



การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING
FOR CABIN CREW OF LOW COST AIRLINES IN THAILAND



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2561

การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2561

**COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING
FOR CABIN CREW OF LOW COST AIRLINE IN THAILAND**



PATCHARA CHAIWATTANAKULKIT


**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 2018**



การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย
สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

สถาบันการบินพลเรือนสถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

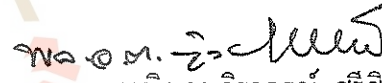

(ผศ. ดร. นันทวัน อินทชาติ)

ประธานกรรมการ

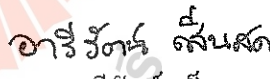

(อ. ดร. คงศักดิ์ ชมชุม)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)


(อ. พล.อ.ต. หึง ดร. จิราภรณ์ ศรีศีล)

กรรมการ


(อ. ดร. อารีรัตน์ เล็นสด)

กรรมการ


(อ. น.ท. สุรินทร์ ศรีเดช)

กรรมการ



(อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
สถาบันการบินพลเรือน



(อ. ดร. วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาบริหารการบิน

พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ: การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย (COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING FOR CABIN CREW OF LOW COST LONG HAUL AIRLINES IN THAILAND)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร. กงศักดิ์ ชมพูนุ, 183 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษามาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) การศึกษามาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศและสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 2) การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 12 คน และหัวหน้ากองตรวจสอบความปลอดภัยห้องโดยสารอากาศยานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 13 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) มาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศและสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสอดคล้องกัน 2) องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มี 6 องค์ประกอบ คือ (1) สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (2) สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย (3) หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม (4) กระบวนการฝึกอบรม (5) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (6) การประเมินผลการฝึกอบรม และ 3) แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย คือ ร่างต้นแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ประกอบด้วย (1) ความร่วมมือระหว่างสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและผู้ดำเนินการเดินอากาศ และ (2) การใช้วิธีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย



สาขาวิชาการจัดการการบิน
ปีการศึกษา 2561

ลายมือชื่อนักศึกษา พีชรา ชัยวัฒน์กุลกิจ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา พ.อ.ท.จิรศักดิ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พ.อ.ท.จิรศักดิ์

PATCHARA CHAIWATTANAKULKIT: COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING
FOR CABIN CREW OF LOW COST AIRLINES IN THAILAND

THESIS ADVISOR: KONGSAK CHOMCHUM, Ph. D., 183 PP

The objectives of this research were to 1) study the standards and requirements of international and national civil aviation authorities. 2) analyze factors of competency-based safety training for cabin crew of low cost airlines in Thailand. 3) providing suggestions for developing competency-based safety training for cabin crew of low cost airlines in Thailand.

The methodology of qualitative research is applied in this research by collecting data from 1) the standards and requirements of International Civil Aviation Organization (ICAO) and The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) and academic papers related to competency-based safety training for cabin crew were studied, and 2) in-depth interviews by selecting key informants who had duty participating in competency-based safety training for cabin crew of Thai AirAsia and Thai Lion Air for 12 key informants and head of cabin safety division of The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) for 1 key informant. There were total 13 key informants selected with criterion sampling for the interview. Research instrument was semi-structure interview protocol and data were analyzed by method of content analysis.

The research findings revealed that 1) The standards and requirements of International Civil Aviation Organization (ICAO) and The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) were all in accordance. 2) There were 6 factors for competency-based safety training for cabin crew of low cost airlines in Thailand. Such above factors consisted of (1) cabin crew competencies (2) safety instructor competencies (3) courses or training programs (4) training process (5) training center and training facilities (6) training evaluation. 3) The development of competency-based safety training for cabin crew of low cost airlines in Thailand was competency-based safety training for cabin crew of low cost airlines in Thailand model consisted of (1) collaboration between the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) and air operator and (2) competency-based approach to safety training.

Aviation Management

Academic Year 2018

Student's Signature Patchara Chaiwattanakulkit

Advisor's Signature 

Co-Advisor's Signature AVM 

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการตอบสนองปณิธานของผู้วิจัยในการสร้างผลงานทางวิชาการเกี่ยวกับวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินให้มั่นคงและยั่งยืนตลอดไป และวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งปณิธานไว้ซึ่งเกิดจากความร่วมมือจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. กงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ พล.อ.ต.หญิง ดร. จิราภรณ์ ศรีศิริ และอาจารย์ ดร. อาริรัตน์ เลิศยศ อาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ที่ตลอดเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และความช่วยเหลือ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเมตตาและเอาใจใส่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทวัน อินทชาติ และอาจารย์ น.ท. สุรัฐ ศรีเดช ที่ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการและกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ และคณาจารย์ทุกท่านจากสาขาวิชาการจัดการการบินที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และมอบมุมมองและประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการการบินที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสมรรถนะของผู้วิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด และเสนอข้อคิดเห็นที่มีคุณค่าในการดำเนินการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ใช้เวลาในการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเครื่องมือในการวิจัย และขอขอบพระคุณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูล รวมถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านที่ได้ใช้เวลาในการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณสถาบันการบินพลเรือนและเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ประสานงานและอำนวยความสะดวก ตลอดจนให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียนในหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบินทุกท่านที่ทำให้กำลังใจและความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายและสำคัญที่สุด ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาที่ให้การเลี้ยงดูอบรมและส่งเสริมการศึกษาเป็นอย่างดีมาตลอดและขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวที่สนับสนุนและให้กำลังใจ รวมทั้งเป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของผู้วิจัยตลอดมา

พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ฐ
สารบัญภาพ	ฒ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ณ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	6
1.3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	8
2. ทัศนั้วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	10
2.2 มาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	14
2.3 มาตรฐานและข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	40
2.4.1 ความหมายและองค์ประกอบของสมรรถนะ	40
2.4.2 ประเภทของสมรรถนะ	44
2.4.3 สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและครูฝึกด้าน ความปลอดภัย	45
2.4.4 การนำสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ด้านการจัดการทรัพยากร มนุษย์	49
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	52
2.5.1 ความหมายของการฝึกอบรม	52
2.5.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	53
2.5.3 ประเภทของการฝึกอบรม	54
2.5.4 ขั้นตอนการฝึกอบรม	56
2.5.5 การฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน	68
2.5.6 ประสิทธิภาพการฝึกอบรมและปัจจัยที่ทำให้การฝึกอบรม ประสบความสำเร็จ	72
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการบิน	74
2.6.1 ความเป็นมาของความปลอดภัยทางการบิน	74
2.6.2 ทฤษฎีสาเหตุของอุบัติเหตุกับความปลอดภัยทางการบินใน รูปแบบของ 5-M model	75
2.6.3 ระบบการจัดการความปลอดภัยทางการบิน	78
2.6.4 วัฒนธรรมความปลอดภัยทางการบิน	80
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	86
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	91
3. วิธีดำเนินการวิจัย	92
3.1 วิธีการวิจัย	92

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	93
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	94
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย	95
3.5 การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	96
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	97
3.7 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล	98
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	99
4.1 มาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	99
4.2 องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	109
4.3 แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	135
5. สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล	140
5.1 สรุปผลการวิจัย	141
5.1.1 ผลการวิจัยมาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	141
5.1.2 ผลการวิจัยองค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	142

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1.3 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้าน ความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน ต้นทุนต่ำในประเทศไทย	147
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	151
5.3 ข้อเสนอแนะในวิจัยครั้งต่อไป	157
5.4 การประยุกต์ผลการวิจัย	158
บรรณานุกรม	159
ภาคผนวก	166
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	167
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	172
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล	176
ภาคผนวก ง ผลงานวิจัย	181
ประวัติผู้เขียน	183

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 มาตรฐานหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแบบ Initial Training สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)	20
2.2 การเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)	37
2.3 ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมฐานสมรรถนะกับการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม (Basic characteristics that distinguish between competency-based and traditional training programs)	69
2.4 ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture Indicators)	81
4.1 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)	100
4.2 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านระยะเวลาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)	106
4.3 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)	107
4.4 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านเกณฑ์การประเมินผลการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.5	องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	110
4.6	องค์ประกอบที่ 2 สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย	114
4.7	องค์ประกอบที่ 3 หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม	119
4.8	องค์ประกอบที่ 4 กระบวนการฝึกอบรม	122
4.9	วิธีการฝึกอบรมและสื่อการสอน	126
4.10	องค์ประกอบที่ 5 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	129
4.11	องค์ประกอบที่ 6 การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม	132



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The iceberg model)	41
2.2	ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดที่แตกต่างกันของสมรรถนะ (The relationship between different concepts of competency)	43
2.3	ประเภทของสมรรถนะ	45
2.4	รูปแบบของ 5-M (The 5-M model)	77
2.5	กรอบด้านวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture Framework)	82
5.1	ร่างต้นแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	150

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

AOC	: Air Operator Certificate
CAAT	: The Civil Aviation Authority of Thailand
CCTPM	: Cabin Crew Training Programme Manual
CFIT	: Control Flight To Terrain
CRM	: Crew Resource Management
CTDs	: Cabin Training Devices
EASA	: European Aviation Safety Agency
FAA	: Federal Aviation Administration
FRMS	: Fatigue Risk Management Systems
ICAO	: International Civil Aviation Organization
JCAB	: Japan Civil Aviation Bureau
OSHA	: Occupational Safety and Health Administration
PBL	: Problem-Based Learning
PL	: Participatory Learning
SARPs	: Standard and Recommended Practice
SMM	: Safety Management Manual
SMS	: Safety Management System
SSC	: Significant Safety Concerns
USOAP	: Universal Safety Oversight Audit Program

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สถานการณ์ปัจจุบันด้านอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยมีการเติบโตและพัฒนาอย่างก้าวกระโดด อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี การเปิดเสรีทางการค้า การเปิดเสรีทางการบิน นโยบายการแข่งขันทางธุรกิจการบิน การส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของรัฐบาลไทย และการขยายศักยภาพของโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการท่องเที่ยว ประกอบกับการประกาศยุทธศาสตร์หลักที่สำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบันที่ 12 พ.ศ. 2560–2564 ยุทธศาสตร์ที่ 7: การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ได้กำหนดชัดเจนถึงการพัฒนาระบบขนส่งทางอากาศ สามารถกล่าวสาระสังเขปได้คือ

1) เร่งพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมืองตามแผนแม่บทให้แล้วเสร็จภายในช่วงระยะเวลาของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 ศึกษาทางเลือกและความเหมาะสมของการขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยานเพื่อเตรียมความพร้อมภายหลังจากที่ปริมาณความต้องการเดินทางและการขนส่งสินค้าเต็มขีดความสามารถของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง จัดทำแผนการใช้ประโยชน์และแผนบำรุงรักษาท่าอากาศยานในภูมิภาคเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุนของภาครัฐ ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้ประโยชน์ของท่าอากาศยานที่มีศักยภาพแห่งอื่น อาทิ ท่าอากาศยานอุตะเกา สำหรับการพัฒนาอุตสาหกรรมการบิน

2) ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการท่าอากาศยานเพื่อรักษาคุณภาพความปลอดภัย ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ความพร้อมของอุปกรณ์ การอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารและสินค้า และการเผชิญเหตุฉุกเฉิน ให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ในข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศ อาทิ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) องค์การความร่วมมือด้านการบินในกลุ่มสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency; EASA) สำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration; FAA) และสำนักงานการบินพลเรือนญี่ปุ่น (Japan Civil Aviation Bureau; JCAB)

3) พัฒนาโครงสร้างและการจัดการห้วงอากาศ (Airspace Organization and Management) ให้มีความสามารถเพียงพอในการรองรับการเติบโตของปริมาณการจราจรทางอากาศทั้งในปัจจุบัน

และอนาคต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความล่าช้า และทำให้เกิดความคล่องตัวของเที่ยวบิน รวมทั้งให้อยู่ในระดับที่แข่งขันได้ ทั้งนี้ การพัฒนาดังกล่าวต้องสอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐาน และแผนการพัฒนาทางการบินของประชาคมโลก ภายใต้การกำกับขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยบูรณาการการดำเนินงานอย่างใกล้ชิดระหว่างกระทรวงคมนาคม กระทรวงกลาโหม รวมทั้งส่วนราชการและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) อีกทั้งยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 ของกระทรวงอุตสาหกรรม ที่ได้กำหนดชัดเจนถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ โดยมุ่งเน้นการขยายขีดความสามารถและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจหลัก สนับสนุนให้เกิดความเชื่อมโยงในภูมิภาคและอาเซียนอย่างเป็นระบบ โดยมีโครงข่ายเชื่อมโยงในประเทศที่สนับสนุนการพัฒนาพื้นที่ตามแนวระเบียงเศรษฐกิจต่าง ๆ การพัฒนาระบบบริหารจัดการและการกำกับดูแลให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานสากล และการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559, หน้า 21-22)

สำหรับสภาพปัจจุบันในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการบิน ได้แก่ แผนพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แผนพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมือง แผนพัฒนาท่าอากาศยานอู่ตะเภา แผนพัฒนาท่าอากาศยานแม่สอด แผนพัฒนาท่าอากาศยานเบตง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ข้อมูลจาก ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT Intelligence Center) (www.tat.or.th, 2561) ระบุว่า ในปี 2560 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทย 35.45 ล้านคน และสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว 1.82 ล้านล้านบาท โดยนักท่องเที่ยวชาวจีนยังคงเป็นอันดับ 1 ทั้งจำนวนและรายได้ อีกทั้งได้มีการคาดการณ์ว่า สถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2561 จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทย 37.8 ล้านคนซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 7 โดยมีนักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียเป็นกลุ่มหลักที่เป็นตัวขับเคลื่อนการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้เติบโต โดยมีเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มเติบโตเป็นปัจจัยเกื้อหนุน รวมไปถึงการแข่งขันและการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งมีการเปิดเส้นทางบินใหม่และเพิ่มจำนวนความถี่ของเที่ยวบิน เพื่อให้ครอบคลุมจุดหมายปลายทางทั้งในประเทศและต่างประเทศมากขึ้น นอกจากนี้ ศูนย์การบิน CAPA (Center for Aviation) ได้สรุปภาพรวมธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำของประเทศไทยว่า ธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 6 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย การบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินนกสกี๊ต และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์ มีจำนวน

เครื่องบินรวมกันทั้งหมด 136 ลำ ณ วันที่ 30 เดือนเมษายน พ.ศ. 2561 หรือคิดเป็น 1 ใน 3 ของเครื่องบินพาณิชย์ในประเทศไทยที่มีอยู่ทั้งหมด 304 ลำ โดยสายการบินไทยแอร์เอเชียมีเครื่องบินจำนวน 59 ลำ สายการบินไทยไลอ้อนแอร์มีเครื่องบินจำนวน 32 ลำ สายการบินนกแอร์มีเครื่องบินจำนวน 14 ลำ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์มีเครื่องบินจำนวน 7 ลำ สายการบินนกสก็๊ตมีเครื่องบินจำนวน 5 ลำ และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์มีเครื่องบินจำนวน 5 ลำ ตามลำดับ (Center for Aviation, www, 2018) โดยสายการบินต้นทุนต่ำได้ครองส่วนแบ่งตลาดเส้นทางบินในประเทศไทยเป็นอันดับสูงสุด 3 อันดับแรก ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย 33.1% สายการบินนกแอร์ 18.8% และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ 17% ตามลำดับ (ไทยรัฐออนไลน์, www, 2561)

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้สายการบินต่าง ๆ โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยมีการขยายตัวและพัฒนาอย่างรวดเร็ว ในขณะที่อุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนั้น สิ่งที่มาคือ ปัญหาเรื่องความปลอดภัย สายการบินต่างตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัย เพราะเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานและเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้คนทั่วโลกนึกถึงในการเลือกเดินทางทางอากาศ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเดินทางที่มีความปลอดภัยมากที่สุดเมื่อเทียบกับการเดินทางโดยวิธีอื่น ๆ แต่ในทางกลับกันหากเกิดอุบัติเหตุในแต่ละครั้งจะนำความสูญเสียอย่างร้ายแรงต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ สายการบินจึงให้ความสำคัญกับการจัดทำระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System; SMS) และการพัฒนาบุคลากรด้านการบินให้มีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับการสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมการบิน โดยการพัฒนาบุคลากรการบินเพื่อเพิ่มศักยภาพและยกระดับทักษะขีดความสามารถของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในองค์ความรู้ และสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและมาตรฐานสากล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น ๆ ที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน

อย่างไรก็ตามคุณลักษณะปัจจัยองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวเนื่องกับเหตุผลดังกล่าว คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่หลักในการดูแลด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสารอากาศยาน (Cabin Safety) ทั้งนี้ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้ระบุไว้ใน ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual (2014, chapter 1) ซึ่งมีใจความสำคัญว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดการฝึกอบรมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ทั้งในส่วนของภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัย อาทิ ความรู้

พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) ขั้นตอนปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System; SMS) การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) ประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type) เหล่านี้เป็นต้น รวมทั้งจะต้องได้รับการฝึกอบรมทบทวนประจำปีอย่างน้อยหนึ่งครั้ง

กล่าวได้อย่างตรงประเด็นว่าจุดเปลี่ยนที่สำคัญของการตระหนักในเรื่องของความปลอดภัยทางการบิน คือ “...เหตุการณ์ก่อการร้าย เมื่อวันที่ 11 เดือนกันยายน พ.ศ. 2544 มีการจี้เครื่องบิน 4 ลำ โดยเครื่องบิน 2 ลำถูกจี้พุ่งเข้าชนตึกคู่ของ World Trade Center เครื่องบินอีกลำหนึ่งพุ่งเข้าชนตึก Pentagon กระทรวงกลาโหม และอีกลำหนึ่งตกโดยไม่ทราบสาเหตุคาดว่ามีกรต่อสู้เกิดขึ้นบนเครื่องบิน อาวุธที่ใช้ในการก่อการร้ายแบบใหม่ ๆ ง่าย ๆ ไม่ต้องใช้อาวุธร้ายแรงแค่มีดเล็ก ๆ เล่มเดียวกับการอุทิศชีวิตของคนไม่กี่คนกับผลวินาศกรรมที่เสียหายใหญ่หลวงนำมาซึ่งโศกนาฏกรรมของคนทั่วโลกทำให้เกิดความวิตกกังวลความหวาดกลัวที่จะเดินทางโดยสารทางเครื่องบิน ส่งผลให้สายการบินขาดทุนทำอากาศยานสากลทั่วโลกต้องเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัยและเข้มงวดกับผู้โดยสารมากขึ้น...” (เจริญโรจน์ กฤษณา, 2545) ภายหลังเหตุการณ์นี้ทำให้สายการบินต่าง ๆ ออกมาตรการป้องกันและความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยทางการบิน โดยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในการตรวจตราและประเมินผู้โดยสารทุกคนเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีพฤติกรรมที่เป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัยในการดำเนินการทางการบิน และในการฝึกอบรมจะต้องมีหลักสูตรในการป้องกันตนเองรวมถึงการเรียนรู้ในการควบคุมผู้โดยสารที่มีขนาดลำตัวใหญ่กว่าโดยการใส่กุญแจมือส่งตำรวจเมื่ออากาศยานถึงจุดหมายปลายทางแล้ว (Hoppe, 2011) อีกทั้ง สถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในภูมิภาคของโลก เช่น การก่อการร้าย (Terrorism) การก่อวินาศกรรม (Sabotage) การขู่วางระเบิด (Bomb threat) การจี้ยึดอากาศยาน (Hi-jack) ได้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทำให้สายการบินตระหนักถึงการดูแลด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสารอากาศยานมากยิ่งขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจึงต้องตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น มีความพร้อมและมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ภายใต้อาณัติความกดดันได้

อีกทั้งสืบเนื่องจากเมื่อวันที่ 18 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้เผยแพร่สัญลักษณ์ “ธงแดง” ที่ชื่อประเทศไทยบนเว็บไซต์ของ ICAO ซึ่งเป็นการประกาศให้ สาธารณะรับทราบถึงข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อความปลอดภัย (Significant Safety Concerns; SSC) จากการตรวจสอบตาม โครงการตรวจสอบการกำกับดูแลความปลอดภัยสากล (Universal Safety Oversight Audit Program; USOAP) โดยส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัยทางการบิน ของประเทศไทย ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับการปฏิบัติการบิน และสายการบินสัญชาติไทย ได้รับผลกระทบอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมที่สุด อย่างไรก็ตาม ปัญหาของมาตรฐานการบินของประเทศไทย ส่วนหนึ่งมาจากเรื่องบุคลากรด้านการบิน ดังนั้น กระทรวงคมนาคมจึงเข้าไปตรวจสอบถึงแนวทางที่จะ ยกมาตรฐานผลิตบุคลากรด้านการบิน โดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องกำหนดแผนการ ดำเนินงานที่ชัดเจนและเร่งพัฒนาบุคลากรด้านการบินอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับ การเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน (สถาบันการบินพลเรือน, www, 2558) ถึงแม้ว่า สายการบินได้ ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการบินอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว แต่ด้วยธุรกิจการบินใน ปัจจุบันมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและยังคงเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง โดยเฉพาะ สายการบินต้นทุนต่ำที่มีแนวโน้มในการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นและมีการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันเป็น อย่างมาก และที่สำคัญองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้แนะนำให้เน้นแนวคิด สมรรถนะ (Competency) เป็นฐานในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน (ICAO Doc 10002, 2014, paragraph 3.1) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน มีความรู้ (Knowledge) และทักษะความสามารถ (Skills) ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมี คุณลักษณะ (Attributes) ที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัยสูงสุด รวมทั้งส่งผลให้เกิดการพัฒนาเป็นทรัพยากร มนุษย์ซึ่งมีคุณค่าและคุณภาพตามที่องค์กรพึงประสงค์ ดังนั้น สายการบินจึงให้ความสำคัญกับการ ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการบิน ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพื่อให้ เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก (Positive safety culture) ขึ้นในองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อการ พัฒนาองค์กรและอุตสาหกรรมการบินต่อไป

จากการประมวลความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาเพื่อการพัฒนาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมี ความสนใจที่จะทำการศึกษาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยได้นำแนวคิด สมรรถนะมาเป็นกรอบแนวทางในการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมี กระบวนการเรียนรู้ซึ่งมีประสิทธิภาพ มีความรู้และทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน และมี

คุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่เกี่ยวข้อง องค์กร และอุตสาหกรรมการบิน ดังนั้น แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรการบินที่ต้องการบุคลากรด้านการบินที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจการบินทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีด้านความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบินของไทยโดยภาพรวมอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษามาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย
- 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) มาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แก่ องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ International Civil Aviation Organization (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT)
- 2) องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 6 องค์ประกอบ ดังนี้
 - (1) สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - (2) สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย
 - (3) หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม
 - (4) กระบวนการฝึกอบรม

(5) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(6) การประเมินผลการฝึกอบรม

1.3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และผู้เชี่ยวชาญของสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งเป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่ทำการจดทะเบียนใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการเดินอากาศในประเทศไทย มีลักษณะการดำเนินงานเป็นการบินแบบประจำ (Scheduled flights) โดยมีการกำหนดตารางการบินที่แน่นอนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ และมีเส้นทางการบินระยะสั้น (Short haul) และระยะปานกลาง (Medium haul) ได้แก่ หัวหน้าแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูฝึกด้านความปลอดภัย และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ข้อมูลมาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2) ได้ข้อมูลองค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สามารถนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

3) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย สามารถนำผลที่ได้ไปเสนอให้กับสายการบินต้นทุนต่ำที่ดำเนินการปฏิบัติการบินในปัจจุบันและที่กำลังจะเปิดดำเนินการในอนาคต รวมถึงหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านธุรกิจบริการศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการฝึกอบรมและการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่ออุตสาหกรรมการบินในด้านความปลอดภัย

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1) พนักงานต้อนรับในอากาศยานหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew) หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่หลักในการดูแลด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสารอากาศยาน รวมถึงการดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการให้บริการอำนวยความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร

2) ลูกเรือ (Crew members) หมายถึง นักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

3) วัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก (Positive safety culture) หมายถึง รูปแบบของความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ ความเชื่อ การรับรู้ และค่านิยม ที่มีการแบ่งปันร่วมกันระหว่างสมาชิกในองค์กร โดยถูกสร้างขึ้นจากความเชื่อร่วมกันแล้วก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลหรือมีผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

4) การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย (Competency-Based Safety Training) หมายถึง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยมีที่มาจากความร่วมมือระหว่างสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator) ผนวกกับการใช้วิธีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามพื้นฐานความรู้และความเข้าใจ เกิดทักษะความสามารถที่ปฏิบัติได้ และมีคุณลักษณะที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกในองค์กร ซึ่งการฝึกอบรมนั้นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2. สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย 3. หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม 4. กระบวนการฝึกอบรม 5. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 6. การประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ดียิ่งขึ้น

5) ผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจในการเดินอากาศโดยถือใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate; AOC) ซึ่งออกโดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

6) สายการบินต้นทุนต่ำ (Low cost airlines) หมายถึง สายการบินที่มีกลยุทธ์การดำเนินการทางธุรกิจด้านการบินที่เน้นการลดต้นทุนในการจัดการและบริหารงานให้น้อยที่สุด ทำให้ราคาตั๋ว

เครื่องบินมีราคาสูงกว่าสายการบินมาตรฐาน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ สายการบินนกสกายด์ และสายการบินไทยเวียดเจ็ทแอร์

7) อากาศยานหรือเครื่องบิน (Aircraft) หมายถึง เครื่องที่ขึ้นซึ่งทรงตัวในบรรยากาศ โดยปฏิบัติการแห่งอากาศ เว้นแต่วัตถุซึ่งระบุดังกล่าวไว้ในกฎกระทรวงคมนาคม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2497)



บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้านแนวคิด ทฤษฎีสาระสำคัญ หลักการดำเนินการจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเป็นกรอบแนวคิดสนับสนุนการวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.2 มาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.3 มาตรฐานและข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการบิน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

หน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังต่อไปนี้

ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ระบุว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน ซึ่งเริ่มต้นจากการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ก่อนการปฏิบัติการบิน เช่น การตรวจสอบเอกสารด้านการบินที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ การประชุมก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การเตรียมความพร้อมของอากาศยานด้านความปลอดภัยให้อยู่ในสภาพพร้อม

ปฏิบัติการบิน เป็นต้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำการตรวจตราและประเมินผู้โดยสารทุกคนที่ขึ้นโดยสารอากาศยานเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีพฤติกรรมที่เป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัยในการดำเนินการทางการบิน ทำการติดต่อสื่อสารกับนักบิน สมาชิกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้โดยสารตลอดเที่ยวบิน ทำการตรวจสอบและดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารอากาศยาน จนกระทั่งอากาศยานถึงจุดหมายปลายทาง และปฏิบัติงานตามขั้นตอนการจัดการด้านความปลอดภัยหากอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยออกเป็น 8 ช่วง (ICAO Doc 10002, 2014) ได้แก่

- 1) หน้าที่การเตรียมอากาศยานก่อนปฏิบัติการบิน (Ground and pre-flight operations)
- 2) หน้าที่ขณะอากาศยานคันถอยหลังจนขับเคลื่อนไปตามทางขับ (Pushback and taxi)
- 3) หน้าที่ขณะนำอากาศยานขึ้น (Take-off)
- 4) หน้าที่ขณะอากาศยานไต่ระดับขึ้น (Climb)
- 5) หน้าที่ขณะบินบนน่านฟ้า (Cruise)
- 6) หน้าที่ขณะอากาศยานลดระดับลง (Descent and approach)
- 7) หน้าที่ขณะนำอากาศยานลง (Landing)
- 8) หน้าที่เมื่อสิ้นสุดการบิน (Post-landing and post-flight operations)

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) (2560) ระบุว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ดังต่อไปนี้

- 1) การประชุมก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ (Pre-flight briefings) ก่อนการเริ่มต้นปฏิบัติหน้าที่บนเที่ยวบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำการประชุมด้านความปลอดภัยทุกครั้งในห้องประชุมหรือสถานที่ที่มีความเป็นส่วนตัว เพื่อรับคำสั่งในการปฏิบัติการและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบจากหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสำหรับเที่ยวบินนั้น ๆ โดยในการประชุมด้านความปลอดภัย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตรวจสอบคู่มือและเอกสารด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน มีการถามและตอบคำถามเพื่อเป็นการทบทวนความรู้ด้านความปลอดภัยอย่างน้อยหนึ่งคำถามเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยของอากาศยาน เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ตำแหน่งและการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน เป็นต้น หรืออีกหนึ่งคำถามด้านการปฐมพยาบาล รวมถึงมีการทบทวนข้อมูลด้านความปลอดภัยที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบันและให้ความเข้าใจที่ตรงกันของข้อมูล และแจ้งเตือนปัญหาด้านความปลอดภัยที่เกิดขึ้นเป็นประจำบนเที่ยวบินเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการปฏิบัติหน้าที่

2) การกำหนดตำแหน่งประจำที่นั่งของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Allocation of cabin crew stations) การจัดการตารางบินควรมีการกระจายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์ให้ทั่วถึงภายในเที่ยวบินนั้น ๆ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน

3) ตำแหน่งที่นั่งของหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (In-charge cabin crew member seating) ในกรณีหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่สามารถเข้าห้องนักบินโดยทันทีหากอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินในขณะการนำอากาศยานขึ้นหรือการนำอากาศยานลงจอด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งที่นั่งใกล้ห้องนักบินมากที่สุดต้องเป็นผู้ที่ติดต่อสื่อสารกับนักบิน และในขั้นตอนการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินควรกำหนดให้หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องประจำตำแหน่งที่นั่งเพื่อควบคุมและทำการเปิดประตูฉุกเฉิน

4) การตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (Checking of safety equipment) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยให้มีสภาพพร้อมใช้งาน และอยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องตรงตามที่คู่มือปฏิบัติงานได้กำหนดไว้ อีกทั้งต้องตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทุกครั้งหากมีการเปลี่ยนทีมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

5) การนำผู้โดยสารขึ้นต้นทางและปลายทาง (Embarkation and Disembarkation of passengers) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับคำแนะนำในการจัดระเบียบผู้โดยสารเพื่อนำผู้โดยสารขึ้นต้นทางและปลายทางหากไม่มีพนักงานภาคพื้นดินปฏิบัติหน้าที่ในขณะนั้น

6) การเปลี่ยนระบบการทำงานของประตูเครื่องบินในตำแหน่ง Arm mode และ Disarm mode (Arming and Disarming slides) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำการเปลี่ยนระบบการทำงานประตูทางออกของอากาศยานในตำแหน่ง Arm mode เพื่อให้สไลด์หรือรางเลื่อนพร้อมใช้งานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และทำการเปลี่ยนระบบการทำงานประตูทางออกของอากาศยานในตำแหน่ง Disarm mode หลังจากอากาศยานจอดสนิทและได้รับคำสั่งให้เปลี่ยนระบบการทำงานประตูทางออกของอากาศยาน อีกทั้ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตระหนักถึงอันตรายหากเกิดอุบัติเหตุในการกางสไลด์หรือรางเลื่อน

7) หน้าที่ก่อนการนำอากาศยานขึ้นและลงจอด (Duties prior to take-off and landing) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ดังนั้นจึงต้องนั่งประจำที่ในระหว่างการนำอากาศยานขึ้นและลงจอด ยกเว้นในกรณีที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอากาศยานและผู้โดยสาร และไม่อนุญาตให้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ใน

เที่ยวบินนั้นนั่งที่นั่งประจำที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเว้นแต่ได้รับการยินยอมจากเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจทางกฎหมาย รวมถึงจัดเก็บอุปกรณ์ในการจัดเตรียมอาหารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องโดยสารอากาศยานให้เรียบร้อยและปิดสวิตช์อุปกรณ์ไฟฟ้าทั้งหมดภายในครีวก่อนการนำอากาศยานขึ้นและลงจอด และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตระหนักถึงความปลอดภัยและคำนึงถึงขั้นตอนการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานโดยทันทีหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินในขณะอากาศยานจอดบนภาคพื้น

8) การหรี่ไฟในห้องโดยสารอากาศยานระหว่างการนำอากาศยานขึ้นและลงจอด (Cabin lights and window shades for take-off and landing) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำการหรี่ไฟในห้องโดยสารอากาศยานระหว่างการนำอากาศยานขึ้นและลงจอดในเวลากลางคืน

9) การเติมเชื้อเพลิงในขณะที่มีผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน (Refueling operations with passengers on board) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำการเชื่อมต่อบันไดหรือสะพานระหว่างประตูทางออกของอากาศยานกับอาคารผู้โดยสาร ส่วนประตูทางออกอื่น ๆ ต้องทำการเปลี่ยนระบบการทำงานประตูของอากาศยานในตำแหน่ง Arm mode เพื่อให้พร้อมใช้งานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และต้องปราศจากสิ่งของสิ่งกีดขวางใด ๆ อีกทั้งต้องแจ้งผู้โดยสารให้ทราบถึงข้อห้ามต่าง ๆ ในขณะทำการเติมเชื้อเพลิง เช่น ห้ามสูบบุหรี่ ห้ามใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิด รวมถึงการเปิดไฟในห้องโดยสารอากาศยานและการปิดสัญญาณแจ้งรัดเข็มขัดหากเกิดกรณีที่ต้องทำการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน โดยทันที

10) การประสานงานระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Flight crew and cabin crew liaison) นักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีการประสานงานที่ดีตั้งแต่เริ่มต้นปฏิบัติหน้าที่จนถึงกระทั่งอากาศยานถึงจุดหมายปลายทาง และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องทำการแจ้งนักบินให้ทราบหากพบว่ามีอุปกรณ์ใดในอากาศยานมีการชำรุดเสียหาย

11) กระเป๋าเดินทางที่สามารถนำขึ้นอากาศยาน (Carry-on baggage) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตรวจสอบกระเป๋าเดินทางที่ผู้โดยสารนำขึ้นมาในอากาศยานว่ามีที่จัดเก็บอย่างเพียงพอและถูกจัดเก็บอย่างปลอดภัย

อีกทั้ง น้ำเพชร อยู่สกุล (2553, หน้า 37-38) ได้กล่าวว่า หน้าที่หลักสำคัญของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมี 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความปลอดภัย เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องเตรียมพร้อมในการให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารในทันทีหากอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ตลอดจนอธิบายวิธีการเตรียมความพร้อมต่าง ๆ ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์และมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยเป็นอย่างดี

2) ด้านการบริการ เป็นการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารในทุกด้าน เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ เช่น การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพ การบริการอำนวยความสะดวกในด้านนั้นหนาตาการต่าง ๆ การให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการเดินทาง รวมถึงการให้ความช่วยเหลือตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้โดยสาร

3) หน้าที่ในด้านอื่น ๆ ได้แก่ การดูแลความพร้อมในการบริการและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ การรายงานเหตุการณ์ที่ผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอากาศยานเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป การดูแลควบคุมคลังสินค้าที่ใช้ในการบริการ การขายสินค้าปลอดภาษี เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทและหน้าที่หลักในการดูแลด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสารอากาศยาน รวมถึงการดูแลความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการให้บริการอำนวยความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ แก่ผู้โดยสาร ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีอายุอย่างน้อย 18 ปี ผ่านการตรวจสอบสุขภาพเบื้องต้นโดยมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์และผ่านการตรวจสอบประวัติบุคคล มีความสามารถในการหยิบจับอุปกรณ์ฉุกเฉิน เปิด ปิด ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในคู่มือปฏิบัติงานทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560; ICAO Doc 10002, 2014)

2.2 มาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

อนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ “Convention on International Civil Aviation” (The 1944 Chicago Convention) หรือ อนุสัญญาชิคาโก 1944 เปิดให้มีการลงนามเมื่อวันที่ 7 ธันวาคม ค.ศ. 1944 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 เดือนเมษายน ค.ศ. 1974 ประเทศไทยได้มอบสัตยาบันสารเมื่อวันที่ 4 เดือนเมษายน พ.ศ. 2490 มีผลผูกพันประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 4 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2490 โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 เพื่อรองรับอนุสัญญานี้ สารสำคัญของอนุสัญญาชิคาโก แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ 1) การกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบินพลเรือนเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ และ 2) การจัดตั้งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ International Civil Aviation Organization (ICAO) ซึ่งการตกลงเลือกใช้มาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ (ภาคผนวก) International Standard and Recommended Practice-SARPs (Annex) เป็นหนึ่งในหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยอนุสัญญาชิคาโก เพื่อประกันความปลอดภัยความสม่ำเสมอและความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการของการบินพลเรือนระหว่าง

ประเทศ และเป็น การอำนวยความสะดวกและช่วย ให้การเดินอากาศได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น รัฐแต่ละรัฐรับรองว่าให้ความร่วมมือสูงสุด เพื่อให้ข้อบังคับ มาตรฐาน วิธีดำเนินการ และการจัดระเบียบในส่วนที่เกี่ยวกับอากาศยาน ผู้ประจำหน้าที่ เส้นทางบิน และบริการที่เกี่ยวข้องในทุกเรื่อง มีภาวะเอกรูปเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (สมชาย พิพุทธวัฒน์, 2551, หน้า 60-78) ในปัจจุบัน ICAO ได้จัดทำภาคผนวกมาแล้วรวมทั้งสิ้น 19 ฉบับ ซึ่งภาคผนวกที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ Annex 6 Annex 18 และ Annex 19 โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) Annex 6 Operation of Aircraft, Part I International Commercial Air Transport-Aeroplane (ICAO Annex6, 2010)

1.1 Assignment of emergency duties (paragraph 12.1) ระบุว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องมีการระบุจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขั้นต่ำสำหรับแต่ละประเภทของอากาศยานซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนที่นั่งผู้โดยสารหรือจำนวนบรรทุกผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่จำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานอย่างรวดเร็ว รวมทั้งต้องจัดให้มีฟังก์ชันการใช้งานที่จำเป็นให้ตรงตามแต่ละประเภทของอากาศยาน เพื่อที่จะปฏิบัติการกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือในสถานการณ์ฉุกเฉินที่จำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน

1.2 Safety and emergency procedures training (paragraph 12.4) ระบุว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีและคงไว้ซึ่งแผนการฝึกอบรมที่ได้รับการอนุมัติจากรัฐของผู้ดำเนินการเดินอากาศ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องผ่านการฝึกอบรมให้เสร็จสมบูรณ์ก่อนที่จะมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมทบทวนประจำปี โดยแผนการฝึกอบรมต้องทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสารอากาศยานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(a) มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉินหรือในสถานการณ์ฉุกเฉินที่จำเป็นต้องอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน

(b) ได้รับการฝึกฝนและมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์ช่วยชีวิตที่มีอยู่ในอากาศยาน เช่น เสื้อชูชีพ แพชูชีพ อุปกรณ์สำหรับอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน ทางออกฉุกเฉิน อุปกรณ์ดับเพลิง อุปกรณ์ช่วยหายใจ ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น ชุดเวชภัณฑ์

ป้องกันทั่วไป (Universal precaution kits) และเครื่องกระตุ้นหัวใจ (Automated external defibrillators)

(c) สำหรับอากาศยานซึ่งทำการบินที่ความสูงเกิน 10,000 ฟุต หรือ 3,000 เมตร ต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากการขาดออกซิเจน และในกรณีของที่อากาศยานมีระบบปรับความดันนั้น ต้องมีความรู้เกี่ยวกับปรากฏการณ์ของร่างกาย (Physiological phenomena) ที่เกิดจากการสูญเสียระบบการปรับความดันอากาศในอากาศยาน

(d) ตระหนักถึงหน้าที่และการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนอื่น ๆ ในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเท่าที่ทำได้ ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยสมบูรณ์

(e) ตระหนักถึงชนิดของวัตถุอันตรายซึ่งอาจมีหรือไม่มีในห้องโดยสารอากาศยาน

(f) มีความรู้ในเรื่องศักยภาพของมนุษย์ (Human performance) ที่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบความปลอดภัยในห้องโดยสารอากาศยาน รวมทั้งการประสานงานระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

1.3 Security training (paragraph 13.4) ระบุว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย เพื่อมั่นใจได้ว่าลูกเรือ (Crew members) ซึ่งหมายถึงนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยได้อย่างถูกต้องเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการกระทำที่เป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดยแผนการฝึกอบรมดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- (a) การพิจารณาความรุนแรงของเหตุการณ์นั้น ๆ
- (b) การติดต่อสื่อสารและประสานความร่วมมือของลูกเรือ
- (c) การป้องกันตนเองที่เหมาะสมตามสถานการณ์
- (d) การใช้อุปกรณ์ป้องกันตัวที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายถึงแก่ชีวิต (Non-lethal protective devices) โดยลูกเรือที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อุปกรณ์ดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐของผู้ดำเนินการเดินอากาศ
- (e) การเข้าใจในพฤติกรรมของผู้ก่อการร้ายเพื่อเอื้ออำนวยให้ลูกเรือสามารถรับมือต่อพฤติกรรมของสลัดอากาศและการตอบสนองของผู้โดยสาร
- (f) การฝึกอบรมภาคปฏิบัติกับสถานการณ์จำลองเมื่อมีภัยคุกคามในเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เหมือนจริง
- (g) การปฏิบัติงานในห้องนักบินในอากาศยานเพื่อพิทักษ์อากาศยาน

(h) การค้นหาในเครื่องบิน (Aeroplane search procedures) และแนวทางในการเคลื่อนย้ายระเบิดไปยังตำแหน่งที่ก่อให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุดสำหรับอากาศยานนั้น (The least-risk bomb location)

นอกจากนี้ ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีและคงไว้ซึ่งแผนการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้มีความคุ้นเคยกับมาตรการและกรรมวิธีเชิงป้องกันที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร สัมภาระ สินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องอุปโภคและบริโภค หรือสิ่งอื่น ๆ ที่นำไปกับอากาศยานเพื่อเป็นการป้องกันการก่อวินาศกรรมหรือการกระทำอื่นที่เป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

1.4 FRMS Promotion process (appendix 8) ระบุว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีการฝึกอบรมระบบการบริหารความเสี่ยงจากความเหนื่อยล้า (Fatigue Risk Management Systems; FRMS) เพื่อมั่นใจได้ว่านักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบ FRMS และระบบการสื่อสารของ FRMS ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง ICAO Doc 9966 Fatigue Risk Management Systems Manual for Regulators: FRMS Training programmes (2012, paragraph 6.2) ระบุว่า การฝึกอบรมควรครอบคลุมขอบข่ายของเนื้อหา ดังนี้

(a) ภาพรวมของโครงสร้างระบบ FRMS และสามารถนำมาใช้ในองค์กรของผู้ดำเนินการเดินอากาศได้อย่างไร

(b) ความรับผิดชอบและหน้าที่ของผู้ดำเนินการเดินอากาศในระบบ FRMS รวมทั้งการรายงานความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

(c) สาเหตุและผลของความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงาน

(d) กระบวนการของระบบ FRMS ซึ่งสมาชิกลูกเรือได้แสดงบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการใช้ระบบรายงานความเหนื่อยล้า

(e) ความสำคัญของข้อมูลความเหนื่อยล้าที่แน่นอน (ทั้งเชิงอัตนัยและปรนัย)

(f) วิธีในการบ่งชี้ความเหนื่อยล้า

(g) กลยุทธ์ส่วนบุคคลที่สามารถใช้เพื่อปรับปรุงการนอนหลับที่บ้าน และลดความเสี่ยงในความเหนื่อยล้าในขณะที่อยู่ระหว่างปฏิบัติหน้าที่

(h) ข้อมูลพื้นฐานในเรื่องการนอนหลับที่ไม่มีประสิทธิภาพและการบำบัดซึ่งจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับความสมบูรณ์พร้อมของร่างกายในการปฏิบัติการบิน

2) Annex 18 The Safe Transport of Dangerous Goods by Air (ICAO Annex 18, 2011)

2.1 Establishment of training programmes (paragraph 10.1) ระบุว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าอันตรายและปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งรายละเอียดในการฝึกอบรมสามารถศึกษาได้จาก ICAO Doc 9284 Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air (2015-2016, part 1 paragraph 4.2) ซึ่งระบุว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าอันตราย ซึ่งมีหัวข้อดังต่อไปนี้

- (a) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสินค้าอันตราย (General philosophy)
- (b) ข้อจำกัดต่าง ๆ (Limitations)
- (c) ฉลากและเครื่องหมาย (Labelling and marking)
- (d) การจำแนกได้ซึ่งสินค้าอันตรายที่แฝงเร้น (Recognition of undeclared dangerous good)
- (e) บทบัญญัติต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Provisions for passengers and crew)
- (f) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency procedures)

3) Annex 19 Safety Management (ICAO Annex 19, 2013)

3.1 Safety promotion: training and education (appendix 2) ระบุว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องพัฒนาและคงไว้ซึ่งแผนการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรได้รับการฝึกอบรมตามแผนดังกล่าวและมีความสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยที่เชื่อมโยงกับระบบการบริหารด้านความปลอดภัย รวมถึงขอบเขตการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยต้องถูกจัดให้มีความเหมาะสมกับแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในระบบการบริหารด้านความปลอดภัย ซึ่งมีหัวข้อการฝึกอบรมตาม ICAO Doc 9859 Safety Management Manual (SMM) (2013, paragraph 5.3.86) ได้กำหนดไว้ดังต่อไปนี้ว่า

- (a) นโยบาย เป้าหมาย และจุดมุ่งหมายด้านความปลอดภัยขององค์กร
- (b) หน้าที่และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยขององค์กร
- (c) หลักการพื้นฐานการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัย
- (d) ระบบการรายงานด้านความปลอดภัย
- (e) การสนับสนุนการจัดการด้านความปลอดภัย รวมถึงการประเมินและการตรวจสอบภายในองค์กร
- (f) กระบวนการสื่อสารสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลด้านความปลอดภัย
- (g) กระบวนการตรวจสอบเพื่อวัดประสิทธิผลในการฝึกอบรม

(h) จัดการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และ Recurrent Training

ในส่วนของการจัดการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทาง ICAO ได้จัดทำคู่มือการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้แก่รัฐภาคีสมาชิกของ ICAO สามารถนำไปใช้งานและนำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โดย ICAO ให้คำจำกัดความคำว่า สมรรถนะ หรือ Competency ว่าเป็นการผสมผสานระหว่างทักษะความสามารถ ความรู้ และเจตคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด

การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแบบดั้งเดิมได้รับการออกแบบให้เน้นที่การให้ได้มาซึ่งมาตรฐานที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นไปตามคุณสมบัติที่ได้ใบอนุญาต การให้คะแนนหรือสิทธิพิเศษซึ่งอยู่ในภาวะเบี่ยงข้อบังคับของแต่ละรัฐ มาตรฐานเหล่านี้มักได้รับการแสดงออกในเชิงปริมาณซึ่งกำหนดข้อมูลตามแผนการฝึกอบรมที่กำหนด เช่น ชั่วโมงการฝึกอบรมตามที่กำหนด ชั่วโมงการปฏิบัติ การออกแบบการฝึกอบรม และรายละเอียดซึ่งได้รับอิทธิพลจากเกณฑ์การทดสอบและวิธีการทดสอบของพนักงานเจ้าหน้าที่

แต่การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยนั้นมีลักษณะที่เน้นเรื่องประสิทธิภาพของงาน (Job performance) ความรู้และทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน “...การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย “มุ่งเน้นเรื่องการสร้างและการบูรณาการความรู้และทักษะเข้าด้วยกันอย่างต่อเนื่องซึ่งจำเป็นสำหรับประสิทธิภาพของงานตามขีดความสามารถ” การประเมินผลตามขีดความสามารถมุ่งเพื่อวัดว่ามีระดับความสามารถที่จำเป็นสำหรับงานว่าได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ได้อย่างไร หลักสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยและการประเมินผลเป็นการวิเคราะห์งานในรายละเอียดและถูกต้องแม่นยำ หน่วย และองค์ประกอบด้านสมรรถนะที่ได้มาจากการวิเคราะห์นั้น ซึ่งจำเป็นต้องใช้วิธีการออกแบบระบบในการจัดการเรียนรู้ต่อไป โดยผลสุดท้ายของกระบวนการนี้จะถูกนำมาบูรณาการอย่างเต็มที่และเป็นการฝึกอบรม “ที่เน้นที่ผล” ซึ่ง “เหตุที่เป็น” ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความปลอดภัย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัย...”

สำหรับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการวิจัยครั้งนี้ เป็นหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่จะปฏิบัติหน้าที่เป้าหมายของการฝึกอบรม คือ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีสมรรถนะด้านความรู้และทักษะที่กำหนดซึ่งสามารถปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในสภาวะการบินปกติ ผิดปกติและ

ฉุกเฉิน ซึ่งการฝึกอบรมหลักสูตรแบบ Initial Training ควรมีการจัดการฝึกอบรมต่าง ๆ ตามตารางที่ 2.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 มาตรฐานหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแบบ Initial Training สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)

หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียด
1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination)	<ul style="list-style-type: none"> (a) Applicable Regulations (b) Aviation Terminology (c) Theory of Flight and Aircraft Operations (d) Altitude Physiology
2. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations)	Safety-Related Duties and Responsibilities, as applicable to the Following Phases of Flight: <ul style="list-style-type: none"> (a) Ground and Pre-Flight Operations (b) Pushback and Taxi (c) Climb (d) Cruise (e) Descent and Approach (g) Landing (h) Post-Landing and Post-Flight Operations (including Transit)
3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations)	<ul style="list-style-type: none"> (a) Firefighting (b) Smoke Removal Procedures (c) Cabin Pressurization Problems and Decompression (d) Anticipated and Unanticipated Emergency Landing/Ditching (e) Evacuation (f) Flight and Cabin Crew Member Incapacitation (g) Rapid Disembarkation

ตารางที่ 2.1 มาตรฐานหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแบบ Initial Training สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) (ต่อ)

หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียด
4. การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods)	(a) General Philosophy (b) Limitations (c) Labelling and Marking (d) Recognition of Undeclared Dangerous Good (e) Provisions for Passengers and Crew (f) Emergency Procedures
5. ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance)	(a) Human Factors in Aviation (b) Human Error (c) Cabin Crew Skills (d) Crew Resource Management (may be covered separately) (e) Threat and Error Management (tailored to cabin operations) (f) Case Studies (e.g. Accidents/Incidents) (g) Fatigue Risk Management (may be covered separately)
6. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM)	(a) CRM Concepts and General Principles (b) CRM Skills
7. การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid)	(a) Management of On-Board Medical Events (b) Food Safety (c) Cabin Disinsection (d) Altitude Physiology (may be covered separately) (e) Fatigue (may be covered separately)

ตารางที่ 2.1 มาตรฐานหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแบบ Initial Training สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) (ต่อ)

หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียด
8. การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security)	(a) Preventives Measures during Normal Operations (b) Response to Security Threat Events
	Annex 6 SARPs: (a) Determination of the Seriousness of any Occurrence (b) Crew Communication and Coordination (c) Appropriate Self-Defence Responses (d) Use of Non-Lethal Protective Devices Assigned to Crew Members whose Use is Authorized by the State of the Operator (e) Understanding of Behaviour of Terrorists so as to Facilitate the Ability of Crew Members to Cope with Hijacker Behaviour and Passenger Responses (f) Live Situational Training Exercises regarding Various Threat Conditions (g) Flight Crew Compartment Procedures to Protect the Aeroplane (h) Aeroplane Search Procedures and Guidance on Least-Risk Bomb Locations where Practicable
9. ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System; SMS)	(a) SMS Fundamentals and Overview of the Operator's SMS (b) The Operator's Safety Policy (c) Hazard Identification and Reporting (d) Safety Communication

ตารางที่ 2.1 มาตรฐานหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแบบ Initial Training สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) (ต่อ)

หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียด
10. การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management)	(a) Prescriptive Fatigue Management for Cabin Crew (b) Fatigue Risk Management Systems (FRMS) for Cabin Crew
11. ประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type)	(a) Aircraft Description (b) Cabin Configuration (c) Cabin Layout (d) Galleys (e) Lavatories (f) Flight Deck Familiarization and Egress (g) Crew Rest Areas (Normal and Emergency Egress) and other Remote Areas (h) Exits (Type, Number, Location, and Operation) (i) Assisting Evacuation Means (Slide, Slide-Raft, Life Raft, Rope, etc.) (j) Safety and Emergency Equipment, including Location and Operation (k) Aircraft Systems relevant to Cabin Crew Duties (l) Installed Emergency Locator Transmitter (m) Normal Procedures and the related hands-on and/or Simulated Exercises (n) Abnormal and Emergency Procedures and the related hands-on and/or Simulated Exercises (o) Design-related Elements that may impact on Normal and/or Emergency Procedures

ที่มา ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual, 2014

จากตารางที่ 2.1 สามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐาน ICAO ของหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแบบ Initial Training สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรประกอบด้วย 11 หัวข้อการฝึกอบรม ได้แก่ 1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) 2. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) 3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) 4. การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 5. สักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) 6. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) 7. การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) 8. การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) 10. การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) 11. ประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type)

สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ทาง ICAO ระบุว่า ขนาดของห้องเรียนควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในชั้นเรียน ขนาดของจุดปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม รูปแบบของห้องเรียน ขนาดของทางเดิน การใช้สื่อการเรียนซึ่งควรระบุสื่อที่ใช้โดยเฉพาะเจาะจง และการฝึกฝนโดยการปฏิบัติจริง โดยการฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom-based training) อัตราส่วนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อครูฝึกด้านความปลอดภัยที่แนะนำ คือ จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด 20 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน ทั้งนี้ควรพิจารณาในเรื่องประเภทของหลักสูตรการฝึกอบรม เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training หรือหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training การจัดการปริมาณงานของครูฝึกด้านความปลอดภัย ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หรือผลการประเมิน และขนาดของสถานที่ที่ควรปรับอัตราส่วนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อครูฝึกด้านความปลอดภัยให้เหมาะสม และในส่วนของ การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practical Training) อัตราส่วนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อครูฝึกด้านความปลอดภัยควรมีความเข้มงวดเพิ่มมากขึ้น เช่น การฝึกปฏิบัติโดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประสบการณ์จริงเพื่อการดูแลได้อย่างทั่วถึง อัตราส่วนที่แนะนำ คือ ครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด 10 คน อย่างไรก็ตาม ประเภทของการฝึกอบรมโดยลงมือปฏิบัติจริงนั้นควรถูกนำมาพิจารณาว่าการฝึกปฏิบัติจริงควรจะเป็นปฏิบัติแบบรายบุคคล เช่น การฝึกปฏิบัติการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยและฉุกเฉิน หรือแบบกลุ่ม เช่น การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองกรณีอากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งอาจมีผลต่อการปรับอัตราส่วนจำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คนก็ได้ และในส่วนของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจใช้อุปกรณ์ตัวอย่างมาใช้ในการฝึกอบรม ซึ่ง

อุปกรณ์ตัวอย่างทดแทนนั้นควรได้รับการอนุมัติจากรัฐของผู้ดำเนินการเดินอากาศ โดยอุปกรณ์ตัวอย่างต่าง ๆ ที่จำเป็นในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ได้แก่ อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยและฉุกเฉิน (Safety and Emergency Equipment) อุปกรณ์ในห้องโดยสารที่ใช้เพื่อการฝึกอบรม (Cabin Training Devices; CTDs) ประตูทางออกฉุกเฉินสำหรับการฝึกอบรม (Emergency exit trainers) และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ใช้ในการฝึกดับเพลิงและการดำรงชีพทางน้ำ (Facilities used for firefighting training)

2.3 มาตรฐานและข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สำหรับประเทศไทย ผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องจัดให้มีแผนการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และต้องดำเนินการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกอบรมตามแผนดังกล่าวอย่างสมบูรณ์ก่อนที่จะมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องได้รับการฝึกอบรมทบทวนประจำปีอย่างน้อยหนึ่งครั้ง ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลัก คือ ความปลอดภัยอันสูงสุดของการบิน โดยมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1) พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497

หมวด 2 บททั่วไปว่าด้วยอากาศยาน

มาตรา 21 ผู้จดทะเบียนอากาศยาน ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ประจำหน้าที่ บุคคลที่อยู่ในอากาศยาน และผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ ต้องปฏิบัติตามเพื่อความปลอดภัยตามข้อบังคับ

ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ผู้ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ และผู้ประกอบการในสนามบินอนุญาต ต้องรับผิดชอบและกำกับดูแลการปฏิบัติตามแผนรักษาความปลอดภัยและแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ

2) ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate Requirements) (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2560

บทที่ 6 ข้อกำหนดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ข้อ 1 ข้อกำหนดทั่วไป

1.7 การใช้ห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock ups) อุปกรณ์ในการฝึกอบรมในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินในอากาศยานฝึกอบรม และศูนย์ฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรคำนึงถึงสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(ก) อุปกรณ์ในการฝึกอบรมควรมีความเหมือนจริงสามารถแสดงให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายในห้องโดยสารอากาศยานตามประเภทของอากาศยานและคุณลักษณะเฉพาะทางเทคนิคของอุปกรณ์

(ข) หลักสูตรและการดำเนินโครงการฝึกอบรมโดยศูนย์ฝึกอบรมที่ได้รับการรับรองและปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

(ค) ผู้ฝึกสอนดำเนินการฝึกอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาตรงตามข้อกำหนด ซึ่งอาจจะมีพนักงานเจ้าหน้าที่ทำการสังเกตการณ์ในการฝึกอบรม

(ง) ผู้ให้การฝึกอบรมและศูนย์การฝึกอบรมที่ให้บริการควรมีองค์ประกอบในการฝึกอบรมตรงตามที่ได้ระบุไว้ในคู่มือปฏิบัติงานขององค์การ

ข้อ 2 จุดมุ่งหมายและบทบัญญัติในการฝึกอบรม

2.5 จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต่อชั้นเรียน จำนวนผู้รับการฝึกอบรมสูงสุดต่อชั้นเรียนต้องไม่เกิน 30 คน เพื่อให้การควบคุมดูแลที่เพียงพอในระหว่างการฝึกอบรม และผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องแน่ใจว่าได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในชั้นเรียนการฝึกอบรมไว้อย่างเหมาะสมแล้ว

ข้อ 3 การฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training สำหรับลูกเรือทุกคน

3.1 ลูกเรือต้องได้รับการฝึกอบรมในหัวข้อต่อไปนี้ ซึ่งเป็นหัวข้อทั่วไปและไม่เกี่ยวกับอากาศยานประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะ

3.2 การประสานงานและการสื่อสารระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew Co-ordination) ความสำคัญเรื่องความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพและการสื่อสารสองทางระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์ฉุกเฉินทุก ๆ สถานการณ์ เป็นสิ่งที่ต้องเน้นย้ำ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมให้มีความตื่นตัว และสามารถแยกแยะสถานการณ์ไม่ปกติซึ่งอาจเกิดขึ้นภายในห้องโดยสารอากาศยานได้ รวมทั้งกิจกรรมภายนอกซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือผู้ที่อยู่ในอากาศยาน การฝึกอบรมต้องมีการเน้นย้ำถึงความจำเป็นสำหรับข้อมูลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและแม่นยำระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3.3 การแพทย์ทางอากาศและการปฐมพยาบาล (Aeromedical and First Aid Topics) ควรมีการให้คำแนะนำในเรื่องการช่วยเหลือบนอากาศยาน ดังนี้

(ก) อุปกรณ์การปฐมพยาบาลเหมาะสมตามประเภทของอากาศยาน เช่น ขนาดของอากาศยานและจำนวนนักบินที่อยู่ในอากาศยาน

(ข) คำแนะนำเพื่อป้องกันการปนเปื้อนสารพิษในอาหาร โดยเน้นเรื่องการเลือกอาหารก่อนบิน และความสำคัญของนักบินและผู้ช่วยนักบินในเรื่องการรับประทานอาหารที่แตกต่างกันในเวลาที่แตกต่างกันระหว่างที่ปฏิบัติหน้าที่ทางการบิน โดยเฉพาะการบินระยะทางไกล

(ค) อันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้อันเกิดจากการที่ผิวหนังหรือตาสัมผัสสารพิษหรือสารจากเชื้อเพลิงในการบินและของเหลวอื่น และการจัดการในสถานการณ์ดังกล่าวโดยเร่งด่วน

(ง) การรับรู้และการจัดการเมื่อมีภาวะออกซิเจนน้อยและภาวะหายใจเร็วผิดปกติ

(จ) การปฐมพยาบาลที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมการดำรงชีพที่เหมาะสมกับเส้นทางที่ปฏิบัติการบิน เช่น ขั้วโลก ทะเลทราย และ ป่าทึบ

3.4 การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้และควันไฟในอากาศยาน (Fire and Smoke) สำหรับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในกรณีเกิดไฟไหม้และควันไฟในอากาศยานต้องทำขึ้นภายใต้การควบคุมดูแลของครูฝึกการบินซึ่งมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้การฝึกอบรมและควรจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อ

(ก) การรับรู้การเกิดปฏิกิริยาเคมีของไฟเป็นเกณฑ์เบื้องต้นในการพิจารณาเลือกใช้สารดับเพลิงสำหรับสถานการณ์ไฟไหม้ในอากาศยานแต่ละสถานการณ์ เทคนิคในการใช้สารดับเพลิง ผลของการใช้งานผิดวัตถุประสงค์ และการใช้งานในพื้นที่จำกัด

(ข) การสาธิตหรือสื่อภาพยนตร์ของการใช้เครื่องดับเพลิงกับประเภทของไฟหลากหลายประเภท การเกิดเพลิงไหม้ควรสัมพันธ์กับอุปกรณ์ภายในอากาศยาน และรวมถึงเพลิงไหม้ที่เกิดในครัว ห้องน้ำ อุปกรณ์ที่หมุนวม อุปกรณ์ให้บริการผู้โดยสารบนเปดาน และอุปกรณ์ไฟฟ้า

3.5 การฝึกอบรมการดำรงชีพทางน้ำ (Water Survival) ลูกเรือต้องฝึกฝนการปฏิบัติการลงน้ำเพื่อให้ครอบคลุมกระบวนการทั้งหมด การปฏิบัติบนพื้นน้ำรวมถึงการฝึกฝนการใช้งานอุปกรณ์และการทำให้เสื้อชูชีพพร้อมกับการดูการสาธิตหรือภาพยนตร์ในการทำให้แพยางชูชีพ ลูกเรือทุกคนต้องอยู่บนแพยางชูชีพหรืออุปกรณ์ที่ช่วยในการลอยตัวจากน้ำพร้อมกับสวมชุดชูชีพ การฝึกอบรมนี้ต้องรวมถึงการใช้งานอุปกรณ์การดำรงชีพทั้งหมดที่อยู่บนแพยาง

กู่ชีพหรืออุปกรณ์ที่ช่วยในการลอยตัว และอุปกรณ์ดำรงชีพอื่น ๆ เพิ่มเติมที่มีแยกไว้ต่างหากบนอากาศยาน

3.6 การฝึกอบรมการดำรงชีพ (Survival) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีการฝึกอบรมการดำรงชีพ รวมทั้งการใช้อุปกรณ์ดำรงชีพที่อยู่ในอากาศยานให้เหมาะสมตามพื้นที่ที่ปฏิบัติการบิน เช่น ขั้วโลก ทะเลทราย ป่าทึบ หรือทะเล เป็นต้น

3.7 มนุษยปัจจัย (Human Factors) ควรนำเสนอเรื่องผลทางด้านจิตใจต่อสภาพร่างกายของบุคคลในการบิน ปัญหาที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของแรงกดดันอากาศ ภาวะขาดออกซิเจน และกฎข้อห้ามในเรื่องของการดื่มน้ำก่อนปฏิบัติการบิน การฝึกอบรมควรครอบคลุมข้อมูลข้อจำกัดในเรื่องเวลาทำการบิน ผลของการบินเป็นระยะเวลานานและผลของการเปลี่ยนแปลงข้ามเขตอากาศ ข้อจำกัดในการปฏิบัติการบินควรครอบคลุมถึงการเจ็บป่วย การใช้แอลกอฮอล์และยา การบริจาคเลือด เป็นต้น และควรให้คำแนะนำเรื่องการดูแลสุขภาพทั่วไป โดยเฉพาะในขณะที่ปฏิบัติการบินในต่างประเทศ และความจำเป็นที่ต้องใช้ยาในการป้องกัน เช่น การสร้างภูมิคุ้มกันเมื่อปฏิบัติการบินไปยังพื้นที่ที่อาจมีโรคระบาด

3.8 บริการเหตุฉุกเฉินในสนามบิน (Aerodrome Emergency Services) ระเบียบปฏิบัติในการปฏิบัติการบินของการให้บริการฉุกเฉินภาคพื้นดินที่สนามบินควรถูกนำมาอภิปราย

3.9 การรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation Security) การฝึกอบรมในเรื่องความปลอดภัยด้านการบินมีรายละเอียดอยู่ในเอกสารแนบท้าย 1 ของเอกสารฉบับนี้

3.10 การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) ผู้ดำเนินการเดินอากาศจำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกอบรมสินค้าอันตราย และต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าลูกเรือทุกคนผ่านการทดสอบในเรื่องสินค้าอันตรายก่อนปฏิบัติหน้าที่เป็นลูกเรือแล้ว สำหรับผลการทดสอบที่สมบูรณ์ต้องทำการทดสอบก่อนสิ้นปีที่สองของการทดสอบปัจจุบัน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การทดสอบนี้ต้องทำขึ้นเป็นประจำทุกปี

3.11 หน้าที่การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Service Duties) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมในหน้าที่การบินตามปกติ รวมทั้งการใช้อุปกรณ์ในห้องโดยสารและในครัวและตำแหน่งที่ตั้งของอุปกรณ์ต่าง ๆ และข้อควรระวังด้านความปลอดภัยที่จำเป็นเพื่อป้องกันการบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ดังกล่าว

ข้อ 4 การฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training เพิ่มเติมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมในหัวข้อเพิ่มเติมนี้ ซึ่งเป็นหัวข้อทั่วไปและไม่เกี่ยวกับอากาศยานประเภทใดประเภทหนึ่งโดยเฉพาะ

4.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Duties and Responsibilities) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกอบรมในเรื่องต่อไปนี้

- (ก) ความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ตามคู่มือปฏิบัติการบิน
- (ข) รักษาความสามารถและความสมบูรณ์พร้อมของร่างกายในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเฉพาะเรื่องความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน
- (ค) การตระหนักรู้เรื่องกฎระเบียบการบินที่เกี่ยวข้องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และบทบาทของ CAAT
- (ง) ความรู้ทั่วไปในเรื่องคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการบิน ขั้นตอนการปฏิบัติการบิน และชิ้นส่วนของอากาศยาน
- (จ) การประชุมก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องข้อมูลความปลอดภัยที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่
- (ฉ) ความสำคัญของการตรวจสอบให้แน่ใจว่าเอกสารและคู่มือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินถูกทำให้เป็นปัจจุบัน
- (ช) ความสำคัญของการบ่งชี้ว่าเมื่อไรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการเริ่มอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน และขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
- (ซ) ความสำคัญของหน้าที่และความรับผิดชอบเรื่องความปลอดภัย และความจำเป็นในการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและโดยทันที

4.3 การปฐมพยาบาล (First Aid) ควรมีการให้คำแนะนำเรื่องการปฐมพยาบาลและการใช้อุปกรณ์ปฐมพยาบาลบนอากาศยาน เช่น First aid kits และ Medical kits รวมทั้งการใช้ยาต่าง ๆ โดยครอบคลุมเรื่องต่อไปนี้ ภาวะเลือดไหลไม่หยุด บาดแผล กล้ามเนื้อฉีกหรือเคล็ดขัดยอก ผิวหนังไหม้ การดูแลเมื่อหมดสติ ภาวะหมดสติ ภาวะหัวใจวายเฉียบพลัน ภาวะเส้นเลือดในสมองแตกเฉียบพลัน โรคลมบ้าหมู โรคเบาหวาน การกู้ภัยเรื่องการหายใจ การช่วยฟื้นคืนชีพสำหรับเด็กและผู้ใหญ่ การใช้ออกซิเจนและชุดอุปกรณ์ออกซิเจนในการบำบัด ภาวะได้รับสารพิษ การช่วยทำคลอดฉุกเฉิน ภาวะหายใจไม่ออก เกิดภาวะเครียดและแพ้ การป่วยจากสภาพอากาศ หอบหืด โรคติดต่อ การกักกันโรค และโรคระบาดประจำท้องถิ่น การดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคล และสถานการณ์ฉุกเฉินและอุบัติเหตุทางการแพทย์ในห้องโดยสารอากาศยาน รวมทั้งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องสามารถทำการปฐมพยาบาลเพื่อช่วยเหลือผู้ที่หยุดหายใจหรือหัวใจหยุด

เดินให้กลับมาหายใจและฟื้นคืนชีพ โดยใช้อุปกรณ์ที่ออกแบบมาเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะในการปฐมพยาบาล

4.4 การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้และควันไฟในอากาศยาน (Fire and Smoke) เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับเพลิงไหม้และควันไฟที่เกิดในห้องโดยสาร การฝึกอบรมควรครอบคลุม ดังนี้

(ก) ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการจัดการกับเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับเพลิงไหม้และควันไฟโดยทันที โดยเน้นถึงความสำคัญของการบ่งชี้แหล่งเกิดเพลิงไหม้ที่แท้จริง

(ข) ความสำคัญของการแจ้งให้นักบินทราบโดยทันทีว่าพบเพลิงไหม้หรือควันไฟ และแจ้งให้พวกเขาทราบถึงความคืบหน้าของสถานการณ์ ความร่วมมือและการสื่อสารระหว่างกันของลูกเรือเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งกระบวนการที่กำหนดขึ้นเพื่อให้มีการสื่อสารกับนักบิน

(ค) ต้องมีการเน้นย้ำให้มีการตรวจสอบห้องน้ำเป็นประจำเสมอและเป็นระบบ รวมทั้งอุปกรณ์ตรวจจับควันไฟ และพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ในส่วนของที่นั่งผู้โดยสาร

4.5 การจัดการผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัย (Abusive Passenger) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องให้คำแนะนำแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการบริหารจัดการผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัย ซึ่งมักเกิดขึ้นบ่อย ๆ จากการดื่มแอลกอฮอล์มากเกินไป หรือเป็นผลมาจากการไอ้ช้ำหรือยาเสพติด หรือทั้งสองอย่าง

4.6 การจัดสรรที่นั่ง (Seat Allocation) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมเรื่องความสำคัญของการจัดสรรที่นั่งที่ถูกต้อง โดยเน้นเรื่องการจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารทุพพลภาพ และความจำเป็นในการจัดที่นั่งให้กับผู้โดยสารที่มีร่างกายครบสมบูรณ์ (Able-bodied passengers) ให้ใกล้เคียงประตูทางออกของอากาศยานที่ไม่มีผู้ดูแล

4.7 การจัดการเกี่ยวกับของต้องห้ามและอันตราย (Prohibited and Dangerous Items) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการจัดการเกี่ยวกับของต้องห้ามและอันตราย และการจัดการกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นหากของต้องห้ามและอันตรายอยู่ในเที่ยวบิน

4.8 ข้อจำกัดเวลาทำการบิน (Flight Time Limitation) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมให้มีความคุ้นเคยกับแผนข้อจำกัดเรื่องเวลาทำการบินขององค์กร รวมทั้งข้อกำหนดที่บังคับใช้ในเรื่องความเหนื่อยล้าของลูกเรือ

4.9 การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดการฝึกอบรม CRM สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน การ

ฝึกรอบรวมควรมุ่งเน้นที่การปฏิบัติหน้าที่ของลูกเรือเป็นทีม ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงการแสดงความสามารถของแต่ละบุคคล ลูกเรือควรตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ อุปสรรคที่เกี่ยวข้อง และวิธีการเอาชนะอุปสรรค ควรมีการเน้นในเรื่องบทบาทในการเป็นผู้ปฏิบัติงานในการให้ความปลอดภัย และความจำเป็นในการรักษาระดับการรับรู้และตระหนักในเรื่องสถานะแวดล้อมงานที่พวกเขาปฏิบัติอยู่ในระดับสูง

4.10 ความปลอดภัยของอากาศยานบนบันไดเทียบประตูทางออกของอากาศยาน (Aircraft Safety on the Ramp) การฝึกรอบรวมครอบคลุมขอบข่ายดังต่อไปนี้

(ก) การเลือกและการนำผู้โดยสารออกจากอากาศยานโดยทันทีหรือการอพยพฉุกเฉินอย่างถูกต้องเหมาะสม

(ข) ความจำเป็นในการหาวิธีการในการนำผู้โดยสารออกจากอากาศยาน นับตั้งแต่อากาศยานเทียบท่าจนกระทั่งออกจากที่จอด ไม่รวมถึงระยะเวลาเมื่อไม่มีใครอยู่ในอากาศยาน

(ค) ความจำเป็นในการตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีสะพานเทียบอากาศยานหรือบันไดก่อนที่จะตัดสินใจว่าวิธีการใดดีที่สุด

(ง) ระเบียบปฏิบัติในการแจ้งเตือนการให้บริการฉุกเฉิน เมื่อเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการขึ้นและลงของผู้โดยสารในแต่ละวัน และเมื่อผู้โดยสารอยู่ในอากาศยานและอากาศยานได้ถูกนำลงจอด

4.11 การแจ้งข้อมูลผู้โดยสารด้านความปลอดภัย (Passenger Briefing) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีการฝึกรอบรวมและปฏิบัติในการแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารทราบก่อนเที่ยวบินออกในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมทั้ง การลงจอดบนพื้นดิน การนำอากาศยานลงบนพื้นน้ำ การสาธิตตำแหน่งของอุปกรณ์ช่วย และการอธิบายให้ผู้โดยสาร Able-bodied passengers ทราบถึงวิธีการใช้ทางออกฉุกเฉิน การแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารทราบต้องทำขึ้นเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาไทย และในภาษาอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้โดยสารส่วนใหญ่บนเครื่องร้องขอ อีกทั้งควรทำขึ้นเพื่อแจ้งข้อมูลด้านความปลอดภัยให้ผู้โดยสารทุกพลภาพทราบด้วย

4.12 การจัดการสัมภาระในห้องโดยสารอากาศยาน (Cabin Baggage and Cabin Clutter) สัมภาระ สิ่งของนำมาให้บริการ และวัตถุอื่น ๆ ต้องวางไว้ในพื้นที่ที่ได้รับการอนุมัติ และต้องไม่วางในวิธีที่จะเป็นการกีดขวางหรือทำลายอุปกรณ์ฉุกเฉินหรือประตูทางออก การฝึกรอบรวมต้องครอบคลุมถึงพื้นที่ห้องโดยสารอากาศยานที่ได้รับการอนุมัติให้วางสัมภาระโดยสารหรือสัมภาระอื่น ๆ และพื้นที่ที่อาจไม่ปลอดภัยในการวางสัมภาระต่าง ๆ

4.13 การเตรียมท่ารับแรงกระแทกในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Brace Positions) ต้องมีการให้การฝึกอบรมและการฝึกภาคปฏิบัติในเรื่องการเตรียมท่ารับแรงกระแทกในท่าที่ถูกต้องสำหรับทั้งลูกเรือและผู้โดยสาร การฝึกอบรมดังกล่าวต้องทำขึ้นตามประเภทของที่นั่งที่แตกต่างกัน

4.14 ขั้นตอนการปฏิบัติในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานและกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Evacuation Procedures and Emergency Situations) การอพยพฉุกเฉินต้องครอบคลุมถึงการตระหนักรู้ถึงประเภทของสถานการณ์ฉุกเฉินในแต่ละประเภท พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องตระหนักรู้เมื่อไม่สามารถใช้ประตูทางออกได้ เมื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการอพยพไม่สามารถให้บริการได้ และปฏิบัติหน้าที่เพื่อจัดการกับปัญหาเหล่านี้ สถานการณ์นี้อาจเกิดขึ้น เช่น การสูญเสียความสามารถของนักบินในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งการฝึกฝนเหล่านี้จำเป็นต้องเริ่มตั้งแต่การเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.15 ควบคุมฝูงชน (Crowd Control) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องให้การฝึกอบรมในการใช้งานในเชิงปฏิบัติในเรื่องเทคนิคการควบคุมฝูงชนในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์อพยพที่หลากหลาย การฝึกอบรมต้องเน้นย้ำในเรื่องความจำเป็นสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการที่จะต้องมีความหนักแน่นและมั่นใจเมื่อเกิดเหตุการณ์อพยพฉุกเฉิน โดยการฝึกอบรมต้องจัดทำขึ้นในแบบ Scenarios ที่เหมือนจริงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

4.16 การไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ของนักบิน (Pilot Incapacitation) หากผู้ปฏิบัติหน้าที่นักบินประกอบด้วยนักบินเพียงสองคน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมในการจดจำสัญลักษณ์หรือตัวบ่งชี้ของการที่นักบินไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่การบินได้ และฝึกฝนในวิธีการที่พวกเขาสามารถมีส่วนช่วยในเหตุการณ์ที่นักบินไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่การบินได้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรได้รับการฝึกอบรมในเรื่องหลักการปฏิบัติตัวเมื่อนักบินไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่การบินได้ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

- (ก) ความจำเป็นในการใช้อุปกรณ์ออกซิเจนของนักบิน
- (ข) การรัดเข็มขัดและการปลดรัดเข็มขัดที่นั่งของนักบินในกรณีที่มีการรัดเข็มขัดไว้ การล็อกและปลดล็อกอุปกรณ์ที่รัด
- (ค) การใช้กลไกที่นั่งแบบเลื่อนของนักบิน และการล็อกนักบินไว้กับที่นั่งมากกว่าการเคลื่อนย้ายนักบินออกจากที่นั่ง ซึ่งอาจไม่ใช่เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้

4.17 ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่องความรู้พื้นฐานด้านการบินเหล่านี้ เช่น กฎและระเบียบที่เกี่ยวข้องทั้ง กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนดขององค์การ รวมถึงกฎหมายการบินภายในและกฎหมาย

ระหว่างประเทศ คำศัพท์เฉพาะและคำอ้างอิงด้านการบิน ทฤษฎีการบินและการปฏิบัติการของอากาศยาน และสรีระศาสตร์ด้านการบิน

ข้อ 5 การฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training สำหรับลูกเรือทุกคน

5.1 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน ตำแหน่งที่ตั้งและการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพในอากาศยานให้ตรงตามประเภทของอากาศยานอย่างสมบูรณ์แบบในการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training หรือ การฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Conversion Training สำหรับแต่ละประเภทของอากาศยานก่อนที่

(ก) ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(ข) ได้รับมอบหมายให้ทำการฝึกเพื่อเปลี่ยนแบบอากาศยานที่จะปฏิบัติหน้าที่

5.2 อุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพ (Emergency and Survival Equipment) ต้องมีการฝึกอบรมในเรื่องของตำแหน่งที่ตั้งและการใช้อุปกรณ์ รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.3 การฝึกอบรมกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน (Fire Training) ต้องมีการฝึกอบรมที่ครอบคลุมในเรื่องการดับเพลิงกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยานให้ถูกต้องตามประเภทของลักษณะต้นเพลิง รวมถึงระยะห่างในการดับเพลิงให้เหมาะสมกับแต่ละประเภทของไฟ

5.4 อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective Breathing Equipment) ลูกเรือต้องได้รับการฝึกอบรมในการใช้อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ โดยการฝึกปฏิบัติในการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ รวมถึงการฝึกสวมใส่ในสถานการณ์จำลองที่มีสภาพแวดล้อมเต็มไปด้วยควันไฟ

ข้อ 6 การฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training เพิ่มเติมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6.1 การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practical Training) การฝึกอบรมภาคปฏิบัติขั้นต่ำสำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training หรือ หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Operator Conversion Training ควรกำหนดการฝึกอบรมให้ครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

(ก) ในการฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินบนพื้นน้ำและการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องทำการสาธิตในการเปิดประตูทางออกของอากาศยานทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติและฉุกเฉิน ทำการติดตั้งสไลด์เพื่อการอพยพ สาธิตการใช้โทรโข่ง และการปล่อยแพยางออก

จากอากาศยาน นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องสามารถหาตำแหน่งที่ตั้งและนำ First aid kits และเครื่องดับเพลิงออกจากสถานที่จัดเก็บในอากาศยานได้

(ข) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องสังเกตการสาธิตในการใช้เชือกเพื่อการอพยพในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน การทำให้พองของสไลด์และแพยางเพื่อการอพยพ รวมถึงอุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพในแพยาง วิทยุและอุปกรณ์การปฐมพยาบาลใน First aid kits การใช้ออกซิเจนแบบพกพาสำหรับลูกเรือ

(ค) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องสังเกตการสาธิตในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเพื่อดับไฟหลากหลายประเภท รวมถึงการดับไฟประเภทไฟฟ้า เครื่องตกแต่งในห้องโดยสาร และไฟจากในครัว การสาธิตควรแสดงถึงผลของการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงผิดประเภท

(ง) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องสามารถใช้อุปกรณ์ดับเพลิงและอุปกรณ์ป้องกันการหายใจในอากาศยานได้

(จ) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องสามารถสวมใส่หน้ากากออกซิเจนในอากาศยานได้

(ฉ) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องสามารถใช้งานระบบการสื่อสารในอากาศยาน (Interphone) และสามารถใช้งาน Interphone ในการทำประกาศด้วยระบบเสียง PA (Public address) ได้

6.2 การไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ของนักบิน (Pilot Incapacitation) มีเนื้อหาการฝึกอบรมแบบเหมือนกับการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training เพิ่มเติมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6.3 การแจ้งข้อมูลผู้โดยสารด้านความปลอดภัยที่ประตูทางออกของอากาศยาน (Passenger Briefing on Self Help Exits) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องแจ้งข้อมูลผู้โดยสารด้านความปลอดภัยที่ประตูทางออกของอากาศยานก่อนเที่ยวบินออก โดยให้ข้อมูลให้ตรงตามประเภทของอากาศยาน

6.4 การจัดการสัมภาระในห้องโดยสารอากาศยาน (Cabin Baggage and Cabin Clutter) มีเนื้อหาการฝึกอบรมแบบเหมือนกับการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training เพิ่มเติมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

6.5 การเตรียมท่ารับแรงกระแทกในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Brace Positions) ต้องมีการให้การฝึกอบรมและการฝึกภาคปฏิบัติในเรื่องการเตรียมท่ารับแรงกระแทก

ในท่าที่ถูกต้องสำหรับทั้งลูกเรือและผู้โดยสาร การฝึกอบรมดังกล่าวต้องทำขึ้นตามประเภทของที่นั่งที่แตกต่างกันและตรงตามประเภทของอากาศยาน

6.6 การปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวสำรองในเที่ยวบิน (Supernumerary Sector) หลังจากได้รับการฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินและการฝึกอบรมการดำรงชีพก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตัวจริง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องทำการปฏิบัติการบินขั้นต่ำ 2 เที่ยวบินในแต่ละประเภทของอากาศยาน

ข้อ 11 ข้อกำหนดของจำนวนชั่วโมงและการประเมินผลในการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

11.1 ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดการฝึกอบรมให้ตรงตามข้อกำหนดโดยมีเนื้อหาที่ครอบคลุมหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย โดยจำนวนชั่วโมงขั้นต่ำในหลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ ได้กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

(ก) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training 80 ชั่วโมง

(ข) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Recurrent Training 24 ชั่วโมง

(ค) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training หรือหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Operator Conversion Training 16 ชั่วโมง

(ง) หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Differences Training 8 ชั่วโมง

11.2 หลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องทำการทดสอบความชำนาญในขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติและกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน โดยต้องได้รับการทดสอบภาคทฤษฎีในเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยและในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Safety and Emergency Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ (Operation of Equipments) การปฐมพยาบาล (First Aid) และการทดสอบภาคปฏิบัติในการสาธิตเรื่องการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน (Evacuation Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (Operation of Safety Equipments) การปฏิบัติในการใช้ประตูในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Door Operations in Emergency Situations)

11.3 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องได้คะแนนขั้นต่ำร้อยละ 90 ในการทดสอบภาคทฤษฎีด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าเกณฑ์จะต้องทำการสอบใหม่ภายใน 14 วันหลังจากวันแรกที่สอบจนกระทั่งได้คะแนนเกินเกณฑ์ที่กำหนด

11.4 การฝึกอบรมและการทดสอบต้องดำเนินการโดยบุคคลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีประสบการณ์ครอบคลุมในหัวข้อการฝึกอบรมที่กำหนดไว้

3) ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การเดินอากาศด้วยเครื่องบินของผู้ดำเนินอากาศ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2560

หมวด 1 ระบบการจัดการความปลอดภัยของผู้ดำเนินการเดินอากาศ

ข้อ 3 ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดทำระบบการจัดการความปลอดภัยที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการบินพลเรือน (ปัจจุบัน คือ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย)

(6) การจัดทำระบบการจัดการความปลอดภัย ให้เป็นไปตามรายละเอียดในแนวทางการจัดทำระบบการจัดการความปลอดภัยที่สำนักมาตรฐานการบินประกาศกำหนด (SMS Guidance Material Reference number DCA-SMS-AC 102-92) โดยมีขอบเขตดังต่อไปนี้

(ง) การส่งเสริมสนับสนุนด้านความปลอดภัย (Safety promotion)

- 1) การฝึกอบรมและการให้การศึกษา (Training and education)
- 2) การสื่อสารด้านความปลอดภัย (Safety communication)

หมวด 6 พนักงานต้อนรับในอากาศยาน

ข้อ 10 ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin crew) ดังต่อไปนี้

(4) การฝึกอบรม (Training) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีแผนการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับในอากาศยานซึ่งได้รับการรับรองจากกรมการบินพลเรือน โดยพนักงานต้อนรับในอากาศยานทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมตามแผนดังกล่าวอย่างสมบูรณ์ก่อนมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับในอากาศยาน และต้องได้รับการฝึกอบรมทบทวนประจำปีอย่างน้อยหนึ่งครั้ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานต้อนรับในอากาศยานแต่ละคนนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยตรงตามที่ระบุใน Annex 6 Operation of Aircraft, Part I International Commercial Air Transport-Aeroplane (ICAO Annex 6, 2010) ในหัวข้อ Safety and Emergency Procedures Training (paragraph 12.4)

หมวด 7 การรักษาความปลอดภัยในอากาศยาน

ข้อ 11 ผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ทำการเดินอากาศต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในอากาศยาน (Aircraft security) ดังต่อไปนี้

(3) แผนการฝึกอบรม (Training programmes) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้มีแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยที่ได้รับการรับรองจากกรมการบินพลเรือนเพื่อมั่นใจได้ว่าลูกเรือสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการกระทำที่เป็นการ

แทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดยแผนการฝึกอบรมดังกล่าวมีรายละเอียดตรงตามที่ระบุใน Annex 6 Operation of Aircraft, Part I International Commercial Air Transport-Aeroplane (ICAO Annex 6, 2010) ในหัวข้อ Security training (paragraph 13.4)

4) ระเบียบกรมการบินพลเรือน ว่าด้วยการรับรองหลักสูตรการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) พ.ศ. 2553

ข้อ 5 ผู้ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดให้ผู้ประจำหน้าที่ในอากาศ (Flight Crew) และพนักงานต้อนรับในอากาศยานของตนอบรมในหลักสูตรการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน โดยหลักสูตรดังกล่าวต้องได้รับการรับรองจากอธิบดีกรมการบินพลเรือนเป็นกรอบมาตรฐานหน่วยงานภายในประเทศ หรือจากสถาบันที่รัฐต่างประเทศให้การรับรองไว้แล้ว

5) Guidance Material for Cabin Crew Training Programme Manual (CCTPM) 1 June 2017

คู่มือหรือแนวทางปฏิบัติ (Guidance material) ในการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นแนวทางในการจัดการจัดการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐาน นโยบาย ขั้นตอน และแนวทางต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ สำหรับผู้ดำเนินการเดินอากาศ ซึ่งรายละเอียดด้านหัวข้อการฝึกอบรมของหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training เป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

CABIN CREW SAFETY TRAINING PROGRAMME	ICAO	CAAT
Cabin Crew Safety Training		
1. Aviation Indoctrination Training	✓	✓
2. Normal Operations Training	✓	✓
3. Abnormal and Emergency Situations Training	✓	✓

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) (ต่อ)

CABIN CREW SAFETY TRAINING PROGRAMME	ICAO	CAAT
Cabin Crew Safety Training		
<u>Simulated Exercises</u> - Firefighting - Smoke Removal Procedures - Cabin Pressurization Problems and Decompression - Anticipated and Unanticipated Emergency Landing/Ditching - Evacuation - Flight and Cabin Crew Member Incapacitation	✓	✓
4. Aircraft Type Training	✓	✓
5. Dangerous Goods Training	✓	✓
6. Human Performance Training <u>Simulated Exercises</u> - The Application of CRM Concepts	✓ ✓	✓ ✓
7. Cabin Health and First Aid Training <u>Simulated Exercises</u> - First Aid Techniques	✓ ✓	✓ ✓
8. Aviation Security Training	✓	✓
9. Safety Management System (SMS) Training	✓	✓
10. Fatigue Management Training	✓	✓
11. In-Charge Cabin Crew Member Training	✓	✓

ตารางที่ 2.2 การเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมมาตรฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) (ต่อ)

CABIN CREW SAFETY TRAINING PROGRAMME	ICAO	CAAT
Training Facilities and Devices		
1. Facilities and Equipment for Classroom-Based Training and Practical Training	✓	✓
2. Safety and Emergency Equipment	✓	✓
3. Cabin Training Devices (CTDs)	✓	✓
4. Emergency Exit Trainer	✓	✓
5. Firefighting	✓	✓
6. Water Survival	✓	✓
Number of Trainees		
1. Trainee-to-instructor ratio	Classroom-Based Training: maximum 20 Trainees per Instructor Practical Training: maximum 10 Trainees per Instructor	<u>Not Exceed 30 Trainees per Class</u>

