในขณะที่บางหัวข้อมีการกล่าวเพียงผิวเผิน ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมไม่ได้รับความรู้อย่างครบถ้วน โดยเนื้อหาที่ครูผู้สอนไม่กล่าวถึงอย่างลึกซึ้งจะเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีโอกาสพบเจอได้ยากในระหว่างการทำงาน แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลับมองว่า โอกาสที่พบเจอได้ยากนั้นมิได้หมายความว่าไม่สามารถเกิดขึ้นได้ และเนื้อหาในส่วนดังกล่าวยังคงเกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ครูผู้สอนจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องถ่ายทอดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมมากที่สุด เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและอากาศยาน สอดคล้องกับที่ Yamnill และ McLean (2001) ได้กล่าวไว้ว่า การที่ผู้เข้าฝึกอบรมเห็นประโยชน์เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมในครั้งนั้นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ พวกเขาจะตัดสินใจเข้าร่วม และนำสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bates และ Holton III (1999, อ้างถึงใน พิเชษฐ เขยเอี่ยม, 2550, หน้า 15) เรื่อง การถ่ายโอนการเรียนรู้ในหน่วยงานบริการสังคม : การทดสอบแบบจำลองความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ที่พบว่า การเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการสร้างผลงาน เป็นตัวคาดการณ์ที่มีนัยสำคัญต่อแรงจูงใจในการสร้างให้เกิดการถ่ายโอนการฝึกอบรม

5.2.3 คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ ได้ง่ายและมองเห็นภาพมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ครูผู้สอนเลือกใช้สื่อที่หลากหลายเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสอน แม้จะไม่มีฝึกอบรมผ่านคอมพิวเตอร์ (CBT) แต่ผู้เข้าอบรมทุกคนสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Erickson (1965) ที่กล่าวว่า สื่อการเรียนการสอนช่วยให้ครูสามารถถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ย่างยากซับซ้อนของแต่ละวิชาได้ ซึ่งเป็นการช่วยให้กิจกรรมการเรียนการสอนมีความหมาย เพราะผู้เรียนและผู้สอนได้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณศิริ ไชยชนะ (2561) เรื่อง ทัศนคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา: พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล แห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านสื่อโสตทัศน์และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่า การที่มีสื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมนั้น

สามารถทำให้พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองภาพออกได้ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ คุณภาพของสื่อในด้านการใช้งานจำเป็นต้องปรับปรุง เนื่องจาก เกิดปัญหาการใช้สื่อในระหว่างการฝึกอบรม โดยปัญหาที่พบมีทั้งภาพ วิดีโอ และเสียง เช่น ขนาดของภาพและวิดีโอเล็กเกินไปหรือไม่คมชัด เสียงเบาเกินไปและกระจายไม่ทั่วทั้งห้อง ซึ่งไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์ช่วยกระจายเสียงเพิ่มเติมให้ผู้เข้าอบรมได้ยินอย่างชัดเจน ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเมื่อครูผู้สอนเปิดวิดีโอจากเว็บไซต์ ด้วยปัญหาเหล่านี้ อาจกลายเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้แก่ผู้เข้าอบรมได้ สอดคล้องกับที่ อาณัติ โสภานุวัตร (2563) ได้กล่าวไว้ว่า หากโสตทัศนูปกรณ์ที่นำมาใช้เกิดการชำรุดเสียหาย ย่อมส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานโสตทัศนูปกรณ์เหล่านั้นได้หรือหากมีการใช้งานไปแล้วระยะหนึ่งแล้วเกิดการเสื่อมสภาพขึ้น อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์เหล่านั้นก็ไม่สามารถใช้งานได้เช่นกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานและการเรียนการสอน ทำให้การปฏิบัติงานและการเรียนการสอนเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีคุณภาพตามที่กำหนด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมมงคล สุดที่อยู่ (2555) เรื่อง การประเมินการให้บริการการใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร ปีการศึกษา 2555 พบว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องเรียนมีการเสื่อมสภาพตามสภาพการใช้งาน ส่งผลให้อาจารย์ผู้สอนไม่สามารถใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับการเรียนการสอนได้อย่างเต็มที่ เช่น เครื่องฉายภาพโปรเจกเตอร์ที่มีการใช้งานเกินสมรรถภาพของเครื่อง ทำให้เกิดการฉายภาพได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ภาพไม่ชัด สีของตัวหนังสือไม่ชัดเจน และชั่วโมงของหลอดภาพเกินกับสมรรถนะมากกว่าที่กำหนด

สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ พบว่า อุปกรณ์ดังกล่าวมีความเหมาะสมและไม่ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสับสน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ดำเนินการเดินอากาศได้นำอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานจริงในอากาศยานมาให้ผู้เข้าอบรมได้ลองฝึกปฏิบัติ สอดคล้องกับ นภาพรณ จ้อยชารัตน์ (2558) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมจะช่วยเพิ่มทักษะในงานตามสายอาชีพไม่ให้เกิดความผิดพลาดได้หลังจากการเข้าร่วมการอบรม ซึ่งเนื้อหา อุปกรณ์ และขั้นตอนที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องคล้ายคลึงกับการปฏิบัติงานจริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณศิริ ไชยชนะ (2561) เรื่อง ทักษะคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา: พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านสื่อโสตทัศนและอุปกรณ์ในการฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่า อุปกรณ์ในการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเมื่อผู้เข้าอบรมได้ลงมือปฏิบัติจริงกับอุปกรณ์ที่นำมาเป็นตัวอย่างซึ่งอุปกรณ์เหล่านั้นเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการ

2) อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย พบว่า อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยมีเพียงบางประเภทที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ยังมีอุปกรณ์บางอย่างที่ได้ถูกนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรม ๆ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความคุ้นเคยและความชำนาญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ดำเนินการเดิน

อากาศบางรายไม่มีงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ เนื่องจากอุปกรณ์ต่าง ๆ มีราคาสูง จึงมิได้นำอุปกรณ์ทุกประเภทมาให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกอย่างครบถ้วนและมีได้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมไม่สามารถใช้เวลาในการฝึกปฏิบัติกับอุปกรณ์ได้ตามสะดวก ตลอดจนไม่สามารถใช้งานอุปกรณ์ได้อย่างคล่องแคล่วเมื่อต้องปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจัยกษณา หุตานนท์ (2561) เรื่อง สภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมมีอิทธิพลโดยตรงในทิศทางบวกต่อประสิทธิผลการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพต้องมีการฝึกปฏิบัติให้เกิดความชำนาญ ดังนั้น เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างแรกที่จะส่งผลต่อการฝึกปฏิบัติและการประกอบอาชีพที่จะประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ วรณศิริ ไชยชนะ (2561) เรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมกรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษาเกี่ยวกับทักษะคิดต่อการฝึกอบรมด้านสื่อโสตทัศนและอุปกรณ์ในการฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่า อุปกรณ์จะต้องมีเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้สามารถเรียนรู้และลงมือทดลองปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ อันจะส่งผลให้เกิดความคุ้นชินต่อการปฏิบัติการตรวจสอบอุปกรณ์ขึ้นนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม ครูผู้สอนได้มีการแก้ไขสถานการณ์ด้วยการนำสิ่งของมาทดแทนอุปกรณ์บางประเภท แต่สิ่งของดังกล่าวยังไม่มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับอุปกรณ์จริง จึงไม่เป็นไปตามข้อพึงปฏิบัติในข้อกำหนด ฯ ที่ระบุว่า อุปกรณ์หรือสิ่งของที่นำมาใช้แทนจะต้องสัมพันธ์กับอุปกรณ์ในการดำเนินงานจริงและมีจำนวนเพียงพอ โดยผู้เข้าอบรมควรคำนึงถึงความแตกต่างของลักษณะการทำงานที่ใช้สำหรับฝึกซ้อม เพราะอาจส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาดได้

5.2.4 คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานไม่เอื้ออำนวยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาการฝึกอบรม รวมถึงเสริมสร้างทักษะในการฝึกปฏิบัติได้อย่างไม่เต็มที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ดำเนินการเดินอากาศบางรายไม่มีศูนย์ฝึกอบรมเป็นของตนเองและมีงบประมาณที่จำกัด จึงทำให้การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานดำเนินการในห้องเรียนเป็นหลักและไม่มีห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up หรือ Simulator) ที่ช่วยให้การจำลองสถานการณ์ทำได้เสมือนจริง ผู้เข้าอบรมจึงไม่สามารถจินตนาการการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและไม่สามารถฝึกใช้อุปกรณ์ในสถานการณ์จำลองได้เต็มที่ ประกอบกับห้องสำหรับใช้ฝึกอบรมดังกล่าวไม่เหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้าอบรม เนื่องจากมีขนาดเล็กเกินไป ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้สึกรออดและเคลื่อนไหวไม่สะดวก โดยการมีห้องฝึกอบรมขนาดเล็กยังส่งผลต่อพื้นที่ในการฝึกปฏิบัติ ทำให้ผู้เข้าอบรมไม่สามารถฝึกปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา ชัยวัฒนาภักดิ์ (2561) เรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีองค์ประกอบที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ มีประสิทธิผล

และความสมจริงโดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย เช่นเดียวกับงานวิจัยของวรรณศิริ ไชยชนะ (2561) เรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษเกี่ยวกับทักษะคิดต่อการฝึกอบรมด้านสถานที่ในการฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่า ขนาดห้องและสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการฝึกอบรมต้องเอื้อต่อการฝึกอบรม หากเป็นสถานที่ที่ปฏิบัติงานจริงจะสามารถทำให้พนักงานเกิดความคุ้นชิน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคุ้นเคยและรวดเร็ว และสอดคล้องกับ Girvan และ Savage (2010) ที่กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้มีความสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อผู้เรียน ทั้งในด้านการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนผู้เรียน ทั้งในแง่ของการเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างครูกับนักเรียน ในขณะเดียวกัน การจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่ไม่เหมาะสมก็มีส่วนในการขัดขวางการทำกิจกรรมของผู้เรียนด้วยเช่นกัน รวมถึงไม่เป็นไปตามข้อพึงปฏิบัติที่ถูกระบุไว้ในข้อกำหนด ๆ ว่า การฝึกอบรมในห้องเรียนจะต้องคำนึงถึงข้อกำหนดทั่วไปเกี่ยวกับพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียน ซึ่งควรพิจารณาถึงพื้นที่สำหรับผู้เข้าอบรมเพื่อใช้ฝึกปฏิบัติ พื้นที่สำหรับครูผู้สอนในการปฏิบัติงาน และพื้นที่สำหรับจัดเก็บสิ่งของอุปกรณ์ต่าง ๆ ส่วนขนาดของห้องเรียนจะต้องคำนึงถึงจำนวนของผู้เข้าอบรม ขนาดพื้นที่สำหรับฝึกปฏิบัติงาน องค์ประกอบของห้องเรียน ขนาดของทางเดิน และการใช้สื่อในการอบรม โดยเฉพาะสื่อเครื่องฉาย

สำหรับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านจิตวิทยา พบว่า มีระดับแสงสว่างที่พอดีและห้องฝึกอบรมมีความสะอาด อย่างไรก็ตาม อุณหภูมิของห้องฝึกอบรมต่ำเกินไป ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเสียสมาธิในการเรียน โดยเฉพาะผู้เข้าอบรมที่นั่งอยู่ในตำแหน่งที่เครื่องปรับอากาศสอดคล้องกับที่ Davies (1981) กล่าวไว้ว่า สภาพอากาศมีผลโดยตรงต่อความเหนื่อยล้า ห้องเรียนที่ร้อนเกินไปจะทำให้ง่วงนอน และห้องเรียนที่เย็นเกินไปอาจทำให้รู้สึกไม่สบาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการเรียนการสอน และสอดคล้องกับ กิดานันท์ มลิทอง (2548) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่ประกอบไปด้วยแสงสว่างที่เหมาะสม สามารถลดความเหนื่อยล้าทางสายตา สถานที่ที่มีการจัดวางเป็นระเบียบ มีความสะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน เสียงที่ไม่ทำให้เกิดความรำคาญ สภาพอากาศที่ถ่ายเทสะดวก ระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม ล้วนเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบดังกล่าวนี้สามารถช่วยลดระดับความเครียดแก่ผู้เรียนและสามารถผลิตงานได้อย่างสร้างสรรค์

2) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านกายภาพเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้และทำให้ผู้เข้าอบรมเสียสมาธิในระหว่างการฝึกอบรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โต๊ะและเก้าอี้ถูกจัดในรูปแบบตอกลิ่ม ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมที่นั่งส่วนหลังของห้องไม่สามารถมองเห็นกระดานและจอโปรเจกเตอร์ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับครูผู้สอนได้ดีเท่าที่ควร อีกทั้งโต๊ะและเก้าอี้ยังถูกจัดวางชิดกันจนเกินไป ทำให้ผู้เข้าอบรมเคลื่อนไหวไม่สะดวกและเสียสมาธิในการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang, Gerber และ Mino (2013) เรื่อง การศึกษาการรับรู้ของนักเรียนที่มีต่อห้องเรียนระดับ

อุดมศึกษา: ผลกระทบของคุณลักษณะของห้องเรียนต่อความพึงพอใจและผลการเรียนของนักเรียนพบว่า ทักษะการมองเห็นเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความอ่อนไหวต่อความพึงพอใจและผลการเรียนของนักเรียนมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายละเอียดของสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทั้ง 2 ประเภท จะเห็นได้ว่า สภาพแวดล้อมการเรียนรู้นั้นยังไม่เป็นไปตามข้อพึงปฏิบัติที่ถูกระบุไว้ในข้อกำหนด ฯ ว่า การฝึกอบรมจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ซึ่งกลยุทธ์สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี คือ การกำจัดความรู้สึกอึดอัดและลักษณะที่ไม่พึงประสงค์อื่น ๆ โดยสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดีควรมีระดับอุณหภูมิที่สะดวกสบาย มีระบบการถ่ายเทอากาศที่เหมาะสม แสงสว่างอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและการมองเห็น มีเสียงรบกวนน้อยที่สุด พื้นที่ปฏิบัติงานควรมีการตกแต่งที่สะอาด สวยงาม และสะดวกสบาย

5.2.5 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากสามารถปฏิบัติงานได้หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดได้ปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง กล่าวคือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดได้รับความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจึงสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ โดยหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานกล่าวว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากมีความรู้เป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามในการประชุมเตรียมความพร้อมก่อนขึ้นบินได้และสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ ที่ได้ฝึกอบรมอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับที่ Baldwin และ Ford (1988) ได้กล่าวว่า เนื้อหาการฝึกอบรมที่มีความคล้ายคลึงกับงานจะส่งผลให้เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมาก โดยเนื้อหาที่สามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ได้มากที่สุด คือ เนื้อหาในหัวข้อหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เนื่องจากเป็นหัวข้อที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และผู้เข้าอบรมได้ใช้ความรู้และทักษะทุกครั้งที่ใช้ปฏิบัติงาน ประกอบกับเนื้อหาด้านการบริการได้นำอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติจริงในอากาศยานมาฝึกปฏิบัติจึงทำให้การฝึกปฏิบัติมีความสมจริง อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าอบรมยังไม่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานจึงทำให้เกิดความล่าช้าในระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนนี้อาจพัฒนาขึ้นได้ตามประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับที่ นิสดาร์ก เวชยานนท์ (2559) ได้กล่าวว่า การส่งผ่านความรู้จะเกิดขึ้นได้มาก หากเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมสอดคล้องกับงานที่ผู้เข้าอบรมต้องรับผิดชอบ ยังมีความสอดคล้องมากเท่าไร การประยุกต์ใช้ความรู้ยิ่งมีโอกาสดำเนินการได้มากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปีย์ ศรีวงษ์ (2553) เรื่อง การติดตามผลหลักสูตรฝึกอบรมนักพัฒนาชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การเรียนรู้จากต้นแบบที่เป็นรูปธรรมและจากการปฏิบัติจริง สามารถนำไปประยุกต์และปฏิบัติในสถานการณ์จริงได้ง่ายและเป็นผลสำเร็จได้ดีกว่า

ในส่วนของการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน พบว่า มีพนักงานต้อนรับในอากาศยานส่วนน้อยที่มีโอกาสได้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความถี่ในการเกิดเหตุฉุกเฉินใน

อากาศยานค่อนข้างน้อยและพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดมิได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงาน หากหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานประเมินแล้วว่าเหตุดังกล่าวมีความรุนแรงเกินไป จะมอบหมายให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดเป็นผู้สังเกตการณ์เท่านั้น เนื่องจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากยังไม่สามารถควบคุมสติได้เมื่ออยู่ในเหตุฉุกเฉิน ประกอบกับเพื่อความเร็วในการระงับเหตุมิให้ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและอากาศยาน สอดคล้องกับที่ Carpenter (2023) ระบุว่า ความเสี่ยงที่จะประสบอุบัติเหตุทุกประเภททางอากาศยานต่ำมาก โดยข้อมูลจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) พบว่า ในปี 2565 ความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุทุกประเภทโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1 ครั้ง ต่อ 830,000 เที่ยวบิน เมื่อเทียบกับอัตราการเกิดอุบัติเหตุทั้งหมดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา (2561-2565) กล่าวคือ ความเสี่ยงที่จะประสบกับอุบัติเหตุทางอากาศยานทุกประเภทยังต่ำมากและถือว่าอุตสาหกรรมการบินเป็นระบบขนส่งทางไกลที่ปลอดภัยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางโดยรถยนต์ รถประจำทาง หรือรถไฟ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลา จันดาเบ้า และ ชูติวดี สีทาพร (2561) เรื่อง การวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการต่อสถานการณ์จริง พบว่า หนึ่งในปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนอากาศยาน คือ พนักงานต้อนรับฝึกหัดไม่พร้อมต่อการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ludovico (2019) เรื่อง พฤติกรรมของมนุษย์และการวางแผนฉุกเฉิน พบว่า วิธีการที่มนุษย์จะจัดการกับสถานการณ์ที่ตึงเครียดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ประสบการณ์ สภาพแวดล้อม และความต้องการจากงาน