จากตารางที่ 2.2 ผู้วิจัยได้สรุปตารางการเปรียบเทียบหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) กับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในส่วนของหัวข้อการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยมีความสอดคล้องกัน สำหรับจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีความแตกต่างในรายละเอียดตรงที่ทาง ICAO ได้ระบุว่าควรกำหนดสัดส่วนของจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดในการฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training จำนวนมากที่สุดไม่เกิน 20 คน ต่อครูฝึก 1 คน และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training จำนวนมากที่สุดไม่เกิน 10 คน ต่อครูฝึก 1 คน ส่วนทาง CAAT ได้ระบุว่า การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training ต้องมีจำนวนมากที่สุดไม่เกิน 30

คน ต่อห้องเรียน และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training ไม่ได้ระบุจำนวนพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดไว้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.4.1 ความหมายและองค์ประกอบของสมรรถนะ

แนวความคิดสมรรถนะ หรือ Competency เริ่มต้นมาจากการวิจัยของ David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้นำเสนอบทความชื่อ Testing for Competency Rather Than Intelligence เมื่อปี ค.ศ.1970 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์กรกับระดับทักษะความสามารถ ความรู้ โดยกล่าวว่า การวัด IQ ซึ่งประกอบด้วย ความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ไม่ได้เป็นตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่สมรรถนะกลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดหมายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ผู้ที่ทำงานเก่งไม่ได้หมายถึงผู้ที่เรียนเก่ง แต่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเองก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนเองทำ จึงจะกล่าวได้ว่าบุคคลผู้นั้นมีสมรรถนะ (สุกัญญา รัชมิธรรมโชติ, 2549, หน้า 11-13) ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะ ที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับ ภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The iceberg model)

ที่มา ณรงค์วิทย์ แสนทอง, คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารผลงานยุคใหม่, 2546, หน้า 257-258

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 9) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะว่า สมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่ง หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ ทักษะทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ส่วนกลุ่มที่สอง หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกกันว่า (KSAs) ซึ่งแสดงให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ McClelland (1993 อ้างอิงใน ชูชัย สมितिไกร, 2556, หน้า 103-104) ที่อธิบายว่า สิ่งที่อยู่เบื้องหลังและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ

1) หัวข้อย่อยส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มองเห็น และสามารถพัฒนาได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ที่แต่ละบุคคลมี

- ความรู้ (Knowledge) เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของข้อเท็จจริง หลักการ และแนวคิดเฉพาะด้าน เพื่อนำไปสู่ฐานความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่าง ๆ

- ทักษะ (Skills) เป็นความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี

2) ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่ใหญ่กว่าและมองเห็นได้ยาก ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลแต่ละคนเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ได้แก่ แรงจูงใจ (Motives) ลักษณะนิสัย (Traits) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self image) และบทบาททางสังคม (Social role)

- แรงจูงใจ (Motives) คือ พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการกระทำของบุคคลนั้น

- ลักษณะนิสัย (Traits) คือ ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมแบบถาวร เป็นความเคยชินหรือพฤติกรรมซ้ำ ๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่กำหนดวิธีการปฏิบัติหรือการตอบสนองอย่างคงที่

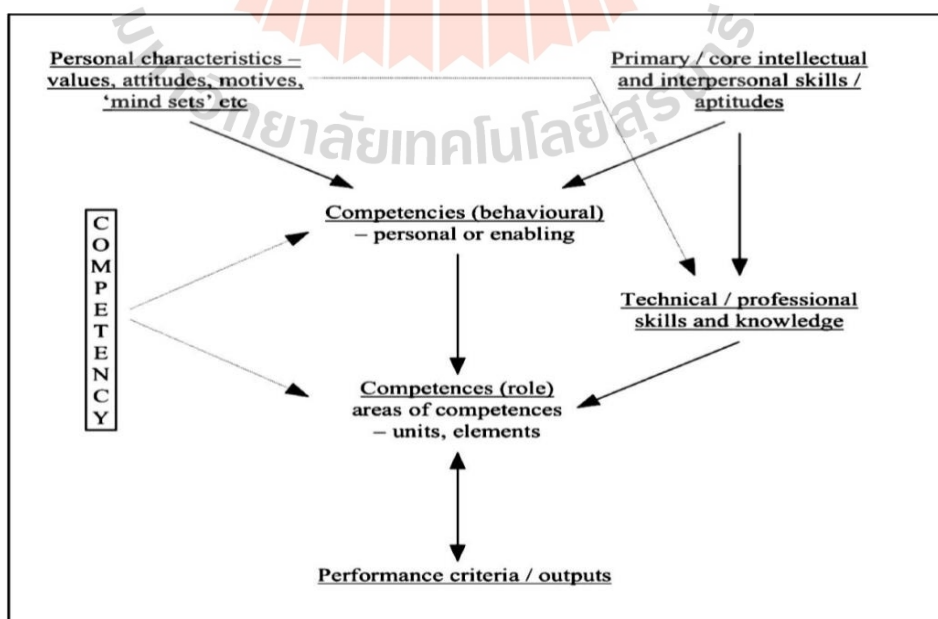
- ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self image) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของตน หรือภาพที่บุคคลมองตนเองว่าเป็นอย่างไร

- บทบาททางสังคม (Social role) หมายถึง บทบาทที่แต่ละบุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่น และต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตนเองมีบทบาทอย่างไร

นอกจากนี้ยังได้มีนักวิชาการหลายท่านได้นำวิธีการของ David C. McClelland มาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องสมรรถนะกันอย่างกว้างขวาง โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายของ Competency ซึ่งมีความหมายตรงกันในภาษาไทยว่า สมรรถนะ ในมุมมองหลากหลายแนวคิดดังนี้

Buckley and Caple (2009) ได้กล่าวว่าสมรรถนะถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายทั้งผลลัพธ์ที่ต้องการ (Outputs) คือ ความสามารถที่ได้รับ (Competences) หรือสิ่งที่ตั้งใจทำเพื่อให้บรรลุผล (Inputs) คือ ความสามารถรวมไปถึงประสบการณ์ที่มีเพื่อทำให้บรรลุผล (Competencies) ต่อมาในภายหลัง Boyatzis (1982) และ Spencer, McClelland and Spence (1992) ได้ให้มุมมองของสมรรถนะสอดคล้องกันว่า สมรรถนะเป็นลักษณะเฉพาะส่วนตัวใด ๆ ก็ตาม ซึ่งสามารถวัดหรือนับได้อย่างน่าเชื่อถือ และสามารถแสดงเพื่อแยกความแตกต่างได้อย่างเด่นชัดระหว่างผู้ปฏิบัติงานได้ในระดับที่เหนือกว่า และผู้ปฏิบัติงานในระดับโดยทั่วไป และสามารถรวมไปถึงทักษะความสามารถส่วนบุคคล (Personal skills) ค่านิยม (Values) และเจตคติ (Attitudes)

Woodruffe (1993) มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะว่า สมรรถนะเป็นกลุ่ม ขอบเขตหรือองค์ประกอบของพฤติกรรมที่อยู่ภายใต้การกระทำเพื่อให้บรรลุผลด้วยความชำนาญและคุณลักษณะที่เหมาะสมอื่น ๆ (Competent performance) เช่น ความมั่นใจในตัวเอง ดังภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นถึงความพยายามของ Woodruffe เพื่ออธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของรูปแบบต่าง ๆ ของแนวคิดสมรรถนะ



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดที่แตกต่างกันของสมรรถนะ (The relationship between different concepts of competency)

ที่มา Buckley and Caple, The theory & practice of training, 2009, p. 69

Parry (1996, p. 50) นิยามคำว่าสมรรถนะว่า หมายถึงกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกันซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบและสามารถประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานและเป็นสิ่งที่เสริมสร้างขึ้นได้ หรือปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยอาศัยการฝึกอบรมและพัฒนา

ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual (2014, paragraph 3.1.1) ได้ ระบุคำจำกัดความของสมรรถนะว่า สมรรถนะ คือ การผสมผสานระหว่างทักษะ (Skills) ความรู้ ความสามารถ (Knowledge) และเจตคติ (Attitudes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ได้ กำหนดไว้

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2556, หน้า 72-74) กล่าวว่า Competency หรือจะเรียกว่า ความสามารถ สมรรถนะ ศักยภาพ หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

1) ความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) หมายถึง การรับรู้ เกี่ยวกับแนวคิด หลักการ กระบวนการ ขั้นตอนของเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งความรู้เพื่อนำมาใช้ ประโยชน์ในการทำงานแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1. ความรู้หลักที่สำคัญ (Critical knowledge) เป็นความรู้ ที่จำเป็นในการทำงาน ถ้าไม่มีความรู้ประเภทนี้ย่อมส่งผลให้การทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย และ 2. ความรู้เสริม (Additional knowledge) เป็นความรู้ประกอบเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือถ้ามีความรู้ประเภทนี้ ไว้ก็ดี

2) ทักษะ (Skill) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของพนักงานที่ต้อง อาศัยการฝึกฝน ฝึกปฏิบัติบ่อย ๆ จนเกิดความชำนาญกลายเป็นทักษะ ซึ่งทักษะในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. ทักษะด้านการบริหาร (Management skills) เป็นทักษะการทำงานของ ผู้บังคับบัญชา และ 2. ทักษะในงานเฉพาะด้าน (Technical skills) เช่น ทักษะการนำเสนอ ทักษะการ ใช้เครื่องจักร ทักษะการผลิต เป็นต้น

3) คุณลักษณะพิเศษส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิดลักษณะนิสัยของ พนักงานแต่ละคน และแรงขับเคลื่อนภายใน เป็นสิ่งที่ติดตัวมาเลย หรือเป็นเรื่องที่ถูกพัฒนาและ

ปลูกฝังมาแต่เด็ก ๆ เช่น ความอดทน จิตสำนึกบริการ จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ ความคิดเชิงบวก จิตสำนึกด้านความปลอดภัย ความรับผิดชอบ เป็นต้น

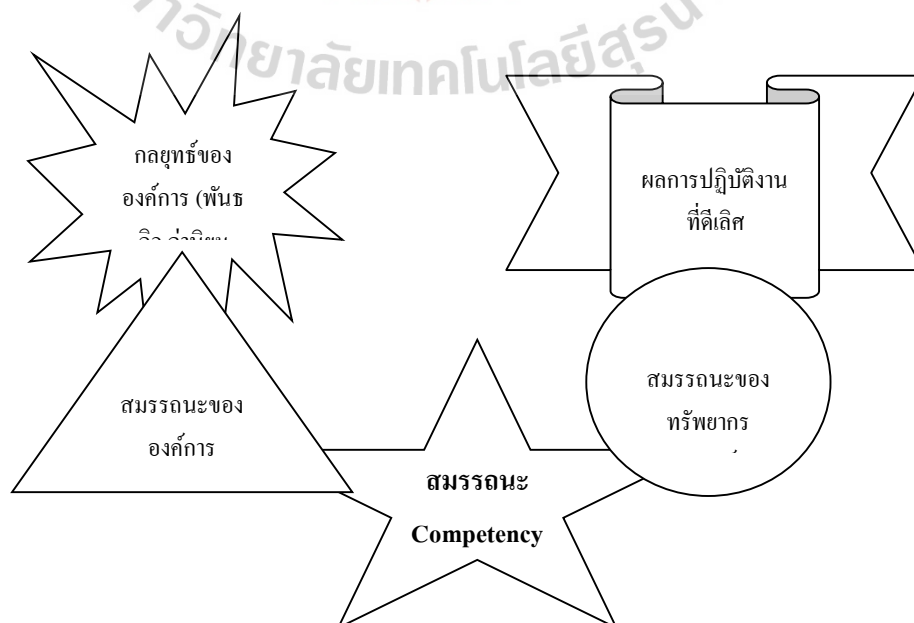
จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ขีดความสามารถและศักยภาพ ซึ่งเป็นเรื่องขององค์ประกอบด้าน ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันจะส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การให้ประสบผลสำเร็จ และมีผลงานการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่าเกณฑ์หรือมาตรฐานที่องค์การได้กำหนดไว้

2.4.2 ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549, หน้า 10) ได้แก่

1) สมรรถนะขององค์การ (Organization competency) คือ สิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์การมีความสามารถหลักในการดำเนินธุรกิจ หรือกิจกรรมขององค์การอย่างไร และจะทำอย่างไร เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ขององค์การ เป็นต้น

2) สมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ (Human competency) คือ พฤติกรรมการแสดงออก (Individual behavior) การใช้องค์ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน (A body of knowledge) และการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Social role) ของบุคลากรในองค์การ เพื่อสนับสนุนขีดความสามารถในองค์การให้การดำเนินธุรกิจ หรือกิจกรรมขององค์การประสบความสำเร็จ



ภาพที่ 2.3 ประเภทของสมรรถนะ

ที่มา กิรติ ยศยิ่งยง, ชีตความสามารถ: Competency Based Approach, 2549, หน้า 11

2.4.3 สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและครูฝึกด้านความปลอดภัย

บทบาทและหน้าที่หลักในการดูแลความปลอดภัยในห้องโดยสารอากาศยานเป็นบทบาทและหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีองค์ประกอบของสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทย ซึ่ง ICAO Doc 10002 (2014, Appendix 8) ได้จำแนกทักษะความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 10 ทักษะ มีดังต่อไปนี้

- 1) ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication) คือ การแสดงออกด้วยการสื่อสารด้วยวาจาหรือไม่ใช่ด้วยวาจา และการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ปกติ สถานการณ์ไม่ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน
- 2) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีมและความเป็นผู้นำ (Teamwork and Leadership) คือ การแสดงออกถึงการทำงานเป็นทีมและความเป็นผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ทักษะด้านการรับรู้ข้อผิดพลาดและการบริหารจัดการ (Error Recognition and Management) คือ การจัดการความผิดพลาดที่พบและยับยั้งไม่ให้เกิดขึ้นก่อนที่จะเกิดผลเชิงลบ
- 4) ทักษะด้านการบริหารภาระงานและการจัดการเวลา (Workload and Time Management) คือ การบริหารภาระงาน เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจัดลำดับความสำคัญและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการเวลา เป็นการดำเนินงานในลักษณะที่ตรงต่อเวลาหรือในเวลาที่ทำให้ภายใต้สภาวะการณ์ต่าง ๆ
- 5) ทักษะด้านการตัดสินใจ (Decision-Making) คือ การบ่งชี้ความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และใช้กระบวนการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม
- 6) ทักษะด้านการตระหนักรู้สถานการณ์ (Situational Awareness) คือ การรับรู้และเข้าใจข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่และคาดเดาถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

7) ทักษะด้านการยืดหยุ่น (Flexibility) คือ การแสดงออกถึงความสามารถในการปรับความคิดหรือปรับตัว เพื่อให้ตอบสนองต่อเป้าหมายและสภาวะแวดล้อมที่กำลังจะเปลี่ยนแปลง

8) ทักษะด้านการมอบหมายงาน (Delegation) คือ การกระจายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจในการตัดสินใจให้กับบุคคลอื่นไปปฏิบัติ

9) ทักษะด้านการมีความรู้สึกร่วม (Empathy) คือ การแสดงความสามารถในการเข้าใจและมีอารมณ์ร่วมกับบุคคลอื่น

10) ทักษะด้านการวางแผนและการประสานงานทรัพยากร (Planning and Coordinating Resources) คือ การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียว มีความเป็นองค์กรร่วม และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพยายามที่จะทำงานกันเป็นทีม เพื่อทำงานให้มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งบรรลุได้ด้วยการวางแผน การจัดระเบียบ การบรรจุพนักงาน การออกคำสั่ง และการควบคุม

สมรรถนะเบื้องต้นดังกล่าวถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อีกทั้ง การที่จะพัฒนาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้สามารถปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยให้ตรงตามมาตรฐานที่องค์การได้กำหนดนั้น ครูฝึกด้านความปลอดภัยจึงมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในการจัดการเรียนรู้ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นการฝึกอบรมที่ต้องใช้บุคลากรการบินที่มีประสบการณ์สูงและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสามารถกล่าวถึงความสำคัญของผู้ฝึกสอน หรือ Trainer โดยสรุปในหลายประการดังต่อไปนี้

บทบาทของผู้ฝึกสอนต้องสามารถแผ่ขยายออกได้หลายบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 5 บทบาทหลักสำคัญ Bennett (1988 อ้างอิงใน Buckley and Caple, 2009, pp. 289-290) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผู้ฝึกสอน (Trainer) เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินการฝึกอบรม เช่น การช่วยเหลือผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการเรียนรู้โดยตรง การให้ข้อมูลย้อนกลับและข้อมูลอื่น ๆ

2) ผู้จัดหา (Provider) ปัจจัยหลักของบทบาทนี้ คือ การออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมให้เป็นปัจจุบัน การทำให้มีการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ผู้ฝึกสอนควรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม การตั้งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และอาจรวมถึงการฝึกสอนหรือแนะนำผู้ฝึกสอนในการสอน

3) ผู้ให้คำปรึกษา (Consultant) บทบาทนี้มีการทำงานหลักอยู่สองอย่าง คือ การวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรและการเสนอแนะแนวทางแก้ไขในส่วนของการทำงาน และการไปจนถึงเป็นผู้ประสานงานกับผู้จัดการของแต่ละส่วนงาน การแนะนำผู้จัดการเกี่ยวกับเป้าหมายของการทำงาน วัตถุประสงค์ และนโยบายต่าง ๆ

4) ผู้ริเริ่ม (Innovator) หน้าที่หลักต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทนี้ คือ การให้การสนับสนุนและช่วยเหลือองค์กรในการนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

5) ผู้จัดการ (Manager) บทบาทนี้มีความเกี่ยวข้องกับพื้นฐานในการวางแผน การจัดการ การควบคุม และการพัฒนาการฝึกอบรม เพื่อจะส่งต่อไปสู่ผู้จัดการควรวางเป้าหมายของการฝึกอบรมและวางแผนนโยบายและแผนในการอบรม สื่อสารกับแผนกอื่น ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงข้อดีที่จะสามารถได้จากการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน และทำให้แน่ใจว่ามีการพัฒนาการฝึกอบรม รวมถึงการดำเนินการและการประเมินกิจกรรมเพื่อการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม การสรรหาและพัฒนาบุคลากร และการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนการฝึกอบรมและงบประมาณ

ในความเป็นจริง หน้าที่ที่แท้จริงของผู้ฝึกสอนแต่ละคนอาจจะมีส่วนประกอบมากกว่าหนึ่งบทบาท เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบภายนอก บทบาทของผู้จัดการดูเหมือนจะเป็นบทบาทสำคัญที่ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย อย่างไรก็ตาม ในอดีตและองค์กรจำนวนมากในปัจจุบัน มีการมุ่งเน้นไปที่บทบาทของผู้ฝึกสอนและผู้จัดการ และเพื่อภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีขึ้น และมีศักยภาพสูงสุด ผู้ฝึกสอนต้องปรับเข้าสู่การเป็นผู้ริเริ่มและผู้ให้คำปรึกษาดูด้วยเช่นกัน อีกทั้งผู้ฝึกสอนควรมีสมรรถนะนอกเหนือจากข้อแตกต่างที่ได้กล่าวมาข้างต้น (Buckley and Caple, 2009, pp. 278-280) โดยอาจเพิ่มเติมได้ดังต่อไปนี้

- 1) แสดงถึงความสามารถและความชำนาญทางด้านเทคนิคในเนื้อหาที่สอน
- 2) แสดงถึงความสามารถในการสอนอย่างเป็นธรรมชาติ
- 3) มีความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารกับบุคคลอื่นในชั้นสูง
- 4) มีความใส่ใจอย่างแท้จริงต่อบุคคลอื่น
- 5) มีความยืดหยุ่นในกลยุทธ์และวิธีการอบรมที่นำมาใช้
- 6) คำนึงถึงความสำคัญในการวางแผนและเตรียมการในภาพรวม
- 7) ยอมรับการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เรียน

ผู้เรียน

- 8) แสดงความห่วงใยอย่างจริงจังต่อผู้เรียนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและ
 เกื้อหนุน
- 9) กระตุ้นให้ผู้เรียนพัฒนาความเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเองที่เพิ่มมากขึ้น
- 10) สนับสนุนความสำเร็จของผู้เรียนในเชิงบวกเพื่อให้ผู้เรียนมีความตื่นตัวในเชิง
 รุกมากขึ้น
- 11) กระตุ้นให้ผู้เรียนได้คิดร่วมไปกับหัวข้อเพื่อแสดงความคิดเห็น
- 12) แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์การให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา
 ตนเอง
- 13) ให้ความสนใจต่อจุดอ่อนของผู้เรียน และวิเคราะห์ถึงแนวทางในการพิชิตสิ่ง
 เหล่านั้น
- 14) อนุญาตให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์และขยายขอบเขตความสามารถของตนเอง
 ด้วยเป้าหมายที่มีร่วมกันต่อความท้าทายใหม่และประสบการณ์ที่สามารถเพิ่มได้
- 15) เน้นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นกลุ่มและการสนับสนุนร่วมกันระหว่าง
 ผู้ฝึกสอนและผู้เรียน

การกำหนดทักษะความสามารถที่จำเป็นของผู้ฝึกสอนในการฝึกอบรมด้านความ
 ปลอดภัยเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการวางแผนการฝึกอบรม ผู้ที่เป็นผู้สอนที่ดี
 จำเป็นต้องมีใจรักที่จะรู้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีวิธีการเรียนรู้ มีทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์
 กับผู้อื่นที่ได้อย่างไร นอกจากนี้ ผู้สอนที่มีประสิทธิภาพยังต้องมีความรู้เชิงลึก และมีความรู้และมี
 วิธีการฝึกอบรมที่เป็นปัจจุบัน พวกเขาต้องสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยไม่คำนึงว่า
 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นพนักงานหรือผู้จัดการ สร้างบรรยากาศที่น่าเชื่อถือ เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับ
 การฝึกอบรมได้คิดเกี่ยวกับหัวข้อที่คุ้นเคยในวิธีแบบใหม่ ๆ สอนทักษะใหม่ ๆ ชี้แนะทักษะใหม่ ๆ
 และโน้มน้าวให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะใหม่ในงานในหลาย ๆ ตัวอย่าง (Cooper, 2001, p.
 193) ซึ่งสอดคล้องกับ ICAO Doc 10002 (2014, paragraph 14.3.6) ที่ระบุว่า ครูฝึกพนักงานต้อนรับ
 บนเครื่องบิน (Cabin crew instructor) ควรมีสมรรถนะที่จำเป็นในการจัดการเรียนรู้ในการฝึกอบรม
 ด้านความปลอดภัย ได้แก่ การจัดและเตรียมสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยที่ดี
 ให้การสนับสนุนเกื้อหนุนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ดำเนินการฝึกอบรม
 อย่างเป็นระบบ ประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด
 ประเมินผลโครงการฝึกอบรม และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2.4.4 การนำสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

องค์กรสามารถนำสมรรถนะที่กำหนดมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ในหลาย ๆ ด้านซึ่งกิจกรรมที่สามารถนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในองค์กร (Rylatt and Lohan, 1995) สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) การกำหนดกลยุทธ์การวางแผนธุรกิจ (Business strategy determining) การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรจะต้องตรวจสอบทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร ซึ่งมีความสำคัญกับระดับความสามารถของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ห้องค์การจะทำให้ทราบความสามารถของบุคลากรที่จะทำให้องค์การได้เปรียบและสร้างอำนาจในการแข่งขันทางการตลาด แต่ในทางตรงกันข้าม การขาดความสามารถเฉพาะด้านของบุคลากรก็เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน

2) การเจรจาต่อรอง (Enterprise bargaining) การกำหนดสมรรถนะจะช่วยเมื่อมีการเจรจาต่อรองเรื่องการจ่ายค่าตอบแทน หรือการเปลี่ยนแปลงการทำงาน โดยบุคลากรสามารถใช้สมรรถนะนั้น เเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะหรือจัดสรรค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นได้

3) การฝึกอบรม (Training) สมรรถนะสามารถใช้เป็นมาตรฐานในการออกแบบการฝึกอบรม ซึ่งกล่าวถึงความรู้ ทักษะ และเจตคติที่กลายเป็นพื้นฐานของโครงการการฝึกอบรม

4) การพัฒนาสายอาชีพ (Career development) มาตรฐานของสมรรถนะมีประโยชน์สำหรับการพัฒนาอาชีพ 2 ประการ คือ 1. สมรรถนะช่วยกำหนดระดับปฏิบัติงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ต้องการ ซึ่งช่วยในการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนา และ 2. สมรรถนะสามารถใช้ในการวางแผนพัฒนาอาชีพในระยะยาวได้

5) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management) บุคลากรจะต้องมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องสมรรถนะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน ฝ่ายการจัดการทรัพยากรบุคคลต้องแจ้งบุคลากรให้ทราบถึงลักษณะการปฏิบัติงาน และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6) การออกแบบงาน (Job design) สมรรถนะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวนบุคลากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทักษะเฉพาะด้านที่ต้องใช้ในการดำเนินงานให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

7) การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and selection) การกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้สมัครงานทราบถึงความรู้ ทักษะที่ขาด และช่วยให้ผู้สัมภาษณ์สามารถคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานด้วยการถ่วงรองความสามารถของบุคคลที่สมัครงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงถือว่าการสรรหาและคัดเลือกบนพื้นฐานของสมรรถนะเป็นการคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

นอกจากนี้ สมรรถนะยังมีประโยชน์ในหลายระดับที่แตกต่างกัน โดยสามารถสรุปได้ 4 เป้าหมาย (Rylatt and Lohan, 1995) ดังต่อไปนี้

1) ประโยชน์ต่อพนักงาน

- มีความชัดเจนในการเชื่อมโยงลำดับขั้นของการเรียนรู้ การถ่ายโอนทักษะในการปฏิบัติงาน และการปรับตัวต่อการทำงาน เพื่อคุณค่าและศักยภาพในการทำงานที่จะแสดงให้เห็นต่อความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป
- เพิ่มความสามารถในการถ่ายโอนทักษะของพนักงาน และฝึกฝนให้เป็นที่ทักษะที่จำเป็นต่อความต้องการของตลาด
- พนักงานสามารถรู้ถึงสมรรถนะที่แท้จริงของตนเองที่ได้รับจากการประเมินร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงาน ทำให้รู้ถึงสมรรถนะที่ต้องการในองค์กร หรือใช้เปรียบเทียบกับภายนอกองค์กรได้
- องค์กรที่ยึดถือหลักการในการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีเจตคติและค่านิยมที่ชัดเจนต่อการเรียนรู้และความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน
- มีการประเมินวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน เนื่องจากมีเกณฑ์การประเมินที่สามารถเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งขึ้น เป็นการเตรียมการที่จะกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้พยายามฝึกฝนตนเองให้เข้ากับมาตรฐาน

2) ประโยชน์ต่อองค์กร

- ทำให้องค์กรสามารถที่จะมุ่งฝึกอบรมเพื่อลดช่องว่างทางทักษะ ความรู้ และเจตคติด้วยการฝึกอบรมเฉพาะและมีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นที่ต้องการตามลักษณะงาน
- ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการรับสมัครงานด้วยการเปรียบเทียบสมรรถนะที่ต้องใช้ในงานกับสมรรถนะที่ผู้สมัครงานแต่ละคนมีอยู่
- เกิดความคุ้มค่าในการฝึกอบรม เนื่องจากการฝึกอบรมจะขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการเพิ่มผลผลิตและการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน
- สร้างความเชื่อมั่นมากขึ้นแก่องค์กรในการตัดสินใจว่าทรัพยากรมนุษย์ของตนนั้น มีความมุ่งมั่นที่จะต้องฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะอย่างแท้จริง
- ช่วยในการประเมินในส่วนของ การประเมินผลกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากร ประเมินผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลงานของหน่วยงาน
- ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานและองค์กรมีความคล่องตัว เพราะสามารถกำหนดสมรรถนะไปยังผู้เกี่ยวข้องได้โดยตรง

3) ประโยชน์ต่ออุตสาหกรรม

- สามารถกำหนดและระบุถึงทักษะที่จำเป็น และตรงกับความต้องการของงานด้านอุตสาหกรรมได้ดียิ่งขึ้น
- ช่วยให้การจัดฝึกอบรมในภาครัฐ และภาคอุตสาหกรรมต้องเกี่ยวข้อง และเชื่อมโยงกับมาตรฐานอุตสาหกรรมในระดับสากล
- ช่วยทำให้การไปสู่ผลสำเร็จมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการลดความซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรม
- ช่วยส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะ ความชำนาญในเชิงกว้างที่เป็นประโยชน์ และเชื่อมโยงกับการพัฒนาในอนาคต

4) ประโยชน์ต่อเศรษฐกิจระดับประเทศชาติ

- ทำให้มีการพัฒนารูปแบบของสมรรถนะที่จะแข่งขันในตลาดโลกได้
- เป็นการส่งเสริมให้มีการลงทุนภาคอุตสาหกรรมในระดับสากล โดยพิจารณาจากแรงงานที่มีทักษะเป็นสำคัญ
- เป็นการประเมินในระดับประเทศ เมื่อเทียบกับความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานสากลในปัจจุบัน
- ส่งเสริมให้บุคคลได้รับรู้ถึงสมรรถนะที่อุตสาหกรรมต้องการอย่างเท่าเทียม โดยมีการจัดลำดับของการเรียนรู้เทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป การนำสมรรถนะมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการฝึกอบรมมีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสมรรถนะมีความสัมพันธ์กับการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรในองค์กร รวมทั้งยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวางแผนและพัฒนาการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร โดยองค์กรควรกำหนดสมรรถนะของบุคลากร ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ หากบุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะที่ตรงตามที่องค์กรกำหนดก็จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ สุดท้ายก็จะส่งผลให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่หลากหลาย เพื่อผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร การฝึกอบรมถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อ

พัฒนาความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ตลอดจนเสริมสร้างพฤติกรรมและเจตคติที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน องค์กร และสังคมโดยรวม

2.5.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายตามแนวคิดและมุมมองไว้หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

Noe (2010) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ โครงการที่จัดขึ้นเพื่อสร้างสมรรถนะให้กับบุคลากรในองค์กร สมรรถนะดังกล่าว ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Ivancevich and Hoon (2002) ได้สรุปว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานไปในทิศทางที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนการฝึกอบรมจะต้องเน้นให้เกิดการสร้างความรู้ในทักษะเฉพาะและความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้เกิดความสำเร็จในปฏิบัติงาน

Beach (1970) ให้ความหมายว่าการฝึกอบรม คือ กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์กรได้เรียนรู้เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลไปในทิศทางที่ต้องการ

House (1967) กล่าวว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล คือ การพัฒนาหรือยกระดับผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันหรืออนาคตโดยการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานผ่านการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนเจตคติหรือเพิ่มพูนทักษะและความรู้

ชูชัย สมितिไกร (2556) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากรอันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ รัญญา ผลอนันต์ (2546) ที่ได้อธิบายว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการดำเนินงานขององค์กรในอันที่จะสร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

สรุป ความหมายและคำจำกัดความของการฝึกอบรม คือ กระบวนการในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้และความเข้าใจ เพิ่มพูนทักษะความสามารถ และมีเจตคติที่ดีเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม

ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์การ

2.5.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

โดยทั่วไปแล้วการฝึกอบรมบุคลากรในองค์การมีวัตถุประสงค์สำคัญต่าง ๆ ตามแนวความคิดของนักวิชาการที่ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์สำคัญในการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 3 ประการ (Wexley and Latham, 2002) ดังต่อไปนี้

1) เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) เป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองในองค์การ จุดแข็งและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานของตนเอง การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ถือปฏิบัติ การเข้าใจถึงเจตคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน (Job skills) โดยการเพิ่มพูนทักษะนั้นอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชาลูกน้อง เป็นต้น

3) เพื่อสร้างแรงจูงใจ (Motivation) แรงจูงใจสามารถทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลเชิงบวก แม้ว่าบุคคลนั้นจะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้วบุคคลนั้นก็อาจไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์การ

สมคิด บางโม (2553, หน้า 14) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง อาจจำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกย่อ ๆ ว่า KUSA ดังนี้

1) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge, K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

2) เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand, U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความและอธิบายให้คนอื่นทราบได้รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้

3) เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill, S) เป็นความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่าง ๆ การขับรถ งานฝีมือ การขี่จักรยาน เป็นต้น

4) เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude, A) เจตคติหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน ความกระตือรือร้น เป็นต้น

2.5.3 ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท (ชูชัย สมิทธิไกร, 2556, หน้า 10-13) ได้จำแนกการฝึกอบรมตามเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1) แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้ชี้ให้เห็นถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

- การฝึกอบรมภายในองค์การ การฝึกอบรมลักษณะนี้เป็นการฝึกอบรมที่ถูกจัดขึ้นในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์การจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลาการฝึกอบรม และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอกองค์การมาเป็นวิทยากร

- การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก การฝึกอบรมลักษณะนี้เป็นการว่าจ้างหน่วยงานฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจจะเป็นการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมซึ่งจัดขึ้นโดยองค์การภายนอกที่รับจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้อื่น

2) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม การฝึกอบรมลักษณะนี้ได้รับการจัดขึ้นในขณะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วยหรือหยุดพักการปฏิบัติงานไว้ชั่วคราวเพื่อรับการฝึกอบรมในห้องเรียน

- การฝึกอบรมในงาน (On-the-job training) การฝึกอบรมลักษณะนี้ดำเนินการโดยทำให้ผู้รับการฝึกอบรมลงมือปฏิบัติงานจริงในสถานที่ทำงานจริงภายใต้การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานซึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง โดยแสดงวิธีการปฏิบัติงานพร้อมทั้งอธิบายประกอบ จากนั้นจึงให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติตาม พี่เลี้ยงจะคอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือหากมีปัญหาเกิดขึ้น

- การฝึกอบรมนอกรางาน (Off-the-job training) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในลักษณะนี้จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในสถานที่ฝึกอบรม โดยเฉพาะและต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์การไว้เป็นการชั่วคราวจนกว่าจะเสร็จสิ้นการฝึกอบรม

3) ทักษะที่ต้องการฝึก เป็นสิ่งที่การฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัวผู้เข้ารับการอบรม

- การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical skills training) เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค เช่น การซ่อมแซมรถยนต์ การบำรุงรักษาเครื่องจักร การวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นต้น

- การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial skills training) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมมักจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานขององค์กร

- การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal skills training) เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4) ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม

- การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee training) เป็นการฝึกอบรมที่องค์กรจัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง

- การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory training) เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กร

- การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้ คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายหรือผู้บริหารระดับกลางขององค์กร

- การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive training) การฝึกอบรมลักษณะนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

2.5.4 ขั้นตอนการฝึกอบรม

ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติด้านความปลอดภัยของบุคลากรในองค์กรด้วยวิธีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นหนึ่งในวิธีที่ใช้อย่างแพร่หลายมากที่สุด หนึ่งในเหตุผลหลักที่ว่าทำไมการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจึงไม่มีประสิทธิภาพ คือ การจับคู่ที่ไม่เหมาะสมระหว่างข้อกำหนดของการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและการฝึกอบรมที่จัดขึ้นในองค์กร อีกนัยหนึ่ง คือ โครงการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยมักไม่ได้รับการออกแบบให้เข้ากับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยเฉพาะ (Cooper, 2001, p. 182) ตัวอย่างที่คุ้นเคยมีดังต่อไปนี้

- 1) การใช้วิธีการสอนที่ไม่ถูกต้อง เช่น เป็นการสอนแบบบรรยายมากกว่าที่จะเป็นการจำลองเหตุการณ์ให้พนักงานฝึกปฏิบัติ
- 2) เนื้อหาของการฝึกอบรมไม่เกี่ยวข้องกับงาน อันเกิดจากการที่ผู้ฝึกสอนขาดความเข้าใจในงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3) เวลาในการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอในการที่จะทำให้เกิดความเข้าใจประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างแท้จริง เช่น การเพียงแต่ฉายภาพยนตร์การฝึกอบรมครึ่งชั่วโมง โดยไม่มีการนำเสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมต่อไป
- 4) การใช้ผู้ฝึกสอนที่ไม่มีประสบการณ์
- 5) การขาดการให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ โดยผู้ฝึกสอนคิดว่าการนำเสนอการฝึกอบรมด้วยการให้เอกสารการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวเพียงพอแล้วสำหรับการเรียนรู้

สำหรับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นการฝึกอบรมที่ควรมีกระบวนการฝึกอบรมบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพอย่างเที่ยงตรงที่ต้องการ โดยควรจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอนและสร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ (Participatory Learning; PL) ซึ่ง Cooper (2001, pp. 183-204) ได้กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยว่าประกอบด้วย การดำเนินการอย่างเป็นระบบผ่านขั้นตอนซึ่งแยกจากกันอย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรม มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) การระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม (Identify training needs) การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการตรวจสอบระบบข้อมูลความปลอดภัยขององค์กร เช่น ระเบียบปฏิบัติการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน การแจ้งข้อมูลวิธีปฏิบัติ ระบบความปลอดภัยของงานที่ได้รับการจัดทำเอกสาร การประเมินความเสี่ยง การอนุญาตให้ทำงาน บันทึกข้อมูลการตรวจสอบอุบัติเหตุ และระบบการรายงานข้อผิดพลาด ประโยชน์ของการใช้ระบบข้อมูลความปลอดภัยที่มีอยู่ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม เจตคติ และสถานการณ์การปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย

- 2) การระบุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ (Identify learning objectives) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของแผนการฝึกอบรมทั้งหมดมักถูกเขียนไว้เป็นการประกาศทั่วไป เช่น พัฒนา การตระหนักรู้ ความรู้ และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติการบริหารจัดการความปลอดภัย ซึ่งวัตถุประสงค์เหล่านี้เป็นสิ่งที่บอกล่าวเจตนาที่เฉพาะและชัดเจนโดยเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาในการฝึกอบรม เมื่อมีการกำหนดวัตถุประสงค์ จำเป็นที่จะต้องแน่ใจว่า

วัตถุประสงค์เหล่านี้เป็นสิ่งที่สามารถทำได้จริงและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้จริง วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมควรรวม 3 หัวข้อที่ชัดเจน ดังนี้

- สิ่งที่คุณได้รับการฝึกอบรมควรรวมสิ่งที่สามารถที่จะทำได้หลังจากการฝึกอบรม
- สถานะหรือสถานการณ์ภายใต้พฤติกรรมการเรียนรู้ใดควรถูกนำมา

แสดงออก

- มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้

การมุ่งเน้นในแต่ละหัวข้ออย่างเป็นระบบนี้สามารถช่วยชี้แจงถึงสิ่งที่จำเป็นจริง ๆ สำหรับแผนการฝึกอบรมและตรวจสอบให้แน่ใจว่าเนื้อหาของหลักสูตรมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมโดยตรงในทางปฏิบัติ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมควรเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ และเจตคติ ทั้งสามอย่างรวมกัน

3) การสร้างแผนการเรียนรู้ (Creating a learning plan) เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การฝึกอบรม เนื่องจากพนักงานจำเป็นต้องรู้ว่าการฝึกอบรมจะนำพาพวกเขาไปที่ไหนและพวกเขาจะไปยังที่นั่นได้อย่างไร จึงเป็นความคิดที่ดีที่จะระบุผลที่พึงปรารถนาของเหตุการณ์การฝึกอบรมและแจ้งให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมรับทราบก่อนที่พวกเขาจะเข้าร่วมการฝึกอบรม แผนการเรียนรู้ควรบ่งชี้ถึงสิ่งที่ผู้ได้รับการฝึกอบรมควรรวมที่จะทำได้ในขั้นต่อ ๆ ไปตลอดกระบวนการเรียนรู้ โดยมีระดับความยากที่เพิ่มขึ้นจากขั้นหนึ่งไปยังอีกขั้นหนึ่งอย่างต่อเนื่อง แต่ละขั้นควรกำหนดความรู้หรือทักษะใดที่ผู้ได้รับการฝึกอบรมควรรู้ในตอนท้าย และวิธีที่จะนำความรู้หรือทักษะนี้มาใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

4) การเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม (Choosing appropriate training methods) การเรียนรู้มีสองประเภท คือ การเรียนรู้เชิงรุก (Active learning) เกี่ยวข้องกับผู้ได้รับการฝึกอบรมในการทำสิ่งต่างด้วยความรู้ที่พวกเขาได้รับการสอนมาผ่านการปฏิบัติงานหรือการพูดคุยกันในเรื่องของการฝึกอบรม ในขณะที่การเรียนรู้เชิงรับ (Passive learning) ต้องการเพียงให้ผู้รับการฝึกอบรมรับและแยกแยะข้อมูลผ่านการฟังหรือการดู นักวิจัยหลายท่านเสนอว่าการเรียนรู้เชิงรุกส่งผลในการจำในสาระของการเรียนรู้ในช่วงระหว่างร้อยละ 70 และร้อยละ 90 เปรียบเทียบกับการเรียนรู้เชิงรับอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 10 และร้อยละ 50 ดังนั้น โดยทั่วไปแล้วจึงเป็นการดีกว่าที่ผู้ได้รับการฝึกอบรมจะเกี่ยวข้องในกระบวนการเรียนรู้แบบเชิงรุกเพราะพวกเขามักจดจำได้มากกว่ามาก โดยปกติแล้วการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจะใช้การผสมผสานวิธีการฝึกอบรมเชิงรับและเชิงรุก โดยมีการใช้วิธีการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

- การสอนและการนำเสนอ (Lectures and presentations) วิธีการเรียนรู้แบบเชิงรับ หมายถึง การสอนแบบดั้งเดิมและการนำเสนอซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวให้แก่กลุ่ม

โดยผู้ซึ่งมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ข้อดีของการสอนและการนำเสนอแบบนี้ คือ มีการสื่อสารข้อมูลได้มากในระยะเวลาที่สั้น โดยเป็นการสื่อสารไปยังคนจำนวนมากด้วยวิธีของผู้สอนเอง ในทางตรงกันข้าม เนื่องจากมีโอกาสนในการมีบทสนทนาสองทางน้อย ผู้ฟังจะขาดความสนใจในการฟังได้ง่าย อย่างไรก็ตาม วิธีการอบรมประเภทนี้สามารถนำมาทำให้มีความเป็นเชิงรุกมากขึ้นได้โดยการที่ผู้สอนตั้งคำถามผู้ฟัง หรือเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถามเพื่อกระตุ้นให้เกิดการอภิปรายกัน ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้ฟังสามารถถามคำถามได้ในบรรยากาศที่มีการเปิดโอกาสให้ถาม ในขณะที่ผู้สอนสามารถยื่นมือให้การสอนของตนและยังได้รับรู้ว่าผู้ฟังไม่เข้าใจอะไร

- การสาธิต (Demonstrations) ทางเลือกเสริมในการสอนหรือการนำเสนอ คือ การใช้วิธีการสาธิต ซึ่งถูกนำมาใช้เบื้องต้นเพื่อสาธิตวิธีที่จะใช้อุปกรณ์แต่ละชิ้น โดยเฉพาะ เช่น ถังดับเพลิง อุปกรณ์ช่วยหายใจ หรือวิธีที่จะปฏิบัติงานในลักษณะที่ปลอดภัย เช่น วิธีการใช้งานแพชูชีพ ผู้รับการฝึกอบรมจะถูกเชิญให้ลองปฏิบัติด้วยตัวเอง ข้อดีของการสาธิตอยู่ที่การทำให้ผู้รับการฝึกอบรมสนใจและตั้งใจ ผู้รับการฝึกอบรมส่วนมากสามารถจดจำสิ่งที่พวกเขาเห็นได้ประมาณร้อยละ 50 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 90 สำหรับผู้ที่ได้ทดลองปฏิบัติ หากกลุ่มฝึกอบรมไม่ใหญ่เกินไปจะพิสูจน์ให้เห็นได้ชัดเจนว่าการลองปฏิบัติเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์

- การเป็นต้นแบบ (Role modelling) การเป็นต้นแบบทางพฤติกรรมเป็นวิธีเชิงรุกในการสอนและหมายรวมถึงการสังเกตการณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการลอกเลียนแบบผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง ในสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมควรใช้วิดีโอเทปนำเสนอพฤติกรรมที่เป็นต้นแบบแล้วให้มีการจดจำและแสดงบทบาทเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ มีงานวิจัยได้นำเสนอว่าการเป็นต้นแบบเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อมีผู้สังเกตการณ์หนึ่งหรือสองคนอยู่ในช่วงที่ผู้รับการฝึกอบรมชมวิดีโอ ซึ่งมีการบันทึกในรูปแบบวิดีโอไว้แล้วเปิดให้กับผู้รับการฝึกอบรม โดยผู้สอนให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงสร้างสรรค์ (Constructive feedback)

- การแสดงบทบาท (Role playing) การแสดงบทบาทกำหนดให้พนักงานแสดงบทบาทต่าง ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้เป็นจริงที่สุดที่จะเป็นไปได้ อีกนัยหนึ่ง ไม่ได้เป็นเพียงการจำลองสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้ถูกต้องที่สุดที่จะเป็นไปได้ แต่ควรแสดงบทบาทภายในขอบเขตอำนาจการบริหารทุกวันตามปกติและภายในข้อจำกัดด้านระบบ ระเบียบปฏิบัติ และนโยบายขององค์กรด้วย

- กรณีศึกษา (Case studies) วัตถุประสงค์ของกรณีศึกษา คือ เพื่อนำเสนอสถานการณ์ตามการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำการวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขปัญหา กรณีศึกษาทำให้เกิดหัวข้อที่เป็นรูปธรรมในการอภิปราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากกรณีศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงเหตุการณ์จริงซึ่งเกิดขึ้นในองค์กร และการใช้ประสบการณ์ที่มีมา

แต่เดิมของผู้เข้ารับฝึกอบรม สามารถเปิดโอกาสนำไปสู่มุมมองหลายมุมมองในเรื่องปัญหา แนวคิดใหม่ และข้อมูลที่ใช้ในช่วงของการฝึกอบรมซึ่งสามารถนำมาใช้ได้กับปัญหาจริงในความปลอดภัยของชั้นเรียน

5) การวางแผนการบริหารจัดการ (Administrative planning) ลักษณะที่สำคัญนี้รวมถึงเวลาที่ใช้ในหลักสูตรการฝึกอบรม สถานที่ในการจัดการฝึกอบรม ใครเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม ทรัพยากรใดที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรม และเมื่อไรหรือการฝึกอบรมระดับใดที่จำเป็น กิจกรรมใดก่อนการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จำเป็น และคำแนะนำใดจำเป็นต้องสื่อสารออกไปเวลาในการฝึกอบรม

6) การจัดการฝึกอบรม (Conducting the training) ผู้จัดการฝึกอบรมควรจัดให้มีการฝึกอบรมเป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร เพื่อให้แน่ใจว่าการฝึกอบรมมีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและตามมาตรฐานองค์กร และเป็นการสร้างสภาวะแวดล้อมแห่งการเรียนรู้ที่ดีที่สุด โดยมีหลักปฏิบัติ ดังนี้

- ให้ข้อมูลภาพรวมใหญ่ของทั้งหลักสูตรพร้อมกับผลของการฝึกอบรมที่เหมาะสม
- ให้ข้อมูลภาพรวมแต่ละหัวข้อการฝึกอบรม
- บ่งชี้และกำหนดเป้าหมายย่อยสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งระบุถึงสิ่งที่คุณผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำได้ในขั้นตอนต่อไปตลอดกระบวนการฝึกอบรม
- ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

7) การประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม (Evaluate training effectiveness) เนื่องจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยการสื่อสารความรู้และทักษะความสามารถที่ได้รับการฝึกอบรม จึงสมเหตุสมผลที่จะประเมินว่าที่แท้จริงแล้วมีการเรียนรู้ความรู้และทักษะเหล่านี้มากน้อยเพียงใด และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด การประเมินการเรียนรู้โดยทันที สามารถบรรลุได้โดยการใช้การทดสอบหลังการฝึกอบรม เช่น การสอบข้อเขียนหรือการสอบสัมภาษณ์ การประเมินหลักสูตรของโครงการฝึกอบรม การสาธิตทักษะที่มีอยู่จริง หรือรวมทั้งสามประการ และขั้นตอนต่อไป คือการประเมินว่าการฝึกอบรมได้พัฒนาไปสู่การปฏิบัติในสถานที่ทำงานได้ดีเพียงใด

การกำหนดขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรมของ Bramley (1990, pp. 6-7) ได้กล่าวไว้ว่าจำเป็นต้องพิจารณาในเชิงทฤษฎีระบบ (System approach) อย่างชัดเจน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการฝึกอบรมดังต่อไปนี้

1) การระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อพิจารณาว่ามีความจำเป็นหรือไม่ เพียงใดที่ต้องมีการฝึกอบรม และหากมีความจำเป็นจริง ควรดำเนินการฝึกอบรมแก่ใคร ด้วยวิธีการอย่างไร มีเนื้อหาและวัตถุประสงค์อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับ Brookfield (1986) ที่กล่าวว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมสามารถถูกกำหนดให้ชัดเจนโดยผู้ถือผลประโยชน์ร่วม และกฎข้อบังคับและข้อกำหนดของการออกใบอนุญาต เช่น องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งได้กำหนดทักษะเฉพาะที่ต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จากนั้นจึงระบุความจำเป็นในการฝึกอบรมของผู้ปฏิบัติงานและพนักงานฝึกหัด

2) การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม กำหนดเนื้อหาและขอบเขตในการฝึกอบรมให้ชัดเจนเพื่อให้การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ถูกต้อง และกำหนดผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวัดและประเมินผล และติดตามผลต่อไปด้วย ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับ Tanke (1990 อ้างอิงในทองฟู ชินะ โชติ, 2540) ที่กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงาน และเป็นการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าและมีเจตคติที่ดีในการทำงาน มีความรับผิดชอบ ตลอดจนมีความพร้อมเพื่อที่จะได้มีความก้าวหน้าต่อไป ซึ่งสามารถแบ่งวัตถุประสงค์การฝึกอบรมได้ดังต่อไปนี้

- มุ่งเพิ่มทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- มุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดเจตคติที่ดี และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- มุ่งสร้างความพร้อม และให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

3) การออกแบบโครงการฝึกอบรม โดยการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม การใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ การใช้นวัตกรรมและสื่อในการฝึกอบรม การกำหนดเนื้อหาในหลักสูตร การกำหนดรูปแบบและแนวทางในการบริหารจัดการโครงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Lawson (2006) ที่กล่าวว่า การออกแบบการฝึกอบรมแบบเชิงรุก (Designing active-training activities) เมื่อเลือกเนื้อหาของการฝึกอบรมได้แล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การออกแบบและกำหนดวิธีการฝึกอบรม การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการฝึกอบรม กำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างทักษะและประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน ซึ่งหลักการออกแบบจะต้องครอบคลุมถึงการละลายพฤติกรรมเพื่อสร้างความร่วมมือ ในขณะที่เดียวกันเป็นการปรับพฤติกรรมให้เข้าหากัน การออกแบบจะต้องตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หลาย ๆ ข้อและความต้องการหลาย ๆ อย่าง ข้อสำคัญควรนำเสนอกิจกรรมที่ได้มีการออกแบบ สร้างและพัฒนาขึ้นมาตามวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมให้มากที่สุด รวมถึงสอดคล้องกับ Herzberg (1959) ที่กล่าวว่า การ

เลือกหรือออกแบบสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะโสตทัศนูปกรณ์ (Audiovisual) ซึ่งจัดเป็นปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียน และความสามารถเลือกใช้โสตทัศนูปกรณ์ได้อย่างเหมาะสมยังช่วยให้การถ่ายทอดเนื้อหาที่มีความชัดเจน น่าสนใจ ประหยัดเวลา ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น

4) การดำเนินการฝึกอบรม เป็นการดำเนินงานตามแผนการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ การแจ้งผู้เข้ารับการฝึกอบรม การจัดหาวิทยากร การใช้เทคนิคและกลยุทธ์ในการฝึกอบรม การใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ Lawson (2006) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมที่ดีขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการฝึกอบรมเป็นปัจจัยหลักสำคัญ ทั้งการเตรียมตัวการสร้างบรรยากาศเชิงบวกในการเรียนการสอน และต้องมีเทคนิคในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ จัดกิจกรรมที่ผู้เรียนเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้โดยตรง โดยใช้ประสบการณ์จริง ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) กรณีศึกษา (Case Studies) กิจกรรมในตะกร้า (In-Basket Activities) สถานการณ์จำลอง (Simulation) และเกมส์ (Games) เป็นต้น

5) การประเมินและติดตามผลโครงการฝึกอบรม เป็นการประเมินผลทั้งในขณะที่กำลังดำเนินการฝึกอบรม ภายหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม รวมถึงการติดตามผลการนำความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงว่า บังเกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรมากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับ Kirkpatrick (1987) ที่กล่าวว่า การประเมินผลโครงการฝึกอบรมทำให้ทราบถึงความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรมว่ามีมากเท่าใด และข้อสรุปของข้อมูลย้อนกลับจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงโครงการฝึกอบรมในอนาคต และกำจัดปัจจัยที่ทำให้การฝึกอบรมไม่มีประสิทธิภาพออกไป ซึ่งการประเมินผลโครงการฝึกอบรมของ Kirkpatrick แบ่งออกเป็น 4 ด้าน (Kirkpatrick, 1998, pp. 26-59) ได้แก่

- การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction evaluation) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้รู้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้สึกอย่างไรต่อการฝึกอบรม เช่น พอใจหรือไม่ต่อสิ่งที่ได้รับในการฝึกอบรมและมากน้อยเพียงใด การประเมินปฏิกิริยาตอบสนองนั้นต้องการได้รับข้อมูลที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีความหมายและความเป็นจริง เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมอันดับแรก

- การประเมินการเรียนรู้ (Learning evaluation) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้รู้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้และทักษะอะไรบ้าง และมีเจตคติอะไรบ้างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหลังจากได้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะความรู้ ทักษะ และเจตคติ ล้วนเป็นองค์ประกอบ

พื้นฐานสำคัญ ที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมในโอกาสต่อไป

- การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป (Behavior evaluation) มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่า ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ การประเมินขั้นนี้ยากและใช้เวลามากกว่าการประเมินผลในสองขั้นแรก เพราะต้องออกไปติดตามประเมินผลในสถานที่ทำงานของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรม

- การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การ (Result evaluation) มีวัตถุประสงค์ที่จะให้การฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การอย่างไรบ้าง เป็นการประเมินผลที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นกับองค์การ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน การเพิ่มปริมาณการผลิต อัตราการลาออกลดลง เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นการประเมินที่ยากที่สุด เพราะในความเป็นจริงนั้นมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมายนอกเหนือจากการฝึกอบรมที่มีผลกระทบต่อองค์การ ดังนั้นควรวัดสภาวะการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ก่อนการฝึกอบรมเอาไว้แล้วนำไปเปรียบเทียบกับสภาวะการณ์หลังฝึกอบรม โดยใช้ข้อมูลที่สังเกตได้หรือวัดได้ อีกทั้งควรพยายามหาทางควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์การวิธีหนึ่งที่จะทำได้ คือ การใช้กลุ่มควบคุมหรือกลุ่มทดลอง

Rose (2005, p. 137) ได้เสนอรูปแบบการฝึกอบรมในรูปแบบ โครงการฝึกอบรม โดยเสนอว่าการฝึกอบรมควรดำเนินการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ดังนี้

- 1) พิจารณาทักษะที่ต้องการ
- 2) พิจารณาทรัพยากรบุคคลจากตัวบ่งชี้ คือ 1. ความรู้ความสามารถและเจตคติตรงกับกรฝึกอบรม และ 2. จากผลการทดสอบการทำงานและหัวหน้างานบ่งชี้ว่าต้องเข้ารับกรฝึกอบรม
- 3) พิจารณาความต้องการในการฝึกอบรม
- 4) พิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นในการฝึกอบรม
- 5) พิจารณาการเลือกแผนการสอน หลักสูตร เนื้อหาวิชา และแผนการฝึกอบรม
- 6) พิจารณาในการกำหนดวิธีการฝึกอบรมและการประเมินผล
- 7) พิจารณาผลลัพธ์ที่ได้และผลการประเมินการฝึกอบรม

Chickering and Gamson (1998) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลพวงมาจากการวิจัยการเรียนการสอน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกันและระหว่างผู้เรียน และมีประสบการณ์เป็นผู้สอนในระยะเวลาถึง 50 ปี ได้เสนอหลักปฏิบัติที่ดี 7 ประการ ในการจัดการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน (Encouragement contacts between student and faculty) ปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างแรงจูงใจในการเรียนของผู้เรียน คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนอย่างสม่ำเสมอทั้งในและนอกชั้นเรียน ดังนั้น ผู้สอนควรพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน ทั้งนี้รวมถึงการเปิดกว้างให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงและปรึกษาหารือได้ทั้งในและนอกชั้นเรียน

2) การส่งเสริมให้ผู้เรียนร่วมมือและพัฒนาความสัมพันธ์แบบถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน (Development of reciprocity and cooperation among students) การเรียนรู้แบบร่วมมือช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาความเข้าใจที่ลึกซึ้ง ตัวอย่างของวิธีปฏิบัติทางการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักการนี้ คือ กลยุทธ์การเรียนการสอนแบบกลุ่ม เช่น การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative learning) การเรียนรู้แบบร่วมแรงร่วมใจ (Collaborative learning) การเรียนรู้แบบเป็นทีม (Team-based learning) การให้เพื่อนสอนเพื่อน (Peer tutoring) และรูปแบบหลักสูตรแบบชุมชนการเรียนรู้ (Learning community) เป็นต้น

3) การใช้เทคนิคการเรียนรู้เชิงรุก (Usage of active learning) การเรียนรู้เชิงลึกหมายถึง การส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนโดยให้ผู้เรียนทำกิจกรรมและคิดถึงสิ่งที่กระทำ ตัวอย่างของวิธีการสอนที่สอดคล้องกับหลักการนี้ คือ การอภิปราย การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based learning) การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participative learning) นอกจากนี้ ผู้สอนสามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบทบาทเชิงรุกในการเรียน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้และการประเมินผล

4) การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยทันที (Prompt feedback) การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยทันทีหลังการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อผู้เรียนในการพัฒนาทักษะประเมินตนเอง ทำให้ผู้เรียนทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนและสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม Juwah, Macfarlane-Dirk, Matthew, Nicol, Ross and Smith (2004) ได้เสนอหลักการวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ 1. ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการประเมินตนเอง 2. ส่งเสริมให้ผู้เรียนสนทนากับผู้สอนและเพื่อนเกี่ยวกับการเรียนรู้ 3. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนปรับปรุงแก้ไขผลงานจากข้อมูลย้อนกลับ 4. ให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีคุณภาพสูง โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 5. ให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงการทำงาน 6. ประเมินและให้ข้อมูลย้อนกลับโดยคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความมั่นใจและแรงจูงใจในการเรียนให้กับผู้เรียน 7. การประเมินควรให้ข้อมูลย้อนกลับที่ผู้สอนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนได้

5) การให้ความสำคัญกับเวลาที่ผู้เรียนทุ่มเทให้กับงาน (Emphasis on time on task)

หลักการนี้เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนให้ผู้เรียนรู้จักการบริหารเวลาและทุ่มเทเวลาให้กับการเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นทักษะการเรียนรู้สำคัญ

6) การสื่อสารความคาดหวังสูงกับผู้เรียน (Communication of high expectations) การตั้งความคาดหวังให้ผู้เรียนปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความพยายามมากขึ้นในการเรียน

7) การเปิดกว้างยอมรับความสามารถและวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย (Respect for diverse talents and ways of learning) ผู้สอนควรนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียนมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียน

Lawson (2006) ใ้รายละเอียดการฝึกอบรมว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ การฝึกอบรมแบบเชิงรุก (Active Training) และการฝึกอบรมแบบเชิงรับ (Passive Training) การฝึกอบรมแบบเชิงรุก คือ การฝึกอบรมที่ผู้เรียนนำเอาทักษะและความรู้มาใช้ปฏิบัติจริงในการฝึกอบรม ส่วนการฝึกอบรมแบบเชิงรับ คือ การฝึกอบรมที่ผู้เรียนเพียงรับฟังจากการบรรยายเท่านั้น ซึ่งไม่มีโอกาสนำเอาทักษะและวิชาความรู้มาปฏิบัติ โดยการฝึกอบรมแบบปฏิบัติการเป็นวิธีการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้เรียนจะเรียนรู้และจดจำได้ดีเมื่อมีกิจกรรมเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งการฝึกอบรมแบบปฏิบัติการมีอีกรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า การฝึกอบรมแบบความร่วมมือ (Cooperative Training) ซึ่งเป็นการเรียนรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนมากที่สุด วิธีการฝึกอบรม คือ ต้องแบ่งกลุ่มจับคู่ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ และร่วมมือกันเป็นอย่างดี โดยใช้ทักษะและประสบการณ์ การบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีส่วนร่วม ผู้ดำเนินการฝึกอบรมต้องทำหน้าที่เป็นทั้งผู้สังเกตการณ์ ผู้ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษา เพื่อให้การเรียนรู้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยพบว่า การเรียนรู้แบบความร่วมมือ จะทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพสูงกว่า สมาชิกกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่ดีกว่า อีกทั้งยังจะทำให้ผู้เรียนสามารถสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่า รวมถึงสามารถถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ได้มากกว่าและเกิดผลงานได้มากกว่าและดีกว่าด้วย

การสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมสำหรับการฝึกอบรมแบบปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้เรียนและผู้ฝึกสอน สามารถทำได้ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้ (Lawson, 2006, pp. 123-126)

1) การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physic setting) มีความสำคัญต่อผู้เรียนมาก เช่น การใช้เพลง แผ่นภาพโปสเตอร์ เทคนิค อุปกรณ์ ภาพยนตร์ตัวอย่าง รูปภาพ ฉายภาพนิ่ง ฉายวีดิทัศน์ เพื่อสร้างบรรยากาศให้เหมาะสมต่อการฝึกอบรมหรือการถามคำถามให้แสดงความเห็นเพื่อ

กระตุ้นให้ผู้เรียนตื่นตัวและตอบสนองต่อการเรียนรู้ หรือการจัดที่นั่งเป็นรูปตัวยูเพื่อนั่งหันหน้าเข้าหากันทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

2) กลยุทธ์และเทคนิค (Strategies and technique) กลยุทธ์และเทคนิคเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุถึงผลสำเร็จ การทำงานเป็นกลุ่มจะให้ทุกคนได้รับมอบหมายหน้าที่ เช่น ผู้รักษาเวลา ผู้จัดบันทึก ผู้บรรยาย ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้เรียนมีความสามารถและเข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

3) การจัดระดับเนื้อหา (Moderate level of content) การฝึกอบรมแบบกลุ่ม คือการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นกิจกรรมมากกว่าเนื้อหา ผู้ฝึกสอนควรชี้แนะว่าสิ่งใด “จำเป็นต้องรู้” มากกว่า “รู้ไว้ก็ดี” ผู้เรียนได้เรียนรู้อะไรและนำไปปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

4) หลักสำคัญของการมีส่วนร่วม (High level of participations) ผู้ฝึกสอนมีบทบาทและหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกและการบริหารจัดการกระบวนการเรียนรู้ ผู้เรียนถูกนำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมโดยการกระตุ้นจากการทำกิจกรรมโดยมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต่อเนื่องจนถึงลงมือปฏิบัติ มีส่วนร่วมในการอภิปราย ตอบสนองกิจกรรมและกระบวนการต่าง ๆ เป็นต้น

5) การพึ่งพากันในสมาชิกกลุ่ม (Interdependent) การเรียนรู้แบบกลุ่มเป็นการสร้างให้เกิดความเป็นอิสระระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ผู้เรียนแต่ละคนต้องรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายในส่วนของตนและส่วนที่เหลือในกลุ่ม เพื่อให้ออกมาเป็นรูปผลิตภัณฑ์ที่สมบูรณ์แบบที่สุด

6) การบรรยาย (Minimal lecture) ควรใช้เวลาไม่เกิน 15 นาทีในการบรรยาย ผู้ฝึกสอนควรสนับสนุนให้มีการปฏิบัติจริงมากกว่าการรับฟังการบรรยาย

7) กลุ่มย่อย (Use of small group) การแบ่งกลุ่มย่อยประกอบด้วยสมาชิกระหว่าง 2 ถึง 8 คน จะทำให้สมาชิกกลุ่มประสานงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งยังก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและกันอีกด้วย ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน เปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่ค่อยพูดได้มีโอกาสดังออกอย่างอิสระเสรีทำให้ได้รับการยอมรับและเกิดความเชื่อมั่นในสมาชิกกลุ่ม

8) การการสอนโดยเพื่อน (Peer teaching) การสอนโดยเพื่อนทำให้เกิดประสบการณ์และเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่มและทักษะการเรียนรู้ระหว่างกลุ่มซึ่งเป็นประโยชน์ทั้งผู้เรียนและผู้ฝึกสอน

9) การเลือกวิธีการ (Variety of methods) การแสดงบทบาทสมมติ กิจกรรมเกมส์ ประสบการณ์ เป็นวิธีการที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมแบบปฏิบัติ ทำให้ผู้เรียนและผู้ฝึกสอนมีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านั้นด้วย

10) การทำซ้ำ (Iterative process) การใช้กิจกรรมระหว่างผู้ฝึกสอนและผู้เรียน เพื่อสร้างความรู้ แนวคิด ทักษะให้เกิดการทับซ้อนกัน เพื่อให้ผู้เรียนเห็นภาพและเกิดความเข้าใจ สามารถบูรณาการเชื่อมโยงเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

11) การนำไปใช้ในชีวิตจริง (Real world applications) ผู้ฝึกสอนควรใช้ตัวอย่าง จากสถานการณ์จริงหรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เพื่อ หาทางแก้ไขปัญหา และก่อนจบการฝึกอบรม ผู้ฝึกสอนควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสพัฒนารายบุคคล แจกแจงความสามารถรายบุคคล เพื่อที่แต่ละคนจะได้นำความรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในชีวิตจริงได้มากที่สุด

หลักการพัฒนาการเรียนรู้ขั้นสูงในชั้นเรียน ตามหลักการของ Angelo (1993 อ้างอิง ใน อภิภา ปรัชญพฤทธิ, 2555 หน้า 337-340) ได้เสนอหลักการพัฒนาการเรียนรู้ขั้นสูงในชั้นเรียน โดยให้คำจำกัดความของการเรียนรู้ขั้นสูง (Higher learning) ว่าหมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ เชิงรุกที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรม อารมณ์ สุนทรียภาพ และความ เชื่ออย่างคงทนและมีความหมาย ซึ่งหลักการของการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ขั้นสูงมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การเรียนรู้เชิงรุกมีประสิทธิภาพมากกว่าการเรียนรู้เชิงรับ ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้ดีก็ ต่อเมื่อผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญในสิ่งที่ทำ และทุ่มเทมุ่งมั่นในการทำกิจกรรมที่ช่วยให้เกิด การเรียนรู้ที่มีความหมาย

2) การเรียนรู้ต้องมีความทุ่มเทตั้งใจและตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งที่จะเรียน ผู้สอนควรช่วยให้ผู้เรียนให้สามารถแยกแยะสาระสำคัญของสิ่งที่เรียน ซึ่งสามารถใช้เทคนิคการ สอนโดยการระบุประเด็นหลักที่สำคัญใน Powerpoint ประกอบการบรรยาย หรือใช้วิธี One-minute paper เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน

3) การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนมี เป้าหมายการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีเหตุผลและสร้างสรรค์ และเมื่อเป้าหมายของผู้เรียนและผู้สอนมี ความสอดคล้องกัน นอกจากนี้ ผู้เรียนควรมีแสวงหาเป้าหมายการเรียนรู้ร่วมกันแต่ก็ไม่ควรมองข้ามความคิดเห็นที่แตกต่างกัน รวมทั้งผู้สอนควรประเมินและติดตามผลความก้าวหน้าเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

4) การเรียนรู้ระดับสูงและสามารถเก็บหน่วยความจำในระยะยาวได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียน ได้ทำการเชื่อมโยงข้อมูลใหม่กับความรู้เดิม ซึ่งผู้สอนควรสอนโดยมีการยกตัวอย่างที่หลากหลาย ประกอบกัน หรือให้ผู้เรียนยกตัวอย่างจากประสบการณ์ที่มีแล้วให้ผู้สอนทำหน้าที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ

- 5) การลดความคิดและอุปนิสัยที่เป็นการขัดขวางต่อการเรียนรู้ใหม่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ยากกว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ผู้สอนควรประเมินความรู้ ความเชื่อ และทักษะเดิมของผู้เรียนก่อนนำเสนอข้อมูลใหม่
- 6) การจัดระบบข้อมูลในลักษณะที่มีความหมายสามารถทำให้ผู้เรียนจดจำ เรียนรู้ และนำข้อมูลไปใช้ได้ดียิ่งขึ้น ผู้สอนควรแสดงให้เห็นว่ามีหลากหลายวิธีในการจัดระบบข้อมูลเดียวกัน เช่น กราฟ แผนผัง รูปภาพ เป็นต้น และควรประเมินผู้เรียนโดยคำนึงถึงกรอบความคิดที่หลากหลาย
- 7) ผู้เรียนต้องการข้อมูลย้อนกลับตั้งแต่เริ่มต้นและสม่ำเสมอในการเรียนและผู้เรียนก็ต้องเรียนรู้ในการให้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับตนเอง การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งที่ดีควรกระทำ เพราะจะช่วยให้ผู้เรียนมุ่งความสนใจและพยายามไปในทิศทางที่ควรจะเป็น
- 8) วิธีการประเมินผลการเรียนมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน การประเมินผลช่วยบอกทิศทางให้ผู้เรียนว่าควรมุ่งความสนใจไปศึกษาเรียนรู้ในเรื่องใด ดังนั้น การออกข้อสอบเพื่อทดสอบการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้สอนควรตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของข้อสอบและเป้าหมายการเรียนรู้ที่ได้กำหนดไว้
- 9) การพัฒนาความเชี่ยวชาญด้านความรู้และทักษะต้องอาศัยความพยายามและความทุ่มเทเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้สอนควรสนับสนุนให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการบริหารเวลา โดยอาจจะแนะนำให้ผู้เรียนกำหนดตารางเวลาการทำงาน
- 10) การเรียนรู้วิธีการประยุกต์ความรู้และทักษะไปใช้ในบริบทใหม่เป็นสิ่งที่ต้องอาศัยการฝึกฝนเป็นอย่างมาก ผู้สอนควรใช้ตัวอย่างที่หลากหลายในการอธิบายแนวคิดและหลักการเดียวกันและชี้ให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่าง จากนั้นให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน
- 11) การตั้งความหวังสูงช่วยส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ขั้นสูง การที่ผู้เรียนเห็นพ้องกับผู้สอนที่ตั้งความหวังกับตนเองไว้สูงจะช่วยสนับสนุนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน
- 12) การเรียนรู้จะมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อผู้สอนรักษาความสมดุลระหว่างการทำทฤษฎีความคิดกับการสนับสนุนการเรียนรู้ ผู้สอนควรสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนให้เหมาะสมกับระดับความพร้อมและความสามารถของผู้เรียน รวมถึงการดูแลเอาใจใส่และสนับสนุนผู้เรียน และจัดการเรียนการสอนที่มีความยืดหยุ่นต่อความพร้อมของผู้เรียน
- 13) แรงจูงใจในการเรียนรู้เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ด้วยปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ งาน สิ่งแวดล้อมในการเรียน ผู้สอนและผู้เรียน ผู้เรียนมีแนวโน้มจะมีแรงจูงใจในการเรียนก็ต่อเมื่อผู้เรียนเห็นว่าสิ่งที่เรียนมีคุณค่าและมีความหมายและช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญ

14) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนและภายในสมาชิกกลุ่มเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากในการสนับสนุนการเรียนรู้ ผู้สอนควรใช้วิธีการสอนแบบร่วมมือ โดยมอบหมายให้ผู้เรียนแก้ปัญหาภายในสมาชิกกลุ่ม ให้แนวทางในการทำงานเป็นกลุ่มและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เน้นความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

2.5.5 การฝึกอบรมมาตรฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

การนำแนวคิดสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่สำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะที่ดีและเหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยได้จริง อีกทั้งยังเพิ่มความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้สามารถปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อนโยบาย เป้าหมาย มาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร และมาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

Blank (1982, p.5) ได้ให้รายละเอียดว่า การฝึกอบรมมาตรฐานสมรรถนะ (Competency-Based Training) เป็นการฝึกอบรมที่ออกแบบมาเป็นอย่างดี โดยมีการจัดกิจกรรมที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ มีสื่อการสอนและเนื้อหาที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และตลอดจนการเรียนการสอนจะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนเอง โดยสาระสำคัญของการฝึกอบรมมาตรฐานสมรรถนะ มีลักษณะเฉพาะ 4 ประการสำคัญ คือ

- 1) สิ่งที่เรียนรู้ (What students learn) เป็นการมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีสมรรถนะที่ส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นประสบความสำเร็จในอาชีพ
- 2) วิธีการเรียนรู้ (How students learn) เป็นการมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ (Student-Centered) โดยมีการใช้สื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถควบคุมความเร็วของการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนเองได้
- 3) ระยะเวลาในการเรียนรู้ (When students proceed from task to task) จะมีการให้เวลากับการเรียนรู้และผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอต่อการเรียนรู้ก่อนที่จะเข้าสู่การเรียนรู้ในบทเรียนขั้นต่อไป
- 4) เงื่อนไขในการเรียนรู้แต่ละงาน (If students learned each task) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมมาตรฐานสมรรถนะนั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะในงานนั้นๆก่อนที่จะ

ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจริงได้ โดยจะเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับมาตรฐานของงานที่ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 2.3 ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมฐานสมรรถนะกับการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม
(Basic characteristics that distinguish between competency-based and traditional training programs)

ลักษณะเฉพาะ	การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ	การฝึกอบรมแบบดั้งเดิม
1. สิ่งที่เรียนรู้ (What students learn)	เรียนรู้ทักษะเฉพาะทาง สมรรถนะ และงานที่ได้รับมอบหมายที่จำเป็นต่อการประสบความสำเร็จในอาชีพ และสามารถนำเอาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไปใช้ในอาชีพได้	การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับ ตำรา หนังสือ อ่างอิง โครงสร้างหลักสูตร ในส่วนของโปรแกรมการเรียนจะมีการแบ่งออกเป็นบทเป็นหน่วยซึ่งมีส่วนน้อยที่เกี่ยวกับอาชีพ และผู้สอนก็จะมุ่งเน้นที่สื่อการสอนเป็นหลัก
2. วิธีการเรียนรู้ (How students learn)	มีการออกแบบกิจกรรม เนื้อหาและสื่อการเรียนการสอนที่ดี มีคุณภาพ โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้ง ผู้เรียนยังสามารถควบคุมเนื้อหาการเรียนการสอน จะให้ช้า เร็ว หรือหยุดทบทวนเพื่อให้เกิด	มีการถ่ายทอดความรู้โดยเน้นผู้สอนเป็นหลัก โดยใช้วิธีการบรรยาย การอภิปราย เป็นต้น ผู้เรียนมีส่วนร่วมน้อยมากในการกำหนดความเร็วในการเรียนการสอน และยังคงแทบจะไม่มี การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะเพื่อประเมินความถูกต้องในการเรียนรู้

ตารางที่ 2.3 ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมฐานสมรรถนะกับการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม
(Basic characteristics that distinguish between competency-based and traditional training programs) (ต่อ)

ลักษณะเฉพาะ	การฝึกอบรมฐานสมรรถนะ	การฝึกอบรมแบบดั้งเดิม
2. วิธีการเรียนรู้ (How students learn)	ประสิทธิภาพในการเรียน และยังมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติงาน	

	อย่างถูกต้องและเหมาะสมตรงตามที่ องค์การได้กำหนดไว้	
3. ระยะเวลาใน การ เรียน รู้ (When students proceed from task to task)	ให้เวลากับผู้เรียนอย่างเพียงพอและ เหมาะสม เพื่อที่จะให้ผู้เรียนเชี่ยวชาญ ในงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ก่อนที่จะเข้าสู่ การเรียนการสอนในขั้นต่อไป	ให้ผู้เรียนใช้เวลาที่เท่ากันทุกคนตามที่ หลักสูตรได้กำหนดไว้ การที่จะเข้าสู่ การเรียนการสอนในขั้นต่อไปได้ จะต้องจบหลักสูตรก่อนหน้าให้ครบ ตามเวลาที่กำหนดซึ่งอาจจะเพียงพอ หรือไม่เพียงพอกับผู้เรียนแต่ละคนก็ ได้
4. เงื่อนไขใน การ เรียน รู้ (If students learn each task)	จำเป็นต้องให้ผู้เรียนแต่ละคนแสดง ความสามารถอย่างเต็มที่ในสถานการณ์ จำลองการทำงานที่ได้ตั้งไว้ ก่อนที่จะ ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน จริง และผลการปฏิบัติงานจะถูกเทียบ กับมาตรฐานที่องค์การได้กำหนดไว้	เป็นการทดสอบผลการปฏิบัติงานจาก การทำข้อสอบ และเปรียบเทียบกับ บรรทัดฐานกลุ่ม ผู้เรียนสามารถเข้าสู่ การเรียนในขั้นต่อไปได้แม้ว่าจะมีผล การเรียนที่เกือบไม่ผ่านหรือไม่ผ่าน ในขั้นก่อนหน้านี้

ที่มา Blank, Handbook for developing competency based training programs, 1982, p. 5

จากตารางที่ 2.3 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมฐานสมรรถนะ
กับการฝึกอบรมแบบดั้งเดิม ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับ ICAO Doc 10002 (2014, paragraph 3.1)
ที่ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมฐานสมรรถนะว่าเป็นการมุ่งเน้นบูรณาการความรู้ความสามารถและ
ทักษะเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยตามขีดความสามารถ การออกแบบ
การฝึกอบรมจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักของสมรรถนะที่ได้มาจากการวิเคราะห์งาน โดย
ต้องดำเนินการฝึกอบรมตามมาตรฐานที่องค์การกำหนด ประกอบกับมีการประเมินผลการฝึกอบรม
ที่สามารถวัดระดับความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยว่าตรงตามมาตรฐานหรือไม่
เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยของพนักงาน
ต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัยสำคัญของสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมที่ดีที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับ
การฝึกอบรม ICAO Doc 10002 (2014, paragraph 2.1.3) ได้ระบุว่า สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่ดี
ควรประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) อุณหภูมิที่เหมาะสม

- 2) อากาศถ่ายเทอย่างพอเพียง
- 3) มีแสงเพียงพอในการทำงานหรือการมองเห็น
- 4) ควรมีเสียงรบกวนน้อยที่สุด
- 5) บริเวณที่ทำงานควรมีบรรยากาศที่ดี
- 6) จุดที่ทำงานควรมีความสะอาดสบาย รวมไปถึงเก้าอี้
- 7) ควรมีพื้นที่ทำงานที่เพียงพอ
- 8) บริเวณที่ใช้งานควรมีความสะอาด
- 9) ควรมีอุปกรณ์ในการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ
- 10) การมองเห็นสื่อการสอนควรมองเห็นได้จากทุกมุมและทุกที่นั่ง
- 11) ผู้รับการฝึกอบรมทุกคนควรได้ยินเสียงที่ใช้ในการฝึกอบรม

ถ้าหากขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งนี้ไป อาจจะทำให้เบนความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ด้วยปัจจัยที่ไม่น่าพึงประสงค์ของสภาพแวดล้อม ICAO Doc 10002 (2014, paragraph 2.1.2) ได้ระบุว่า สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องเรียนควรมีการจัดให้เพียงพอ เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถฝึกฝนทำและกิจกรรมต่าง ๆ ได้ การมีพื้นที่ในการใช้งานที่เพียงพอเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอาจต้องการใช้อุปกรณ์ในการฝึกอบรมที่มีจำนวนมาก ดังนั้น พื้นที่ในการปฏิบัติงานอาจต้องการเพิ่มมากขึ้น การใช้สื่อและการฝึกฝนปฏิบัติจริงนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งเช่นกัน เมื่อพิจารณาถึงขนาดของพื้นที่ส่วนรวมในชั้นเรียน สื่อการมองเห็นที่ส่วนมากใช้กันโดยทั่วไป มีข้อดีหรือปากกาเขียนกระดาน จอฉายภาพ การนำเสนอ PowerPoint จอทีวี และขาตั้ง การใช้สื่อ เช่น สไลด์ โทรทัศน์ สื่อเสมือนจริง และอื่น ๆ ควรถูกนำมาพิจารณาในการเลือกสภาพแวดล้อมในการเรียน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์

ประโยชน์ของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ICAO Doc 10002 (2014, paragraph 3.2.2) ได้สรุปประโยชน์ไว้ได้หลากหลายดังต่อไปนี้

- 1) การฝึกอบรมมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Job performance) และการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult learner)
- 2) สมรรถนะที่ได้เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตและวัดผลได้
- 3) การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม
- 4) วิธีนี้เป็นการวางโครงสร้างและเตรียมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนดของงาน สามารถถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการฝึกอบรม และทักษะความชำนาญที่ได้ อาจเป็นสิ่งที่สามารถถ่ายทอดต่อไป

- 5) สามารถถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการฝึกอบรม
- 6) ทักษะความชำนาญที่ได้อาจเป็นสิ่งที่สามารถถ่ายทอดต่อได้

2.5.6 ประสิทธิภาพการฝึกอบรมและปัจจัยที่ทำให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จ

โดยทั่วไปแล้วการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Safety Training) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากของแผนธุรกิจขององค์กร และในทำนองเดียวกันการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยก็เป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับองค์การธุรกิจการบิน การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินจะสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นของพวกเขา เพื่อที่จะเข้าใจและทราบถึงอันตรายในสถานที่ปฏิบัติงานและป้องกันผู้ปฏิบัติงานจากอันตรายเหล่านั้น ในประเทศสหรัฐอเมริกา หน่วยงานหลักซึ่งเป็นผู้กำหนดกฎระเบียบด้านความปลอดภัยคือ หน่วยงานบริหารงานด้านความปลอดภัยและสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน หรือ OSHA (Occupational Safety and Health Administration; OSHA) ได้พิจารณาการฝึกอบรมเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของแนวทางโปรแกรมความปลอดภัยและสุขภาพที่ OSHA แนะนำ โดยการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินจะเกิดประสิทธิผลสูงสุดได้ก็ต่อเมื่อการฝึกอบรมได้ถูกรวมเข้ากับผลการปฏิบัติงานขององค์กรและข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน (Job practice requirement) (สมชนก เทียมเทียบรัตน์, 2560, หน้า 231-232)

Rodrigues and Cusick (2012, pp. 319-320) กล่าวว่า แนวทางการฝึกอบรมเพื่อให้การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมควรมีหลักการดำเนินการตามแนวทางในประเด็นสำคัญที่ควรยึดถือและปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 1) นโยบายขององค์กรควรเน้นแนวทางปฏิบัติในเรื่องของความปลอดภัยอย่างชัดเจน
- 2) การฝึกอบรมควรกระทำในเวลางาน
- 3) การฝึกอบรมต้องดำเนินการด้วยภาษาที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเข้าใจ จัดการฝึกอบรมในช่วงเวลาที่เหมาะสม และเป็นระดับที่พนักงานสามารถทำความเข้าใจได้
- 4) ผู้ปฏิบัติงานและฝ่ายบริหารควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและจัดทำโครงการฝึกอบรม
- 5) การฝึกอบรมควรจัดทำโดยพื้นฐานความจำเป็นในการฝึกอบรมที่องค์กรได้ระบุไว้
- 6) การฝึกอบรมควรมีการระบุเป้าหมายของการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินอย่างชัดเจน

7) การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินควรดำเนินการโดยผู้ฝึกสอนที่มีทักษะการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ดีและควรเชื่อมโยงเข้ากับหลักการพื้นฐาน ดังต่อไปนี้

- ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- ควรมีการจัดการเนื้อหาของฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างสูงสุด
- ฝึกความคิดเชื่อมโยงกับการเรียนรู้โดยปฏิบัติจริงเมื่อมีโอกาส
- ออกแบบการฝึกอบรมเพื่อการเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย เช่น การใช้

ตำราต่าง ๆ การสอนแบบด้วยโสตทัศนูปกรณ์ การมีแบบฝึกหัด การลงมือปฏิบัติจริง การให้งานที่ปฏิบัติเป็นกลุ่ม โดยที่การบรรยายโดยตรงนั้นไม่ควรบรรยายต่อเนื่องเกิน 20 นาที

- ผู้ฝึกสอนต้องเน้นย้ำถึงแนวคิดพื้นฐานด้านความปลอดภัยทุกครั้งเมื่อมีการลงมือปฏิบัติจริง

8) ในการฝึกอบรมควรมีการประเมินผลอยู่ในองค์ประกอบของการฝึกอบรม โดยการประเมินผลนั้นมีทั้งการประเมินผลในส่วนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและการประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรม

- การประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประเมินผลได้จากการทดสอบ (Tests) การทดสอบย่อย (Quizzes) การมอบหมายงานให้กระทำ (Assignments)
- การประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรมด้วยแบบสอบถามหรือการสำรวจสามารถนำมาใช้เพื่อประเมินเนื้อหาของหลักสูตรและความเหมาะสมของเนื้อหาในการทำให้บรรลุซึ่งเป้าหมายของการฝึกอบรมที่ตั้งไว้

9) บันทึกประวัติการฝึกอบรมของผู้ปฏิบัติงานควรจัดทำเป็นเอกสารและเก็บรักษาไว้ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรมที่องค์การได้ระบุไว้ สามารถจัดเตรียมหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้ (Refresher course) เมื่อมีความจำเป็น และข้อมูลที่ถูกบันทึกนั้นยังสามารถเป็นหลักฐานว่าการอบรมนั้นได้ถูกจัดขึ้นหรือไม่ และดำเนินการได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ เอกสารบันทึกประวัติการฝึกอบรมควรประกอบด้วย ชื่อและลายเซ็นของผู้ปฏิบัติงานที่เข้ารับการฝึกอบรม วันที่จัดการฝึกอบรม หัวข้อการฝึกอบรมรวมถึงแผนการเรียนโดยสังเขป หลักฐานของการผ่านการฝึกอบรมของผู้ปฏิบัติงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และชื่อและลายเซ็นของผู้ฝึกสอน

สำหรับปัจจัยที่ทำให้การฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประสบความสำเร็จนั้น ICAO Doc 10002 (2014, paragraph 14.1) ได้ระบุว่า ผู้จัดการแผนกฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew training managers) ผู้พัฒนาโครงการฝึกอบรม (Training programmer developers) ครูฝึก (Instructors) และครูตรวจสอบ

(Examiners) มีส่วนสำคัญในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้ประสบความสำเร็จ และสามารถพัฒนาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดให้สามารถปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ควรมีความเข้าใจในกระบวนการเรียนรู้เป็นอย่างดี และเข้าใจถึงวิธีการในการผลักดันพฤติกรรมมนุษย์ในเชิงบวก อีกทั้ง การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีการพัฒนาการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ควรมีคุณสมบัติและสมรรถนะที่เหมาะสมในการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อให้มีการปรับปรุงการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้เสนอแนวทางและวิธีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำวิธีการดังกล่าวมากำหนดเป็นแนวทางการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ในการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้และความเข้าใจ เกิดทักษะความสามารถที่ปฏิบัติได้ และมีคุณลักษณะที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรมนั้นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2. สมรรถนะครูฝึกด้านความปลอดภัย 3. หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม 4. กระบวนการฝึกอบรม 5. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 6. การประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก (Positive safety culture) ในองค์กร

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการบิน

2.6.1 ความเป็นมาของความปลอดภัยทางการบิน

ประวัติศาสตร์ด้านการบินมีวิวัฒนาการด้านความปลอดภัยทางการบินแบ่งออกเป็น 3 ช่วงเวลา ในช่วงตั้งแต่ทศวรรษ 1900-1960 หรือ Technical era ซึ่งถือเป็นช่วงแรกเริ่มของการพัฒนาด้านการบิน ความรู้และเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่ถือว่าอยู่ในช่วงของกำลังพัฒนา ปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านการบินจึงเป็นเรื่องของด้านเทคนิคและเทคโนโลยีที่ยังไม่ทันสมัยเสียเป็นส่วนใหญ่ ในช่วงปลายของยุคนี้เทคโนโลยีจึงค่อย ๆ ถูกพัฒนาให้ก้าวหน้ามากขึ้น และช่วยลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุไปได้มาก แต่ถึงอย่างไรอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ต่าง ๆ ก็ยังเกิดขึ้นอยู่บ่อย ๆ และเป็นปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของบุคลากรทางการบินเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ทั่วโลกจึงมีการบริหารจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพบุคลากรทางการบินให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้นสอดคล้องกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้านการบินที่ถูกพัฒนาเพิ่มขึ้นเป็นลำดับด้วยเช่นกัน ในช่วงนี้จึงเป็นช่วงที่เป็นการแก้ปัญหาด้านความผิดพลาดของมนุษย์ หรือ Human factor era คือ ช่วงต้นของทศวรรษ 1970