เมื่อพิจารณาถึงผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น พบว่า ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีและหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัด สามารถจดจำกระบวนการในการปฏิบัติงานได้จากการฝึกอบรมและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมถึงมีการติดตามเหตุฉุกเฉินที่ตนเองรับผิดชอบ และรายงานให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานทราบอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิต ครั้นทอง (2549) เรื่อง การติดตามผลโครงการมัคคุเทศก์: ศึกษากรณีผ่านการอบรมจากมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้เข้าอบรมได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตร ‘มัคคุเทศก์’ ของมหาวิทยาลัยบูรพาไปประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Baldwin และ Ford (1988) ที่ระบุว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรม คือ การถ่ายโอนการเรียนรู้ในการฝึกอบรมส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และจดจำได้ และเป็นการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล

อย่างไรก็ตาม พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดยังไม่มั่นใจในการปฏิบัติงานของตนเองและปฏิบัติงานได้ไม่คล่องแคล่ว ส่งผลให้บางครั้งเกิดความผิดพลาดในระหว่างปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดไม่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานใน

อากาศยานและไม่คุ้นเคยต่อการใช้อุปกรณ์ทุกประเภทในอากาศยาน ประกอบกับพนักงานต้อนรับในอากาศยานยังมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย จึงขาดความรอบคอบและยังคงมีความเครียดและกดดันในระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานมองว่า ความผิดพลาดดังกล่าวอยู่ในระดับที่รับได้และไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและอากาศยาน สอดคล้องกับทฤษฎีการเชื่อมโยงของ Thorndike (1910) ที่ระบุว่า การฝึกหัดหรือกระทำบ่อย ๆ ด้วยความเข้าใจจะทำให้การเรียนรู้นั้นคงทนถาวร

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพัฒนาแผนการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และเป็นไปตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด
- 2) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากการศึกษาค้นคว้าวางแผนหรือประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในอนาคตเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุด และเป็นไปตามที่องค์กรหรือสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ไร้ข้อผิดพลาดและยกระดับการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยให้มีขีดความสามารถที่เพียงพอต่อการแข่งขันกับผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศ
- 3) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรมีการประเมินผลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานครั้งต่อไปในอนาคต

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการฝึกอบรม เช่น อายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการประกอบอาชีพ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สามารถนำไปปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการฝึกอบรมดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
- 2) เนื่องจากช่วงเวลาที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยนี้ อุตสาหกรรมการบินได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากวิกฤติการแพร่ระบาดโควิด-19 (COVID-19) จึงส่งผลต้องบประมาณในการดำเนินการด้านการฝึกอบรม ซึ่งก่อให้เกิดข้อบกพร่องและขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการฝึกอบรม ดังนั้น ในช่วงเวลาที่อุตสาหกรรมการบินกลับมาเติบโตอีกครั้ง ควรมีการศึกษาวิจัยด้านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานอีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่า การฝึกอบรมดังกล่าวเป็นไปตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด
- 3) ควรเปรียบเทียบคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานระหว่างประเทศต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของการดำเนินการฝึกอบรมและ

เป็นแนวทางให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศได้นำมาปรับปรุง พัฒนา และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรของตนเอง

5.4 ข้อจำกัดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปีและหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ทั้งนี้ จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศหลายรายจึงไม่มีการเปิดรับสมัครพนักงานต้อนรับในอากาศยานในปี พ.ศ. 2565 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของงานวิจัยนี้จึงขาดความหลากหลาย เนื่องจากผู้วิจัยจำเป็นต้องเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากผู้ดำเนินการเดินอากาศที่เปิดรับสมัครภายในปี พ.ศ. 2565 เท่านั้น เพื่อมิให้ประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับในอากาศยานเกิน 1 ปี

5.5 การประยุกต์ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสามารถนำเอาข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานได้ เพื่อให้การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานเป็นไปตามมาตรฐานของประเทศไทย และสากล อันจะส่งผลต่อพนักงานต้อนรับในอากาศยานให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นเพื่อนำมาปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือสืบต่อไป

บรรณานุกรม

- กล้าหาญ ฌ น่าน. แบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.
- กิดานันท์ มลิทอง. สื่อการสอนและฝึกอบรมจากสื่อพื้นฐานถึงสื่อดิจิทัล. กรุงเทพฯ ๑ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ขจรศักดิ์ สุขเปรม. การประเมินหลักสูตรนักบริหารอเนกสิ่งแวดลอมและส่งเสริมสุขภาพ กรณีศึกษา หลักสูตรนักบริหารอเนกสิ่งแวดลอมและส่งเสริมสุขภาพ (นบอส.) รุ่นที่ 4. รายงานวิจัย. กรมอนามัย, 2563.
- จอมพล จีบญโญ. วิธีการสื่อสารของวิทยากรอาชีพในการจัดการฝึกอบรม. วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม 6, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562): 67-82.
- จารุวรรณ ทูลธรรม และ กิตติทูลธรรม. การจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบสาธิตเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทักษะ การปฏิบัติในเรื่องการใช้งานออสซิลโลสโคป ระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์. วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 3, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559): 45-54
- จินตวีร์ คล้ายสังข์. การผลิตและใช้สื่ออย่างเป็นระบบ เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ ๑ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560
- จิรวุฒิ จันทรฉายแสง. การศึกษาการรับรู้ด้านนริภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562.
- ชาญ สวัสดิ์สาตี. คู่มือการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม สำหรับผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม/สัมมนา. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ ๑ : สวัสดิการสำนักงานก.พ., 2544.
- ชุตินธร สุตานนท์. การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ชูชัย สมितिไกร. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ ๑ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ณัฐฤทธิ์ วานิชวิจารณ์. รูปแบบการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน, 2558.
- คูสิต ขาวเหลือง. การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ. วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม 7, 1 (ธันวาคม 2554): 18-32.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนายุทธ สิริรัตนานนท์. กระบวนการถ่ายโอนการเรียนรู้จากการฝึกอบรม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2561.
- ธีรภัทร สุดาทิส. ความสำคัญของการจัดฝึกอบรม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/13218>, 2561.
- นงนภัส บุญเหลือ. การประเมินหลักสูตรสถานศึกษากลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ โรงเรียน
ประทุมอนุสรณ์ โดยใช้ CIPP Model. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชา
หลักสูตรและการนิเทศ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- นภาพรรณ จ้อยชารัตน์. การจัดอบรมและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อการถ่ายโอนการเรียนรู้จาก
การฝึกปฏิบัติสู่การทำงานจริง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชา
การศึกษาระดับปริญญาโท, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
2558.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 4. สงขลา: งานส่งเสริมการผลิต
ตำรา มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2544.
- นิสดารักษ์ เวชยานนท์. การประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม: กรณีศึกษา หลักสูตรการ
พัฒนาผู้บริหารระดับกลางของการประปาส่วนภูมิภาค. วารสารการจัดการภาครัฐและภาค
เอกชน 23, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559): 175-212.
- บุษรา สุทธิวงศ์. คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรม โครงการความร่วมมือกับหน่วยงาน (In-
house Training) : สำนักการศึกษาต่อเนื่อง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.stou.ac.th/study/sumrit/Publish%20work/3-63%5B4-12-63%5D/3-63%5B8-12-63%5D.pdf>, 2563.
- ปิยะ ศรีวงษ์. การติดตามผลหลักสูตรฝึกอบรมนักพัฒนาชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2553.
- พระครูใบฎีกาณตล ฑฒโก (ชูโตศรี). อิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่มีต่อการพัฒนาการเรียนรู้
ของนักเรียนระดับอุดมศึกษา. วารสารสถาบันวิจัยฐานสงว 10, 1 (มกราคม-มิถุนายน
2562): 192-200.
- พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ. การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบน
เครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขา
วิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี, 2561.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิเชษฐ เขยเอี่ยม. การถ่ายโอนการเรียนรู้ในการฝึกอบรม กรณีศึกษากลุ่มวังขนาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะพัฒนาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
- พิเชษฐ เพียรเจริญ. โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม. วารสารวิทยบริการ 7 (มกราคม-เมษายน 2539): 50-61.
- ภักจิรา ขจรเวหาสน์. แนวทางการปฏิบัติงานทดแทนกันอย่างมีประสิทธิภาพ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://km.cpd.go.th/view.php?id=1100>, 2563.
- ยุนิดา วิริโย. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2560.
- รมย์ฤดี เวสน์ และ อาชญญา รัตนอุบล. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเรียนรู้เห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน. วารสารครุศาสตร์ 42, 2 (เมษายน-มิถุนายน 2557): 87-103.
- รสสุคนธ์ มกรมณี. เอกสารคำสอนรายวิชาการจัดการฝึกอบรมทางการศึกษา. กรุงเทพฯ ๑ : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2549.
- ระวีวรรณ ศรีศรีรามกรัน. เทคนิคการสอน. กรุงเทพฯ ๑ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551.
- รัชนิพร นาพุทธา. ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- รัฐสภา พงษ์ภิญโญ. การพัฒนาสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในวิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์ภิญโญ : การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2556.
- วรรณศิริ ไชยชนะ. ทัศนคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2561.
- วัลภา จันดาเป้า และ ชุติวดี สิทธิพร. การวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการต่อสถานการณ์จริง. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี 12 (พฤษภาคม 2561): 327-339.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิจักขณา หุตานนท์. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประสิทธิผลของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ ผู้สูงอายุ. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal 11, 3 (กันยายน-ธันวาคม 2561): 2495-2512.
- วิชัย ผลมูล. การสรรหาการฝึกอบรมและการพัฒนาคน. 1 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ ฯ : เวิลด์ แอนด์ อาร์ท แอดเวอร์ไทซิง, 2539.
- วิชานา อับดุลเลาะ และ วุฒิชัย เนียมเทศ. การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 “แนวคิด ทฤษฎี และแนวทางปฏิบัติ”. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ 7, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563): 227-246.
- วีระพันธ์ แก้วรัตน์. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ HRMT 316. (ม.ป.ท.). 2559.
- ศศิธร นวมณีนรัตน์. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในสายการบินตะวันออกกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2561.
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 6. การสร้างหลักสูตรและการทำงานด้านการจัดอบรม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://km.cpd.go.th/view.php?id=758>, 2562.
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 7. เทคนิคการเป็นวิทยากรมืออาชีพ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://km.cpd.go.th/view.php?id=1420>, 2564.
- สังัด อุทรานันท์. พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- สมชาย รัตนทองคำ. เอกสารประกอบการสอน การสอนทางกายภาพบำบัด. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://ams.kku.ac.th/aalearn/resource/edoc/tech/56web/7content56.pdf>, 2556.
- สมคิด บางโม. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยาพัฒน์, 2545.
- สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยาพัฒน์, 2553.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 86 ว่าด้วยการเดินอากาศของอากาศยาน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.caat.or.th/th/archives/2163>, 2556.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. แผนรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2563. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.airports.go.th/backend/uploads/files/dc7bc0f82d43ce30804aa4277eee08f6.pdf>, 2563.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate Requirements) พ.ศ. 2564. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.caat.or.th/th/archives/57470>, 2564.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิริกาญจน์ ไชยสิทธิ์เกียรติ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรมและสมรรถนะของพนักงานบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2553.
- สุธัญญา นวลประสิทธิ์. ผลของการใช้สื่อวิดีโอโปรแกรมการดูแลตนเองต่อความรู้และความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วยตาต้อกระจกและญาติผู้ดูแล. วารสารสภาการพยาบาล 25, 2 (เมษายน-มิถุนายน 2553), 78-86.
- สุพรรณิกา กัลยาณมิตร. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต, สาขาวิชา การศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- อนุชิต ครื่นทอง. การติดตามโครงการมัคคุเทศก์: ศึกษากรณีผ่านการฝึกอบรมจากมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาามบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- อภิชาติ แก้วด้วง. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมพนักงานใหม่: กรณีศึกษา แผนกจัดส่งชิ้นส่วนการประกอบ บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สาขาวิทยาศาสตร์การพัฒน มหาววิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, 2550.
- อาภรณ์ ใจเที่ยง. หลักการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ ฯ : โอเดียนสโตร์, 2546.
- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. Personnel Psychology 41, 1 (March 1988) , 63–105.
- Blanchard, P.N. and Thacker, J. W. Effective Training Systems, Strategies, and Practices. 3rd Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hal, 2007.
- Caine, R.N., and Caine, G. Mindshifts: A Brain-Based Process for Restructuring Schools and Renewing Education. 2nd Edition. Tucson, AZ: Zephyr Press, 1990.
- Carpenter, D. How Safe Is Flying in 2023? | Safer Than You Think. [Online]. Retrieved from: <https://travellersworldwide.com/how-safe-is-flying/>, 2023.
- Davies, I. K. Task analysis for reliable human performance. Performance Improvement. 20, 2 (March 1981), 5-28.
- Easterby-Smith, M., Lyles, M. A. and Tsang, E. W. K. Inter-organizational knowledge transfer: Current themes and future prospects. Journal of Management Studies 45, 4 (May 2008), 677-690.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Erickson, C. W. H. Fundamentals of the Teaching with Audio-visual Technology. New York : Macmillan, 1965.
- Foreign staff. Passengers in AirAsia mid-air drama were 'saying goodbye to each other. [Online]. Retrieved from: <https://www.telegraph.co.uk/news/2017/10/16/passengers-airasia-mid-air-drama-saying-goodbye/>, 2017.
- Gagne, R. M. And Briggs, L. J. Principles of instructional design. 2nd Edition. U.S.A. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1979.
- Girvan, C., & Savage, T. Identifying an appropriate pedagogy for virtual worlds: A Communal Constructivism case study. Computers & Education. 55, 1 (August 2010) , 342-349.
- Goldstein, I. L. Training in Organizations: Needs Assessment, Development and Evaluation. Pacific Grove: Brooks/Cole, 1986.
- Kemp, J. E. and Smelle, D. C. Planning, Producing, and Using Instructional Media. San Francisco: Harper & Row, 1989.
- Leonard Nadler. Developing Human Resources. Houston: Gulf, 1970.
- Lim, D. H., & Johnson, S. D. Trainee perceptions of factors that influence learning transfer. International Journal of Training and Development 6, 1 (March 2002), 59-74.
- Ludovico, M. T. Human Behaviour and Emergency Planning. Chemical Engineering Transactions 77 (September 2019), 487-492.
- Mahony, P. H., Griffiths, R. F., Larsen, P. and Powell, D. Retention of knowledge and skills in first aid and resuscitation by airline cabin crew. Resuscitation 76, 3 (March 2008), 413-418.
- McGehee, W., and Thayer, P. W. Training in business and industry. New York: John Wiley & Sons, 1961.
- Noe, R.A. Employee Training and Development. 5th Edition, Boston: McGraw Hill, 2009.
- Noe, R. A., & Schmitt, N. The influence of trainee attitudes on training effectiveness: Test of a model. Personnel Psychology. 39, 3 (September 1986), 497-523.
- Salas, E., & Cannon-Bowers, J. A. The science of training: A decade of progress. Annual Review of Psychology, 52 (February 2001), 471-499.
- Taba, H. Curriculum development: Theory and practice. New York: Harcourt, Brace & World, 1962.
- Teachme Biz. แนวทางการ “อบรมพนักงานใหม่” ให้มีประสิทธิภาพ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://teachme-biz.com/blog/effective-employee-training/>, 2021.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Thorndike, E. L. The contribution of psychology to education. Journal of Educational Psychology, 1, 1 (1910) , 5–12.
- Tough, A. The Adult's Learning Projects: A Fresh Approach to Theory and Practice in Adult Learning. 2nd Edition. Toronto: Ontario Institute for Studies in Education, 1979.
- Yang, Z., Gerber. B. B., and Mino. L. L. A Study on Student Perceptions of Higher Education Classrooms: Impact of Classroom Attributes on Student Satisfaction and Performance. Building and Environment 70 (December 2013), 171-188.
- Yamhill, S. and McLean, G. N. Theories supporting transfer of training. Human Resource Development Quarterly 12, 2 (June 2001), 103-217.







หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

วันที่ให้การยินยอม วันที่ เดือน พ.ศ. 2565

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว) นามสกุล
 ได้รับฟังคำอธิบายจาก นางสาวฉัตรดา ใจมั่น เกี่ยวกับการเข้าร่วมการวิจัยในฐานะผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
 และอ่านเอกสารที่อธิบายถึงรายละเอียดของโครงการวิจัย เรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน
 ของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน รวมถึงได้มีการทำความเข้าใจถึงรายละเอียดดังกล่าวแล้ว

ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้ทำการวิจัยนี้ ข้าพเจ้ารับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและ
 วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ
 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย การขออนุญาตในการจดบันทึก พร้อมทั้งบันทึกเสียงใน
 ระหว่างการสัมภาษณ์ นอกจากนี้ ข้าพเจ้ายังได้รับคำอธิบายและการตอบข้อสงสัยจากผู้วิจัยด้วย
 ความเต็มใจ ไม่ปิดบัง ซ่อนเร้น จนข้าพเจ้าพอใจเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมใน
 โครงการวิจัยนี้

ข้าพเจ้าทราบว่าสามารถถอนตัวหรืองดเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อโดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า
 หรือระบุเหตุผล การเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เป็นไปโดยสมัครใจและการบอกเลิกการเข้าร่วมวิจัยนี้ จะ
 ไม่มีผลกระทบต่อตัวข้าพเจ้าในอนาคตและต่อสิทธิทางกฎหมายของข้าพเจ้า

ข้าพเจ้ายินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลของข้าพเจ้าที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ โดยผู้วิจัย
 รับรองว่าจะเก็บข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้าเป็นความลับ จะไม่มีการเผยแพร่เทปบันทึกเสียง
 สัมภาษณ์ของข้าพเจ้าแก่สาธารณะ และจะมีการทำลายเทปบันทึกเสียงเมื่อการศึกษาครั้งนี้สิ้นสุดลง
 โดยผู้วิจัยจะเปิดเผยข้อมูลของข้าพเจ้าได้เฉพาะในรูปแบบที่เป็นการสรุปผลการวิจัย อีกทั้งการเปิดเผย
 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวข้าพเจ้าต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กระทำได้เฉพาะกรณีจำเป็นด้วยเหตุผล
 ทางวิชาการ และได้รับการยินยอมจากข้าพเจ้าเท่านั้น นอกจากนี้ผู้วิจัยได้มีการรับรองว่า หากมีข้อมูล
 เพิ่มเติมที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษา ข้าพเจ้าจะได้รับการแจ้งให้ทราบทันทีโดยไม่ปิดบัง ซ่อนเร้น

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วมีความเข้าใจดีทุกประการ และได้ลงนามในใบยินยอมนี้
 ด้วยความเต็มใจ

ลงนาม

(.....)

ผู้ให้ความยินยอม

วันที่.....

ลงนาม

(.....)

ผู้ขอความยินยอม

วันที่.....

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด

2. ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์อย่างตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริง และขอรับรองว่าข้อมูลในการสัมภาษณ์ของท่านจะถือเป็นความลับ โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้จะนำไปใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ของหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

3. แบบสัมภาษณ์ของการวิจัยนี้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

3.1 พนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีอายุในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี มีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 2 การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน มี 4 ด้าน คือ เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 3 การปฏิบัติงานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

3.2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน มีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 2 การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน มี 2 ด้าน คือ เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 3 การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวลภัสรดา ใจมัน
สถาบันการบินพลเรือน

ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

**เรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
(สำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี)**

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ชื่อ-นามสกุล
2. เพศ
3. อายุ
4. หน่วยงานต้นสังกัด
5. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2: การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ด้านที่ 1 เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

สำหรับข้อคำถามในด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมนั้น ผู้วิจัยได้นำหัวข้อวิชาที่พนักงานต้อนรับในอากาศยานจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมมาจาก ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินอากาศ พ.ศ. 2564 จากประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานทางด้านการบิน (Aviation Indoctrination) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

1.2 ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ปัจจัย และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Human Factors and Crew Resource Management) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

1.3 ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบบนอากาศยาน (Duties and Responsibilities) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

1.4 ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลด้านการบิน (First Aid) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

1.5 ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับไฟและควัน (Fire and Smoke Training) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

1.6 ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการเอาตัวรอด (Survival Training) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

1.7 ท่านคิดว่าเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอพยพและสถานการณ์ฉุกเฉิน (Evacuation Procedures and Emergency Situations) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

1.8 ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation Security) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

1.9 ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

1.10 ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่

ด้านที่ 2 ครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

2.1 ท่านคิดว่าครูผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดและสื่อสารหรือไม่ อย่างไร

2.2 ครูผู้สอนมีเทคนิคและวิธีการสอนที่สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละหัวข้อหรือไม่ อย่างไร

2.3 ครูผู้สอนมีการเรียงลำดับการบรรยายเนื้อหาครบถ้วนและใช้เวลาเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

2.4 ครูผู้สอนมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจนหรือไม่ อย่างไร

ด้านที่ 3 สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

3.1 สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีความหลากหลายและเหมาะสมต่อเนื้อหาหรือไม่ อย่างไร

3.2 ท่านคิดว่าสื่อโสตทัศนูปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

3.3 อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้เข้าอบรมหรือไม่ อย่างไร

ด้านที่ 4 สถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

4.1 ท่านคิดว่าสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

4.2 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางจิตวิทยา เช่น ความสะอาด ระดับของแสงสว่าง และอุณหภูมิในห้องเรียน มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

4.3 ท่านคิดว่าการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางกายภาพในการฝึกอบรม เช่น โต๊ะ เก้าอี้ กระดาน และโปรเจกเตอร์ มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 3: การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

1. ท่านสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาใช้ในการปฏิบัติงานได้หรือไม่ อย่างไร

2. ท่านเคยพบเจอสถานการณ์ฉุกเฉินหรือไม่ หากเคย ท่านสามารถปฏิบัติงานได้หรือไม่ และผลลัพธ์เป็นอย่างไร

3. ท่านคิดว่าหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
เรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
(สำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน)

ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ชื่อ-นามสกุล
2. เพศ
3. อายุ
4. หน่วยงานต้นสังกัด
5. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2: การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

ด้านที่ 1 เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

1.1 ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดได้ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในเนื้อหาที่มีความเหมาะสมและครอบคลุมต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณภาพหรือไม่

ด้านที่ 2 อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

2.1 ท่านคิดว่าอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในอากาศยานมีความสอดคล้องกันหรือไม่ อย่างไร

2.2 ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดมีความคุ้นเคยในการใช้อุปกรณ์สำหรับการบริการหรือไม่ อย่างไร

2.3 ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดมีความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ฉุกเฉินและสามารถปฏิบัติงานได้หรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 3: การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน

1. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

2. ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามกระบวนการที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมหรือไม่ อย่างไร

3. ท่านคิดว่าหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ



ที่ สปพ. ๓๓๖/ ๖๒๓



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์วินิตา หงส์วรพิพัฒน์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาธุรกิจการบิน
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวลภัสสรดา ใจมั่น รหัสนักศึกษา ๖๔๑๓๒๐๐๑๔๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์หัวข้อ “คุณภาพการฝึกอบรม
ขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน” โดยมี ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์
จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจน
ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุง
เครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ
นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ)

หัวหน้าศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

ศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๓๖๒

นางสาวลภัสสรดา ใจมั่น โทร. ๐๘๗-๓๒๑-๕๑๙๗

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288

ที่ สปพ. ๓๓๖/๖๒๕



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณฐิติ เสมสันต์ (Chief Training) Thai Lion Mentari Company Limited

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวลภัสสรดา ใจมั่น รหัสนักศึกษา ๖๔๑๓๒๐๐๑๔๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์หัวข้อ “คุณภาพการฝึกอบรม
ขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน” โดยมี ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์
จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจน
ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุง
เครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ
นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ธัญญรัตน์ คำเพระ)

หัวหน้าศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

ศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๓๖๒

นางสาวลภัสสรดา ใจมั่น โทร. ๐๘๗-๓๒๑-๕๑๔๗

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288

ที่ สปพ. ๓๓๖/๖๒๕



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสุภารัตน์ โรจนาวีไลวุฒิ (Senior Flight Attendant) Deutsche Lufthansa AG

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวลภัสรดา ใจมั่น รหัสนักศึกษา ๖๔๑๓๒๐๐๑๔๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์หัวข้อ “คุณภาพการฝึกอบรม
ขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน” โดยมี ดร.ธัญรัตน์ คำเพระ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์
จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดทั้ง
ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาในการปรับปรุง
เครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณารวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ
นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ธัญรัตน์ คำเพระ)

หัวหน้าศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

ศูนย์การจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๓๖๒

นางสาวลภัสรดา ใจมั่น โทร. ๐๘๗-๓๒๑-๙๑๔๗

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288



ผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์
เรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
(สำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี)

ลำดับ	คำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ						
1	ชื่อ - นามสกุล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	เพศ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	อายุ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	หน่วยงานต้นสังกัด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 2 การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
1	ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้พื้นฐานทางด้านการบิน (Aviation Indoctrination) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ปัจจัย และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Human Factors and Crew Resource Management) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบในอากาศยาน (Duties and Responsibilities) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ลำดับ	คำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
4	ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาลด้านการบิน (First Aid) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับไฟ และควัน (Fire and Smoke Training) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการเอาตัวรอด (Survival Training) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7	ท่านคิดว่าเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอพยพ และสถานการณ์ฉุกเฉิน (Evacuation Procedures and Emergency Situations) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8	ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation Security) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9	ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าอันตราย (Dangerous Goods Training) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10	ท่านคิดว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System) มีความครอบคลุม เหมาะสม และครบถ้วนหรือไม่					

ลำดับ	คำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
ครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
11	ท่านคิดว่าครูผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดและสื่อสารหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12	ครูผู้สอนมีเทคนิคและวิธีการสอนที่สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละหัวข้อหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13	ครูผู้สอนมีการเรียงลำดับการบรรยายเนื้อหาครบถ้วนและใช้เวลาเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14	ครูผู้สอนมีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมซักถาม และสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจนหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
15	สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมมีความหลากหลาย และเหมาะสมต่อเนื้อหาหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16	ท่านคิดว่าสื่อโสตทัศนูปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17	อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ฝึกอบรมหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
สถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
18	ท่านคิดว่าสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19	ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม เช่น ความสะอาด ระดับของแสงสว่าง และ อุณหภูมิในห้องเรียน มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ลำดับ	คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
สถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
19	ท่านคิดว่าการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ทางด้านกายภาพ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ กระดาน และจอ มอนิเตอร์มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
1	ท่านสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาใช้ในการปฏิบัติงานได้หรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ท่านเคยพบเจอสถานการณ์ฉุกเฉินหรือไม่ หากเคย ท่านสามารถปฏิบัติงานได้หรือไม่ และผลดี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่าหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ						
1	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์
เรื่อง คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
(สำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน)

ลำดับ	คำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ						
1	ชื่อ - นามสกุล	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	เพศ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	อายุ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	หน่วยงานต้นสังกัด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 2 การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
1	ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดได้ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในเนื้อหาที่มีความเหมาะสมและครอบคลุมต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณภาพหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
2	ท่านคิดว่าอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในอากาศยานมีความสอดคล้องกันหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดมีความคุ้นเคยในการใช้อุปกรณ์สำหรับการบริการหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดมีความคุ้นเคยกับอุปกรณ์ฉุกเฉินและสามารถปฏิบัติงานได้หรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ลำดับ	คำถาม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผล
		1	2	3		
ส่วนที่ 3 การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน						
1	ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพหรือไม่อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามกระบวนการที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมหรือไม่อย่างไร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่าหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ						
1	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	ลภัสรดา ใจมั่น	รหัสนักศึกษา	6413200140
สาขาวิชา	การจัดการการบิน		
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 18 มกราคม 2538		
จังหวัดที่เกิด	กรุงเทพมหานคร		
ที่อยู่ปัจจุบัน	160/65 ซอย 15 ม.ชัยพฤกษ์ 2 ต. บางคูวัด อ. เมือง จ. ปทุมธานี		
สถานที่ทำงาน	บริษัท อีวีเอ แอร์เวย์ส คอร์ปอเรชั่น จำกัด		
ตำแหน่ง	พนักงานต้อนรับในอากาศยาน		
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี เกียรตินิยมอันดับ 1 คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ		