ถึงตอนกลางของทศวรรษ 1990 หลังจากที่มีการพัฒนาทั้งด้านเทคโนโลยี การเพิ่มสมรรถนะขีดความสามารถของมนุษย์ในการควบคุมดูแล และการจัดการกับเทคโนโลยีและเครื่องจักรต่าง ๆ รวมถึงระบบอื่น ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการบิน สถิติของอุบัติเหตุและอุบัติการณ์จึงลดลงไปเรื่อย ๆ จนนับว่า การเดินทางทางอากาศนั้นเป็นการเดินทางที่มีสถิติที่ถือว่าปลอดภัยมากที่สุดเมื่อเทียบกับการเดินทางในรูปแบบอื่น ๆ แต่ปัญหาไม่ได้หยุดแค่นั้น เพราะเมื่อมีการพัฒนาธุรกิจการบินไปถึงจุดที่มีการเดินทางกันมากขึ้น จึงมีการเติบโตของสายการบินต่าง ๆ มากมาย ปัญหาเรื่องความปลอดภัยด้านการบินจึงเกิดขึ้นในอีกรูปแบบหนึ่ง คือ ความบกพร่องในการบริหารภายในองค์กรทั้งของสายการบินเองและของหน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแล เป็นตัวก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ แม้ว่าปัญหานี้จะยังไม่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นจริง คือ ยังไม่เป็นอุบัติเหตุที่ชี้ชัดลงไปได้จริงว่า เป็นการบกพร่องเนื่องจากการบริหารจัดการ แต่เป็นผลต่อเนื่องจากการบริหารงานสามารถบ่งชี้ได้ว่า หากการบริหารองค์กรมีความหละหลวม ก็อาจจะมีแนวโน้มที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์เนื่องจากความบกพร่องด้านการบริหารงานมากขึ้น ซึ่งเรียกช่วงนี้ว่า Organization era คือ ช่วงตั้งแต่กลางทศวรรษ 1990 จนถึงปัจจุบัน (ICAO Doc 9859, 2013, paragraph 2.2)

2.6.2 ทฤษฎีสาเหตุของอุบัติเหตุกับความปลอดภัยทางการบินในรูปแบบของ 5-M model

ICAO Doc 9859 (2013, paragraph 2.1.1) ได้ระบุคำจำกัดความของความปลอดภัย (Safety) ว่า ความปลอดภัย คือ สถานะซึ่งมีความเป็นไปได้ที่การเกิดอันตรายแก่บุคคลและความเสียหายที่เกิดแก่ทรัพย์สินจะถูกลดลง คงระดับ ให้อยู่ในระดับที่รับได้ โดยผ่านขั้นตอนการระบุภัยอันตรายและการจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โปรแกรมความปลอดภัยทางการบินจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารองค์กรทางการบินให้เกิดความปลอดภัย เพราะโปรแกรมความปลอดภัยจะเป็นตัวบังคับให้กระทำการต่าง ๆ ตามมาตรฐานของหลักสูตรความปลอดภัยทางการบิน โดยทั้งหมดมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันอุบัติเหตุจากมุมมองหลักของฝ่ายบริหาร ซึ่งมีแนวทางในการอธิบาย คือ การใช้รูปแบบของ 5-M (5-M model) (สมชนก เทียมเทียบรัตน์, 2560, หน้า 32-37) ซึ่งประกอบด้วย

- Man คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบิน เช่น นักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ และเจ้าหน้าที่ภาคพื้นอื่น ๆ คนเป็นปัจจัยที่มีความซับซ้อนที่สุดใน 5-M model การศึกษาในปัจจัยสาเหตุของคนจึงถูกนำไปพัฒนาเป็นองค์ความรู้ที่มีชื่อว่า มนุษย์ปัจจัยในการบิน สำหรับศักยภาพของมนุษย์ หรือ Human Performance ได้ถูกนำมาพิจารณาในปัจจัยของคนที่มีส่วนร่วมในอากาศยานอุบัติเหตุ นอกจากนี้ ในเรื่องศักยภาพของมนุษย์ได้มีการพิจารณาเพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยต่าง ๆ

ที่มากระทบและลดทอนความสามารถของคน เช่น ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านสรีรวิทยา ปัจจัยด้านจิตวิทยา และปัจจัยทางด้านสังคมจิตวิทยา

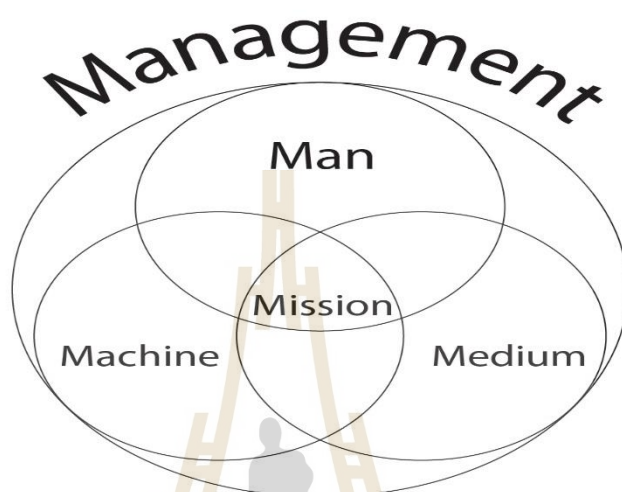
- **Machine** คือ เครื่องจักรที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางการบิน เช่น อากาศยาน รวมถึงระบบต่าง ๆ ของอากาศยานซึ่งเป็นที่สำคัญที่สุด นอกจากนี้ ปัจจัยของเครื่องจักรยังรวมถึงการซ่อมบำรุงอากาศยาน และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติการบินของอากาศยานอีกด้วย เช่น เครื่องช่วยเดินอากาศ สถานีเรดาร์ TACAN หรือ ILS เป็นต้น

- **Media หรือ Medium** คือ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติการกิจการบิน สภาพแวดล้อมที่ได้รับการพิจารณามากที่สุดในการปฏิบัติการบิน คือ สภาพอากาศ และนอกจากนั้นสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานก็ถูกนำมาพิจารณาในองค์ประกอบสาเหตุในส่วนของ Media เช่น ความรีบร้อนในการปฏิบัติงาน สภาพความมืดยามค่ำคืน หรือสภาพภูมิประเทศที่เป็นภูเขา หรือ Terrain ที่อากาศยานเสี่ยงต่อการเข้าชนส่งผลให้เกิดอากาศยานอุบัติเหตุที่มีชื่อว่า CFIT (Control Flight To Terrain; CFIT)

- **Mission** คือ ภารกิจทางการบินที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การทางการบินที่ได้ตั้งขึ้นมา เช่น หน่วยงานการบินทางทหารจะมีความเสี่ยงจากภารกิจสูงกว่าการปฏิบัติการบินในภาคเอกชน เช่น ความเสี่ยงในการทำท่าทางต่างๆทางการบิน (Maneuvering) ภารกิจการรบในอากาศ (Air to air mission) ภารกิจการโจมตีภาคพื้นดิน (Air to ground mission) หรือภารกิจการบินต่ำเกาะภูมิประเทศ (Low navigation: low nav) ซึ่งทุก ๆ ภารกิจมีเป้าหมาย คือ ความสำเร็จ และทุก ๆ ภารกิจก็จะมีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุแฝงอยู่ ภารกิจจะเป็นตัวเชื่อมโยงให้ปัจจัย 3 M แรกซึ่งก็คือ คน เครื่องจักร และสิ่งแวดล้อมให้มาเชื่อมโยงรวมกัน ซึ่งการเชื่อมโยงของปัจจัยในการเกิดอุบัติเหตุเข้าด้วยปัจจัยของภารกิจจึงเป็นสิ่งที่ถูกเพิ่มเข้ามา โดยภารกิจนี้เป็นสิ่งที่ถูกเน้นตลอดมาในการปฏิบัติการบินทั้งฝ่ายทหารและพลเรือน ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ในการปฏิบัติการก็มักจะไม่มีผู้ใดที่ปฏิบัติในเรื่องของความปลอดภัยอย่างเป็นมืออาชีพได้อย่างแท้จริง โดยจะปฏิบัติในเรื่องความปลอดภัยเพียงแต่ป้องกันการบาดเจ็บและความตายเท่านั้นซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า ภารกิจเป็นชิ้นส่วนที่สำคัญสิ่งหนึ่งในองค์ประกอบของความปลอดภัย

- **Management** คือ การบริหารจัดการในการปฏิบัติการกิจการทางการบิน ซึ่งการบริหารจัดการจะประกอบด้วยวางแผนในการประกอบภารกิจทั้งในเรื่องของการวางแผนจัดอากาศยานและเจ้าหน้าที่ผู้ทำการบิน การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งเงิน วัสดุ อะไหล่ในการซ่อมบำรุงอากาศยาน และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยทั้งหมดเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารจัดการเป็นปัจจัยสำคัญที่อยู่เบื้องหลังของการเกิดอุบัติเหตุ เพราะเป็น

องค์ประกอบที่ครอบคลุมในทุก ๆ ปัจจัยของสาเหตุในการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ ซึ่งจากทฤษฎีของการเกิดอุบัติเหตุจะเห็นได้ว่า คน คือ ปัจจัยหลักที่เป็นสาเหตุของอากาศยานอุบัติเหตุ แต่การแก้ไขในการป้องกันอุบัติเหตุ นั้น “การบริหารจัดการจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด”



ภาพที่ 2.4 รูปแบบของ 5-M (The 5-M model)

ที่มา Rodrigues and Cusick, Commercial Aviation Safety, 2012, p. 146

จากภาพที่ 2.4 สามารถอธิบายได้ว่า การบริหารจัดการ (Management) มีอิทธิพลที่สุดในการเชื่อมโยงแผนภาพ 5-M ระหว่าง คน เครื่องจักร สิ่งแวดล้อม และภารกิจ ดังนั้น การบริหารจัดการจะอยู่ที่ตำแหน่งสูงสุดของแผนภาพ 5-M และเป็นปัจจัยที่ควบคุมปัจจัยทั้งหมด ซึ่ง 5-M model เป็นตัวอย่างที่ดีของการบริหารความปลอดภัยทางการบิน โดยได้แสดงภาพรวมของบทบาทฝ่ายบริหารในการป้องกันอุบัติเหตุ หรือในทางกลับกัน ถ้าการบริหารทำได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารก็สามารถเป็นสาเหตุของอุบัติเหตุได้ (สมชนก เทียมเทียรรัตน์, 2550, หน้า 43)

2.6.3 ระบบการจัดการความปลอดภัยทางการบิน

ความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Safety) หรือ นิสัยการบิน เกิดขึ้นจาก “สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ” ดังนั้น องค์การทางการบินต่าง ๆ ต้องมีมาตรการในการจัดการและรักษามาตรฐานความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยระบุหาอันตรายและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ในขณะที่ยังคงความเชื่อมั่นว่า การควบคุมความเสี่ยงเหล่านี้มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อองค์การ จากนั้นทำการประเมินว่าความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายขึ้นนั้นสามารถยอมรับได้หรือไม่ ถ้ายอมรับ

ไม่ได้จะสร้างระบบมาเพื่อป้องกันอันตรายดังกล่าวไม่ให้เกิดขึ้นได้อย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทางการบินสูงสุด

ICAO Doc 9859 (2013, Paragraph 4.2) กล่าวถึงองค์ประกอบของ SMS สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ นโยบาย (Policy) การจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัย (Safety risk management) การรับประกันความปลอดภัย (Safety assurance) และการส่งเสริมความปลอดภัย (Safety promotion) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) นโยบาย (Policy) เป็นการกำหนดนโยบายและวัฒนธรรมความปลอดภัยขั้นตอน ระเบียบวิธีปฏิบัติ และโครงสร้างภายในองค์กร ซึ่งต้องถูกนำมาบูรณาการร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างนโยบายด้านความปลอดภัยให้เกิดแก่องค์กร นโยบายดังกล่าวจะถูกเขียนและบันทึกโดยผู้บริหารขององค์กร ถูกรับรองโดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และถูกบังคับใช้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกในหน่วยงานด้านการบิน และเป็นแนวทางในการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นยามฉุกเฉิน

2) การจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัย (Safety risk management) มุ่งเน้นเรื่องการบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของแนวคิดการจัดการความปลอดภัย โดยระบุถึงความเสี่ยง มีการป้องกันและเฝ้าระวัง สามารถควบคุมความเสี่ยงและจัดการกับความเสี่ยงนั้น ๆ ได้ หลักการ คือ การค้นหาและระบุสถานะอันตรายที่อาจจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุ และนำข้อมูลมาประเมินความเสี่ยงว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถรับได้หรือไม่ หากอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สามารถรับได้ก็จะนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงนั้น

3) การรับประกันความปลอดภัย (Safety assurance) เป็นการสร้างระบบที่เข้ามาควบคุมความเสี่ยงได้อย่างแน่นอน และมีความมั่นใจว่าระบบมีความต่อเนื่องที่จะสามารถป้องกันความเสี่ยงใหม่ ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เป็นขั้นตอนสืบเนื่องซึ่งดำเนินการภายหลังจากที่องค์กรนำระบบ SMS มาใช้นั้นได้รับการรับรองจาก ICAO ว่าองค์กรได้มีการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการ และขั้นตอนการปฏิบัติได้ตรงตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด และองค์กรดังกล่าวมีความต้องการพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น ทั้งนี้ ICAO ได้แบ่งกลุ่มกิจกรรมด้านการรับประกันความปลอดภัย ประกอบด้วย

- Safety performance monitoring and measurement เป็นการที่ผู้ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยคงไว้หรือพัฒนาระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อยืนยันศักยภาพขององค์กรในการรักษาระดับของความปลอดภัยและการจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัย โดยการเฝ้าระวังตรวจวัดผลลัพธ์ของกิจกรรมด้านการบริการต่าง ๆ ขององค์กร

- Management of change เป็นการพัฒนาระบบให้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการรักษาความปลอดภัย เช่น การปรับเปลี่ยนองค์กร การควบคุมคุณภาพการให้บริการ การควบคุมปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดหรือกำจัดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยให้หมดไป

- Continuous improvement of the SMS เป็นการที่ผู้ให้บริการมุ่งพัฒนาระบบ SMS ที่มีศักยภาพต่ำกว่ามาตรฐานอยู่เสมอ มีการตรวจวัดประสิทธิภาพของระบบ SMS และดำเนินการกำจัดภัยหรือความเสี่ยงเหล่านั้น

4) การส่งเสริมความปลอดภัย (Safety promotion) เป็นการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย เพื่อยกระดับความปลอดภัยในองค์กรและลดความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายต่อผลิตภัณฑ์ โดยองค์กรควรส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้การตระหนักถึงความปลอดภัยเป็นค่านิยมหลักขององค์กร มีการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก การส่งเสริมควรครอบคลุมทั้งในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับโลก รวมถึงมีการพัฒนาโครงการพื้นฐานต่าง ๆ สิ่งแวดล้อม พฤติกรรม และเจตคติของผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความปลอดภัย ซึ่ง ICAO ได้ระบุวิธีการส่งเสริมความปลอดภัยไว้ 2 ขั้นตอน คือ

- การฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านความปลอดภัย (Safety training and education) ประกอบด้วย เอกสารที่ชี้แจงรายละเอียดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย การชี้วัดและประเมินผลการฝึกอบรมที่เชื่อถือได้ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการบูรณาการระหว่าง SMS ในด้านปัจจัยบุคคล (Human factors) และปัจจัยองค์กร (Organizational factors) การจัดโครงการณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยต่าง ๆ และสุดท้ายคือ การทบทวนการฝึกอบรม (Recurrent safety training)

- การสื่อสารด้านความปลอดภัย (Safety communication) การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยด้วยสื่อต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรตระหนักถึงหลักการของ SMS ทราบถึงข้อมูลอย่างถูกต้อง อธิบายที่มาและความสำคัญของกฎระเบียบต่าง ๆ ได้ และมีความรู้รอบตัวด้าน SMS ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งพฤติกรรมทั้งหมดนี้จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเพิ่มศักยภาพด้านความปลอดภัยและปลูกฝังแนวคิดด้านความปลอดภัย

จากแนวคิด SMS ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรทางการบินปฏิบัติงานได้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ให้บริการและให้เกิดความปลอดภัยทางการบิน ดังนั้น โปรแกรมความปลอดภัยทางการบินจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการบริหารงาน เพื่อสร้างความปลอดภัยในเกิดขึ้นในองค์กรทางการ

บิน โดยองค์ประกอบของโปรแกรมความปลอดภัยทางการบิน (สมชนก เทียมเทียบรัตน์, 2550, หน้า 40-42) มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) การบริหารความเป็นผู้นำและการสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์กร
- 2) การบริหารงานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- 3) การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานใน โปรแกรมความปลอดภัย
- 4) การมอบหมายความรับผิดชอบและการสร้างความน่าเชื่อถือของความปลอดภัย
- 5) การวิเคราะห์แนวโน้มของอันตรายและการประเมินความเสี่ยง
- 6) การควบคุมผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย
- 7) การสอบสวนอุบัติเหตุ
- 8) การตรวจประเมินด้านความปลอดภัยทางการบิน
- 9) การสื่อสารระหว่างหน่วยผู้ปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัย
- 10) การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบิน
- 11) โปรแกรมการประเมินผลด้านความปลอดภัยในองค์กร

2.6.4 วัฒนธรรมความปลอดภัยทางการบิน

ICAO Doc 9859 (2013, Paragraph 2.6) ได้ระบุคำจำกัดความของวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety culture) คือ วัฒนธรรมที่ถูกกำหนดด้วยความเชื่อ ค่านิยม อคติ และผลจากพฤติกรรม ซึ่งแบ่งปันโดยสมาชิกในสังคม กลุ่ม และองค์กร ความเข้าใจต่อองค์ประกอบของวัฒนธรรมขององค์กรและปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบมีความสำคัญต่อการจัดการความปลอดภัยทางการบินซึ่งองค์ประกอบวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลที่สุดสามอันดับ คือ วัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมความเป็นมืออาชีพ และวัฒนธรรมระดับชาติ

วัฒนธรรมความปลอดภัยประกอบด้วยความรู้และความเชื่อของสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับความปลอดภัย และสามารถเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของสมาชิก วัฒนธรรมความปลอดภัยที่ดีขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นที่สูงระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการ และจะต้องสร้างและส่งเสริมโดยการบริหารจัดการจากผู้บริหารในระดับอาวุโส

วัฒนธรรมความปลอดภัยที่ดีมักค้นหาการปรับปรุง คำนึงถึงอันตราย และการใช้ระบบและเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการประเมิน การวิเคราะห์ และการสืบสวนอย่างต่อเนื่อง คุณลักษณะอีกอย่างหนึ่ง คือ การแบ่งปันความมุ่งมั่นโดยบุคลากรและการจัดการไปสู่ความรับผิดชอบส่วนบุคคลเกี่ยวกับความปลอดภัย ความมั่นใจในระบบความปลอดภัย และเอกสารเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

Piers, Montijn and Balk (2009) ได้ให้คำจำกัดความวัฒนธรรมความปลอดภัย คือ ค่านิยมและเจตคติในระยะยาวเกี่ยวกับประเด็นความปลอดภัยที่ถ่ายทอดสู่กันระหว่างสมาชิกทุกคน และสมาชิกทุกระดับในองค์กร โดยสมาชิกทุกคนจะต้องตระหนักถึงความเสี่ยงและความอันตราย แบบที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ซึ่งเกิดจากกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถปรับตัว สื่อสาร และประเมินเกี่ยวกับประเด็นเรื่องความปลอดภัย โดยมีตัวบ่งชี้วัฒนธรรมความปลอดภัยตามตารางที่ 2.4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.4 ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture Indicators)

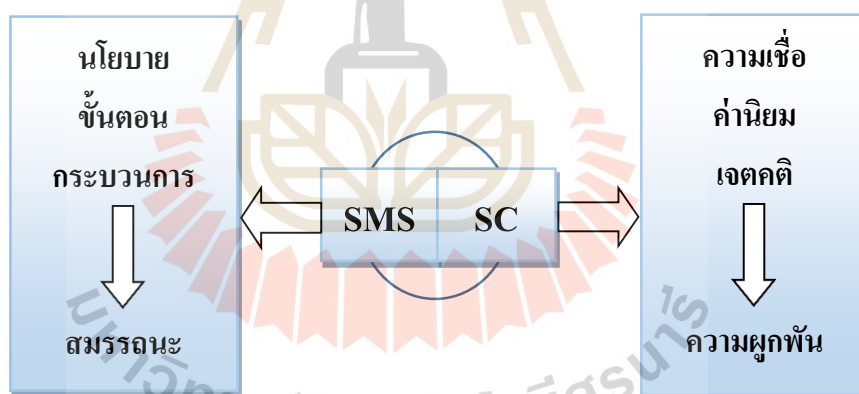
คุณลักษณะ (Characteristic)	ตัวบ่งชี้ (Indicators)
1. ความผูกพัน (Commitment)	<ul style="list-style-type: none"> - คำนึงถึงการจัดการ - รับรู้ความสำคัญของความปลอดภัย - การเรียงลำดับความสำคัญของความปลอดภัย - ขั้นตอนและสิ่งที่สำคัญต่อความปลอดภัย ความเกี่ยวข้องและความรับผิดชอบส่วนบุคคลต่อความปลอดภัย
2. พฤติกรรม (Behavior)	<ul style="list-style-type: none"> - พฤติกรรมของพนักงานเกี่ยวกับความปลอดภัย - ความคาดหวังและการส่งเสริมร่วมกัน - ความพอใจในงาน - อุปกรณ์ที่เพียงพอ
3. ความตระหนัก (Awareness)	<ul style="list-style-type: none"> - เจตคติต่อความอันตรายที่ไม่รู้ - ความตระหนักต่องานที่เสี่ยง - การให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย
4. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)	<ul style="list-style-type: none"> - มีความกระตือรือร้นในการป้องกันสิ่งที่เป็นด้านลบที่จะเกิดขึ้น

ตารางที่ 2.4 ตัวบ่งชี้วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture Indicators) (ต่อ)

คุณลักษณะ (Characteristic)	ตัวบ่งชี้ (Indicators)
4. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้น - การให้ข้อมูลของพนักงาน

5. ข้อมูล (Information)	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลที่มีในองค์กร - การสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับงาน - การฝึกฝน - ระบบรายงานเกี่ยวกับประเด็นความปลอดภัย - ความเต็มใจในการใช้ระบบรายงาน - รายงานผลความปลอดภัย - การสื่อสารด้านความปลอดภัย - การแลกเปลี่ยนข้อมูลความปลอดภัย
6. ความยุติธรรม (Justness)	<ul style="list-style-type: none"> - การประเมินพฤติกรรมความปลอดภัย - การรับรู้ด้านการประเมิน - การประเมินเรื่องความรับผิดชอบ

ที่มา Piers, Montijn and Balk, Safety Culture for ECAST-SMS-March 09, 2009



ภาพที่ 2.5 กรอบด้านวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture Framework)

ที่มา Montijn and De Jong, A synthesis of the literature on safety culture: definitions, characteristic, indicators and classification scheme, 2007

จากภาพที่ 2.5 แสดงถึงกรอบแบบ Component-Based Approach ซึ่งพัฒนาในบริบทของ ECAST จากกรอบอ้างอิงหลากหลายแหล่ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ความผูกพัน (Commitment) คือ การที่ทุกคนในทุกกระดับขององค์กรมีเจตคติที่ดีเกี่ยวกับความปลอดภัยและตระหนักต่อความสำคัญของความปลอดภัย ผู้บริหารระดับสูงจะต้อง

จริงจังต่อเรื่องความปลอดภัยและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่องค์กรได้กำหนดไว้

2) พฤติกรรม (Behavior) เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงระดับพฤติกรรมองค์กรเพื่อรักษาคงไว้และปรับปรุงระดับของความปลอดภัย ทางด้านการบริหารจัดการควรตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยและทุกอย่างจำเป็นต้องรักษาและทำให้การบันทึกด้านความปลอดภัยอย่างเหมาะสม

3) ความตระหนัก (Awareness) เป็นการสะท้อนว่าพนักงานและการบริหารจัดการตระหนักถึงความเสี่ยงเพื่อตัวเองและผู้อื่นแฝงอยู่ในการทำงานขององค์กร พนักงานและการบริหารจัดการควรรักษาระดับความระมัดระวังด้านความปลอดภัยในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง

4) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานและการบริหารจัดการเต็มใจจะเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา และสามารถจัดการสิ่งที่จำเป็นในการปรับปรุงระดับความปลอดภัยภายในองค์กร

5) ข้อมูล (Information) เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าการกระจายข่าวสารไปหาบุคลากรในองค์กรได้อย่างถูกต้อง พนักงานควรได้รับการสนับสนุนให้รายงานเกี่ยวกับความปลอดภัย ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานจะต้องได้รับการสื่อสารอย่างถูกวิธีและไปหาถูกบุคคลเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุการณ์อันตราย

6) ความยุติธรรม (Justness) คือ การให้การสนับสนุนหรือรางวัลกับพฤติกรรมการทำงานด้านความปลอดภัยของบุคลากรในองค์กร และไม่ส่งเสริมพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อความปลอดภัย

Stolzer, Halford and Goglia (2008, pp. 260-262) กล่าวถึงวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก (Positive safety culture) ว่าการประเมินและพัฒนาวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกเป็นหนึ่งในความท้าทายสำหรับองค์กรในการประยุกต์ใช้ SMS โดยเมื่อย้อนกลับไปในปี ค.ศ. 1986 เหตุการณ์โรงงานปรมาณูในเซอร์โนบิลได้ก่อให้เกิดนิยาม “วัฒนธรรมความปลอดภัย” ขึ้น ซึ่งหมายถึง ค่านิยม ความเชื่อและบรรทัดฐานที่กลุ่มคนกลุ่มหนึ่งได้เห็นพ้องต้องกันในด้านความปลอดภัย ทั้งนี้ “วัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก” สามารถอธิบายสาระสำคัญได้ดังนี้

1) วัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกเป็นแนวคิดที่ริเริ่มจากระดับบนลงมา ซึ่งผู้นำที่มีความอาวุโสจะเป็นผู้กำหนดค่านิยมและแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นเสมือนค่านิยมหลัก โดยให้ผู้บริหารในทุกระดับชั้นได้มีส่วนร่วมในการแสดงความมุ่งมั่นในการมุ่งสู่เป้าหมายร่วมกัน

2) องค์กรควรต้องมีการระบุถึงกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงสูงและผลกระทบร้ายแรงที่จะตามมา

3) ความเชื่อใจกันนับเป็นสิ่งสำคัญใน SMS และพนักงานควรรับรู้ที่ องค์กรพร้อมสนับสนุนการตัดสินใจที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ด้านความปลอดภัยโดยเฉพาะ

4) องค์กรควรมีการตรวจสอบอันตรายและปัจจัยเสี่ยงต่อความปลอดภัย และควรเปิดเผยเรื่องดังกล่าวในพนักงานได้รับทราบ โดยพนักงานควรมีความตื่นตัวและมีความระแวดระวังในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งควรได้รับการฝึกอบรมในการจัดการกับอันตรายที่เกิดขึ้นในที่

5) พนักงานควรมีหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัยร่วมกัน ทั้งนี้ องค์กรอาจมีการจัดตั้งแผนกดูแลรักษาความปลอดภัย หรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยโดยเฉพาะในขณะเดียวกัน พนักงานทุกคนก็ยังคงต้องร่วมกันสอดส่องดูแลความปลอดภัย และควรแจ้งให้ผู้อื่นรับทราบ โดยทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์อันตรายขึ้น

6) องค์กรควรกำหนดมาตรฐานสูงในการทำงาน และต้องหมั่นตรวจสอบความปลอดภัยในการทำงานอยู่เสมอ

ความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกจะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยความมุ่งมั่นและภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งนับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ บริษัทเอกชน เดอะ กิล เซ็นเตอร์ ในสหราชอาณาจักรได้พัฒนารูปแบบความสมบูรณ์ของวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety culture maturity model) ซึ่งมีแบบแผนมาจากรูปแบบการวัดวุฒิภาวะความสามารถในการทำงาน (Capacity maturity model) โดยอุตสาหกรรมหลากหลายภาคส่วน รวมถึงอุตสาหกรรมการบินได้นำไปประยุกต์ใช้ ทั้งนี้ รูปแบบความสมบูรณ์ของวัฒนธรรมความปลอดภัยประกอบด้วยปัจจัย 5 ระดับ คือ 1. การริเริ่ม (Emerging) 2. การบริหารจัดการ (Managing) 3. การมีส่วนร่วม (Involving) 4. ความร่วมมือ (Cooperating) และ 5. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continually Improving)

นอกจากนี้แล้ว ยังมีเครื่องมือที่พร้อมใช้งานอีกมากมายสำหรับการประเมินวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร ซึ่งรวมถึงเครื่องมือในการประเมินผลด้วยตนเอง ได้แก่ การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การสังเกต และการค้นคว้างานเอกสาร ทั้งนี้ องค์กรควรต้องมีความเข้าใจถึงความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อที่จะสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก หากองค์กรยังไม่มี ความเข้าใจถึงความปลอดภัยในการทำงานอย่างถ่องแท้ว่าเรามีความแตกต่างจากคู่แข่งอย่างไรก็ควรต้องมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ปรัชญาด้านความปลอดภัยจากผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก ซึ่งนิยามดังกล่าวควรมีความชัดเจนและตรงไปตรงมา ไม่คลุมเครือ โดยมุ่งผลไปยังสิ่งที่องค์กรคาดหวัง และมีการกำหนดบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละภาคส่วน ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงควรต้องมีการสื่อสารนิยามนโยบายดังกล่าวให้ทั่วถึงทั้งองค์กร

เพื่อสร้างการรับรู้และให้เห็นถึงความสำคัญของวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก เมื่อพนักงานฝ่ายปฏิบัติการได้สังเกตเห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงผ่านการสื่อสารและการกระทำ ซึ่งช่วยให้เห็นรากเหง้าของปัญหาและทางออกที่ดีที่สุดและเหมาะสมเพื่อประโยชน์ในด้านความปลอดภัย เมื่อนั้นการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมก็จะเกิดขึ้น และเมื่อพนักงานได้ตระหนักถึงความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น เมื่อนั้นพวกเขาก็จะร่วมมือร่วมใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และด้วยเหตุนี้ความเชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกและ SMS ก็จะเกิดขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการบินดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า บทบาทของความปลอดภัยเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์กรต้องตระหนักถึง เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้งานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการบริหารจัดการ SMS ในองค์กรอย่างเป็นระบบตามหลักการและมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมถึงมีการปรับปรุงและพัฒนาองค์การด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญที่สุดในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกซึ่งมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับการดำเนินการบริหารจัดการ SMS ในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดภารกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ด้านการบินควรวางพื้นฐานและสร้างความเข้าใจให้ถูกต้องในเรื่องปรัชญาด้านความปลอดภัย โดยส่งเสริมและสื่อสารด้านความปลอดภัยให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัย อันจะส่งผลให้เกิดจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ทั้งนี้ การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยก็มีส่วนสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกให้กับองค์กร โดยต้องดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบด้วยการนำหลักการของสมรรถนะเข้ามาใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร หากองค์กรมีการบริหารจัดการความปลอดภัยทางการบินตามหลักการ SMS รวมทั้งบุคลากรในองค์กรมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ก็จะส่งผลให้งานด้านความปลอดภัยประสบความสำเร็จ รวมทั้งส่งผลต่อความปลอดภัยของอุตสาหกรรมการบินโดยรวม

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐรินทร์ หล่มวิรัตน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนายุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและองค์กรได้อย่างกว้างขวาง และยังสามารถทำให้องค์กรบรรลุงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ โดยการตั้งศักยภาพของพนักงานในองค์กรในด้านวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการ

เสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ 1.ปัจจัยด้านผลกระทบเมื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในด้านที่เป็นไปได้ คือ การเพิ่มโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมกับชาติต่าง ๆ ในอาเซียนและชาติอื่น ๆ การยกระดับมาตรฐานด้านการศึกษา และการฝึกอบรมด้านการบินให้มีคุณภาพในระดับสากล เป็นต้น 2.ปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ การพัฒนาการฝึกอบรมบุคลากรในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานควรดำเนินการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพ ตลอดจนทักษะความรู้ด้านการบิน ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนและความรู้ด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน 3.ปัจจัยด้านทักษะ การพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาต่างชาติอื่น ๆ ภาษาอาเซียน และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสำคัญยิ่งต้องเร่งพัฒนาให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล 4.ปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะ การปลูกฝังและเสริมสร้างคุณสมบัติจำเป็นทั้งภายในและภายนอกสำหรับการศึกษาสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า มีระดับสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน คือ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านคุณลักษณะ และสมรรถนะด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ประสบความสำเร็จดี และการกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทั้งหมด 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพของหลักสูตรและบูรณาการเรียนรู้สู่วิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาและบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้สู่อาเซียน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้สู่วิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการสู่การปฏิบัติงานในวิชาชีพ

สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเกิดจากการวางแผนในการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับความรู้ ทักษะที่จำเป็น และทัศนคติในการทำงานบริการที่ค้นพบจากการวิจัย เพื่อนำมาสู่การออกแบบ ยุทธศาสตร์การฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมทำให้ค้นพบรูปแบบการฝึกอบรม คือ ขั้นที่ 1 วิเคราะห์ความรู้ ทักษะที่จำเป็น และทัศนคติในการทำงานบริการที่สายการบินต้องการ ขั้นที่ 2 วิเคราะห์การขาดความรู้ ทักษะที่จำเป็น และทัศนคติในการทำงานบริการ ขั้นที่ 3 จัดลำดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการฝึกอบรม ขั้นที่ 4 กำหนดวัตถุประสงค์ ขั้นที่ 5 กำหนดยุทธศาสตร์ ขั้นที่ 6 กำหนดวิธีการฝึกอบรม ขั้นที่ 7 ดำเนินการฝึกอบรม ขั้นที่ 8 นิเทศการปฏิบัติจริง ขั้นที่ 9 ประเมินผล และนำรูปแบบไปทดลองใช้ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ การพัฒนาทักษะ และทัศนคติในระดับมาก ร้อยละ 92.1 ของผู้เข้าฝึกอบรม 20 คน มีความพึงพอใจในการฝึกอบรม

ด้านเนื้อหาวิชา วิทยากร การจัดบรรยากาศในการเรียนรู้ในระดับมาก มีความสม่ำเสมอในการเข้าชั้นเรียนดีมาก คิดเป็นร้อยละ 85 ของผู้เข้าฝึกอบรม 20 คน มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมดีมาก คิดเป็นร้อยละ 85 ของผู้เข้าฝึกอบรม 20 คน

รมย์ฤดี เวสน์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการ อันประกอบด้วยด้านความรู้ธุรกิจบริการ ด้านการพัฒนาศักยภาพการบริการ และด้านการพัฒนาตนเอง 2) รูปแบบการฝึกอบรมมี 3 องค์ประกอบ คือ หลักการ การวางแผน และกระบวนการ โดย (1) หลักการ ประกอบด้วย 1. การตระรู้และเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร 2. การปรับเปลี่ยนทัศนคติในการบริการ 3. การเห็นคุณค่าในตนเอง 4. การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ (2) การวางแผน ประกอบด้วย 1. การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงกับทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง 2. เนื้อหาการฝึกอบรม 3. กิจกรรมการฝึกอบรม (3) กระบวนการ ประกอบด้วย 1. วัตถุประสงค์ 2. กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3. วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม 4. สถานที่ฝึกอบรม 5. ตารางการฝึกอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม 6. เนื้อหาการฝึกอบรม 7. รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน 8. การประเมินผลการฝึกอบรม 3) กลุ่มทดลองมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มควบคุมในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้ คือ ด้านความรู้งานสายการบินและการบริการ ด้านเจตคติในการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ และกลุ่มทดลองมีผลคะแนนความเครียดน้อยลง 4) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ คือ 1. การแบ่งปันประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงาน 2. การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง 3. การเห็นคุณค่าในตนเอง 4. การฝึกสมาธิ 5. วิทยากร 6. การออกกำลังกายแบบผสมผสานกายใจ และ 7. การเขียนสะท้อนคิด ปัญหาและอุปสรรค คือ 1. การขาดแคลนบุคลากร 2. ช่วงเวลาและระยะเวลาของการฝึกอบรม 3. ปัญหาวิกฤตอุทกภัย

รุจิรา เรืองเหมย (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาแบบจำลองการฝึกอบรมทางไกลเพื่อพัฒนาสมรรถนะการสอนสำหรับครูในท้องถิ่นพื้นที่สูงและทุรกันดาร ชายแดนทิศตะวันตกของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลองการฝึกอบรมทางไกลเพื่อพัฒนาสมรรถนะการสอนสำหรับครูในท้องถิ่นพื้นที่สูงและทุรกันดาร ชายแดนทิศตะวันตกของประเทศไทย มี 6 องค์ประกอบ 1) วัตถุประสงค์การฝึกอบรม 2) ผู้ดำเนินการฝึกอบรม คือ ผู้บริหารการศึกษาศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารสถานศึกษา 3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือ ครูหรือบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่สอนในถิ่นพื้นที่สูงและทุรกันดาร ชายแดนทิศตะวันตกของประเทศไทย 4) หลักสูตร

หรือแผนการฝึกอบรม จำนวน 5 เรื่อง ได้แก่ การสร้างและพัฒนาหลักสูตร ความรู้ความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การใช้และพัฒนาสื่อนวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ 5) กระบวนการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนการฝึกอบรม โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ การออกแบบ การปฐมนิเทศ และการทดสอบก่อนการอบรม ขั้นระหว่างการฝึกอบรม โดยการเรียนรู้ด้วยตนเองและการปฏิบัติกิจกรรมระหว่างการฝึกอบรม ขั้นหลังการฝึกอบรม โดยการประเมินความพึงพอใจ การทดสอบหลังการฝึกอบรมและการนิเทศติดตามผล และ 6) การวัดและประเมินผล เป็นการประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม ก่อนการฝึกอบรม โดยการทำแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม โดยการประเมินจากชิ้นงานหรือภาระงาน แบบทดสอบท้ายหน่วย และหลังการฝึกอบรม โดยการทดสอบหลังการอบรมและการนิเทศติดตามผล

Dan and Xinde (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Innovation Research of Enterprise Human Resource Selection-The Selection of Southwest Airlines การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างนวัตกรรมด้านการคัดเลือกบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของสายการบิน Southwest Airlines ผลการศึกษาพบว่า การคัดเลือกบุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการจัดการทรัพยากรบุคคล เนื่องจากการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและเหมาะสมบนพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรได้ นอกจากนี้ สายการบิน Southwest Airlines ยังให้ความสำคัญอย่างมากกับทรัพยากรมนุษย์ โดยสายการบินมีแนวคิดที่ว่า ลูกค้าไม่ได้มีความสำคัญมากที่สุด หากแต่เป็นบุคลากรในองค์กรต่างหากที่มีความสำคัญที่สุด และมีความเชื่อว่าถ้าอยากให้บุคลากรปฏิบัติอย่างไรต่อผู้โดยสาร องค์กรก็ต้องปฏิบัติอย่างนั้นกับบุคลากรด้วย อีกทั้งยังสะท้อนแนวความคิดนี้ผ่านทางแนวความคิดพื้นฐาน 2 ประการ คือ 1) Southwest Airlines เป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ และ 2) ต้องหล่อหลอมให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและผูกพันต่อองค์กร โดยการตระหนักถึงความสำคัญของแต่ละหน้าที่

Freiwald, Lenz-Anderson and Baker (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Assessing Safety Culture within a Flight Training Organization โดยงานวิจัยนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่องการประเมินวัฒนธรรมความปลอดภัยภายในองค์กรฝึกอบรมด้านการบิน โดยได้ผสมผสานวิธีการต่าง ๆ ในการศึกษาเกี่ยวกับเจตคติและมุมมองที่มีต่อส่วนงานปฏิบัติการและพนักงานระดับบริหารภายในองค์กรฝึกอบรมด้านการบิน ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์ฝึกอบรมด้านการบินนานาชาติในประเทศสหรัฐอเมริกาสองแห่งได้ประสบกับปัญหาด้านจำนวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นกับอากาศยาน โดยอุบัติเหตุทั้งหมดนี้เกิดจากนักเรียนการบิน ซึ่งทำการบินเดี่ยวหรือเช่าขับเครื่องบิน ในปัจจุบัน ผู้ทำวิจัยพบว่า องค์กรนี้ไม่ได้ประยุกต์ใช้ SMS หรือระบบอื่นใดเพื่อเป็นมาตรการในการ

ป้องกัน นอกเหนือจากระบบควบคุมคุณภาพตามปกติ และถึงแม้จะอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีการตื่นตัวด้านการฝึกอบรมด้านการบิน แต่เหตุการณ์และอุบัติเหตุต่าง ๆ ก็ยังเกิดขึ้นให้เห็นอย่างชัดเจน และได้ก่อให้เกิดความไม่มั่นคงทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ทั้งนี้ ในองค์กรฝึกอบรมด้านการบินทั่วไป ผู้ฝึกสอนไม่ได้มีหน้าที่เพียงแค่ผลิตบุคลากรด้านการบิน หากแต่ยังต้องช่วยตอกย้ำค่านิยมและความสำคัญด้านความปลอดภัยให้กับนักเรียนการบินอีกด้วย การฝึกอบรมด้านการบินในประเทศสหรัฐอเมริกา นับว่ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ด้วยผู้ฝึกสอนส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นผู้ฝึกสอนโดยอาชีพ หากแต่เป็นผู้ที่ได้ชื่อว่ามีประสบการณ์สอนนักเรียนรุ่นใหม่ ๆ ในระยะเวลาเพียงหนึ่งปีหรือน้อยกว่านั้น เนื่องจากผู้คนส่วนใหญ่เห็นว่า อาชีพการฝึกสอนนั้นเป็นเพียงบันไดขั้นหนึ่งที่จะช่วยให้ก้าวเข้าสู่การเป็นนักบิน อีกทั้ง แรงกดดันด้านเศรษฐกิจได้ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์แบบผูกพันระหว่างประสบการณ์ของผู้ฝึกสอนและสถานะทางเศรษฐกิจ โดยทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการผลิตบุคลากรเข้าสู่วงการบินเร็วเกินควร รวมถึงนักเรียนการบินใหม่ ๆ จำนวนมากต่างได้รับการฝึกอบรมจากกลุ่มผู้ฝึกสอนที่ยังไม่มีประสบการณ์มากพอเมื่อเทียบกับในสมัยก่อน ในช่วงที่ผู้ฝึกสอนมีการลาออกจางานในอัตราที่สูง ได้มีการคาดการณ์ว่า จำนวนอุบัติเหตุมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ ได้มีการบันทึกไว้ในงานวิจัยชิ้นนี้แล้ว แต่สิ่งที่ทำให้การสืบสวนเหตุการณ์ดังกล่าวยังคงเป็นปัญหา ก็เนื่องจากเหตุการณ์นั้น ๆ ได้เกิดขึ้นในช่วงที่เศรษฐกิจและอุตสาหกรรมซบเซา ทั้งนี้ นอกเหนือจากการพิจารณาถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่างวาระแล้ว อีกสิ่งที่จะต้องคำนึง คือ ตัวแปรที่บ่งชี้ถึง SMS ที่ไม่เพียงพอ ซึ่งนับเป็นสัญญาณที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรที่ขาดประสิทธิภาพ

Orasanu, Fischer and Davison (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Risk Perception: A critical Element of Aviation Safety การวิจัยนี้มีประเด็นหลัก 2 ประเด็นที่ได้ทำการศึกษา คือ 1) ความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเสี่ยงของลูกเรือในการตัดสินใจด้านความปลอดภัย และ 2) ปัจจัยในการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักบิน ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของความผิดพลาดในการเกิดอุบัติเหตุที่พบบ่อยนั้นเป็นข้อผิดพลาดจากการตัดสินใจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตัดสินใจของลูกเรือภายใต้สภาวะวิกฤตซึ่งจากการสำรวจนักบิน พบว่า ข้อกังวลมากที่สุดของนักบิน คือ ความปลอดภัยอาจเนื่องเป็นผลมาจากสภาพอากาศ และนักบินยังรายงานว่าการตัดสินใจนั้นเป็นเรื่องที่ยากระหว่างความปลอดภัยและเป้าหมายอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจของผู้โดยสาร และความกดดันเรื่องของเวลาซึ่งนำไปสู่ความยากลำบากในการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาในปัจจุบันกับการบริหารจัดการความเสี่ยงนั้นได้สนับสนุนการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายที่จะช่วยลดอุบัติเหตุ เช่น รหัสสีของข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงเรดาร์ตรวจ

การจราจรทางอากาศ ระบบความช่วยเหลือต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ข้อมูลควรจะเป็นประโยชน์ต่อนักบินที่ลดภาระการปฏิบัติงานของนักบิน

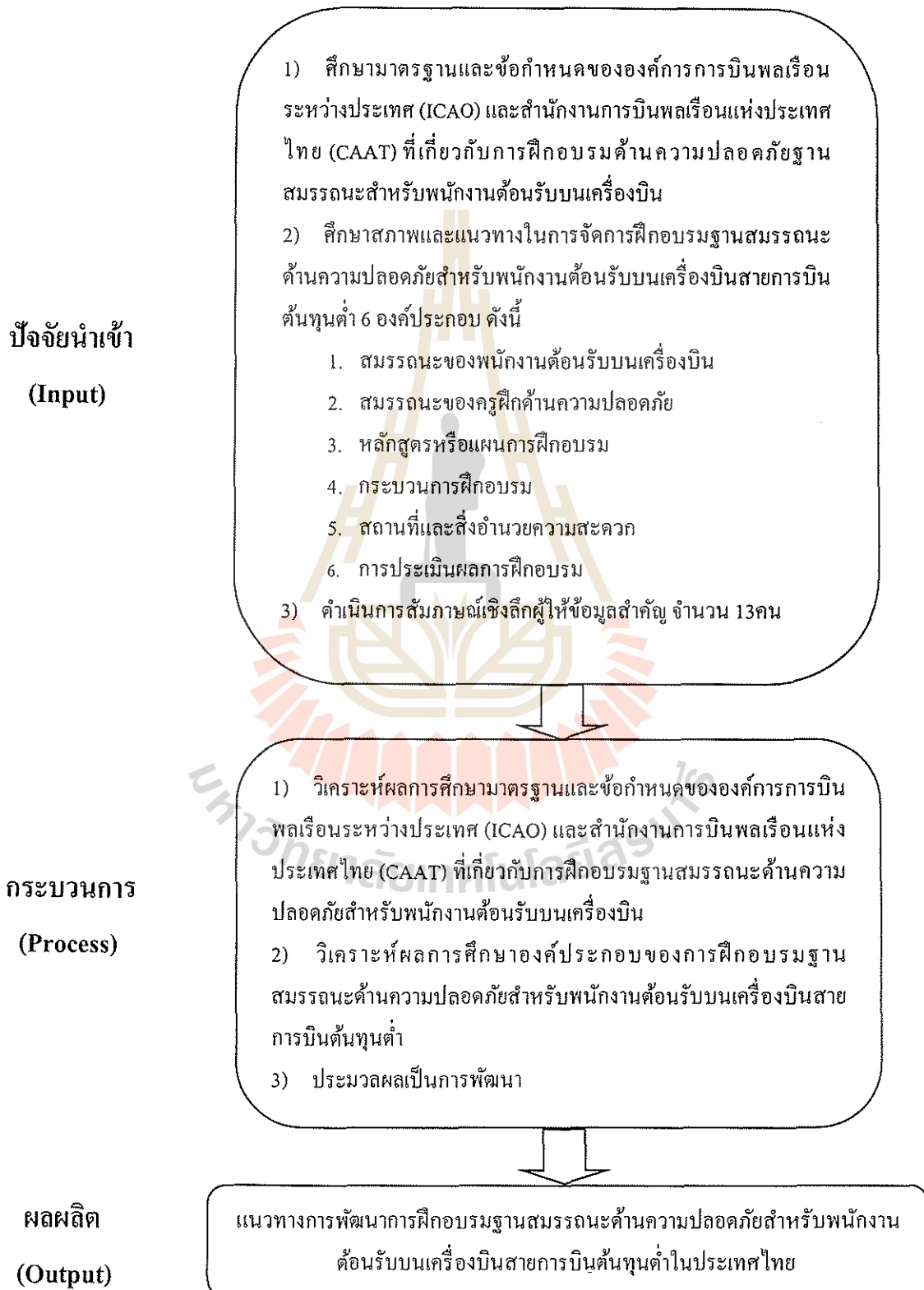
Gibbons, Thaden and Wiegmann (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Development and Initial Validation of a Survey for Assessing Safety Culture within Commercial Flight Operations การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของการสำรวจเพื่อประเมินถึงความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์ โดยมีการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ได้แก่ ความผูกพันขององค์กร การมีส่วนร่วมของฝ่ายบริหาร การมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงาน ระบบการให้รางวัล และระบบการรายงาน ผลการศึกษาพบว่า ผลสำรวจชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพความปลอดภัยโดยรวมของสายการบินซึ่งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความปลอดภัย และมีข้อเสนอแนะว่าการพัฒนารูปแบบการติดต่อสื่อสารจะส่งผลให้เกิดความปลอดภัยในภาพรวมมากขึ้น



2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

- 1) ศึกษามาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2) ศึกษาสภาพและแนวทางในการจัดการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ 6 องค์กรประกอบ ดังนี้
 1. สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประกอบไปด้วยการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษามาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จากนั้นนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดมาประกอบกัน เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 3.1 วิธีการวิจัย
- 3.2 การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย
- 3.5 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลด้านหลักการ แนวคิด ทฤษฎี สาระสำคัญ ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากเอกสารมาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบ

แนวคิดเบื้องต้นในการวิจัย

- 2) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัย โดยการออกแบบหรือสร้างแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และมีเนื้อหาครอบคลุมรายละเอียดตามกรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสัมภาษณ์ไปหาค่าความสอดคล้องของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญและดำเนินการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
- 4) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาสนับสนุนในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากเอกสาร จากนั้นทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล
- 5) ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากนั้นดำเนินการสรุปผลการวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และรายงานผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

3.2 การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ (Criterion sampling) (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และ ประสพชัย พสุนนท์, 2559) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 13 คน ประกอบไปด้วย ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนในประเทศไทย จำนวน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญของผู้ดำเนินการเดินอากาศ ซึ่งหมายถึง สายการบินบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย จำนวน 12 คน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งเป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่ทำการจดทะเบียนในประเทศไทย มีลักษณะการดำเนินงานเป็นการบินแบบประจำ (Scheduled flights) โดยมีกำหนดตารางการบินที่แน่นอนทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ และมีเส้นทางการบินระยะสั้น (Short haul) และระยะปานกลาง (Medium haul) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนในประเทศไทย
 - เป็นหัวหน้ากองตรวจสอบความปลอดภัยห้องโดยสารอากาศยาน (Head of Cabin Safety Division) จำนวน 1 คน ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)
 - เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2) ผู้เชี่ยวชาญของสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบไปด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้

- หัวหน้าแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 2 คน
 - เป็นผู้เชี่ยวชาญระดับหัวหน้าแผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการดำเนินการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำ
 - มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป
- ครูฝึกด้านความปลอดภัย จำนวน 4 คน
 - เป็นผู้เชี่ยวชาญระดับครูฝึกด้านความปลอดภัยที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการดำเนินการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต้นทุนต่ำ
 - มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป
 - มีประสบการณ์เป็นครูฝึกด้านความปลอดภัยมากกว่า 5 ปีขึ้นไป
- หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 6 คน
 - เป็นผู้เชี่ยวชาญระดับหัวหน้าในการปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ
 - มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 8 ปีขึ้นไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview protocol) เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนในประเทศไทย และผู้ดำเนินการเดินอากาศ ซึ่งหมายถึง สายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารมาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปสู่การได้มาซึ่งข้อมูลและข้อค้นพบที่ต้องการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การสัมภาษณ์เชิงลึก หัวหน้ากองตรวจสอบความปลอดภัยห้องโดยสารอากาศยาน (Head of Cabin Safety Division) ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ซึ่งเป็น

ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยด้วยคำถามแบบมีเค้าโครงปลายเปิด (Open-ended question)

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยใช้คำถามแบบมีเค้าโครงปลายเปิด โดยมีรายละเอียดในการสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การวางแผนการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย
3. หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม
4. กระบวนการฝึกอบรม
5. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
6. การประเมินผลการฝึกอบรม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ความครบถ้วนของเนื้อหาความรู้ที่ต้องการ ความชัดเจนในการสื่อความหมายของข้อความ และความเหมาะสมในด้านการใช้ภาษา แล้วจึงนำมาดำเนินการพิจารณาตรวจแก้ไข จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยกำหนดผลการพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาเป็นลักษณะการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยอาศัยหลักเหตุและ

ผลก่อนที่จะนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้จริง โดยพิจารณาจากทฤษฎีหรือหลักการ ในความถูกต้องตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมด้านข้อความที่ชัดเจน รวมถึงความเหมาะสมกับระดับกลุ่มที่จะทำการสัมภาษณ์ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) แบบสัมภาษณ์มีการกำหนดเค้าโครงที่ชัดเจน
- 2) ก่อนที่จะนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้ มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยปรึกษาผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อความในการสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วน ข้อคำถามถูกต้องเหมาะสม ตรงตามโครงสร้าง และภาษาที่ใช้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (สมคิด พรหมจ้อย, 2538, หน้า 33-34) โดยข้อคำถามใดที่มีค่าความเที่ยงตรงสูงกว่าตั้งแต่ 0.5 เป็นต้นไป ให้ถือว่าข้อคำถามเหล่านั้นมีความเที่ยงตรงสามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้
- 3) นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้มีความสมบูรณ์แล้วทำการทดลองสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมด้านการใช้ภาษา
- 4) ด้านความเชื่อมั่น มีการทดสอบด้วยวิธีสัมภาษณ์ซ้ำ ตรวจสอบความเชื่อมั่นของคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการใช้ผู้สัมภาษณ์คนเดียว เมื่อได้ข้อมูลแล้ว จึงนำข้อมูลให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ยืนยันคำตอบของตนเองซ้ำ
- 5) หลังจากนำผลการทดสอบความสอดคล้องของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์แล้ว จึงทำการสัมภาษณ์ตามกระบวนการต่อไป

3.5 การพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากผู้วิจัยต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสัมพันธภาพเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกิดความไว้วางใจทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด โดยผู้วิจัยมีแนวทางในการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) ระยะเวลาการวิจัย ผู้วิจัยทำหน้าที่ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันการbinพลเรือนถึงหน่วยงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2) ระยะเวลาการวิจัย ผู้วิจัยทำการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญตั้งแต่เริ่มกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลการวิจัย โดยผู้วิจัยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย ความสำคัญของข้อมูล และการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่ามีสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธในการเข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้ โดยคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งหมด จะไม่มีการเปิดเผยให้เกิดผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูล

ตลอดจนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย และมีสิทธิที่จะเปิดเผยหรือไม่เปิดเผย ชื่อนามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานในสังกัด ในเล่มวิทยานิพนธ์ และสำหรับการนำเสนอข้อมูลจะเสนอในภาพรวมเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยคาดการณ์ว่าจะสามารถดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2559 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 โดยแบ่งเป็นในส่วนของกรเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ สามารถจำแนกแหล่งข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เข้าถึงความรู้ ความคิด ความเชื่อ ความสนใจ หรือมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างลึกซึ้ง โดยใช้คำถามแบบมีเค้าโครงปลายเปิด เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ (ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์, 2557, หน้า 101) โดยผู้วิจัยจะดำเนินการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (One-on-one interview) (Zikmund, Babin, Carr and Griffin, 2013, p.141)

- ก่อนเริ่มทำการสัมภาษณ์ อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย การใช้ประโยชน์จากการสัมภาษณ์และการเข้าถึงผลการวิจัย และขออนุญาตในการจัดบันทึกข้อมูลและการบันทึกเสียงเพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

- ระหว่างการสัมภาษณ์ ทำการจดบันทึกสรุปเฉพาะประเด็นที่สำคัญ พร้อมทั้งทำการสังเกตขณะทำการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในหลากหลายวิธีการ

- ก่อนจบการสัมภาษณ์ ทำการสรุปข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้านมาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเผยแพร่เป็น เอกสาร บทความทางวิชาการ ตำรา หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสืบค้นข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบหรือสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งนำมาใช้เป็นส่วนประกอบในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

3.7 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการดังนี้

1) ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) โดยการนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้มาจากการจดบันทึกข้อมูล การบันทึกเสียง และการสังเกตขณะทำการสัมภาษณ์มาทำการตีความหมายข้อมูล จากนั้นก็ขอให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทำการตรวจสอบซ้ำ (Member checking) โดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและการตีความหมายของผู้วิจัยอีกครั้งก่อนทำการสรุปผลการวิจัย (Creswell, 2003, pp. 190-192)

2) วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ จับใจความประเด็นหลัก จัดหมวดหมู่ข้อมูลแต่ละประเภท การเชื่อมโยงความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูล แล้วจึงนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลโดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษามาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 มาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

4.2 องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

4.3 แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

4.1 มาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการศึกษามาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดดังกล่าวไว้ในบทที่ 2 สำหรับในบทที่ 4 นี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสาระสำคัญด้านหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่พนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบินจะปฏิบัติหน้าที่ ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.1 ตารางที่ 4.2 ตารางที่ 4.3 และตาราง 4.4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

องค์การการบิน	หลักสูตรการฝึกอบรม
ICAO	<p>หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training</p> <p><u>ICAO 10002 Cabin Crew Safety Training Manual (First Edition 2014)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) 2. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) 3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) 4. การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 5. ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) 6. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) 7. การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) 8. การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System; SMS) 10. การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) 11. ประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type)

ตารางที่ 4.1 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) (ต่อ)

องค์การการบิน	หลักสูตรการฝึกอบรม
CAAT	<p>หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training</p> <p><u>ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate requirements) ฉบับที่ 5 ลงวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2560</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การประสานงานและการสื่อสารระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew Co-ordination) 2. การแพทย์ทางอากาศและการปฐมพยาบาล (Aeromedical and First Aid Topics) 3. การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้และควันไฟในอากาศยาน (Fire and Smoke) 4. การฝึกอบรมการดำรงชีพทางน้ำ (Water Survival) 5. การฝึกอบรมการดำรงชีพ (Survival) 6. มนุษยปัจจัย (Human Factors) 7. บริการเหตุฉุกเฉินในสนามบิน (Aerodrome Emergency Services) 8. การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 10. หน้าที่การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Service Duties) 11. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Duties and Responsibilities) 12. การปฐมพยาบาล (First Aid) 13. การจัดการผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัย (Abusive Passenger)

ตารางที่ 4.1 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) (ต่อ)

องค์การการบิน	หลักสูตรการฝึกอบรม
CAAT	<p>หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training</p> <p><u>ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate requirements) ฉบับที่ 5 ลงวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2560</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 14. การจัดสรรที่นั่ง (Seat Allocation) 15. การจัดการของต้องห้ามและอันตราย (Prohibited and Dangerous Items) 16. ข้อจำกัดเวลาทำการบิน (Flight Time Limitation) 17. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) 18. ความปลอดภัยของอากาศยานบนบันไดเทียบประตูอากาศยาน (Aircraft Safety on the Ramp) 19. การแจ้งข้อมูลผู้โดยสารด้านความปลอดภัย (Passenger Briefing) 20. การจัดการสัมภาระในห้องโดยสารอากาศยาน (Cabin Baggage and Cabin Clutter) 21. การเตรียมท่ารับแรงกระแทกในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Brace Positions) 22. ขั้นตอนการปฏิบัติในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานและกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Evacuation Procedures and Emergency Situations) 23. การควบคุมฝูงชน (Crowd Control) 24. การไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ของนักบิน (Pilot Incapacitation) 25. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination)

ตารางที่ 4.1 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) (ต่อ)

องค์การการบิน	หลักสูตรการฝึกอบรม
CAAT	<p>หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training</p> <p><u>ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การเดินอากาศด้วยเครื่องบินของผู้ดำเนินอากาศ ฉบับที่ 5 ลงวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2560</u></p> <p>หมวด 1 ระบบการจัดการความปลอดภัยของผู้ดำเนินการเดินอากาศ</p> <p>(ง) การส่งเสริมสนับสนุนด้านความปลอดภัย (Safety promotion)</p> <p>1) การฝึกอบรมและการให้ความรู้ด้านความปลอดภัย (Training and education)</p> <p>2) การสื่อสารด้านความปลอดภัย (Safety Communication)</p> <p><u>ระเบียบกรมการบินพลเรือน ว่าด้วยการรับรองหลักสูตรการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) ลงวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2553</u></p> <p>(ก) หลักสูตรการฝึกอบรมเป็นครั้งแรก (Initial course)</p> <p>4) ความเหนื่อยล้า และความเอาใจใส่เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุหรือความเสียหาย (Fatigue and vigilance)</p> <p><u>Guidance Material for Cabin Crew Training Programme Manual (CCTPM) 1 June 2017</u></p> <p>หัวข้อการฝึกอบรมของหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial training มีหัวข้อการฝึกอบรมตรงตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้ระบุไว้</p>

ตารางที่ 4.1 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) (ต่อ)

องค์การการบิน	หลักสูตรการฝึกอบรม
CAAT	<p>หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training</p> <p>ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate requirements) ฉบับที่ 5 ลงวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2560</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพ (Emergency and Survival Equipment) 2. การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน (Fire Training) 3. อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective Breathing Equipment) 4. การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practical Training) 5. การปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวสำรองขั้นต่ำ 2 เทียบบิน (Supernumerary Sector: minimum of two supernumerary sectors)

จากตารางที่ 4.1 ทางด้าน ICAO ได้ระบุว่า หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training ซึ่งเป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะปฏิบัติหน้าที่ มีหัวข้อการฝึกอบรม ได้แก่ 1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) 2. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) 3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) 4. การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 5. ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) 6. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) 7. การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) 8. การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) 10. การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) 11. ประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type)

ทางด้าน CAAT ได้ระบุว่า หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ซึ่งเป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะปฏิบัติหน้าที่ มีหัวข้อการฝึกอบรม ได้แก่ หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training 1. การประสานงานและการสื่อสารระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Crew Co-ordination) 2. การแพทย์ทางอากาศและการปฐมพยาบาล (Aeromedical and First Aid Topics) 3. การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้และควันไฟในอากาศยาน (Fire and Smoke) 4. การฝึกอบรมการดำรงชีพทางน้ำ (Water Survival) 5. การฝึกอบรมการดำรงชีพ (Survival) 6. มนุษยปัจจัย (Human Factors) 7. บริการเหตุฉุกเฉินในสนามบิน (Aerodrome Emergency Services) 8. การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 10. หน้าที่การให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Service Duties) 11. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Duties and Responsibilities) 12. การปฐมพยาบาล (First Aid) 13. การจัดการผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัย (Abusive Passenger) 14. การจัดสรรที่นั่ง (Seat Allocation) 15. การจัดการของต้องห้ามและอันตราย (Prohibited and Dangerous Items) 16. ข้อจำกัดเวลาทำการบิน (Flight Time Limitation) 17. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) 18. ความปลอดภัยของอากาศยานบนบันไดเทียบประตูอากาศยาน (Aircraft Safety on the Ramp) 19. การแจ้งข้อมูลผู้โดยสารด้านความปลอดภัย (Passenger Briefing) 20. การจัดการสัมภาระในห้องโดยสารอากาศยาน (Cabin Baggage and Cabin Clutter) 21. การเตรียมท่ารับแรงกระแทกในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Brace Positions) 22. ขั้นตอนการปฏิบัติในการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยานและกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Evacuation Procedures and Emergency Situations) 23. การควบคุมฝูงชน (Crowd Control) 24. การไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ของนักบิน (Pilot Incapacitation) 25. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) 26. ระบบการรักษาความปลอดภัย (SMS) 27. การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training 1. อุปกรณ์ฉุกเฉินและอุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพ (Emergency and Survival Equipment) 2. การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน (Fire Training) 3. อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective Breathing Equipment) 4. การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practical Training) 5. การปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวสำรองขั้นต่ำ 2 เทียบบิน (Supernumerary Sector: minimum of two supernumerary sectors)

ดังนั้น ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ซึ่งเป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training มีหัวข้อการฝึกอบรม ได้แก่ 1.ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) 2.ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) 3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) 4. การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 5. ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) 6. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) 7. การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) 8. การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) 10. การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training มีหัวข้อการฝึกอบรม ได้แก่ 1. อุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency and Survival Equipment) 2. การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน (Fire Training) 3. อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective Breathing Equipment) 4. การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practical Training) 5. การปฏิบัติงานเป็นตัวสำรองขั้นต่ำ 2 เที่ยวบิน (Supernumerary Sector: minimum of two supernumerary sectors)

ตารางที่ 4.2 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านระยะเวลาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

องค์การการบิน	ระยะเวลาการฝึกอบรม
ICAO	ไม่ได้ระบุไว้
CAAT	หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training : ไม่น้อยกว่า 80 ชั่วโมง หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training : ไม่น้อยกว่า 16 ชั่วโมง

จากตารางที่ 4.2 ทางด้าน ICAO ไม่ได้ระบุระยะเวลาในการฝึกอบรมไว้ ส่วนทางด้าน CAAT ได้ระบุว่า หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training ควรมีการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 80 ชั่วโมง และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ควรมีการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 16 ชั่วโมง

ดังนั้น ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ซึ่งเป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในระยะเวลาขั้นต่ำของแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรมตามที่ CAAT ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 4.3 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

องค์การการบิน	จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด
ICAO	<p>การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training : จำนวนมากที่สุดไม่เกิน 20 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน</p> <p>การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Practical Training : จำนวนมากที่สุดไม่เกิน 10 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน</p>
CAAT	<p>การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training : จำนวนมากที่สุดไม่เกิน 30 คน ต่อห้องเรียน</p> <p>การฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training : ไม่ได้ระบุไว้</p>

จากตารางที่ 4.3 ทางด้าน ICAO ได้ระบุว่า การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training ควรมีจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมากที่สุดไม่เกิน 20 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training ควรมีจำนวนพนักงานฝึกหัดมากที่สุดไม่เกิน 10 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน

ทางด้าน CAAT ได้ระบุว่า การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training ควรมีจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมากที่สุดไม่เกิน 30 คน ต่อห้องเรียน และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training ไม่ได้ระบุจำนวนพนักงานฝึกหัดไว้

ดังนั้น ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องกำหนดจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมากที่สุดไม่เกิน 30 คน ต่อห้องเรียน ตามที่ CAAT ได้กำหนดไว้

ตารางที่ 4.4 มาตรฐานและข้อกำหนดด้านเกณฑ์การประเมินผลการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

องค์การการบิน	เกณฑ์การประเมินผล
ICAO	ไม่ได้ระบุไว้
CAAT	<p><u>เกณฑ์การประเมินผลภาคทฤษฎี</u></p> <p>: การทดสอบความรู้ คะแนนขั้นต่ำ ร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยและในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Safety and Emergency Procedures) - การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ (Operation of Equipments) - การปฐมพยาบาล (First Aid) <p><u>เกณฑ์การประเมินผลภาคปฏิบัติ</u></p> <p>: การสาธิตภาคปฏิบัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน (Evacuation Procedures) - การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (Operation of Safety Equipments) - การปฏิบัติในการใช้ประตูในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Door Operations in Emergency Situations)

จากตารางที่ 4.4 ทางด้าน ICAO ไม่ได้ระบุเกณฑ์การประเมินผลภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติไว้ ส่วนทางด้าน CAAT ได้ระบุว่า เกณฑ์การประเมินผลภาคทฤษฎี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดควรมีการทดสอบความรู้ในเรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยและในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Safety and Emergency Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ (Operation of Equipments) และการปฐมพยาบาล (First Aid) ซึ่งกำหนดคะแนนขั้นต่ำ คือ ร้อยละ 90 หากสอบไม่ผ่านจะต้องทำการสอบใหม่ภายใน 14 วันหลังจากวันแรกที่สอบ และเกณฑ์การประเมินผลภาคปฏิบัติ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดควรมีความสามารถในการสาธิตภาคปฏิบัติเรื่อง การอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน (Evacuation Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (Operation of Safety Equipments) การปฏิบัติในการใช้ประตูในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Door Operations in Emergency Situations)

ดังนั้น ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องกำหนดเกณฑ์การประเมินผลขั้นต่ำของหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติตามที่ CAAT ได้กำหนดไว้

4.2 องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 12 คน และจากการวิเคราะห์มาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากนั้นทำการจัดหมวดหมู่ข้อมูล สรุปเป็นประเด็น และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนา ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

- | | | |
|---------------|---|--------------------------------------|
| องค์ประกอบที่ | 1 | สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน |
| องค์ประกอบที่ | 2 | สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย |
| องค์ประกอบที่ | 3 | หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม |
| องค์ประกอบที่ | 4 | กระบวนการฝึกอบรม |
| องค์ประกอบที่ | 5 | สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก |
| องค์ประกอบที่ | 6 | การประเมินผลการฝึกอบรม |

ตารางที่ 4.5 องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
<p>ด้านความรู้ (Knowledge)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) 2. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) 3. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) 4. ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 5. ความรู้เกี่ยวกับศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) 6. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) 7. ความรู้เกี่ยวกับการอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) 8. ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. ความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) 10. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) 11. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type) 12. ความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ภาษาจีน 13. ความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 14. ความรู้รอบตัวในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยวัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ และความแตกต่างทางวัฒนธรรม
<p>ด้านทักษะ (Skills)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการสื่อสาร (Communication) 2. ทักษะการตระหนักรู้ในสถานการณ์ (Situational awareness) 3. ทักษะการตัดสินใจ (Decision-making)

ตารางที่ 4.5 องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ต่อ)

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	
ด้านทักษะ (Skills)	4. ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) 5. ทักษะการยืดหยุ่น (Flexibility) 6. ทักษะการวางแผนและการจัดการทรัพยากร (Planning and coordinating resources)
ด้านคุณลักษณะ (Attributes)	1. ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety awareness) 2. การรับรู้ข้อผิดพลาดและการบริหารจัดการ (Error recognition and management) 3. ความร่วมรู้สึก (Empathy)

จากตารางที่ 4.5 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีองค์ประกอบสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านประกอบกัน ได้แก่

1) ด้านความรู้ (Knowledge) หน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การดูแลด้านความปลอดภัยและความเรียบร้อยภายในห้องโดยสารอากาศยาน ดังนั้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยตามที่สายการบินได้กำหนดไว้ ได้แก่ ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) สักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) และประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type) โดยสามารถนำเอาความรู้เหล่านี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน และสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้อยู่ในกรอบของระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กรได้ นอกจากนี้ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารกับ นักบิน

หรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ผู้โดยสารชาวต่างชาติ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ชาวต่างชาติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน รวมถึงความรู้ในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะภาษาจีน เนื่องจากปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำได้มีการเพิ่มเส้นทางการบินใหม่และเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินไปต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศจีนอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีจำนวนผู้โดยสารชาวจีนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การสู่ยุคดิจิทัล และความรู้รอบตัวในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ และความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งความรู้ทั้งหมดที่ได้กล่าวมานี้มีความจำเป็นและมีความสำคัญในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารอากาศยาน

2) ด้านทักษะ (Skills)

2.1 การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารถือว่าเป็นทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน โดยเฉพาะการสื่อสารประสานงานกันระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับผู้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เช่น การสื่อสารระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเข้าใจกันและเหมาะสมตามที่สายการบินกำหนด มีทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น และถ่ายทอดข้อมูลได้ตรงเวลา ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูด ภาษากาย และภาษาเขียน และหากมีปัญหาในการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันเกิดขึ้น ก็ต้องทำการทวนข้อมูลอีกครั้งให้มีความเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและเกิดความปลอดภัยสูงสุด

2.2 การตระหนักรู้ในสถานการณ์ (Situational awareness) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีการตระหนักรู้ เข้าใจถึงสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และสามารถแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ในมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติของสายการบินและประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเอง

2.3 การตัดสินใจ (Decision-making) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีทักษะในการคิดวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงได้อย่างแม่นยำหากเผชิญกับปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการบิน และหากมีเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉินเกิดขึ้นจะต้องมีการใช้กระบวนการในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และการตัดสินใจนั้นต้องอยู่ในพื้นฐานของการวิเคราะห์และคำนึงถึงมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานของสาย

การบิน ไม่ใช่อารมณ์หรือการมีอคติในการตัดสินใจ เพราะอาจจะส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการตัดสินใจได้

2.4 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสารอากาศยานหรือการปฏิบัติงานภาคพื้นดินนั้น ไม่สามารถที่จะทำงานคนเดียวได้ ต้องอาศัยความร่วมมือทำงานกันเป็นทีมของนักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และผู้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถช่วยลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานได้ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำที่ดี และมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันในทีม หากในการปฏิบัติงานมีปัญหาและข้อขัดแย้งเกิดขึ้นต้องมีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งเหล่านั้นในเชิงสร้างสรรค์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมถึงสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีและส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม อีกทั้ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างกันอย่างเปิดเผย และต้องมีการให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ (Constructive feedback) ทุกครั้งเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเกิดความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2.5 การยืดหยุ่น (Flexibility) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความสามารถในการปรับตัวและปรับแนวคิดในการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง มีความสามารถในการบริหารจัดการต่อสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมากที่สุด

2.6 การวางแผนและการจัดการทรัพยากร (Planning and coordinating resources) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีการวางแผน จัดลำดับงานก่อนหลัง บริหารจัดการเวลาและภาระงานที่หนัก ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำที่มีกลยุทธ์ในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพในการจัดการด้านความปลอดภัยมากที่สุด พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำต้องทำงานแข่งกับเวลาและอาจจะต้องปฏิบัติงานในหลาย ๆ บทบาทและหน้าที่พร้อมกันในเวลาเดียวกัน ดังนั้น การกำหนดตารางเวลาในการทำงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น

3) ด้านคุณลักษณะ (Attributes)

3.1 ความตระหนักด้านความปลอดภัย (Safety awareness) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความตระหนักด้านความปลอดภัย เนื่องจากบทบาทและหน้าที่หลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การดูแลด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสารอากาศยานทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย สามารถปฏิบัติงาน

ตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติตามที่สายการบินได้กำหนดไว้ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก (Positive safety culture) ในองค์กร ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และบรรลุลวิฤตประสงค์ในด้านความปลอดภัยทางการบิน

3.2 การรับรู้ข้อผิดพลาดและการบริหารจัดการ (Error recognition and management) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัด มีการสังเกต การประเมิน และตระหนักถึงสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างละเอียดรอบคอบ บริหารจัดการข้อผิดพลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ทำการติดตามผล และประเมินตนเองเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดเกิดขึ้นอีกในอนาคต

3.3 ความร่วมรู้สึก (Empathy) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีความคิดเชิงบวกเปิดใจและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น แสดงความเข้าใจ รับฟัง ให้กำลังใจและความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเคารพ มีความอดทน มีคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งมีจิตสำนึกบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร เช่น การดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่ผู้โดยสารในกรณีผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการเจ็บป่วย การช่วยเหลือผู้โดยสารที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว หรือการสื่อสาร การให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสาร เป็นต้น

ตารางที่ 4.6 องค์ประกอบที่ 2 สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย

สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย	
ด้านความรู้ (Knowledge)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) 2. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) 3. ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) 4. ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 5. ความรู้เกี่ยวกับศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) 6. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM)

ตารางที่ 4.6 องค์ประกอบที่ 2 สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย (ต่อ)

สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย	
ด้านความรู้ (Knowledge)	<ol style="list-style-type: none"> 7. ความรู้เกี่ยวกับการอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) 8. ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. ความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) 10. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) 11. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type) 12. ความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษขั้นสูง 13. ความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูง 14. ความรอบรู้ที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกตามยุคสมัย
ด้านทักษะ (Skills)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะการสื่อสาร (Communication) 2. ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership) 3. ทักษะการคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking) 4. ทักษะการจัดการเรียนรู้ (Learning management) 5. ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) 6. ทักษะการยืดหยุ่น (Flexibility)
ด้านคุณลักษณะ (Attributes)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety awareness) 2. การพัฒนาตนเอง (Self-development) 3. ความร่วมรู้สึก (Empathy)

จากตารางที่ 4.6 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัยว่า ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีองค์ประกอบสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่มีประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนรู้ในการฝึกอบรมทั้ง 3 ด้านประกอบกัน ได้แก่

1) ด้านความรู้ (Knowledge) ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีความรู้และความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยตามที่สายการบินได้กำหนดไว้ ได้แก่ ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) และประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type) อีกทั้ง ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษขั้นสูงเพื่อสื่อสารกับชาวต่างชาติ เช่น นักบินหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวต่างชาติ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ชาวต่างชาติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการฝึกอบรม เป็นต้น รวมถึงมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงเพื่อนำมาใช้ในการฝึกอบรม เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูล การออกแบบและการปรับปรุงสื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรม และการใช้ในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม รวมถึงควรมีความรู้ที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกตามยุคสมัย

2) ด้านทักษะ (Skills)

2.1 การสื่อสาร (Communication) ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีทักษะการสื่อสาร ทั้งการพูด การอ่าน การเขียน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษขั้นสูง สามารถสื่อสารข้อมูลถูกต้อง และชัดเจนด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยมีการใช้คำศัพท์เทคนิคเฉพาะเป็นจำนวนมาก ครูฝึกด้านความปลอดภัยจึงต้องสามารถสื่อสารและถ่ายทอดข้อมูลเหล่านี้ได้อย่างดีและเป็นระบบขั้นตอน สามารถนำเสนอเนื้อหาที่ยากให้เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเกิดความเข้าใจมากที่สุด และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2.2 การเป็นผู้นำ (Leadership) ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีภาวะผู้นำด้านความปลอดภัย แสดงออกถึงแนวคิด มุมมอง และเจตคติให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัย สามารถแสดงออกและมีพฤติกรรมความปลอดภัยในลักษณะเดียวกัน ซึ่งส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเกิดจิตสำนึกด้านความปลอดภัย

2.3 การคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking) ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ สามารถประเมิน สังเกต หาความสัมพันธ์เชิงเหตุผล และวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรมเพื่อหาสาเหตุของปัญหาและวิธีการแก้ไข เช่น พฤติกรรมและพัฒนาการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ความจำเป็นในการฝึกอบรม ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์อย่างละเอียด เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้และพัฒนาการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.4 การจัดการเรียนรู้ (Learning management) ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีความสามารถในการจัดการเรียนรู้ในการใช้วิธีการฝึกอบรมที่หลากหลายให้ตรงตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมสมรรถนะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดให้สามารถคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถขยายขอบเขตขีดความสามารถของตนเอง และควรมีการให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ในการฝึกอบรมทุกครั้งเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดได้ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง อีกทั้ง ครูฝึกด้านความปลอดภัยควรมีความสามารถในการออกแบบหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการฝึกอบรมและสื่อการสอนที่หลากหลายตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรม และมีการพัฒนาวิธีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องให้ทันสมัย สามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเข้าใจเนื้อหาการฝึกอบรมได้ง่ายขึ้น รวมทั้งมีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ได้ถูกต้องตามสภาพจริง นอกจากนี้ ครูฝึกด้านความปลอดภัยควรสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัย เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยให้เกิดขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกในสายการบิน

2.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีการประสานงานที่ดี และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นที่จะสนับสนุนและช่วยเหลือกันในทีม และมีการให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ เพื่อสร้างทักษะประสบการณ์ร่วมกันในทีมอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่สายการบินได้กำหนดไว้

2.6 การยืดหยุ่น (Flexibility) ครูฝึกด้านความปลอดภัยอาจจะต้องเจอกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าระหว่างการฝึกอบรม เช่น ปัญหาความไม่พร้อมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม สื่อที่ใช้ในการสอน ไม่มีประสิทธิภาพ ระยะเวลาในการฝึกอบรมที่จำกัด เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะยับยั้งกระบวนการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดได้ ดังนั้น ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องรู้จักปรับตัวและมีความยืดหยุ่นในการแก้สถานการณ์ต่าง ๆ สามารถนำเอากลยุทธ์และวิธีการฝึกอบรมที่หลากหลายมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดภายใต้เงื่อนไขที่จำกัด

3) ด้านคุณลักษณะ (Attributes)

3.1 ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety awareness) ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยและมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติตามที่สายการบินกำหนด เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี (Role model) ในการเป็นผู้นำและผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย เมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเห็นแบบอย่างที่ดีจากครูฝึกด้านความปลอดภัย ก็จะปฏิบัติตามไปในทิศทางเดียวกันและเกิดความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

3.2 การพัฒนาตนเอง (Self-development) ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง มีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการทำงาน โดยการศึกษา ค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง การเข้าฝึกอบรมในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญและความเชี่ยวชาญในด้านนั้น สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดได้อย่างถูกต้อง ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

3.3 ความร่วมรู้สึก (Empathy) ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีความคิดเชิงบวก เปิดใจ และยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเคารพ มีความอดทน มีความรักและความเมตตา มีจิตวิทยา สามารถรับฟัง เข้าใจ ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ ให้ความเอาใจใส่ และอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด รวมถึงมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

ตารางที่ 4.7 องค์ประกอบที่ 3 หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม

หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม
<p>หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) 2. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) 3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) 4. การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 5. ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) 6. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) 7. การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) 8. การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) 10. การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) <p>หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency and Survival Equipment) 2. การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน (Fire Training) 3. อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective Breathing Equipment) 4. การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practical Training) 5. การปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวสำรองขั้นต่ำ 2 เทียบบิน (Supernumerary Sector: minimum of two supernumerary sectors)
<p>ระยะเวลาในการฝึกอบรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training: ไม่น้อยกว่า 80 ชั่วโมง - หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training: ไม่น้อยกว่า 16 ชั่วโมง
<p>จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด</p>

- การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training: จำนวนมากที่สุดไม่เกิน 20 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน หรือ จำนวนมากที่สุดไม่เกิน 25 คน ต่อห้องเรียน

ตารางที่ 4.7 องค์ประกอบที่ 3 หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม (ต่อ)

หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม
จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด <ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training: จำนวนมากที่สุดไม่เกิน 10 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน
เกณฑ์การประเมินผล <ul style="list-style-type: none"> - เกณฑ์การประเมินผลในภาคทฤษฎี: การทดสอบความรู้ คะแนนขั้นต่ำ ร้อยละ 90 - เกณฑ์การประเมินผลภาคปฏิบัติ: การสาธิตภาคปฏิบัติ คะแนน ร้อยละ 100

จากตารางที่ 4.7 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมว่า การจัดทำคู่มือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Manual) ต้องได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยต้องมีหัวข้อการฝึกอบรมขั้นต่ำตามที่ CAAT ได้กำหนด อีกทั้งเพื่อให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ตรงตามมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน ทางแผนกฝึกอบรมควรศึกษามาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) มาตรฐานของสำนักงานบริหารการบินแห่งชาติสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration; FAA) มาตรฐานขององค์การความร่วมมือด้านการบินในกลุ่มสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency; EASA) สำนักงานการบินพลเรือนญี่ปุ่น (Japan Civil Aviation Bureau; JCAB) และมาตรฐานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA) ประกอบควบคู่กันด้วย แต่ทั้งนี้ควรดูความเหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบสายการบิน ซึ่งปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยยังไม่มีเส้นทางบินไปยังประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศในแถบยุโรป ทางสายการบินก็ต้องศึกษาในส่วนของมาตรฐานของ ICAO และ JCAB เป็นหลัก และควรศึกษามาตรฐานของ IATA เพิ่มเติมในส่วนของหัวข้อการขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) ซึ่งมีข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมรายละเอียดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตราย

สำหรับระยะเวลาในการฝึกอบรมต้องมีการกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรมตามที่ CAAT ได้กำหนด โดยหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training ต้องทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 80 ชั่วโมง และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ต้องทำการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 16 ชั่วโมง ซึ่งตามปกติแล้วทางสายการบินก็ดำเนินการฝึกอบรมเกินจำนวนชั่วโมงขั้นต่ำตามที่ CAAT ได้กำหนดไว้

สำหรับจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดในการฝึกอบรมตามที่ CAAT กำหนด คือ การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based training ควรมีจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมากที่สุดไม่เกิน 30 คน ต่อห้องเรียน และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training ตามที่ ICAO กำหนด คือ จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมากที่สุดไม่เกิน 10 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นว่า ในส่วนของการฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training นั้น ยังมีจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต่อห้องเรียนน้อยเท่าไร ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น เพราะครูฝึกด้านความปลอดภัยสามารถสังเกตพฤติกรรม ประเมินการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ประเมินการสอนและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการฝึกอบรมได้ดียิ่งขึ้น โดยปกติแล้วการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ควรจะมีจำนวนประมาณไม่เกิน 20 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน ตามที่ ICAO กำหนด หรือ มีจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมากที่สุดไม่เกิน 25 คน ต่อห้องเรียน แต่ด้วยบางช่วงเวลาที่สายการบินมีการรับจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มมากขึ้นก็อาจจะทำให้ต้องมีการเพิ่มจำนวนคนต่อห้องเรียนให้สามารถรองรับการฝึกอบรมที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม หากมีความจำเป็นที่จะกำหนดจำนวนคนให้มากกว่า 20 คนต่อห้องเรียน ก็อาจจะแก้ปัญหาโดยการเพิ่มจำนวนครูฝึกด้านความปลอดภัยต่อห้องเรียนเป็น 2 คนก็ได้ เพื่อที่จะได้ช่วยกันจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training ควรกำหนดจำนวนมากที่สุดไม่เกิน 10 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดสามารถเรียนรู้และฝึกปฏิบัติโดยได้รับการประเมินจากครูฝึกด้านความปลอดภัยได้อย่างทั่วถึง

สำหรับเกณฑ์การประเมินผลทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติต้องมีการกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำตามที่ CAAT กำหนด คือ เกณฑ์การประเมินผลภาคทฤษฎี พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดควรทำการทดสอบความรู้ในเรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยและในกรณีอากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉิน (Safety and Emergency Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ

(Operation of Equipment) และการปฐมพยาบาล (First Aid) ซึ่งกำหนดคะแนนขั้นต่ำ คือ ร้อยละ 90 ซึ่งโดยปกติแล้วทางสายการบินควรทำการทดสอบความรู้และประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดในทุกหัวข้อการฝึกอบรมหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมทุกครั้ง โดยใช้คะแนนขั้นต่ำ ร้อยละ 90 และในส่วนของเกณฑ์การประเมินผลภาคปฏิบัติ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดควรมีความสามารถในการสาธิตภาคปฏิบัติเรื่อง การอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน (Evacuation Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (Operation of Safety Equipment) และการปฏิบัติในการใช้ประตูในกรณีอากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉิน (Door Operation in Emergency Situations) ซึ่งตามปกติแล้วทางสายการบินต้องทำการทดสอบความสามารถของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดในการสาธิตภาคปฏิบัติขั้นต่ำตามที่ CAAT ได้กำหนดโดยใช้คะแนน ร้อยละ 100 เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีความมั่นใจและสามารถปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติของสายการบิน

ตารางที่ 4.8 องค์ประกอบที่ 4 กระบวนการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรม	
1.	ก่อนการฝึกอบรม
1.1	ดำเนินการตามนโยบายความปลอดภัย (Implement safety policy)
1.2	ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม (Identify training needs)
1.3	ออกแบบหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม (Design course or Training programs)
1.4	เลือกวิธีการฝึกอบรม (Select training methods)
2.	ระหว่างการฝึกอบรม
	ดำเนินการฝึกอบรม (Conduct training)
3.	หลังการฝึกอบรม
	ประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluate training)

จากตารางที่ 4.8 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมว่า ขั้นตอนการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

- 1) ก่อนการฝึกอบรม

1.1 ดำเนินตามนโยบายความปลอดภัย ก่อนที่จะดำเนินการฝึกอบรม แผนกฝึกอบรมต้องรับและดำเนินการตามนโยบายความปลอดภัยจากฝ่ายบริหารด้านความปลอดภัยของสายการบิน ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดตั้งนโยบายความปลอดภัยเพื่อให้บุคลากรในสายการบินปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้ สำหรับนโยบายความปลอดภัยต้องมีความชัดเจน ให้การสนับสนุน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย และสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรและจุดมุ่งหมายความปลอดภัยทางการบิน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกในองค์กร อีกทั้ง การสื่อสารข้อมูลความปลอดภัยมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนนโยบายความปลอดภัยไปสู่แผนกต่าง ๆ ของสายการบินได้อย่างถูกต้องและทันสมัย โดยเฉพาะมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติและมาตรการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมความตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรในสายการบินมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย และสามารถทำงานร่วมกันตามมาตรฐานความปลอดภัยเดียวกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยของสายการบินที่ได้กำหนดไว้

1.2 ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม แผนกฝึกอบรมต้องออกแบบหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย โดยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดได้รับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติตามแผนดังกล่าวอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนตามที่ CAAT ได้กำหนด และเพื่อให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แผนกฝึกอบรมต้องวิเคราะห์งานและภารกิจ เพื่อกำหนดรายการภารกิจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อกำหนดความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภารกิจเหล่านั้นให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายความปลอดภัยทางการบิน และเพื่อให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น แผนกฝึกอบรมก็ควรวิเคราะห์สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัยด้วยว่า ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอะไรที่จำเป็นและสำคัญต่อการวางแผนการสอนและการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากนั้นจึงกำหนดกรอบสมรรถนะที่ต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew needed competencies) ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ นอกจากนี้ แผนกฝึกอบรมควรวางแผนทรัพยากรบุคคลด้วยเช่นกัน โดยคำนึงถึงจำนวนเครื่องบินในปัจจุบัน และหากสายการบินมีการขยายเส้นทางการบินหรือเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินมากขึ้นในอนาคต ความต้องการจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและครูฝึกด้านความปลอดภัยก็จะเพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องมีการฝึกอบรมเพื่อฝึกทบทวนประจำปีหรือสายการบินอาจจะมีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมอื่น ๆ ที่จำเป็นเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความ

ปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะส่งผลให้ความต้องการในการฝึกอบรมมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น หากสายการบินมีการวางแผนทรัพยากรบุคคลที่ดี ก็จะส่งผลให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

1.3 ออกแบบหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม ขั้นตอนที่สำคัญในการวางแผนการฝึกอบรม คือ การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์การฝึกอบรม โดยการนำกรอบสมรรถนะที่ต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้มาจากวิเคราะห์งานและภารกิจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม และที่สำคัญควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนที่สามารถวัดและประเมินผลได้อีกทั้ง แผนกฝึกอบรมควรจัดการประชุมเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันจากบุคลากรหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการและพัฒนาการฝึกอบรม เช่น ฝ่ายบริหารด้านความปลอดภัยของสายการบิน ผู้จัดการแผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หัวหน้าแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูฝึกด้านความปลอดภัย ครูตรวจสอบ รวมถึงหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเป็นผู้ที่ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ปัญหาด้านความรู้ในการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น จากนั้นนำข้อมูลเสนอแนะต่าง ๆ มาประเมินว่าควรเพิ่มหรือเน้นย้ำหรือปรับปรุงเนื้อหาดังกล่าวอย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน สำหรับหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมต้องมียุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้อย่างครบถ้วน เช่น วัตถุประสงค์ หัวข้อการฝึกอบรม เนื้อหา ระยะเวลา วิธีการจัดการเรียนรู้ สื่อการสอน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ควรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และควรมีการออกแบบหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมโดยนำหลักการของ SMS เข้ามาเชื่อมโยงอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทั้งทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อสร้างเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัยแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

1.4 เลือกวิธีการฝึกอบรม แผนกฝึกอบรมต้องเลือกวิธีการฝึกอบรมที่มีความหลากหลายและเหมาะสมตรงกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย และในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยควรมีการเน้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ (Participatory Learning; PL) เช่น การเรียนรู้ในส่วนของความรู้ด้านหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ก็ควรใช้วิธีการบรรยายแบบมีส่วนร่วม โดยต้องแบ่งช่วงเวลาพักให้เหมาะสม มีการมอบหมายงาน (Assignment) ให้ทำหลังเสร็จสิ้นการบรรยายใน

แต่ละครั้ง และหากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในครั้งนั้นมีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาก่อน ครูฝึกด้านความปลอดภัยก็ควรจัดห้องเรียนให้มีการนั่งเรียนสลับกันหรือแบ่งกลุ่มช่วยกันทบทวนบทเรียน โดยทำการจับคู่หรือจัดกลุ่มระหว่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดที่มีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดที่ไม่มีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งนอกจากวิธีนี้จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในกลุ่มแล้ว ยังสามารถทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดที่ไม่มีประสบการณ์เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาก่อน เข้าใจเนื้อหาการฝึกอบรมมากขึ้นและปรับตัวทันต่อการเรียนรู้ในหัวข้อการฝึกอบรมถัดไป และสำหรับการเรียนรู้ในส่วน of ความรู้ที่เน้นทักษะการปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) การปฐมพยาบาล (First Aid) การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) ก็ควรเน้นวิธีการฝึกอบรมด้วยการทำกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม เช่น การอภิปรายกลุ่ม การระดมสมอง การยกกรณีตัวอย่าง การแบ่งกลุ่มฝึกแก้ไขปัญหา การสาธิต การแสดงบทบาทสมมติ การจำลองสถานการณ์แบบ Scenario ซึ่งเป็นการจำลองสถานการณ์ในการปฏิบัติงานกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน เพื่อให้พนักงานฝึกหัดได้ใช้ทักษะการสื่อสาร การตระหนักรู้ในสถานการณ์ การตัดสินใจ การทำงานเป็นทีม การยืดหยุ่น การวางแผนและจัดการทรัพยากร รวมทั้งสามารถคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ สำหรับการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยต้องมีความเหมาะสมและสามารถกระตุ้นให้เกิดความสนใจให้เกิดการเรียนรู้ ครูฝึกด้านความปลอดภัยควรเลือกสื่อการสอนให้ตรงกับลักษณะของเนื้อหาการฝึกอบรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานฝึกหัดเกิดความเข้าใจเนื้อหาการฝึกอบรมที่อยู่ยากซับซ้อนได้ง่ายขึ้น สามารถเห็นภาพชัดเจนมากยิ่งขึ้นในระยะเวลาอันสั้น และสามารถช่วยให้เกิดความคิดรวบยอดในเนื้อหาของการเรียนรู้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพราะเนื้อหาการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยส่วนใหญ่จะมีข้อมูลทางเทคนิคค่อนข้างเยอะ โดยเฉพาะในหัวข้อการฝึกอบรมเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) การปฐมพยาบาล (First Aid) การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) เหล่านี้เป็นต้น ดังนั้นสื่อการสอนที่ใช้ควรเป็นสื่อ โสตทัศนูปกรณ์ เช่น วิดิทัศน์หรือดีวีดีในรูปแบบสาธิต สารคดี หรือสถานการณ์จำลอง ที่มีความน่าสนใจและทันสมัย แสดงให้เห็นถึงภาพเคลื่อนไหว สัญลักษณ์ต่าง ๆ

และมีเสียงสมจริง แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ และแสดงการสาธิตการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ด้านความปลอดภัยที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รวมถึงการศึกษานอกสถานที่จากสถานที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดได้รับประสบการณ์ตรง ส่วนสื่อการสอนที่จำเป็นอื่น ๆ ก็ควรจัดเตรียมให้พร้อมในห้องเรียน เช่น เอกสารการสอน คอมพิวเตอร์และเครื่องฉายภาพ LCD งานนำเสนอ PowerPoint เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการสาธิตที่มีลักษณะตรงกับกรปฏิบัติงานจริง กระดานสามขา (Flipchart) กระดานไวท์บอร์ด ปากกาไวท์บอร์ดหลากสี มาร์คเกอร์หลากสี เป็นต้น ซึ่งสามารถสรุปวิธีการฝึกอบรมและสื่อการสอนจำแนกตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ตามตารางที่ 4.9 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 วิธีการฝึกอบรมและสื่อการสอน

วัตถุประสงค์	วิธีการฝึกอบรม	สื่อการสอน
ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - การบรรยาย - การอภิปรายกลุ่ม - การระดมสมอง - การศึกษานอกสถานที่ - การมอบหมายงาน (Assignment) - การสอนโดยเพื่อน (Peer teaching) 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารการสอน - วิดีทัศน์หรือดีวีดี - งานนำเสนอ PowerPoint - กระดานสามขา (Flipchart) - กระดานไวท์บอร์ด - ปากกาไวท์บอร์ดหลากสี - มาร์คเกอร์หลากสี
ทักษะ	<ul style="list-style-type: none"> - การสาธิต - การแบ่งกลุ่มฝึกแก้ไขปัญหา - การยกกรณีตัวอย่าง - การแสดงบทบาทสมมุติ - การจำลองสถานการณ์แบบ Scenario 	<ul style="list-style-type: none"> - วิดีทัศน์หรือดีวีดี - คอมพิวเตอร์และเครื่องฉายภาพ LCD - งานนำเสนอ PowerPoint - กระดานสามขา (Flipchart) - กระดานไวท์บอร์ด - ปากกาไวท์บอร์ดหลากสี - มาร์คเกอร์หลากสี - เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการสาธิต

คุณลักษณะ	- การอภิปรายกลุ่ม - การระดมสมอง	- วีดิทัศน์หรือดีวีดี - งานนำเสนอ PowerPoint
------------------	------------------------------------	---

ตารางที่ 4.9 วิธีการฝึกอบรมและสื่อการสอน (ต่อ)

วัตถุประสงค์	วิธีการฝึกอบรม	สื่อการสอน
คุณลักษณะ	- การสาธิต - การแบ่งกลุ่มฝึกแก้ไขปัญหา - การยกกรณีตัวอย่าง - การแสดงบทบาทสมมติ - การจำลองสถานการณ์แบบ Scenario	- คอมพิวเตอร์และเครื่องฉายภาพ LCD - กระดานสามขา (Flipchart) - กระดานไวท์บอร์ด - ปากกาไวท์บอร์ดหลากสี - มาร์คเกอร์หลากสี - เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการสาธิต

2) ระหว่างการฝึกอบรม ต้องมีการดำเนินการฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ของหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และเพื่อให้การดำเนินการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์ โดยในการฝึกอบรมแต่ละครั้งจะต้องมีการแจ้งให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดทราบถึงขอบเขตและรายละเอียดของหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม เช่น วัตถุประสงค์การฝึกอบรม โครงสร้างและเนื้อหาการฝึกอบรม ระยะเวลาการฝึกอบรม ลักษณะและวิธีการฝึกอบรม และเกณฑ์การประเมินผล การฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดทราบถึงขอบข่ายเนื้อหาการฝึกอบรมเบื้องต้น และสามารถทราบถึงความรู้และทักษะที่จะได้รับหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม นอกจากนี้ ครูฝึกด้านความปลอดภัยยังมีบทบาทและหน้าที่หลักที่สำคัญในการถ่ายโอนองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ดังนั้น ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีองค์ประกอบสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่มีประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนรู้ในการฝึกอบรม และเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย อีกทั้งครูฝึกด้านความปลอดภัยควรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ทุกครั้ง โดยทันทีหลังจากเสร็จ

สิ้นการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง เพื่อกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดสามารถประเมินระดับพัฒนาการเรียนรู้และความเข้าใจในเนื้อหาการฝึกอบรม ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง และสามารถนำข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาปรับปรุงและพัฒนาการเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดและนำกลับมาเพื่อพัฒนาสมรรถนะของตนเองได้อีกด้วย

สำหรับการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ ครูฝึกด้านความปลอดภัยควรให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจน และถูกต้องเฉพาะเจาะจงสำหรับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ครอบคลุมในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย และต้องให้ข้อเสนอแนะในลักษณะของมิตรภาพไม่ได้เป็นการชี้ขาดหรือให้ข้อมูลเชิงลบอย่างเดียว ในช่วงแรกควรให้ข้อเสนอแนะในเชิงบวกก่อนเพื่อส่งเสริมแรงจูงใจในการเรียนรู้ หลังจากนั้นจึงให้ข้อเสนอแนะในเชิงลบเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงตนเอง อีกทั้ง ครูฝึกด้านความปลอดภัยควรเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดได้แสดงความคิดเห็นด้วยว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไร เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอความคิดเห็นที่แตกต่างในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรม สิ่งที่สำคัญในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน คือ การตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารอากาศยาน ด้วยเหตุนี้ในการฝึกอบรมทุกครั้งครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องมีการเน้นย้ำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเล็งเห็นถึงความสำคัญของบทบาทและหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้เกิดขึ้นตั้งแต่แรกเริ่ม สร้างบรรยากาศในการเรียนที่ส่งเสริมให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเล็งเห็นความสำคัญของความปลอดภัย เช่น การติดรูปภาพ โปสเตอร์ หรือกระดานข่าว (Bulletin board) ภายในห้องเรียนและสถานที่ในการฝึกอบรม เพื่อประกาศและให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัย และทำการเชื่อมโยงหลักการของ SMS กับกิจกรรมการเรียนรู้ในทุกหัวข้อการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เน้นย้ำถึงสาเหตุและการป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นของอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีความรู้และความเข้าใจ มีทักษะความสามารถ และเกิดความตระหนักด้านความปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลต่อความคิด ความเชื่อ และเจตคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับความปลอดภัย และสามารถแสดงพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกในองค์กร

3) หลังการฝึกอบรม โดยทำการประเมินผลการฝึกอบรมซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การประเมินผลความพึงพอใจในการฝึกอบรม และการประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด

ตารางที่ 4.10 องค์ประกอบที่ 5 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หลักสูตร หัวข้อ	การฝึกอบรมแบบ Classroom-based training	การฝึกอบรมแบบ Practical training
มีประสิทธิภาพ (Effective)	<p>สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ (Conducive)</p> <p>1. ห้องเรียนควรมีลักษณะทางกายภาพที่เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงรบกวน ความสะอาด และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการฝึกอบรม สามารถส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาสมรรถนะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</p>	<p>สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ (Conducive)</p> <p>1. สถานที่ฝึกอบรมควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างครบครัน เช่น อุปกรณ์ความปลอดภัยฉุกเฉินในอากาศยาน (Safety and emergency equipment) ห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up or Simulator) ประตูทางออกฉุกเฉินสำหรับการฝึกอบรม (Emergency exit trainer) และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการฝึกอบรมกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยานและการดำรงชีพทางน้ำ (Facilities used for firefighting and water survival training)</p> <p>2. สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น มีอุปกรณ์รองรับแรงกระแทก มีอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น</p>
มีความสมจริง (Realistic)	สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ (Conducive)	สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ (Conducive)

	1. อุปกรณ์ความปลอดภัยฉุกเฉินในอากาศยาน (Safety and emergency equipment) ที่ใช้ในการสาธิตเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน	1. อุปกรณ์ความปลอดภัยฉุกเฉินในอากาศยาน (Safety and emergency equipment) เป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน
--	---	---

ตารางที่ 4.10 องค์ประกอบที่ 5 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

<div style="text-align: center;"> หลักสูตร หัวข้อ </div>	<div style="text-align: center;"> การฝึกอบรมแบบ Classroom-based training </div>	<div style="text-align: center;"> การฝึกอบรมแบบ Practical training </div>
<div style="text-align: center;"> มีความสมจริง (Realistic) </div>		<p>2. ประตูทางออกฉุกเฉิน (Emergency exit trainer) มีลักษณะเสมือนจริงสามารถใช้งานได้เสมือนจริงทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน</p> <p>3. ห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up or Simulator) สามารถสร้างสถานการณ์เสมือนจริงได้ในกรณีเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน เช่น การควบคุมการเคลื่อนไหว แสงและเสียง สร้างควันและมีน้ำกากออกซิเจนหล่นได้ ในส่วนของการฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานลงจอดฉุกเฉินทางน้ำ (Ditching drill) ควรมีแพยาง (Raft) ที่เชื่อมต่อกับลำตัวอากาศยาน</p> <p>4. อุปกรณ์การฝึกฝนในการฝึกอบรมในกรณีการเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน เป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน</p> <p>5. สระน้ำมีความลึกพอในการจำลองการดำรงชีพทางน้ำ รวมถึงแพยางและ</p>

		อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน
--	--	---

จากตารางที่ 4.10 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกว่า สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมควรมีประสิทธิผลและมีความสมจริง โดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้สามารถส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดให้เกิดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉินตรงตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้

สำหรับการฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training ครูฝึกด้านความปลอดภัยต้องทำการจัดเตรียมสถานที่ เช่น ตรวจสอบสภาพแวดล้อมทางกายภาพในเรื่องของอุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงรบกวน ความสะอาด เป็นต้น ในส่วนของการจัดห้องเรียนในการฝึกอบรมควรจัดห้องเรียนให้เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดทุกคนต้องสามารถมองเห็นสื่อการสอนได้จากทุกมุมและทุกที่นั่ง รวมถึงมีการจัดเตรียมสื่อการสอนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นให้พร้อมครบตามจำนวนคนในการฝึกอบรม โดยเฉพาะอุปกรณ์ที่ใช้ในการสาธิตต้องเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดได้ฝึกทักษะการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่มีความสมจริง

สำหรับการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training สถานที่การฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยต้องมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน และสามารถใช้งานได้เสมือนจริงทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน ในส่วนของสายการบินต้นทุนต่ำที่ยังไม่มีศูนย์ฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของตนเอง ก็ส่งผลให้ทางสายการบินจำเป็นต้องเช่าใช้สถานที่ในการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยที่เปิดให้บริการ หรือบางหัวข้อมการฝึกอบรมทางสายการบินได้ดำเนินการฝึกอบรมกับอากาศยานจริงของสายการบินเอง ก็อาจจะทำให้พบปัญหาในเรื่องของช่วงเวลาในการฝึกอบรมที่มีความไม่แน่นอน เพราะต้องรออากาศยานที่ว่างพร้อมใช้งานสำหรับการฝึกอบรม ดังนั้น การเลือกสถานที่การฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพิจารณา หรือหากอนาคตสายการบินจะสร้างศูนย์ฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยก็ควรจะพิจารณาจากเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้

เช่น สถานที่การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training ควรอยู่ภายในสถานที่แห่งเดียวกันเพื่ออำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม โดยสถานที่การฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยต้องมีสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น มีอุปกรณ์รองรับการกระแทก มีอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น และควรมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งประกอบไปด้วย อุปกรณ์ความปลอดภัยฉุกเฉินในอากาศยาน (Safety and emergency equipment) เป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน ห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up or Simulator) ที่สามารถสร้างสถานการณ์เสมือนจริงได้ในกรณีเกิดเหตุผิดปกติและฉุกเฉิน เช่น การควบคุมการเคลื่อนไหว แสงและเสียง สร้างควัน มีน้ำกากออกซิเจนหล่นได้ และในส่วนของ การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานลงจอดฉุกเฉินทางน้ำ (Ditching drill) ควรมีแพยาง (Raft) ที่เชื่อมต่อกับลำตัวอากาศยาน ประตูทางออกฉุกเฉินสำหรับการฝึกอบรม (Emergency exit trainer) มีลักษณะเสมือนจริง สามารถใช้งานได้เสมือนจริงในกรณีเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน (firefighting) ซึ่งอุปกรณ์การฝึกฝนในการจำลองการดับเพลิงควรเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน และการฝึกอบรมในการดำรงชีพทางน้ำ (Water survival) ควรมีสระน้ำที่มีความลึกพอในการจำลองการเอาตัวรอดทางน้ำ รวมถึงมีแพยางและอุปกรณ์ต่าง ๆ ควรเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน

ตารางที่ 4.11 องค์ประกอบที่ 6 การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม

การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม
1. การประเมินผลการพึงพอใจในการฝึกอบรม: เพื่อประเมินเจตคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต่อโครงการฝึกอบรม <ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด - ความรู้ด้านความปลอดภัย - หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม - กระบวนการฝึกอบรม - สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก - ความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการฝึกอบรม

2. การประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด: เพื่อวัดและตรวจสอบความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรการฝึกอบรม และประเมินทักษะและคุณลักษณะที่ต้องการในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย
- เกณฑ์การประเมินผลในภาคทฤษฎี: การทดสอบความรู้ คะแนนขั้นต่ำ ร้อยละ 90
 - เกณฑ์การประเมินผลในภาคปฏิบัติ: การสาธิตภาคปฏิบัติ คะแนนขั้นต่ำ ร้อยละ 100

จากตารางที่ 4.11 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการฝึกอบรมว่า การประเมินผลการฝึกอบรมควรแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1) การประเมินผลความพึงพอใจในการฝึกอบรม เพื่อประเมินเจตคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต่อโครงการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการฝึกอบรม คือ ความรู้และความเข้าใจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ครูฝึกด้านความปลอดภัย หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการฝึกอบรม โดยการประเมินผลสามารถทำได้ในช่วงระหว่างการฝึกอบรมด้วยวิธีการประเมินผล เช่น การสังเกตพฤติกรรมขณะฝึกอบรมหรือการสัมภาษณ์ และช่วงหลังการฝึกอบรมด้วยวิธีการประเมินผล เช่น การทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรม

2) การประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดคือ เพื่อวัดและตรวจสอบความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรการฝึกอบรม ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) ความรู้เกี่ยวกับศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) ความรู้เกี่ยวกับการอนามัยในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) ความรู้เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) ความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) และความรู้เกี่ยวกับประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type) เพื่อประเมินทักษะที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร (Communication) ทักษะการตระหนักรู้ในสถานการณ์ (Situational awareness) ทักษะการตัดสินใจ (Decision-making) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ทักษะการยืดหยุ่น (Flexibility) และทักษะการวางแผนและการจัดการทรัพยากร (Planning and coordinating resources) และเพื่อ

ประเมินคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety awareness) การรับรู้ข้อผิดพลาดและการบริหารจัดการ (Error recognition and management) และความร่วมรู้สึก (Empathy)

การประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดจะต้องนำสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมาเป็นหลักในการประเมินผลด้วยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่กำหนดไว้ โดยการประเมินผลสามารถทำได้ในช่วงระหว่างการฝึกอบรมด้วยวิธีการประเมินผล เช่น การถามคำถาม การมอบหมายงาน การสังเกตพฤติกรรมขณะฝึกอบรม การสังเกตพฤติกรรมขณะทำกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือการสัมภาษณ์ และช่วงหลังการฝึกอบรมด้วยวิธีการประเมินผล เช่น การทำแบบทดสอบภาคทฤษฎี ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดจะต้องได้คะแนนขั้นต่ำตามเกณฑ์ คือ ร้อยละ 90 ในทุกหัวข้อการฝึกอบรม และจะต้องได้คะแนน ร้อยละ 100 ในการสอบภาคปฏิบัติ โดยทำการสาธิตภาคปฏิบัติขั้นต่ำในเรื่อง การอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน (Evacuation Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (Operation of Safety Equipment) การปฏิบัติในการใช้ประตูในกรณีอากาศยานเกิดเหตุฉุกเฉิน (Door Operations in Emergency) นอกจากนี้ หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแล้ว ก่อนที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวจริง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดจะต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวสำรอง 2 เทียบบินต่อประเภทของอากาศยาน โดยหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือครูตรวจสอบจะทำการประเมินผลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารอากาศยาน เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สำหรับการประเมินผลด้านสมรรถนะนั้น บางทีอาจจะต้องใช้เวลาจึงจะสามารถวัดผลสำเร็จเชิงพฤติกรรมได้อย่างแท้จริง ดังนั้น แผนกฝึกอบรมควรดำเนินการประเมินผลด้านสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระหว่างที่ปฏิบัติงานจริง โดยอาจจะกำหนดเป็นช่วงเวลาในการประเมินผล เช่น หลังจากปฏิบัติงาน 6 เดือน ก็อาจจะมีการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกลับมาทดสอบความรู้ด้านความปลอดภัย โดยอาจจะมีการถามคำถามหรือการนำเสนอหัวข้อด้านความปลอดภัยสั้น ๆ และก็ควรมีการประเมินผลด้านสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว มีความรู้และความเข้าใจ มีทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานที่สายการบินได้กำหนดไว้

หลังจากการประเมินผลความพึงพอใจในการฝึกอบรมและการประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ครูฝึกด้านความปลอดภัยจะต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินผลเพื่อจัดทำเอกสารเก็บบันทึกข้อมูลการฝึกอบรม ซึ่งข้อมูลการประเมินผลทั้ง 2 ส่วนนี้ยังสามารถนำมาพิจารณาถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมว่าควรที่จะปรับปรุงหรือพัฒนาการฝึกอบรมในด้านไหน สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่สายการบินได้กำหนดไว้หรือไม่ หรือควรเพิ่มหรือเน้นหลักสูตรอะไรที่สำคัญในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย จากนั้นแผนกฝึกอบรมต้องนำข้อมูลทั้งหมดเหล่านี้ รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการฝึกอบรมมาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น

4.3 แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) จำนวน 1 คน และผู้เชี่ยวชาญของสายการบินต้นทุนต่ำ ได้แก่สายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ จำนวน 12 คน ด้วยคำถามแบบมีเค้าโครงปลายเปิด (Open-ended question) โดยทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งสรุปใจความสำคัญได้ดังต่อไปนี้

การสัมภาษณ์ นาวาอากาศตรี สมพล ชมประดิษฐ์ หัวหน้ากองตรวจสอบความปลอดภัยห้องโดยสารอากาศยาน (Head of Cabin Safety Division) ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความคิดเห็นว่า

ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและส่งผลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่าง CAAT และผู้ดำเนินการเดินอากาศ โดยทางด้าน CAAT จะต้องทำการปรับปรุงและพัฒนามาตรการ กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่องให้ทันสมัย ลดความซ้ำซ้อน และตรงตามมาตรฐานของ ICAO เพื่อกำหนดมาตรฐานและข้อกำหนดให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศปฏิบัติตามให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสำหรับผู้ดำเนินการเดินอากาศจะต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนด

ของ CAAT ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยกตัวอย่างเช่น มาตรฐานและข้อกำหนดของสถานที่การฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัย ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดโดยการจัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในสถานที่การฝึกอบรมให้ตรงตามมาตรฐานที่ CAAT กำหนดไว้

ปัญหาในปัจจุบัน ผู้ดำเนินการเดินอากาศหลายแห่งไม่มีศูนย์ฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของตนเอง จึงอาจจะประสบปัญหาเกี่ยวกับความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ในการฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัย ดังนั้น หากผู้ดำเนินการเดินอากาศไม่มีศูนย์ฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยของตนเอง ก็ควรเลือกใช้สถานที่ในการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยที่มีความพร้อมและสอดคล้องกับหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของผู้ดำเนินการเดินอากาศ โดยต้องมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการฝึกอบรมอย่างครบครันเป็นชนิดและประเภทเดียวกันตรงตามประเภทอากาศยานของผู้ดำเนินการเดินอากาศ และสามารถใช้งานได้เสมือนจริง รวมถึงมีความเพียงพอในด้านอื่น ๆ ทุกด้านที่มีความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

นอกจากนี้ สิ่งที่สำคัญที่จะช่วยปรับปรุงและส่งเสริมความร่วมมือในการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การสื่อสารข้อมูลความปลอดภัยที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันสมัย ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความปลอดภัย ความคิดเห็น ความรู้สึกร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge sharing) ทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร โดยใช้ช่องทางการสื่อสารสำหรับการแบ่งปันข้อมูลและความรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้สะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลและความรู้ที่ทันสมัยและถูกต้อง ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ นอกจากจะเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง CAAT และผู้ดำเนินการเดินอากาศแล้ว ยังเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกอีกด้วย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน อีกทั้ง ทางด้าน CAAT จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยเฉพาะพัฒนาการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (Inspector) ให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เหมาะสม เน้นบทบาทและหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ดำเนินการเดินอากาศ และมีความเที่ยงธรรมในการดำเนินการตรวจสอบผู้ดำเนินการเดินอากาศว่าได้ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ รวมถึงการให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ระหว่างกัน สามารถเสนอแนวทางการแก้ปัญหาในฐานะผู้ให้คำปรึกษาหรือแนวทางการพัฒนาที่สามารถบรรลุผลตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จากนั้น นำข้อเสนอแนะเหล่านี้มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบิน และติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ได้มาตรฐานในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของ CAAT ที่กำหนดไว้

การสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีความคิดเห็นว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาและความสำเร็จของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ การประสานความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรและความร่วมมือกับ CAAT สำหรับการประสานงานความร่วมมือของบุคลากรสายการบินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เช่น ฝ่ายบริหารด้านความปลอดภัยของสายการบิน ผู้จัดการแผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หัวหน้าแผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ครูฝึกด้านความปลอดภัย ครูตรวจสอบ หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น ซึ่งบุคลากรต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ต้องมีการวางแผนการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและทำงานเป็นทีมร่วมกัน รวมถึงทำการสื่อสารข้อมูลความปลอดภัยให้ทั่วถึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรเล็งเห็นถึงความสำคัญและสร้างการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกในองค์กร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีเจตคติด้านความปลอดภัยเชิงบวก สามารถส่งผลถึงพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้บริหารในทุกระดับชั้นซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญในการสื่อสารนโยบายความปลอดภัยและขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายด้านความปลอดภัยทางการบินควรมีบุคลิกลักษณะที่เข้าถึงได้ง่าย เปิดใจยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีภาวะความเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยอย่างแข็งแกร่ง สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เต็มไปด้วยแรงจูงใจที่ทำให้บุคลากรเห็นคุณค่าของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สร้างความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อนำมาสู่การพัฒนาการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยร่วมกัน โดยให้บุคลากรในทุกระดับชั้นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างในการพัฒนาการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย หากบุคลากรมีส่วนร่วมและมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใดก็จะยิ่งทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กรด้วยความจงรักภักดี ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นไปสู่การพัฒนาฝึกอบรมด้านความปลอดภัยที่ยั่งยืน นอกจากนี้ ทางแผนกฝึกอบรมอาจจะจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อละลายพฤติกรรม (Ice breaking) หรือจัดกิจกรรมร่วมกันโดยปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม อาทิ การจัดกิจกรรมนันทนาการสานสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาสมรรถนะและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกันในทีม และที่สำคัญฝ่ายบริหารของสายการบินควรเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมด้วย หรือการจัดกิจกรรมที่ศูนย์ผู้พิการทางสายตาเพื่อเรียนรู้ว่าควรจะให้การช่วยเหลือและปฏิบัติตัวอย่างไรต่อผู้โดยสารที่มีความ

บทพร้อมทางการมองเห็น เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้นอกจากจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ในทีมและความรู้สึกรักผูกพันเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรแล้ว ยังส่งผลต่อการเสริมสร้างสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดให้สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้นด้วย สำหรับการประสานความร่วมมือกับ CAAT ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการพัฒนาและส่งผลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการสื่อสารข้อมูลความปลอดภัยระหว่างกันต้องสร้างความเข้าใจให้ตรงกันทั้งสองฝ่าย เพื่อที่สายการบินจะได้ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดอย่างถูกต้องตรงตามที่ CAAT ได้กำหนดไว้

ปัญหาในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยในปัจจุบันที่พบส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของความพร้อมในสถานที่การฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยและระยะเวลาในการฝึกอบรมที่มีเวลาจำกัด ซึ่งอาจจะส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด โดยแนวทางการแก้ไขทางสายการบินได้มีการวางแผนสร้างศูนย์ฝึกอบรมภาคปฏิบัติด้านความปลอดภัยของตนเอง หรือ เลือกใช้สถานที่การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยที่มีคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานของ CAAT รวมถึงการวางแผนการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินการฝึกอบรมเป็นไปตามแผนการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ อย่างสมบูรณ์

แผนฝึกอบรมจะต้องร่วมมือกัน ในการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยมีการใช้วิธีการฝึกอบรมที่มีกลยุทธ์ที่หลากหลายตรงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทั้งในช่วงของการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม โดยคำนึงถึง 6 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1.สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2. สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย 3.หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม 4. กระบวนการฝึกอบรม 5. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 6. การประเมินผลการฝึกอบรม โดยการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยควรเน้นให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ และควรเชื่อมโยงหลักการของ SMS เข้ากับทุกหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ยกตัวอย่างเช่น การฝึกอบรมหัวข้อการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) ซึ่งเป็นการฝึกอบรมร่วมกันระหว่างนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความปลอดภัยและประโยชน์สูงสุด โดยวิธีเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการจัดการ ดังนั้น ในการฝึกอบรม CRM ควรส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดให้ได้ใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-

Based Learning; PBL) ในกิจกรรมการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารข้อมูลความปลอดภัยร่วมกัน และในการฝึกอบรม CRM ควรประกอบไปด้วยบุคลากรฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เช่น ฝ่ายบริหารด้านความปลอดภัย ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ พนักงานภาคพื้นดิน เป็นต้น เพื่อพัฒนาศักยภาพสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การพัฒนาการฝึกอบรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ทางสายการบินจะต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และในส่วนของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้น นอกจากการวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแล้ว ก็ควรวิเคราะห์สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัยด้วย เนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำอาจจะมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการฝึกอบรม ดังนั้น ครูฝึกด้านความปลอดภัยจึงมีบทบาทและหน้าที่หลักที่สำคัญในการวางแผนการสอนและการจัดการเรียนรู้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถดำเนินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ต้องการบุคลากรด้านการบินที่มีคุณภาพ ยิ่งไปกว่านั้น การวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและสมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกผู้สมัครตั้งแต่แรกเริ่ม หากสายการบินทราบถึงสมรรถนะของบุคลากรที่ต้องการก็จะสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพตรงกับวัฒนธรรมองค์การของสายการบิน ในการสัมภาษณ์ผู้สมัครงานสายการบินอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งแบบกลุ่มและแบบตัวต่อตัวเพื่อทดสอบสมรรถนะของผู้สมัครงาน ถ้าหากสายการบินได้บุคลากรที่มีคุณภาพตรงตามสมรรถนะที่องค์การกำหนด ก็จะช่วยให้การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมอีกด้วย นอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนา คือ การให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ระหว่างกัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีกระบวนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจ และมีทักษะความสามารถ ตลอดจนมีคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกในองค์การ ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การสรุปและการอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษามาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) วิเคราะห์องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย 3) เสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) ได้แก่ เอกสารมาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) และผู้เชี่ยวชาญของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ แล้วนำผลการวิจัยมาสรุปตามกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้วิจัยจะขอนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะในวิจัยครั้งต่อไป
- 5.4 การประยุกต์ผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิจัยมาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการศึกษามาตรฐานและข้อกำหนด ซึ่งออกโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ International Civil Aviation Organization (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า มีความสอดคล้องกัน โดยสามารถสรุปผลการวิจัยมาตรฐานและข้อกำหนดของหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

1) ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ซึ่งเป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training มีหัวข้อการฝึกอบรม ได้แก่ 1. ความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) 2. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) 3. ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) 4. การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) 5. ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) 6. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) 7. การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) 8. การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) 9. ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System; SMS) 10. การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training มีหัวข้อการฝึกอบรม ได้แก่ 1. อุปกรณ์เพื่อการดำรงชีพในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency and Survival Equipment) 2. การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน (Fire Training) 3. อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective Breathing Equipment) 4. การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practical Training) 5. การปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวสำรองขั้นต่ำ 2 เทียบวิน (Supernumerary Sector: minimum of two supernumerary sectors)

2) ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific

Training ซึ่งเป็นการฝึกอบรมกับอากาศยานแบบแรกที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะปฏิบัติหน้าที่ให้ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยอย่างสมบูรณ์ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในระยะเวลาขั้นต่ำของแต่ละหลักสูตรการฝึกอบรม คือ หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training ไม่น้อยกว่า 80 ชั่วโมง และการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ไม่น้อยกว่า 16 ชั่วโมงก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3) ด้านจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องกำหนดจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมากที่สุดไม่เกิน 30 คน ต่อห้องเรียน

4) ด้านเกณฑ์การประเมินผลการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องกำหนดเกณฑ์การประเมินผลภาคทฤษฎี โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดควรมีการทดสอบความรู้ในเรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยและในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Safety and Emergency Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ (Operation of Equipment's) การปฐมพยาบาล (First Aid) ซึ่งคะแนนขั้นต่ำ คือ ร้อยละ 90 หากสอบไม่ผ่านจะต้องทำการสอบใหม่ภายใน 14 วันหลังจากวันแรกที่สอบ และเกณฑ์การประเมินผลภาคปฏิบัติ โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดควรมีความสามารถในการสาธิตภาคปฏิบัติเรื่องการอพยพผู้โดยสารออกจากอากาศยาน (Evacuation Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (Operation of Safety Equipment's) และการปฏิบัติในการใช้ประตูในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Door Operations in Emergency Situations)

5.1.2 ผลการวิจัยองค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

จากการศึกษาสภาพและแนวทางในการจัดการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย มี 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1) สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินควรมีอายุอย่างน้อย 18 ปี ผ่านการตรวจสุขภาพเบื้องต้น โดยมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ มีความสามารถในการหยิบจับอุปกรณ์ความปลอดภัยและฉุกเฉิน เปิด ปิด ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ และมีองค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. ด้านความรู้ในเรื่องความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation

Indoctrination) ขั้นตอนปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) ประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type) ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีน ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้รอบตัวในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ และความแตกต่างทางวัฒนธรรม 2. ด้านทักษะความสามารถในการสื่อสาร (Communication) การตระหนักรู้ในสถานการณ์ (Situational awareness) การตัดสินใจ (Decision-making) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การยืดหยุ่น (Flexibility) และการวางแผนและจัดการทรัพยากร (Planning and coordinating resources) 3. ด้านคุณลักษณะมีความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety awareness) การรับรู้ข้อผิดพลาดและการบริหารจัดการ (Error recognition and management) และความร่วมมือ (Empathy)

2) สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย ครูฝึกด้านความปลอดภัยควรมีสมรรถนะในการจัดการและสร้างสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ให้คำปรึกษาและสนับสนุนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด และโครงการฝึกอบรม และปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยมีองค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการเรียนรู้ในการฝึกอบรม ได้แก่ 1. ด้านความรู้ในเรื่องความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) ขั้นตอนปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) ประเภทของอากาศยาน (Aircraft Type) ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษขั้นสูง ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูง และความรู้ที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกตามยุคสมัย 2. ด้านทักษะความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ทักษะการเป็นผู้นำ

(Leadership) ทักษะการคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking) ทักษะการจัดการเรียนรู้ (Learning management) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ทักษะการยืดหยุ่น (Flexibility)

3. ด้านคุณลักษณะมีความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety awareness) การพัฒนาตนเอง (Self-development) และความรู้สึกร่วม (Empathy)

3) หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และ Aircraft Type Specific Training ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งในส่วนของภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training มีระยะเวลาในการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 80 ชั่วโมง ซึ่งมีการฝึกอบรมในเรื่องความรู้พื้นฐานด้านการบิน (Aviation Indoctrination) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีเหตุการณ์ปกติ (Normal Operations) ขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Abnormal and Emergency Situations) การขนส่งสินค้าอันตราย (Dangerous Goods) ศักยภาพของมนุษย์ (Human Performance) การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) การอนามัยภายในห้องโดยสารอากาศยานและการปฐมพยาบาล (Cabin Health and First Aid) การรักษาความปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security) ระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) การจัดการความเหนื่อยล้า (Fatigue Management) และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training มีระยะเวลาในการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 16 ชั่วโมง ซึ่งมีการฝึกอบรมในเรื่อง อุปกรณ์เพื่อการเอาตัวรอดและดำรงชีพในกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Emergency and survival equipment) การฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยาน (Fire Training) อุปกรณ์ป้องกันการหายใจ (Protective breathing equipment) การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ (Practical Training) และหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการฝึกอบรมทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวสำรอง 2 เทียบบิน ต่อประเภทของอากาศยาน (Supernumerary sectors) สำหรับจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด การฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training มีจำนวนมากที่สุดไม่เกิน 20 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน หรือ จำนวนมากที่สุดไม่เกิน 25 คน ต่อห้องเรียน และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training มีจำนวนมากที่สุดไม่เกิน 10 คน ต่อครูฝึกด้านความปลอดภัย 1 คน เพื่อให้การดูแลและควบคุมในการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) กระบวนการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ก่อนการฝึกอบรม ดำเนินการตามนโยบายความปลอดภัย ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยวิเคราะห์งานและภารกิจ เพื่อกำหนดรายการภารกิจของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิเคราะห์

สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อกำหนดความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติการกิจเหล่านั้น จากนั้นจึงกำหนดกรอบสมรรถนะที่ต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew needed competencies) ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการกำหนด วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม วิเคราะห์สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัยเพื่อกำหนดความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการวางแผนการสอนและการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้การฝึกอบรม ด้านความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล วางแผนทรัพยากรบุคคลให้มีความ สอดคล้องกับความต้องการของสายการบิน ออกแบบหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมด้านความ ปลอดภัยให้สมบูรณ์ครบถ้วนตามที่ CAAT ได้กำหนดไว้ขั้นต่ำ และเลือกวิธีการฝึกอบรม

2. ระหว่างการฝึกอบรม สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูฝึกด้านความปลอดภัยกับพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์ จัด กิจกรรมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning; PL) ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงาน ฝึกหัดมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ มีการเชื่อมโยงหลักการ SMS ในหลักสูตรการฝึกอบรมด้าน ความปลอดภัย เน้นการจัดกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม เช่น การบรรยายแบบมีส่วนร่วม การอภิปราย กลุ่ม การระดมสมอง การยกกรณีตัวอย่าง การแบ่งกลุ่มฝึกแก้ไขปัญหา การสาธิต การแสดงบทบาท สมมุติ และการจำลองสถานการณ์แบบ Scenario เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือ พนักงานฝึกหัดเกิดการพัฒนามสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อ พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์ (Constructive feedback) หลังการฝึกอบรมโดยทันที เพื่อกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมการ เรียนรู้ สามารถปรับปรุงและพัฒนาการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ วิเคราะห์แก้ไขข้อผิดพลาดและนำ กลับมาพัฒนาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด และใช้สื่อ โสตทัศนูปกรณ์ที่มีความน่าสนใจ ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความทันสมัย แสดงให้เห็นถึงภาพเคลื่อนไหว สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเสียงสมจริง รวมถึงการใช้อุปกรณ์การสาธิตด้านความปลอดภัยที่มีประเภท หรือลักษณะตรงกับการปฏิบัติงานจริง

3. หลังการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การประเมินผลโครงการฝึกอบรม เพื่อประเมินเจตคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หรือพนักงานฝึกหัดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการฝึกอบรม และประเมินผลการเรียนรู้ของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด เพื่อวัดและตรวจสอบความรู้ความเข้าใจใน หลักสูตรการฝึกอบรม และประเมินทักษะและคุณลักษณะที่ต้องการในการปฏิบัติงานด้านความ ปลอดภัย

5) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีองค์ประกอบที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด คือ มีประสิทธิผล (Effective) และความสมจริง (Realistic) โดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ (Conducive) และจัดการฝึกอบรมในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงรบกวน ความสะอาด การจัดห้องเรียน เป็นต้น รวมถึงการสร้างบรรยากาศในห้องเรียนและสถานที่ในการฝึกอบรมให้ส่งเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัย เช่น การติดรูปภาพ โปสเตอร์ หรือกระดานข่าว (Bulletin board) เพื่อประกาศหรือให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัย รวมถึงมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการฝึกอบรม เช่น อุปกรณ์ความปลอดภัยฉุกเฉินในอากาศยาน (Safety and emergency equipment) ห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up or Simulator) ประตูทางออกฉุกเฉินสำหรับการฝึกอบรม (Emergency exit trainer) และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการฝึกอบรมในกรณีเกิดไฟไหม้ในอากาศยานและการดำรงชีพทางน้ำ (Facilities used for firefighting and water survival training) โดยอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน สามารถใช้งานและสร้างสถานการณ์ได้เสมือนจริงทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน

6) การประเมินผลการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. การประเมินผลโครงการฝึกอบรม เพื่อประเมินเจตคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการฝึกอบรม เช่น สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความคิดเห็นอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการฝึกอบรม 2. การประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด เพื่อวัดและตรวจสอบความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรการฝึกอบรม และประเมินทักษะและคุณลักษณะที่ต้องการในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย เกณฑ์การประเมินผลการเรียนรู้ภาคทฤษฎี คือ คะแนนขั้นต่ำ ร้อยละ 90 โดยทำการทดสอบความรู้ของหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทั้งหมด และเกณฑ์การประเมินผลการเรียนรู้ภาคปฏิบัติ คือ คะแนน ร้อยละ 100 โดยทำการสาธิตภาคปฏิบัติขั้นต่ำในเรื่องการอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน (Evacuation Procedures) การปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (Operation of Safety Equipments) การปฏิบัติในการใช้ประตูในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Door Operations in Emergency Situations) และปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวสำรอง 2 เทียบบิน ต่อประเภทของอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการ

ฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training และ Aircraft Type Specific Training ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

5.1.3 ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำแนวทางดังกล่าวมาสังเคราะห์เพื่อสร้าง ร่างต้นแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย โดยมีที่มาจากความร่วมมือระหว่างสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Collaboration between CAAT and Air Operator) สนวกกับการใช้วิธีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Competency-Based approach to Safety Training) ซึ่งประกอบด้วยกรอบดำเนินการ ดังนี้

กรอบที่ 1 ความร่วมมือระหว่างสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Collaboration between CAAT and Air Operator)

1) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ทำการปรับปรุงและพัฒนา มาตรการ กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ตรงตามมาตรฐานของ ICAO สื่อสารข้อมูลความปลอดภัย ถูกต้อง ชัดเจน และทันสมัย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge sharing) ทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร เน้นบทบาทและหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา (Consultative approach) พัฒนาการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (Inspector) ให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เหมาะสม และมีการให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์

2) ผู้ดำเนินการเดินอากาศ ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามมาตรฐานและข้อกำหนดขั้นต่ำตามที่ CAAT กำหนดไว้ ฝ่ายบริหารแสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยอย่างแข็งแกร่ง ทำงานเป็นทีมและสื่อสารข้อมูลความปลอดภัยให้เข้าใจตรงกันอย่างถูกต้องทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ทำการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง พัฒนาการฝึกอบรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น ครูฝึกด้านความปลอดภัย ครูตรวจสอบ และมีการให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์

กรอบที่ 2 การใช้วิธีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Competency-Based approach to Safety Training)

1) ดำเนินการตามนโยบายความปลอดภัย (Implement safety policy) เพื่อให้บุคลากรด้านการบินปฏิบัติตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติในการปฏิบัติงาน และมาตรการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมความตระหนักและเสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย สามารถทำงานร่วมกันตามมาตรฐานความปลอดภัยเดียวกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยที่ได้กำหนดไว้ อันจะส่งผลต่อวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก (Positive safety culture) ในองค์กร

2) ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม (Identify training needs) ออกแบบหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้สมบูรณ์ครบถ้วนตามที่ CAAT ได้กำหนดไว้ขั้นต่ำวิเคราะห์งานและภารกิจ และวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อกำหนดกรอบสมรรถนะที่ต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิเคราะห์สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย และวางแผนทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของสายการบิน

3) สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย (Safety instructor competencies) สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการวางแผนการสอนและการจัดการเรียนรู้ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4) สมรรถนะที่ต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin crew needed competencies) สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องการในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยโดยแยกออกเป็น 2 ส่วนที่มีความสัมพันธ์กัน คือ การฝึกอบรมภาคทฤษฎีและการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Initial Training ซึ่งมีระยะเวลาในการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 80 ชั่วโมง และหลักสูตรการฝึกอบรมแบบ Aircraft Type Specific Training ซึ่งมีระยะเวลาในการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 16 ชั่วโมง ซึ่งจัดการฝึกอบรมในสถานที่ที่การฝึกอบรมโดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและมีความสมจริง และส่งเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัยทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

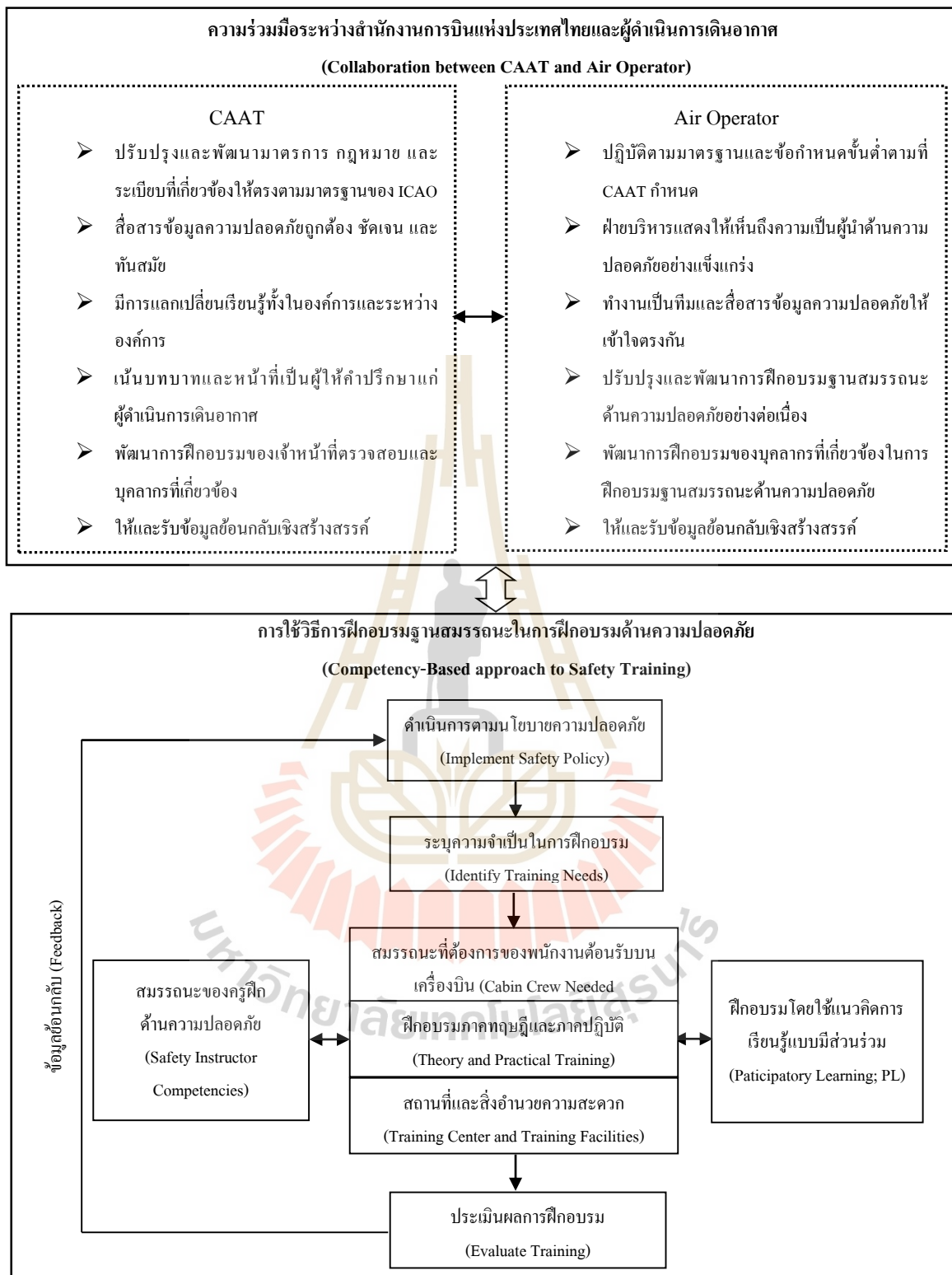
5) ฝึกอบรมโดยใช้แนวทางการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning; PL) ดำเนินการฝึกอบรม โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ มีการเชื่อมโยงหลักการของ SMS ในหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เน้นการจัดกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเกิดการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์โดยทันทีหลังการฝึกอบรม เพื่อกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูฝึกด้านความปลอดภัยกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์ โดยใช้สื่อ

โตดทัศนูปกรณ์ที่มีความน่าสนใจ ชัดเจนเข้าใจง่าย มีความทันสมัย แสดงให้เห็นถึงภาพเคลื่อนไหว สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเสียงสมจริง และมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นในการฝึกอบรมเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยาน สามารถใช้งานและสร้างสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสมือนจริงทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน อันจะส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้ซึ่งมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย สามารถพัฒนาสมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) ประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluate Training) ประเมินผลโครงการฝึกอบรมเพื่อประเมินเจตคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการฝึกอบรม และประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเพื่อวัดและตรวจสอบความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรการฝึกอบรม ประเมินทักษะและคุณลักษณะที่ต้องการในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

โดยผู้วิจัยได้สรุปเป็น ร่างต้นแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ดังภาพที่ 5.1





ภาพที่ 5.1 ร่างต้นแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานและข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560; ICAO Doc 10002, 2014) ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสอดคล้องกัน โดยมีร่างต้นแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย เป็นแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งมีที่มาจากความร่วมมือระหว่างสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Collaboration between CAAT and Air Operator) ผนวกกับการใช้วิธีการฝึกอบรมฐานสมรรถนะในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Competency-Based approach to Safety Training) ในช่วงก่อนการฝึกอบรมระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม โดยมี 6 องค์ประกอบ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1) องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีบทบาทและหน้าที่หลักในการดูแลด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสารอากาศยาน (Cabin Safety) ซึ่งควรมีอายุอย่างน้อย 18 ปี ผ่านการตรวจสุขภาพเบื้องต้นโดยมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ มีความสามารถในการหยิบจับอุปกรณ์ความปลอดภัยและฉุกเฉิน เปิด ปิด ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ และมีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติที่ระบุไว้ในคู่มือปฏิบัติงานในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน โดยมีองค์ประกอบของสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรู้ตามหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยตามที่สายการบินได้กำหนด ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีน ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้รอบตัวในเรื่องต่าง ๆ ด้านวัฒนธรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน 2. ด้านทักษะความสามารถในการสื่อสาร (Communication) การตระหนักรู้ในสถานการณ์ (Situational awareness) การตัดสินใจ (Decision-making) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การยืดหยุ่น (Flexibility) และการวางแผนและจัดการทรัพยากร (Planning and coordinating resources) 3. ด้านคุณลักษณะมีความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety awareness) การรับรู้ข้อผิดพลาดและการบริหารจัดการ (Error recognition and management) และความรู้สึกร่วม (Empathy) ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับ (ณัฐรินทร์ หลิมวิรัตน์, 2557, หน้า 257-261) ที่ศึกษาอนาคตภาพของสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านผลกระทบเมื่อก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในด้านที่เป็นไปได้ คือ การเพิ่มโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมกับชาติต่าง ๆ ในอาเซียนและชาติอื่น ๆ การยกระดับมาตรฐานด้านการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการบินให้มีคุณภาพในระดับสากล เป็นต้น 2. ปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้ การพัฒนาการฝึกอบรมบุคลากรในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ควรดำเนินการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพ ตลอดจนทักษะความรู้ด้านการบิน ด้านภาษา ด้านเทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนและความรู้ด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน 3. ปัจจัยด้านทักษะ การพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาต่างชาติอื่น ๆ ภาษาอาเซียน และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสำคัญยิ่งต้องเร่งพัฒนาให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล 4. ปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะ การปลูกฝังและเสริมสร้างคุณสมบัติจำเป็นทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านจิตบริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านทักษะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ด้านความรู้เกี่ยวกับอาเซียน และด้านอื่น ๆ เป็นต้น

2) องค์ประกอบที่ 2 สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย ครูฝึกด้านความปลอดภัยมีบทบาทและหน้าที่หลักที่สำคัญในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ดังนั้น ครูฝึกด้านความปลอดภัยควรมีสมรรถนะในการจัดการและสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์ที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินการฝึกอบรม มีการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ให้คำปรึกษา สนับสนุน และให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานฝึกหัดและโครงการฝึกอบรม รวมถึงปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัย และมีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่มีประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนรู้ในการฝึกอบรม โดยมีองค์ประกอบของสมรรถนะ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรู้ตามหลักสูตรการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยตามที่สายการบินได้กำหนด ความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษขั้นสูง ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูง และความรอบรู้ที่ทันสมัยที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน 2. ด้านทักษะความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership) ทักษะการคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking) ทักษะการจัดการเรียนรู้ (Learning management) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ทักษะการยืดหยุ่น (Flexibility) 3. ด้านคุณลักษณะมีความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย (Safety awareness) การพัฒนาตนเอง (Self-development) และความร่วมรู้สึกลึก (Empathy) อีกทั้ง ในหลักสูตรการฝึกอบรมด้าน

ความปลอดภัยทุกหัวข้อการฝึกอบรมควรทำการเชื่อมโยงกับหลักการของ SMS และเน้นย้ำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยภายในห้องโดยสารอากาศยาน และปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกในองค์กร สอดคล้องกับ (Freiwald, Lenz-Anderson and Baker, 2013, p. abstract) ที่ศึกษาการประเมินวัฒนธรรมความปลอดภัยภายในองค์กรฝึกอบรมด้านการบิน พบว่า องค์กรฝึกอบรมด้านการบินทั่วไป ผู้ฝึกสอนไม่ได้มีหน้าที่เพียงแค่ผลิตบุคลากรด้านการบิน หากแต่ยังต้องช่วยตอกย้ำค่านิยมและความสำคัญด้านความปลอดภัยให้กับนักเรียนการบินอีกด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะของผู้ฝึกสอนของ Buckley and Caple (2009, pp. 278-280) ที่กล่าวว่า ผู้ฝึกสอนควรแสดงถึงความสามารถและความชำนาญทางด้านเทคนิคในเนื้อหาที่สอน มีความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารกับบุคคลอื่นในชั้นสูง มีความเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อบุคคลอื่น มีความยืดหยุ่นในกลยุทธ์และวิธีการฝึกอบรมที่นำมาใช้ในการสอน คำนึงถึงความสำคัญในการวางแผนและเตรียมการสอนในภาพรวม แสดงความห่วงใยอย่างจริงใจต่อผู้เรียนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเกื้อหนุนกัน แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์กรให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาตนเอง อนุญาตให้ผู้เรียนสามารถวิเคราะห์และขยายขอบเขตความสามารถของตนเอง เน้นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นกลุ่มและการสนับสนุนร่วมกันระหว่างผู้ฝึกสอนและผู้เรียน นอกจากนี้ในด้านสมรรถนะของผู้ฝึกสอนของ Cooper (2001, p. 193) ยังได้เสนอแนวความคิดในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยว่า การกำหนดทักษะความสามารถที่จำเป็นของผู้ฝึกสอนในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการวางแผนการฝึกอบรม

3) องค์ประกอบที่ 3 หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นต้องมีการกำหนดหัวข้อการฝึกอบรม ระยะเวลาการฝึกอบรม และจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดตามที่ CAAT กำหนดไว้ขั้นต่ำ และเป็นไปตามมาตรฐานของ ICAO เพื่อให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ซึ่งสอดคล้องกับ (Rose, 2005, p. 137) ได้เสนอรูปแบบการฝึกอบรมในรูปของโครงการฝึกอบรมโดยเสนอว่า การฝึกอบรมต้องดำเนินการไปอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ซึ่งหนึ่งในขั้นตอนนั้น คือ การพิจารณาหลักสูตร เนื้อหาวิชาที่เรียน เลือกแผนการสอน และแผนการเรียน และสอดคล้องกับ Brookfield (1986) ที่กล่าวว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานและพนักงานฝึกหัด สามารถถูกกำหนดให้ชัดเจนโดยผู้ถือผลประโยชน์ร่วม เช่น ภาครัฐอุตสาหกรรม ผู้ว่าจ้าง และกฎข้อบังคับและข้อกำหนดของการออกใบอนุญาต เช่น องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ซึ่งได้กำหนดทักษะเฉพาะที่

ต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จากนั้นจึงระบุความจำเป็นในการฝึกอบรมของผู้ปฏิบัติงานและพนักงานฝึกหัด

4) องค์ประกอบที่ 4 กระบวนการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พัฒนาขึ้นนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เอกสารจากนักวิชาการของต่างประเทศ (Cooper, 2001, pp. 182-199) ซึ่งสามารถแบ่งการฝึกอบรมออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1. ก่อนการฝึกอบรม เริ่มต้นจากการดำเนินการตามนโยบายความปลอดภัย ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยวิเคราะห์งานและภารกิจ วิเคราะห์สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากนั้นจึงกำหนดกรอบสมรรถนะที่ต้องการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการฝึกอบรม ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม วิเคราะห์สมรรถนะของครูฝึกด้านความปลอดภัย วางแผนทรัพยากรบุคคล ออกแบบหลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม และเลือกวิธีการฝึกอบรม 2. ระหว่างการฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรมโดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ มีการเชื่อมโยงหลักการของ SMS ในหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เน้นการจัดกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเกิดการพัฒนาสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการให้และรับข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์โดยทันทีหลังการฝึกอบรม เพื่อกระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูฝึกด้านความปลอดภัยกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์ภายใต้การฝึกอบรมในสถานที่การฝึกอบรมที่มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ด้านความปลอดภัยทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งส่งผลต่อการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย รวมถึงมีการใช้สื่อโสตทัศนูปกรณ์ที่มีความน่าสนใจ ชัดเจนเข้าใจง่าย มีความทันสมัย แสดงให้เห็นถึงภาพเคลื่อนไหว สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเสียงสมจริง รวมถึงการใช้อุปกรณ์การสาธิตด้านความปลอดภัยที่มีลักษณะตรงกับปฏิบัติงานจริง 3. หลังการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม โดยประเมินผลโครงการฝึกอบรม และประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด ซึ่งกระบวนการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินดังกล่าวมาข้างต้น มีความสอดคล้องกับ Blank (1982, p.5) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมฐานสมรรถนะเป็นการฝึกอบรมที่ออกแบบมาเป็นอย่างดี โดยมีการจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีสื่อการสอนและเนื้อหาที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และตลอดจนการเรียนการสอนจะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตนเอง และ

วิธีการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (สมชนก เทียมเทียบรัตน์, 2560, หน้า 231-232; Rodrigues and Cusick, 2012, pp. 319-320) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยที่มีหลักการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกับพื้นฐานความรู้และทักษะความสามารถส่งผลต่อการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแนวทางการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทางการบินควรดำเนินการโดยผู้ฝึกสอนที่มีสมรรถนะในการจัดการเรียนรู้ สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างชัดเจนและเชื่อมโยงเข้ากับหลักการพื้นฐานในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยโดยต้องเน้นย้ำถึงแนวคิดพื้นฐานด้านความปลอดภัยทุกครั้งเมื่อมีการฝึกปฏิบัติ ออกแบบการฝึกอบรมด้วยวิธีที่หลากหลายเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหาในการฝึกอบรม และควรมีการประเมินผลการฝึกอบรมทั้งการประเมินผลในส่วนของผู้รับการฝึกอบรมและการประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรม

5) องค์ประกอบที่ 5 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีองค์ประกอบที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัด คือ มีประสิทธิผลและความสมจริง โดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย โดยจัดการฝึกอบรมในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมในห้องเรียนแบบ Classroom-Based Training และการฝึกอบรมภาคปฏิบัติแบบ Practical Training เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียงรบกวน ความสะอาด การจัดห้องเรียน เป็นต้น รวมถึงการสร้างบรรยากาศในห้องเรียนและสถานที่ในการฝึกอบรมให้ส่งเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัย เช่น การติดรูปภาพโปสเตอร์ หรือกระดานข่าว เพื่อประกาศหรือให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัย และควรมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นในการฝึกอบรมเป็นชนิดและประเภทเดียวกันกับที่ใช้ภายในห้องโดยสารอากาศยานสามารถใช้งานและสร้างสถานการณ์ได้เสมือนจริง ทั้งในกรณีเหตุการณ์ปกติหรือเหตุการณ์ผิดปกติและฉุกเฉิน โดยทั้งหมดเป็นไปในทางเดียวกันกับ Lawson (2006, pp. 123-126) ที่กล่าวว่า การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้เรียนและผู้ฝึกสอน สามารถทำได้โดยการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพเชิงบวก และมีความปลอดภัยให้มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม ซึ่งมีความสำคัญมากต่อประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น อาจใช้แผ่นภาพโปสเตอร์ เทคนิค อุปกรณ์ การฉายวีดิทัศน์ รูปภาพ ภาพยนตร์ตัวอย่าง เป็นต้น คำนึงถึงขนาดของห้องเรียนและการจัดห้องเรียนซึ่งสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มเพื่อลดการควบคุมจากผู้ฝึกสอน รวมถึงผู้ฝึกสอนควรใช้ตัวอย่างจาก

สถานการณ์จริงหรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และจะได้นำความรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

6) องค์ประกอบที่ 6 การประเมินผลการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1. การประเมินผลโครงการฝึกอบรม เพื่อประเมินเจตคติของพนักงานฝึกหัดจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการฝึกอบรม 2. การประเมินผลการเรียนรู้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือพนักงานฝึกหัดเพื่อวัดและตรวจสอบความรู้ความเข้าใจในหลักสูตรการฝึกอบรม และประเมินทักษะและคุณลักษณะที่ต้องการในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลย้อนกลับนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Kirkpatrick (1987) ที่กล่าวว่า การประเมินผลโครงการฝึกอบรมทำให้ทราบถึงควมมีประสิทธิผลของการฝึกอบรมว่ามีมากเท่าใด และข้อสรุปของข้อมูลย้อนกลับจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงโครงการฝึกอบรมในอนาคต และกำจัดปัจจัยที่ทำให้การฝึกอบรมไม่มีประสิทธิผลออกไป ซึ่งการประเมินผลการฝึกอบรมของ Kirkpatrick แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่ามีความพึงพอใจกับโครงการฝึกอบรมอย่างไร 2. การประเมินการเรียนรู้ เป็นการประเมินความรู้ความเข้าใจ ทักษะ เจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่า มีความรู้ความเข้าใจหรือทักษะเกี่ยวกับเนื้อหาการฝึกอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรมอย่างไร 3. การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นการประเมินพฤติกรรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่ามีพฤติกรรมในการฝึกอบรมเป็นอย่างไรตั้งแต่การเข้ารับการฝึกอบรมและภายหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้น และประเมินพฤติกรรมในการปฏิบัติงานว่ามีการนำเอาความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด 4. การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์การ เป็นการประเมินผลความคุ้มค่าของการฝึกอบรมว่าก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การอย่างไรบ้าง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำเอาความรู้ไปพัฒนาองค์การได้มากน้อยเพียงใด (Kirkpatrick, 1998, pp. 26-59) และเป็นไปในทางเดียวกันกับ Bramley (1990, pp. 6-7) ที่ได้เสนอว่า กระบวนการฝึกอบรมจำเป็นต้องพิจารณาในเชิงทฤษฎีระบบอย่างชัดเจน ซึ่งหนึ่งในขั้นตอนนี้ คือ การประเมินและติดตามผลโครงการฝึกอบรม รวมทั้งการติดตามผลการนำความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ที่ผ่านการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงว่าบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรมากน้อยเพียงใด

แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ ผู้วิจัยได้สร้าง ร่างต้นแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน

ต้นทุนต่ำในประเทศไทย ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานและระเบียบวิธีปฏิบัติด้วยความรู้และความเข้าใจ รวมถึงมีทักษะความสามารถและคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกของ Stolzer, Halford, and Goglia (2008, pp. 260-262) ที่กล่าวว่า นโยบายด้านความปลอดภัยควรมีความชัดเจนโดยมุ่งผลไปยังสิ่งที่ต้องการคาดหวัง และมีการกำหนดบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละภาคส่วน ทั้งนี้ต้องมีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวให้ทั่วถึงทั้งองค์กรเพื่อสร้างการรับรู้และให้เห็นถึงความสำคัญของวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก และหากบุคลากรในองค์กรได้ตระหนักถึงความปลอดภัยเพิ่มขึ้น เมื่อนั้นบุคลากรเหล่านั้นก็จะร่วมมือร่วมใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และด้วยเหตุนี้ความเชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกและ SMS ก็เกิดขึ้น อันจะส่งผลต่อความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560–2564 ที่ได้กำหนดไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินจะต้องวางแผนพัฒนากำลังคนร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถาบันการศึกษาที่ได้มาตรฐานสากลด้านการบิน พร้อมทั้งกำหนดแนวทางยกระดับมาตรฐานหลักสูตรและอุปกรณ์การเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, หน้า 149)

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ร่างต้นแบบการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย และเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นต้นแบบในการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเพื่อทำการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจาก 6 องค์ประกอบ การฝึกอบรมที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาการฝึกอบรมต่อไปอย่างต่อเนื่อง

2) ควรมีการศึกษาวิจัยวิธีการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมควบคู่กับวิธีการอื่น ๆ เพื่อให้การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยครอบคลุมในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อหาวิธีการฝึกอบรมที่ดีที่สุดในการจัดการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

3) การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี สามารถทำการพัฒนาต่อไปในการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปศึกษาวิจัยต่อยอดเรื่องความเชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกและ SMS ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการฝึกอบรม เพื่อนำผลมาปรับกลยุทธ์และพัฒนาการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องต่อไป

5.4 การประยุกต์ผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สายการบินต้นทุนต่ำหรือสายการบินโดยสารทั่วไปที่ทำการจดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งดำเนินการปฏิบัติการบินในปัจจุบันและที่กำลังจะเปิดดำเนินการในอนาคต รวมถึงหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจบริการศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนา และประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการฝึกอบรมและการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่ออุตสาหกรรมการบินในด้านความปลอดภัย อีกทั้ง สถาบันการศึกษาที่ดูแลการผลิตบัณฑิตสาขาการจัดการด้านการบินสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรด้านการบิน เพื่อสามารถผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการด้านการบิน เป็นบุคลากรด้านการบินที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยให้มั่นคงและยั่งยืนต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการบินพลเรือน. ระเบียบกรมการบินพลเรือน ว่าด้วยการรับรองหลักสูตรการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management; CRM) พ.ศ. 2553. 8 กรกฎาคม 2553. กระทรวงอุตสาหกรรม. ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559.
- กิริติ ชัยยิ่งยง. ขีดความสามารถ: Competency Based Approach. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: มิสเตอร์ก๊อปปี (ประเทศไทย), 2549.
- จอร์จ คี บั้วระพันธ์. วิจัยเชิงคุณภาพ ไม่ยากอย่างที่คิด. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: คอมม่า ดีไซน์แอนด์พริ้นท์, 2557.
- เจริญโรจน์ กฤษณา. การก่อการร้ายและสงครามชีวภาพ. วารสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 8 (2545): 317.
- ชูชัย สมितिไกร. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารผลงานยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2546.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. มารู้จัก Competency กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2547.
- ณัฐรินทร์ หล่มวิรัตน์. การพัฒนายุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะวิชาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อรองรับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2557.
- ทองฟู ชินะโชติ. การฝึกอบรมกับการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540
- ไทยรัฐออนไลน์. 5 ปีสงครามน้ำฟ้า ‘แอร์เอเชีย’ ชนะ ‘นกแอร์’ ร่วง ‘ไล่ออนแอร์’ มาแรง [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://goo.gl/aijapy>, 2561.
- ธัญญา ผลอนันต์. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2546.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- น้ำเพชร อยู่สกุล. ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎิบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2553.
- ประไพพิมพ์ สุธิวสินนท และ ประสพชัย พสุนนท์. กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ Sampling Strategies for Qualitative Research. วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ 29 (ตุลาคม-ธันวาคม 2559): 38.
- รมย์ฤดี เวสน์. การพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎิบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษาอกระบบ โรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.
- รุจิรา เรืองเหมย. การพัฒนาแบบจำลองการฝึกอบรมทางไกลเพื่อพัฒนาสมรรถนะการสอนสำหรับครูในถิ่นพื้นที่สูงและทุรกันดาร ชายแดนทิศตะวันตกของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎิบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2557.
- ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT Intelligence Center). เข็มทิศท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://goo.gl/RgFY7b>, 2561.
- สถาบันการบินพลเรือน. สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทยประจำเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558: ฉบับย่อ [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://goo.gl/hcXm3m>, 2558.
- สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์, 2553.
- สมคิด พรหมจ้อย. ชุดวิชาทางการศึกษานอกโรงเรียน เล่มที่ 10 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2538.
- สมชนก เทียมเทียบรัตน์. Introduction to Aviation Safety: ความปลอดภัยทางการบินเบื้องต้น ความปลอดภัยทางการบินในเชิงเศรษฐศาสตร์ และการสอบสวนอากาศยานอุบัติเหตุ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ทิพยวิสุทธี, 2550.
- สมชนก เทียมเทียบรัตน์. Introduction to Aviation Safety: บทนำสู่ความปลอดภัยทางการบิน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ทิพยวิสุทธี, 2560.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมชาย พิพุทธวัฒน์. เอกสารประกอบคำบรรยาย วิชากฎหมายและระเบียบการบินพลเรือน ABM 202 ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน คณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต, 2551. (อัดสำเนา)
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2560. ลงวันที่ 18 กันยายน 2560 เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate Requirement) (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2560. 18 กันยายน 2560.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง การเดินอากาศด้วยเครื่องบินของผู้ดำเนินการเดินอากาศ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2560. 22 ธันวาคม 2560.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. Guidance Material for Cabin Crew Training Programme Manual (CCTPM). 1 กรกฎาคม 2060.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497. ราชกิจจานุเบกษา 71 (1 กันยายน 2497): 11-13.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564). ราชกิจจานุเบกษา 133 (29 ธันวาคม 2559): 144-150.
- สุกัญญา รัศมิธรรมโชติ. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency based learning. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ซีริวัฒนา อินเทอร์เน็ต, 2549.
- สุพรรณิกา กัลยาณมิตร. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550
- อภิภา ปรัชญพฤทธิ. หลักสูตรและการเรียนการสอนอุดมศึกษา: พาราไดม์และวิธีปฏิบัติ Curriculum and Instruction in Higher Education: Paradigm and Practice. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: อินทเกษ, 2555.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมบนพื้นฐานของ Competency: Competency-Based Training Needs Analysis. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2556.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Beach, D. S. Personal: The Management of People at Work. New York: The Macmillan, 1970.
- Blank, W. E. Handbook for Developing Competency-Based Training Programs. New Jersey: Prentice-hall, 1982.
- Boyatzis, R. The Competent Manager: A model for effective performance. New York: Wiley, 1982.
- Bramley, P. Evaluating training effectiveness: translating theory into practice. London: Mcgraw Hill, 1990.
- Brookfield, S. Understanding and facilitating adult learning: A comprehensive analysis of principles and effective practices. San Francisco: Jossey-Bass, 1990.
- Buckley, R., and Caple, J. The Theory&Practice of Training. 6th ed. London: Kogan Page, 2009.
- Centre for Aviation. Thailand low cost airlines: rapid growth as fleet triples in 5 years. [Online]. Source: <http://goo.gl/VWYkDL>, 2018.
- Chickering and Gamson. Applying the seven principles for good practice in undergraduate education. 2nd ed. Massachusetts: Simon&Schuster Custom, 1998.
- Cooper, D. Improving Safety Culture: A Practical Guide. London: Applied Behavioural Sciences, 2001.
- Creswell, J. W. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 3rd ed. London: Sage, 2009.
- Dan, Y., and Xinde, C. Innovation Research of Enterprise Human Resource Selection-The Selection of Southwest Airlines. International Journal of Business and Social Science (2004).
- Freiwald, D., Lenz-Anderson, C., and Baker, E. Assessing Safety Culture within a Flight Training Organization. Journal of Aviation/Aerospace Education and Research 22 (2) (2013).
- Juwah, C., Macfarlane-Dirk, D., Matthew, D., Nicol,D., Ross, D., and Smith, B. Enhancing student learning through effective formative feedback. The Higher Education Academy, 2004. (Mimeographed)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gibbons, A. M., Thaden, T. L., and Wiegmann, D. A. Development and Initial Validation of a Survey for Assessing Safety Culture within Commercial Flight Operations. International Journal of Aviation Psychology 16(2) (April 2006): 215-238.
- Herzberg, F. The Motivation to work/Frederick Herzberg, Bernard Mausner, Babara Bloch Synderman: with a new introduction by Frederick Herzberg. 12th ed. New Jersey: Transaction, 2010.
- Hoppe, E. A. Ethical Issues in Aviation. Surrey: Ashgate, 2011.
- House, R.J. T-Group Education and Leadership Effectiveness: A Review of the Empirical Literature and a Critical Evaluation. Personnel Psychology 20 (March 1967): 1-32.
- Ivancevich, J. M., and Hoon, L. S. Human Resource Management in Asia. Singapore: McGraw Hill, 2002.
- Kirkpatrick, D. L. Evaluation, Training and Development Handbook: A guide to human resource development. 3rd ed. New York: McGraw Hill, 1987.
- Kirkpatrick, D. L. Evaluating Training Programs: The four levels. San Francisco: Berrett-Koehler, 1998.
- Lawson, K. The trainer's handbook. 2nd ed. San Francisco: Pfeiffer, 2006.
- International Civil Aviation Organization. Annex 6 Operation of Aircraft, Part I International Commercial Air Transport-Aeroplane. 9th ed. Montreal: International Civil Aviation Organization, 2010. (Mimeographed)
- International Civil Aviation Organization. Annex 18 The Safe Transport of Dangerous Goods by Air. 4th ed. Montreal: International Civil Aviation Organization, 2011. (Mimeographed)
- International Civil Aviation Organization. Annex 19 Safety Management. 1st ed. Montreal: International Civil Aviation Organization, 2013. (Mimeographed)
- International Civil Aviation Organization. Doc 9284 Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air. 2015-2016 ed. Montreal: International Civil Aviation Organization, 2015-2016. (Mimeographed)
- International Civil Aviation Organization. Doc 9859 Safety Management Manual (SMM). 3rd ed. Montreal: International Civil Aviation Organization, 2013. (Mimeographed)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- International Civil Aviation Organization. Doc 9966 Fatigue Risk Management Systems Manual for Regulators. 1st ed. Montreal: International Civil Aviation Organization, 2012. (Mimeographed)
- International Civil Aviation Organization. Doc 10002 Cabin crew safety training manual. 1st ed. Montreal: International Civil Aviation Organization, 2014. (Mimeographed)
- Montijn, C., and De Jong, H. A synthesis of the literature on safety culture: definitions, characteristic, indicators and classification scheme Eurocontrol, Proceedings of the Eurocontrol annual Safety R&D seminar, Italy, 2007.
- Noe, R. A. Employee Training and Development. 5th ed. New York: McGraw Hill, 2010.
- Orasanu, A., Fischer, U., and Davison, J. Risk Perception: A critical Element of Aviation Safety. Elsevier IFAC Publications 35(1) (2002): 49-58.
- Parry, S. B. The quest for competencies. Training 33 (7) (July 1996): 50.
- Piers M., Montijn C. and Balk, A. Safety Management System and Safety Culture Working Group (SMS WG): Safety Culture Framework for the ECAST SMS-WG. Dutch National Aerospace Laboratory (NLR), 2009. (Mimeographed)
- Rodrigues, C. C., and Cusick, S. K. Commercial Aviation Safety. 5th ed. New York: McGraw Hill, 2012.
- Rose, H. C. The development and supervision of training programs: including The instructor and his job. San Francisco: Pfeiffer, 2005.
- Rylatt, A., and Lohan, K. Creating Training Miracles. Sydney: Prentice Hall, 1995.
- Schubert, E., Huttig, G., & Lehmann, O. Introduction to Safety Management Concepts with Focus on Airline and Airport Operation. Berlin: Berlin Institute of Technology, 2010.
- Spencer L. M., McClelland D. C., and Spence S. M. Competency Assessment Methods: History and state of the art. Boston: Hay McBer Research Press, 1992.
- Stolzer, A. J., Halford, C. D., and Goglia, J. J. Safety management systems in aviation. Surrey: Ashgate, 2008.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Wexley, K. N., and Latham, G. P. Developing and training human resources in organizations. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2002.

Woodruffe, C. Assessment Centres: Identifying and developing competence. 2nd ed. London: The Short Run Press, Exeter, 1993.

Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C. and Griffin, M. Business Research Methods. 9th ed. Singapore: South Western Cengage Learning, 2013.





ภาคผนวก



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

หัวข้อเรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เพื่อศึกษาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การวางแผนการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ 6 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
- 2) สมรรถนะครูฝึกด้านความปลอดภัย
- 3) หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม
- 4) กระบวนการฝึกอบรม
- 5) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 6) การประเมินผลการฝึกอบรม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1) ชื่อ นามสกุล
- 2) ตำแหน่งงานปัจจุบัน
- 3) ประสบการณ์การทำงานสายการบิน..ปี

ส่วนที่ 2 การวางแผนการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

- 1) สายการบินของท่านมีขั้นตอนการวางแผนกระบวนการฝึกอบรม เป็นอย่างไร
- 2) สายการบินของท่านได้นำระบบการฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะ (Competency-Based Training) มาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมหรือไม่ เป็นอย่างไร
- 3) สายการบินของท่านได้นำแนวคิดวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก (Positive Safety Culture) มาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมหรือไม่ เป็นอย่างไร
- 4) สายการบินของท่านมีการจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในหัวข้อการฝึกอบรมใดบ้าง นอกเหนือจากที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ได้กำหนดไว้

ส่วนที่ 3 องค์ประกอบของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ 6 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) สมรรถนะของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 - 1.1 บทบาทและหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คืออะไร
 - 1.2 ความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง
 - 1.3 ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง
 - 1.4 คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง
 - 1.5 ปัญหาที่พบบ่อย ๆ ในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง
- 2) สมรรถนะครูฝึกด้านความปลอดภัย
 - 2.1 บทบาทและหน้าที่ของครูฝึกด้านความปลอดภัย คืออะไร
 - 2.2 ความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการจัดการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง

- 2.3 ทักษะที่จำเป็นในการจัดการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง
- 2.4 คุณลักษณะที่จำเป็นในการจัดการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง
- 2.5 ปัญหาที่พบบ่อย ๆ ในการจัดการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง
- 3) หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรม
 - 3.1 หลักสูตรหรือแผนการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง และมีลักษณะอย่างไร
 - 3.2 จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อครูฝึกด้านความปลอดภัยหรือห้องเรียนควรมีสัดส่วนเท่าไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย
- 4) กระบวนการฝึกอบรม
 - 4.1 กระบวนการการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยในช่วงก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม มีอะไรบ้าง และมีลักษณะอย่างไร
- 5) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 5.1 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิผลในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย ควรมีลักษณะอย่างไร
 - 5.2 สายการบินของท่านมีการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิผลในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยเพียงพอหรือไม่
- 6) การประเมินผลการฝึกอบรม
 - 6.1 วิธีการประเมินผลและเครื่องมือในการประเมินผลโครงการฝึกอบรมและการเรียนรู้ของพนักงานฝึกหัดหรือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย มีขั้นตอนและลักษณะอย่างไร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำ

- 1) ท่านคิดว่า องค์ประกอบอื่นใดบ้าง นอกเหนือจาก 6 องค์ประกอบข้างต้น ที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย เพราะเหตุใด

- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย มีอะไรบ้าง และมีวิธีการแก้ไขอย่างไร
- 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย





ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๑๕๒



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.นปภา ภัทรกมลพงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๗๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING FOR CABIN CREW OF LOW COST AIRLINES IN THAILAND) โดยมี ดร.คงศักดิ์ ชมชุม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณารวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

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 สบพ.๔๐๑(๖)/๑๕๕



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๕
เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.นิรันดร์ ทิพย์ธนนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๗๐ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ “การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING FOR CABIN CREW OF LOW COST AIRLINES IN THAILAND) โดยมี ดร.คงศักดิ์ ชมชุม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใ้รขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดทั้งให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณารวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

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 สบพ.๔๐๑(๖)/๑ ๕๒

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.อรรถพล ม่วงสวัสดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๗๐ นักศึกษาหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
ในหัวข้อ “การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบิน
ต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING FOR CABIN CREW OF LOW
COST AIRLINES IN THAILAND) โดยมี ดร.คงศักดิ์ ชมชุม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใ้ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องดังกล่าว ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับเครื่องมือการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัย
ต่อไป สำหรับเครื่องมือการวิจัยและเอกสารประกอบการพิจารณา รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษา
จะนำเรียนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

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



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล



ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๐๕

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๖ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุมัติคราะห์เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ด้วย นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๗๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING FOR CABIN CREW OF LOW COST AIRLINES IN THAILAND) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ขอขออนุมัติคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ เข้าทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูล เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.กนก สารสิทธิ์ธรรม)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ โทร.๐๘๑-๒๕๗-๕๖๘๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๖๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288



ที่ สปพ.๔๐๑(๖)/๖๕๕

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๖

มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน คุณชาติรี ขวัญสังข์ Head of Safety แผนกนิรภัยการบิน
บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด

ด้วย นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๗๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING FOR CABIN CREW OF LOW COST AIRLINES IN THAILAND) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใ้ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ เข้าเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในช่วงเดือน เมษายน ๒๕๕๕ เพื่อนักศึกษาได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ โทร.๐๘๑-๒๙๗-๕๖๘๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๖๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288

ที่ สบพ.๔๐๑(๖)/๐๖๒



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน คุณภุชณิศ วัฒนกุล ผู้จัดการแผนกลูกเรือ บริษัท ไทยไลอ้อน แอร์ จำกัด

ด้วย นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ รหัสนักศึกษา ๕๗๑๓๒๐๐๓๗๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน ได้ทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนฐานสมรรถนะสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย” (COMPETENCY-BASED SAFETY TRAINING FOR CABIN CREW OF LOW COST AIRLINES IN THAILAND) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ เข้าเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในช่วงเดือน เมษายน ๒๕๕๙ เพื่อนักศึกษาได้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาวาอากาศตรี

(ดร.วัฒนา มานนท์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สังกัดสำนักวิชาการ

โทร. ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑, ๐-๒๒๗๒-๕๗๔๑-๔ ต่อ ๓๐๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๒-๖๑๐๑

นางสาวพัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ โทร.๐๘๑-๒๙๗-๕๖๘๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐-๒๒๗๒๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐-๒๒๗๒๕๖๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0-22725741-4 FAX 0-22725288

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการเก็บข้อมูลการวิจัย 13 ท่าน ได้แก่

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT)

นาวาอากาศตรี สมพล ชมประดิษฐ์ ตำแหน่ง หัวหน้ากองตรวจสอบความปลอดภัยห้องโดยสาร
อากาศยาน (Head of Cabin Safety Division)

สายการบินไทยแอร์เอเชีย

คุณ สกฤตพิชญ์ พิระบูล	ตำแหน่ง Cabin Safety Manager
คุณ ณภารินทร์ บุญช่วยเหลือ	ตำแหน่ง Safety Instructor
คุณ ปริณัทร ศรีทองกุล	ตำแหน่ง Safety Instructor
คุณ ศิริณี ชูแก้ว	ตำแหน่ง Cabin Crew Executive
คุณ วราลักษณ์ เมฆศิขริน	ตำแหน่ง Cabin Crew Executive
คุณ พัชรดา เดชาวิมลณัฐ	ตำแหน่ง Cabin Crew Executive

สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

คุณ ภูษนิศา วัฒนกุล	ตำแหน่ง Cabin Crew Manager
คุณ เจนจิรา มั่งคั่ง	ตำแหน่ง Safety Instructor
คุณ สุพัชรา เหลือสุขฤกษ์	ตำแหน่ง Safety Instructor
คุณ เมธินี ฉันทระกุลเกษม	ตำแหน่ง Purser
คุณ จูติ เสมสันทัต	ตำแหน่ง Purser
คุณ จุฑาทพร นิमितบรรณสาร	ตำแหน่ง Purser





สปพ. ๒๐๕ / ๕๐๑

สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ตอบรับการนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมวิชาการด้านการบินระดับชาติ ครั้งที่ ๑
(The ๑st Aviation National Symposium)

เรียน คุณพิชชา ชัยวัฒนากุลกิจ ดร.คงศักดิ์ ชมชุม และพลอากาศตรีหญิง ดร.จิราภรณ์ ศรีศีล

ตามที่ท่านได้สมัครเข้าร่วมการนำเสนอผลงานวิจัยการประชุมวิชาการด้านการบินระดับชาติ ครั้งที่ ๑ ในวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ ณ โรงแรมโนโวเทลสุวรรณภูมิ โดยส่งผลงาน เรื่องการฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย นั้น คณะกรรมการจัดงานประชุมฯ ได้พิจารณาบทความของท่านเรียบร้อยแล้ว ขอแจ้งผลการพิจารณา ดังนี้

ผลงานของท่านได้รับการตอบรับให้นำเสนอผลงานวิจัยในรูปแบบบรรยาย (Oral Presentation) หมายเลขบทความของท่าน คือ CRS-๒๐๓ กรุณาอ้างอิงหมายเลขบทความทุกครั้งที่ติดต่อกับคณะกรรมการฯ ทั้งนี้ ท่านสามารถตรวจสอบตารางการนำเสนอและรายละเอียดกำหนดการประชุมได้ที่ <https://www.csr-symposium.com/> และหากท่านต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อที่ ดร.อภิรดา นามแสง หมายเลขติดต่อ ๐๘๖-๗๕๗-๓๓๔๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

พลเรือตรี

(ปิยะ อางมุงคุณ)

ผู้อำนวยการสถาบันการบินพลเรือน

หมายเหตุ คำอธิบายสำหรับผู้นำเสนอแบบบรรยาย (Oral Presentation)

1. ให้ผู้นำเสนอจัดเตรียม File Power Point โดยใช้ Template ที่ทางคณะผู้จัดงานกำหนดไว้เท่านั้น และนำส่ง File ให้เจ้าหน้าที่ภายในวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ ทาง Email : submit@csr-symposium.com เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดเก็บไฟล์ในการนำเสนอต่อไป
2. ในการนำเสนอแต่ละเรื่องใช้เวลา ๒๕ นาที แบ่งเป็นการนำเสนอ ๑๕ นาที และซักถาม ๕-๑๐ นาที
3. ในวันนำเสนอให้ผู้นำเสนอลงนามที่โต๊ะลงทะเบียน Researcher เพื่อยืนยันการนำเสนอ และสามารถตรวจสอบวัน เวลาและห้องนำเสนอผลงานได้ที่ <https://www.csr-symposium.com/>

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

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ	รหัส 5713200370
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 26 มกราคม 2525	
จังหวัดที่เกิด	กรุงเทพมหานคร	
ที่อยู่ปัจจุบัน	77/398 หมู่บ้านอินทราภิรมย์ ซอยนวมินทร์75 ถนนนวมินทร์ แขวงนวมินทร์ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร	
สถานที่ทำงาน	สายการบิน Norwegian Air Shuttle	
ตำแหน่ง	Cabin Check Supervisor	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2547	
ผลงานวิจัย	การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบน เครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย	