

คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

Quality of Initial Training Program for Cabin Crew

ลภัสรา ใจมั่น¹, ธัญญรัตน์ คำเพระ² และ วราภรณ์ เต็มแก้ว³

Lapasrada Jaimun¹, Thanyarat Khamproh² and Waraporn Temkaew³

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

Master of Management in Aviation Management, Civil Aviation Training Center, Thailand

Corresponding Author, Email: lapasrada.jaim@gmail.com¹

Received: 2024-6-1; Revised: 2024-12-28; Accepted: 2024-12-29

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน และหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และตรวจสอบข้อมูลเพื่อจำแนกชนิดของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพด้านเนื้อหาสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทักษะ เพื่อนำไปปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตาม เนื้อหาบางส่วนยังไม่ครอบคลุมและครบถ้วนตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด 2) คุณภาพด้านครูผู้สอนสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการ และนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง 3) คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์สามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายและมองเห็นภาพมากขึ้น ทั้งนี้ คุณภาพของสื่อด้านการใช้งานยังจำเป็นต้องปรับปรุง 4) คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ยังไม่เอื้ออำนวยให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรม อย่างไรก็ตาม ผลจากการปฏิบัติงานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเป็นไปในทิศทางที่ดี คือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีความรู้ในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี

สำหรับแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน พบว่า 1) ควรปรับปรุงในส่วนของเนื้อหาให้ครบถ้วนตามที่สำนักงานการบิน พลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด 2) ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าครูผู้สอนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีเทคนิควิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 3) มีการเตรียมความพร้อมในด้านของสื่อและอุปกรณ์ 4) พิจารณาถึงการสร้างหรือเช่าห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up) รวมถึงพิจารณาถึงองค์ประกอบการจัดวางโต๊ะและเก้าอี้ เพื่อลดอุปสรรคในการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม

คำสำคัญ: พนักงานต้อนรับในอากาศยาน, การฝึกอบรม

Abstract

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

The results of this research were 1) The content can help trainees acquire the knowledge, skills, and abilities, resulting in trainees being able to perform their duties. However, some of which does not fully cover the material specified by the Civil Aviation Authority of Thailand. 2) The instructors are qualified and experienced, this aids trainees in acquiring essential skills for air operators, ensuring accurate duty execution. 3) The media and equipment used for the Initial Training Program can help trainees understand the content better but there is still room for improvement. 4) The training environment and facilities are inadequate for effective learning and do not help the trainees acquire the required skills and knowledge. However, the results of on-the-job performance after completing initial training are in a positive direction. Most trainees are able to perform their duties correctly and have a good understanding of various aspects.

For the guidance to develop the basic training of cabin crews, it is found that: 1) Air operators should improve the content of the Initial Training Program to meet the Air Operator Certificate Requirements. 2) Air operators should ensure that instructors possess suitable qualifications and teaching methods for the content. 3) Air operators should prepare media and equipment. 4) Air operators should consider building or renting mock-up training facilities. This includes evaluating the arrangement of tables and chairs to minimize obstacles that may hinder the learning process of trainees.

Keywords: Cabin Crew, Training Program

บทนำ

ธุรกิจการบินมีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการขยายเครือข่ายเส้นทางบิน ผูกบิน และการแข่งขันด้านราคา ทั้งจากผู้ดำเนินการเดินอากาศภูมิภาคตะวันออกกลาง ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้นทุนต่ำ และการเพิ่มศักยภาพโดยการรวมตัวของผู้ดำเนินการเดินอากาศในลักษณะต่าง ๆ



เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และตอบรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการวิจัยของกรุงศรี ฯ ที่ได้คาดการณ์แนวโน้มการขนส่งทางอากาศของไทยปี พ.ศ. 2566-2568 ว่า จำนวนผู้โดยสารรวมมีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 35-40 ต่อปี (วิจัยกรุงศรี, 2566) ยิ่งส่งผลให้หลาย ๆ สายการบินต้องเร่งพัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งการจะพัฒนาองค์กรได้นั้น สิ่งหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ คือ บุคลากร เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและเชื่อมโยงต่อการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ อีกทั้งเป็นทรัพยากรที่สามารถพัฒนาศักยภาพ ทักษะการปฏิบัติงาน และองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ โดยผ่านกระบวนการที่เรียกว่า “การฝึกอบรม” ซึ่งเป็นเครื่องมือของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความสามารถ พฤติกรรม และทัศนคติตามที่องค์กรต้องการหรือคาดหวัง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด (ฤชชุดา เทพยากุล, 2562)

สำหรับธุรกิจผู้ดำเนินการเดินอากาศ พนักงานต้อนรับในอากาศยาน คือ ผู้ที่มีหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัย ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ประจำอากาศยานให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน จัดการและควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉินไม่ให้เป็นอันตราย อีกทั้งมีหน้าที่ส่งมอบบริการและอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน โดยพนักงานต้อนรับในอากาศยานจะต้องผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนดก่อนจะเริ่มปฏิบัติหน้าที่ วัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน คือ ฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้ได้มาตรฐานตามนโยบายของผู้ดำเนินการเดินอากาศโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ และมุ่งเน้นให้พนักงานใหม่สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับที่ ชูตินธร สุตานนท์ (2539) กล่าวถึงพนักงานต้อนรับในอากาศยานว่าเป็นบุคคลที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับผู้โดยสาร ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในงานด้านบริการ อีกทั้งต้องได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสาร

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ วัลภา จันดาแก้ว และ ชุติวดี สีธาทพร (2561) กล่าวถึงหนึ่งใน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้บนอากาศยาน คือ พนักงานต้อนรับฝึกหัดไม่พร้อมต่อการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์จริง ประกอบกับ งานวิจัยของ Mahony, Griffiths, Larsen และ Powell (2008) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรักษาความรู้ และทักษะในการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตโดยพนักงานต้อนรับในอากาศยานของผู้ดำเนินการเดินอากาศ พบว่า ผลการประเมินทางด้านความรู้ในภาคทฤษฎีอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ผลการประเมินในภาคปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงพนักงานต้อนรับในอากาศยานยังขาดความ มั่นใจในการปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ (Cardio Pulmonary Resuscitation; CPR) และการใช้เครื่องกระตุกหัวใจด้วยไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator; AED) จึงเป็นข้อสันนิษฐานว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานอาจยังไม่มีทักษะที่เพียงพอ ดังนั้น การฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยานจึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบและแก้ไขเพิ่มเติม

จากเหตุผลในข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน เนื่องจากเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้พนักงานใหม่สามารถนำความรู้ ความสามารถ

และทักษะมาปฏิบัติงานเป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีคุณภาพ เพราะการปราศจากการบริการที่ยอดเยี่ยมผู้โดยสารยังคงเดินทางไปถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย แต่การปราศจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีคุณภาพ และมีความพร้อมในการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร เทียบกับนั้น อาจไร้ซึ่งความปลอดภัย อันจะนำไปสู่ผลกระทบต่องานชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร รวมถึงความน่าเชื่อถือของผู้ดำเนินการเดินอากาศได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

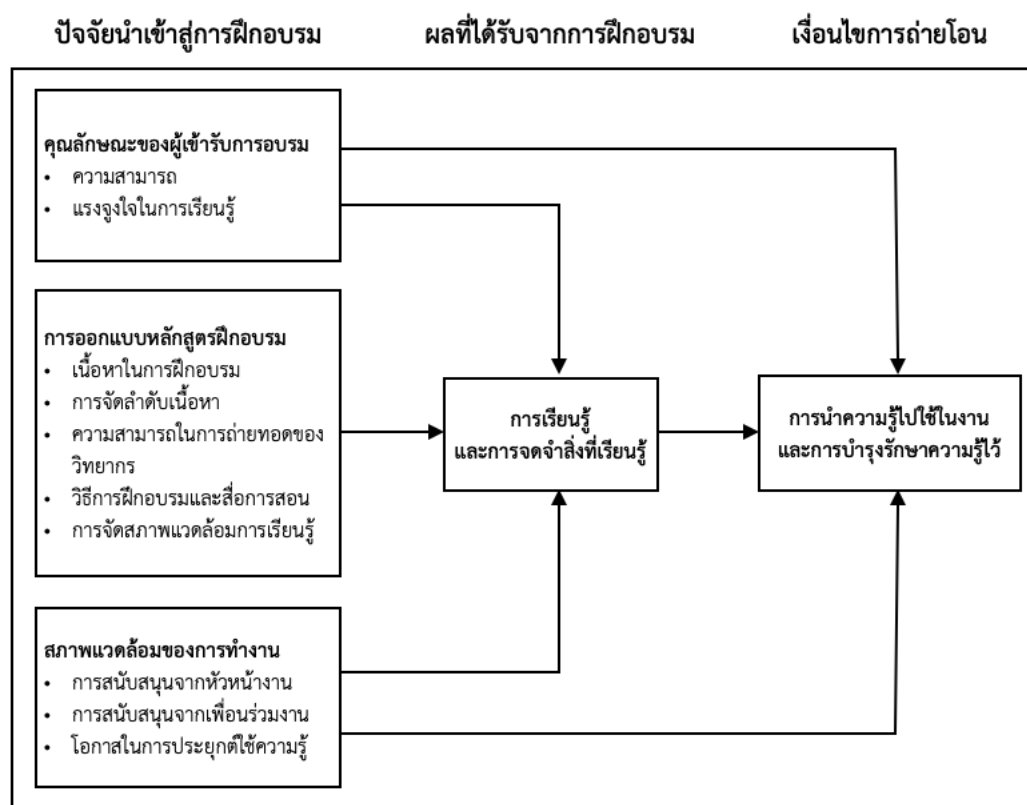
การฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพองค์กร โดยเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นหน้าที่สำคัญที่ทุกคนต้องเรียนรู้และมีส่วนร่วม อีกทั้งยังเห็นความสำคัญ ซึ่งผลที่เกิดแก่องค์กร คือ บุคลากรและองค์กรมีคุณภาพ

Blanchard & Thacker (2007) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เกิดความรู้และทักษะ เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับความพร้อมขององค์กรต่อการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นการสร้างหนทางความก้าวหน้าในสายงานของบุคลากร

ในขณะที่ อภิชาติ แก้วดวง (2550) กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการต่าง ๆ ในการเพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ประสบการณ์ ทักษะ และพฤติกรรมที่เหมาะสมของบุคลากร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้สูงขึ้น พร้อมทั้งสามารถพัฒนาตนเองได้ทันต่อภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม

Baldwin & Ford (1988) ได้นำเสนอรูปแบบจำลองการถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรม ซึ่งเป็นกระบวนการถ่ายทอดหรือนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปสู่การปฏิบัติงานจริง โดยมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 องค์ประกอบหลัก คือ ปัจจัยนำเข้าสู่การฝึกอบรม (Training Input) ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม (Training Output) และเงื่อนไขในการถ่ายโอน (Conditions of Transfer) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองการถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรมของ Baldwin และ Ford
ที่มา: (Baldwin & Ford, 1988 อ้างถึงในชูชัย สมิทธิไกร, 2544)

ในรูปแบบดังกล่าวนี้ สิ่งสำคัญ คือ หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้เข้าอบรมต้องมีความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง และสามารถบำรุงรักษาไว้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยการจะได้มาซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวจะต้องให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการแรก คือ ปัจจัยนำเข้าสู่การฝึกอบรม ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 องค์ประกอบ คือ

1. คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ได้แก่ 1) ความสามารถ คือ ระดับความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล ถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ และ 2) แรงจูงใจในการเรียนรู้ เนื่องจาก การจะบรรลุเป้าหมายของการฝึกอบรมนั้น ผู้เข้าอบรมต้องอาศัยความตั้งใจ ความอดทนในการเรียนรู้ และเรียนรู้อย่างมีทิศทาง โดยอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวผลักดัน

2. การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม คือ การวางแผนและพิจารณาว่ารูปแบบการฝึกอบรมแบบใดที่จะสามารถทำให้การถ่ายโอนการอบรมมีโอกาสเกิดขึ้นสูงสุด ประกอบด้วย 1) เนื้อหาในการฝึกอบรม ควรออกแบบให้สอดคล้องกับงานที่ผู้อบรมต้องรับผิดชอบ 2) การจัดลำดับเนื้อหา โดยวางเนื้อหาที่ผู้เข้าอบรมควรรู้อย่างเป็นลำดับขั้นตอน 3) ความสามารถในการถ่ายทอดของวิทยากร โดยวิทยากรต้องตั้งใจถ่ายทอดความรู้ และใช้ความสามารถของตนให้เต็มที่ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ เกิดความสามารถ และทักษะที่จะนำไปปฏิบัติงานจริงได้ 4) วิธีการฝึกอบรมและสื่อการสอน ควรใช้วิธีการฝึกอบรมหลากหลายรูปแบบมาผสมผสานกันให้ลงตัว เพื่อตอบวัตถุประสงค์การฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร (ธนายุทธ

สิรินุตันนท์, 2561) เช่นเดียวกับการเลือกใช้สื่อ ผู้สอนจำเป็นต้องศึกษาถึงลักษณะคุณสมบัติของสื่อแต่ละชนิด เพื่อเลือกสื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์การสอน และสามารถจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม (ชวลิต ช่างทอง, 2560) การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ด้วยการมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพเหมาะสม และสนับสนุนการเรียนรู้ เมื่อมีบรรยากาศในการเรียนที่ดี ย่อมส่งผลทางบวกต่อผู้เข้าอบรม

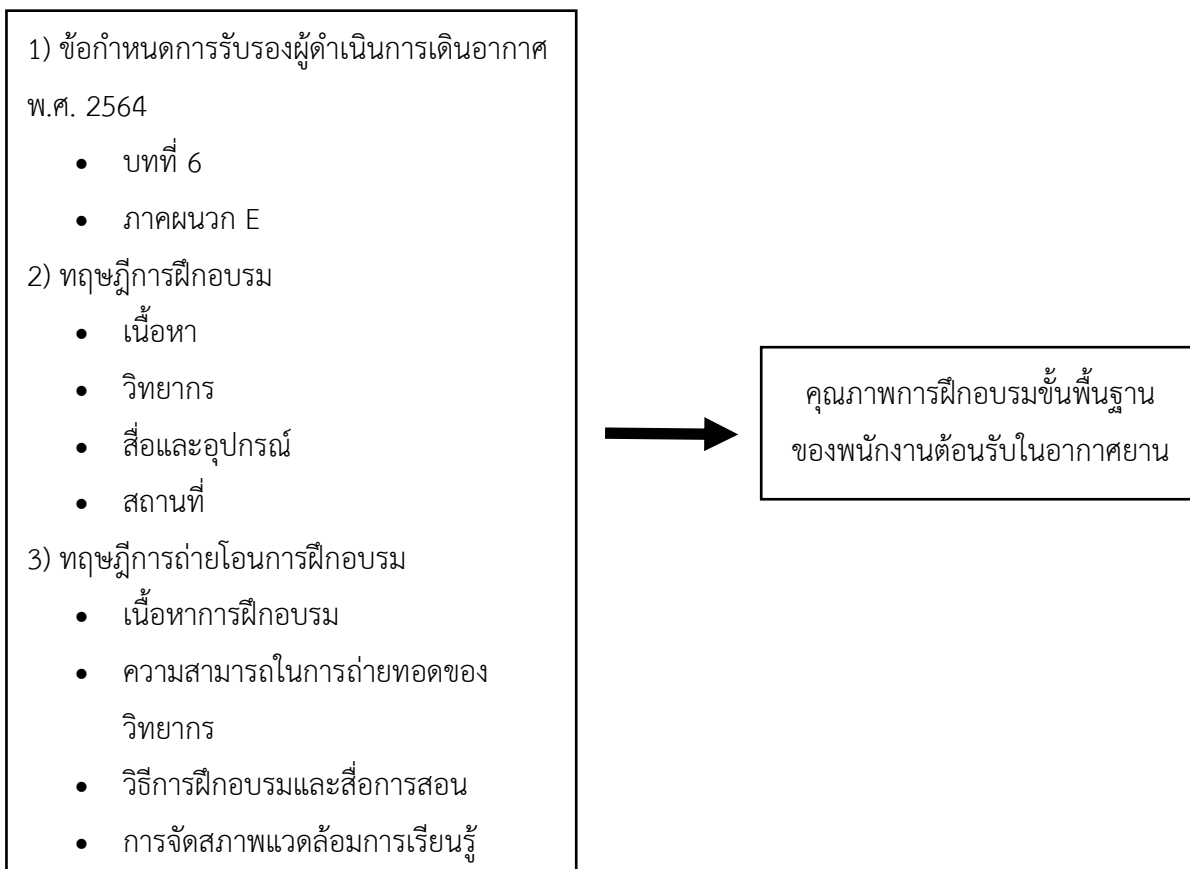
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม เนื่องจากในการถ่ายโอนการฝึกอบรมเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเอื้อต่อการถ่ายโอนความรู้ หรือให้การสนับสนุนตามความต้องการ

ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) กำหนดให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทย ซึ่งได้รับการรับรองจากหน่วยงาน จัดทำแผนการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน และยึดมาตรฐานการฝึกอบรมจากประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 (Air Operator Certificate Requirements, Issue 02, Revision 00, Effective date 30 April 2021) เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน และข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ (International Standards and Recommended Practices) และเป็นไปตามข้อความในวรรค 3 ของข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 86 ว่าด้วยการเดินอากาศของอากาศยานที่ระบุว่า ผู้ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ทำการเดินอากาศ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กรมการบินพลเรือนประกาศกำหนด โดยการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจะต้องดำเนินการผ่านการเรียนการสอนในห้องเรียน หรืออาจมีการฝึกอบรมผ่านทางคอมพิวเตอร์ (Computer-based training: CBT) เสริมด้วยการปฏิบัติในสถานการณ์จำลองต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เนื้อหาในการฝึกอบรมจะต้องครอบคลุมตามหัวข้อที่ระบุไว้อย่างครบถ้วน อีกทั้งกำหนดคุณสมบัติของครูผู้สอน หรือผู้ประเมินการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ตลอดจนวิธีการฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม นอกจากนี้ ในข้อกำหนด ฯ ได้ระบุเงื่อนไขเกี่ยวกับคำที่ใช้ในเอกสาร โดยคำว่า ‘จำเป็น’ หมายถึง ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องปฏิบัติตามรายละเอียดในข้อกำหนด ฯ อย่างเคร่งครัด ในขณะที่คำว่า ‘ควร’ หมายถึง ผู้ดำเนินการเดินอากาศมีอิสระในการดำเนินการในรายละเอียดส่วนนั้น (ข้อพึงปฏิบัติ)

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 20 คน ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ปฏิบัติงานกับผู้ดำเนินการเดินอากาศที่จดทะเบียนในประเทศไทย สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 พนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 15 คน
- กลุ่มที่ 2 หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้มีการออกแบบแบบสัมภาษณ์ในรูปแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด และมีความยืดหยุ่นที่สามารถดัดแปลง ตลอดจนแก้ไขคำถามจนกว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะเข้าใจคำถาม โดยมีการกำหนดเนื้อหาแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย โดยแบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 2 ชุด ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี มีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2) การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 3) การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยาน มีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2) การฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน จำแนกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน และด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 3) การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน 4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย และช่วยออกแบบแบบสัมภาษณ์ ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูลจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร เช่น เอกสารทางวิชาการ วารสาร บทความ และงานวิจัยหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ประกอบเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และมีการใช้ข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานต้อนรับในอากาศยาน จำนวน 21 คน เพื่อให้เข้าถึงความรู้ ความคิด หรือมุมมองของผู้ให้ข้อมูลสำคัญอย่างลึกซึ้งโดยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เริ่มจากนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดความและแยกเป็นประเด็นเพื่อจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) โดยผู้วิจัยได้อ่านข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หลายครั้งเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลังจากนั้นทำการพิจารณาข้อมูลที่ได้มาว่าเพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยหรือไม่ หากข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอหรือเกิดข้อผิดพลาด จะต้องทำการเก็บข้อมูลอีกครั้ง เมื่อได้ข้อมูลเพียงพอแล้ว จึงนำมาเรียบเรียงข้อมูลตามกรรมวิธีการวิจัย ซึ่งเรียกว่า การสรุปประเด็นหลัก (Theme) หลังจากนั้นสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อเขียนพรรณนาผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานสามารถจำแนกได้ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คุณภาพด้านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน

1) คุณภาพด้านเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า เนื้อหาส่วนมากครอบคลุมตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด และมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ

ในอากาศยาน ผู้เข้าอบรมจึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ ยังมีเนื้อหาบางส่วนที่ปรากฏความไม่ชัดเจน และไม่ครอบคลุมตามที่กำหนดไว้ รวมถึงขอบเขตของเนื้อหากว้างจนเกินไปและมีรายละเอียดเยอะ ส่งผลให้ครูผู้สอนไม่สามารถอธิบายเนื้อหาทุกส่วนได้อย่างชัดเจน ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมขึ้นพื้นฐานน้อยเกินไป และไม่เหมาะสมกับปริมาณของเนื้อหา เนื่องจากบางหัวข้อจำเป็นต้องฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จึงต้องใช้เวลาทำความเข้าใจในส่วนของทฤษฎีก่อนถึงจะลงมือปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) คุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า ครูผู้สอนมีความรู้ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่ตนได้รับหน้าที่ให้ฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นอย่างถูกต้อง โดยครูผู้สอนสามารถถ่ายทอดเนื้อหาให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจได้ง่าย และเหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าอบรม มีการเลือกใช้วิธีการสอนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาการฝึกอบรมทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมถึงมีการใช้สื่อต่าง ๆ มาประกอบการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหามากขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสนใจ และมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม นอกจากนี้ ครูผู้สอนได้มีการแบ่งปันประสบการณ์ในการฝึกอบรม และการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้เข้าอบรมนำไปปรับใช้ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ซักถามในส่วนที่ไม่เข้าใจ อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนน้อยให้ความคิดเห็นว่า ครูผู้สอนให้ความสำคัญกับเนื้อหาในบางส่วนได้ไม่เท่ากัน บางหัวข้อมีการลงลึกเกินความจำเป็น ในขณะที่บางหัวข้อมีการกล่าวเพียงผิวเผิน ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ในส่วนที่สำคัญได้โดยไม่ครบถ้วน

3) คุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า สื่อที่นำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีความเหมาะสมกับเนื้อหาในแต่ละส่วน ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ ได้ง่าย และมองเห็นภาพมากขึ้น นอกจากนี้ สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมยังมีความหลากหลาย มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ในระหว่างการใช้สื่อเพื่อประกอบการฝึกอบรมนั้น พบปัญหาในด้านการใช้งานบางส่วนจึงไม่เกิดความสับสนไหลในการฝึกอบรม ส่วนในด้านของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม พบว่า อุปกรณ์ที่นำมาใช้เกี่ยวกับการบริการมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เนื่องจากนำอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานจริงมาให้ผู้เข้าอบรมได้ลองฝึกปฏิบัติ ในขณะที่อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยยังขาดเหมาะสม แม้จะมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยบางอย่างที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน แต่อุปกรณ์บางอย่างไม่มีการนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรมเกิดความคุ้นเคย และความชำนาญ ทั้งนี้ ครูผู้สอนได้มีการแก้ไขสถานการณ์ด้วยการนำสิ่งของมาทดแทนอุปกรณ์บางประเภท แต่สิ่งของดังกล่าวยังไม่มีความสอดคล้อง และสัมพันธ์กับอุปกรณ์จริง นอกจากนี้ ยังพบว่า จำนวนของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบการฝึกอบรมไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าอบรม ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมไม่คุ้นเคยกับการใช้งานเนื่องจากมีระยะเวลาในการทำ ความคุ้นเคยกับอุปกรณ์จำกัด

4) คุณภาพด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ในด้านสถานที่ พบว่าสถานที่ฝึกอบรมไม่เหมาะสมกับเนื้อหาการฝึกอบรม โดยสถานที่ที่ใช้ฝึกอบรมมักจะใช้ห้องเรียนเป็นหลัก ไม่มีห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up หรือ Simulator) ที่ช่วยให้อาสาสมัครได้เสมือนจริงและไม่สามารถ

ฝึกใช้อุปกรณ์บางอย่างได้ เช่น อุปกรณ์เกี่ยวกับการดับเพลิง และอุปกรณ์เกี่ยวกับการเอาตัวรอด นอกจากนี้พบว่า ห้องฝึกอบรมมีขนาดเล็กเกินไป ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้สึกอึดอัด เคลื่อนไหวไม่สะดวก ประกอบกับการมีห้องอบรมขนาดเล็กยังส่งผลต่อพื้นที่ในการฝึกปฏิบัติ ทำให้ไม่สามารถฝึกปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในด้านของสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ พบว่า การจัดโต๊ะและเก้าอี้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้เนื่องจากโต๊ะและเก้าอี้ถูกจัดในรูปแบบตอกลิ่ม ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมที่นั่งส่วนหลังของห้องไม่สามารถมองเห็นกระดานและจอโปรเจกเตอร์ หรือมีปฏิสัมพันธ์กับครูผู้สอนได้ดีเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม ภายในห้องฝึกอบรมนั้นมีระดับแสงสว่างที่พอดี และมีความสะอาด แต่อุณหภูมิของห้องฝึกอบรมต่ำเกินไป ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเสียสมาธิในการเรียน โดยเฉพาะผู้เข้าอบรมที่นั่งอยู่ในตำแหน่งที่เครื่องปรับอากาศลง

ส่วนที่ 2 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานพบว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานสามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมาปฏิบัติงานได้ และเชื่อว่าการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานนั้นเป็นไปตามที่มาตรฐานกำหนด เนื่องจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจะต้องมีการตรวจสอบก่อนหน้านี้อยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้เข้าอบรมยังไม่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานจึงทำให้เกิดความล่าช้าในระหว่างปฏิบัติงาน และยังไม่มั่นใจว่าการปฏิบัติงานของตนเองนั้นมีความถูกต้อง เนื่องจากยังปฏิบัติงานผิดพลาดในบางครั้ง ซึ่งเป็นผลจากการที่ไม่คุ้นเคยต่อการปฏิบัติงาน เพราะการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีการฝึกภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ ประกอบกับการมีประสบการณ์น้อย จึงทำให้ขาดความรอบคอบ ตลอดจนมีความเครียดและความกดดันในระหว่างปฏิบัติงาน

สำหรับการปฏิบัติงานในเหตุฉุกเฉิน พบว่า มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพียงส่วนน้อยที่มีโอกาสได้ปฏิบัติงานในเหตุฉุกเฉิน ซึ่งเหตุฉุกเฉินทั้งหมดเป็นเหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับการปฐมพยาบาล โดยผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดี คือ สามารถบรรเทาอาการของผู้โดยสารได้ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถและทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานอย่างถูกต้อง ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนมากที่ไม่เคยปฏิบัติงานในเหตุฉุกเฉินให้ความคิดเห็นว่า แม้จะยังไม่เคยได้จัดการกับเหตุฉุกเฉิน แต่ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สามารถนำมาใช้ป้องกันและยับยั้งความเสี่ยงมิให้เกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม ในมุมมองของหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานส่วนน้อย มองว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามกระบวนการที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานก็ต่อเมื่อเหตุฉุกเฉินนั้นไม่รุนแรงเกินไป เพราะเมื่อเป็นเหตุฉุกเฉินที่หัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานประเมินแล้วว่ามีความรุนแรง จะมอบหมายให้พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดเป็นผู้สังเกตการณ์เท่านั้น เนื่องจากพนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากยังไม่สามารถควบคุมสติได้เมื่อตกอยู่สถานการณ์ฉุกเฉิน ประกอบกับเพื่อความปลอดภัยในการระงับเหตุไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร

วัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยสามารถพัฒนาการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ผลการวิจัยสามารถจำแนกออกได้ดังนี้

1) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรปรับปรุงในส่วนของเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานให้ครบถ้วนตามข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ.พ.ศ..2564 เพื่อให้การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานเป็นไปตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่ง

ประเทศไทยกำหนด และให้ความสำคัญกับข้อพึงปฏิบัติที่ระบุไว้ในข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 เพื่อให้การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านครูผู้สอนสำหรับการฝึกอบรมการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่าผู้ดำเนินการเดินอากาศควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าครูผู้สอนมีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีเทคนิควิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน เพื่อให้การถ่ายทอดความรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรเตรียมความพร้อมในด้านสื่อและอุปกรณ์โดยตรวจสอบคุณภาพก่อนนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรม และตรวจสอบถึงความเพียงพอของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อผู้เข้าอบรม

4) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่าผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพิจารณาถึงการสร้างหรือเช่าห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้เวลาฝึกปฏิบัติในสถานที่ที่คล้ายกับสถานที่ปฏิบัติงานจริง รวมถึงพิจารณาถึงองค์ประกอบการจัดวางโต๊ะและเก้าอี้ เพื่อลดอุปสรรคที่อาจนำไปสู่การขัดขวางการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม

5) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพด้านอื่น ๆ สำหรับการฝึกอบรมการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่าผู้ดำเนินการเดินอากาศอาจมีการพิจารณาเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรมได้ใช้เวลาในการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความมั่นใจ ความคุ้นเคย และความชำนาญในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ปฏิบัติงานภายใต้ผู้ดำเนินการเดินอากาศที่จดทะเบียนในประเทศไทยต้องเป็นไปตามประกาศของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2564 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฤทธิ วานิชวิจารณ์ (2558) ที่กล่าวว่า มาตรฐานการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีการสร้างหลักสูตรให้เป็นมาตรฐานตามกรมการบินพลเรือน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมตามที่มาตรฐานกำหนด ทั้งนี้ คุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน มีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1) เนื้อหาในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทักษะ เพื่อนำไปปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับในอากาศยานได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เนื้อหาการฝึกอบรม ๓ ส่วนมากสอดคล้องกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยานโดยตรง ผู้เข้าอบรมจึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้จริง ตลอดจนเนื้อหาการฝึกอบรม ๓ ได้ถูกจัดเรียงอย่างเหมาะสม คือ จัดเรียงเนื้อหาส่วนที่ง่ายหรือเป็นพื้นฐานไปสู่เนื้อหาในส่วนที่ยาก และซับซ้อนมากขึ้น สอดคล้องกับ Goldstein & Ford (2002) ที่กล่าวว่า หากเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับหน้าที่ หรือการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะส่งผลให้เกิดการถ่ายโอนการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ จินตวิทย์ คล้ายสังข์ (2560) ที่กล่าวว่า การจัดเนื้อหาอย่างเป็นระบบ การเรียงลำดับเนื้อหาจาก

ง่ายไปหายาก และการแสดงถึงความเชื่อมโยงของเนื้อหา จะทำให้ผู้เรียนเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ได้ดี และช่วยให้ผู้เรียนเกิดการจดจำและระลึกถึงข้อมูลนั้นได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ขอบเขตของเนื้อหาที่กว้างจนเกินไปและมีรายละเอียดเยอะ ส่งผลให้ครูผู้สอนไม่สามารถอธิบายเนื้อหาทุกส่วนได้อย่างชัดเจน และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานไม่เหมาะสมกับปริมาณของเนื้อหา เนื่องจากระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อยเกินไปแต่เนื้อหาในแต่ละหัวข้อมีความละเอียดเยอะ นอกจากนี้ เนื้อหาการฝึกอบรม ๓ บางส่วนยังไม่ครอบคลุมและครบถ้วนตามข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ.พ.ศ. 2564 ที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงโดยเร็วที่สุด เนื่องจากขัดแย้งต่อข้อความในวรรค 3 ของข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนฉบับที่ 86 ว่าด้วยการเดินอากาศของอากาศยาน ที่ระบุว่า ผู้ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ทำการเดินอากาศต้องดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กรมการบินพลเรือนประกาศกำหนด

2) ครูผู้สอนสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความสามารถ และทักษะตามที่ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องการ และส่งผลให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ครูผู้สอนมีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องที่ตนสอนเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดเนื้อหาออกมาได้เหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้เข้าอบรม และเลือกใช้วิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหา รวมถึงการใช้สื่อต่าง ๆ มาประกอบการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหามากขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสนใจและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม สอดคล้องกับแนวคิดของ Easterby, et al (2008) ที่ระบุว่า การถ่ายทอดความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิผลของการถ่ายโอนการเรียนรู้จากการฝึกอบรม ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ครูผู้สอนให้ความสำคัญกับเนื้อหาบางส่วนได้ไม่เท่ากัน ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมไม่ได้รับความรู้อย่างครบถ้วน โดยเนื้อหาที่ครูผู้สอนไม่กล่าวถึงอย่างลึกซึ้งจะเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่มีโอกาสพบเจอได้ยากในระหว่างการทำงาน แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลับมองว่า โอกาสที่พบเจอได้ยากนั้นมิได้หมายความว่า จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ และเนื้อหาในส่วนดังกล่าวยังคงเกี่ยวข้องกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในอากาศยาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bates & Holton III (1999, อ้างถึงใน พิเชษฐ เขยเอี่ยม, 2550) เรื่อง การถ่ายโอนการเรียนรู้ในหน่วยงานบริการสังคม: การทดสอบแบบจำลองความคาดหวังในการจูงใจ พบว่าการเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการสร้างผลงาน เป็นตัวคาดการณ์ที่มีนัยสำคัญต่อแรงจูงใจในการสร้างให้เกิดการถ่ายโอนการฝึกอบรม

3) สื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ ได้ง่ายและมองเห็นภาพมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ครูผู้สอนเลือกใช้สื่อที่หลากหลายเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณศิริ ไชยชนะ (2561) เรื่อง ทัศนคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา: พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านสื่อโสตทัศนและอุปกรณ์ในการฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่าการที่มีสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมนั้น สามารถทำให้ผู้เข้าอบรมมองภาพออกได้ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม คุณภาพของสื่อในด้านการใช้งานจำเป็นต้องปรับปรุง เนื่องจาก เกิดปัญหาการใช้สื่อในระหว่างการทำงาน โดยปัญหาที่พบมีทั้งภาพ วิดีโอ และเสียง ด้วย

ปัญหาเหล่านี้ อาจกลายเป็นอุปสรรคในการเรียนรู้แก่ผู้เข้าอบรมได้ สอดคล้องกับที่ อาณัติ โสภาคุภวัตร (2563) ได้กล่าวไว้ว่า หากโสตทัศนูปกรณ์ที่นำมาใช้เกิดการชำรุดเสียหาย ย่อมส่งผลให้ไม่สามารถใช้งาน โสตทัศนูปกรณ์เหล่านั้นได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานและการเรียนการสอน ทำให้การ ปฏิบัติงานและการเรียนการสอนเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีคุณภาพตามที่กำหนด

สำหรับอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พบว่า อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมี ความเหมาะสมและไม่ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความสับสน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ดำเนินการเดินอากาศได้นำ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานจริงในอากาศยานมาให้ผู้เข้าอบรมได้ลองฝึกปฏิบัติ สอดคล้องกับ นภาพรรณ จ้อยชาร์ตัน (2558) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมจะช่วยเพิ่มทักษะในงานตามสายอาชีพไม่ให้เกิดความผิดพลาดได้ หลังจากการเข้าร่วมการอบรม ซึ่งเนื้อหา อุปกรณ์ และขั้นตอนที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องคล้ายคลึงกับการ ปฏิบัติงานจริง ส่วนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย พบว่า มีเพียงบางประเภทที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และ ยังมีอุปกรณ์บางอย่างที่มีได้ถูกนำมาใช้ประกอบการฝึกอบรม ฯ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ดำเนินการเดินอากาศ บางรายไม่มีงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ เนื่องจากอุปกรณ์ต่าง ๆ มีราคาสูง จึงมิได้นำอุปกรณ์ทุกประเภท มาให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกอย่างครบถ้วน และได้จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมอย่างเพียงพอต่อ จำนวนผู้เข้าอบรม ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมไม่สามารถใช้เวลาในการฝึกปฏิบัติกับอุปกรณ์ได้ตามสะดวก ตลอดจน ไม่สามารถใช้งานอุปกรณ์ได้อย่างคล่องแคล่วเมื่อต้องปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณศิริ ไชยชนะ (2561) เรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา: พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยผลการศึกษาเกี่ยวกับทักษะคิดต่อการฝึกอบรมด้าน สื่อโสตทัศนและอุปกรณ์ในการฝึกอบรมแสดงให้เห็นว่า อุปกรณ์จะต้องมีเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้สามารถเรียนรู้และลงมือทดลองปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ อันจะส่งผลให้เกิดความคุ้นชินต่อ การปฏิบัติการตรวจสอบอุปกรณ์ขึ้นนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม ครูผู้สอนได้มีการแก้ไขสถานการณ์ด้วยการนำสิ่งของ มาทดแทนอุปกรณ์บางประเภท แต่สิ่งของดังกล่าวยังไม่มีคุณสมบัติที่สอดคล้องและสัมพันธ์กับอุปกรณ์จริง จึงไม่ เป็นไปตามข้อพึงปฏิบัติในข้อกำหนด ฯ ที่ระบุว่า อุปกรณ์หรือสิ่งของที่นำมาใช้แทนจะต้องสัมพันธ์กับอุปกรณ์ ในการดำเนินงานจริง และมีจำนวนเพียงพอ โดยผู้เข้าอบรมควรคำนึงถึงความแตกต่างของลักษณะการทำงาน ที่ใช้สำหรับฝึกซ้อม เพราะอาจส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาดได้

4) สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานไม่เอื้ออำนวยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาการ ฝึกอบรม รวมถึงเสริมสร้างทักษะในการฝึกปฏิบัติได้อย่างไม่เต็มที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ดำเนินการเดินอากาศ บางรายไม่มีศูนย์ฝึกอบรมเป็นของตนเองและมีงบประมาณที่จำกัด จึงทำให้การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานดำเนินการ ในห้องเรียนเป็นหลัก และไม่มีห้องปฏิบัติการจำลอง (Mock up หรือ Simulator) ที่ช่วยให้การจำลอง สถานการณ์ทำได้เสมือนจริง ผู้เข้าอบรมจึงไม่สามารถจินตนาการการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และ ไม่สามารถฝึกใช้อุปกรณ์ในสถานการณ์จำลองได้เต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชรา ชัยวัฒนากุลกิจ (2561) เรื่อง การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้ดำเนินการ เดินอากาศต้นทุ่นต่ำในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีองค์ประกอบที่ ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่ส่งเสริมต่อพฤติกรรม

ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ มีประสิทธิภาพและความสมจริงโดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ด้านความปลอดภัย

5) พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากสามารถปฏิบัติงานได้หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดได้ปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง กล่าวคือ พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดได้รับความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานจึงสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ โดยหัวหน้าพนักงานต้อนรับในอากาศยานกล่าวว่า พนักงานต้อนรับในอากาศยานฝึกหัดส่วนมากมีความรู้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ ที่ได้ฝึกอบรมมาอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับที่ Baldwin และ Ford (1988) ได้กล่าวว่า เนื้อหาการฝึกอบรมที่มีความคล้ายคลึงกับงานจะส่งผลให้เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรพัฒนาแผนการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และเป็นไปตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด

2) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากการศึกษาครั้งนี้ไปวางแผนหรือประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในอนาคตเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุด และเป็นไปตามที่องค์กรหรือสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานที่ไร้ข้อผิดพลาดและยกระดับการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินการเดินอากาศในประเทศไทยให้มีขีดความสามารถที่เพียงพอต่อการแข่งขันกับผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศ

3) ผู้ดำเนินการเดินอากาศควรมีการประเมินผลการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขสำหรับการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานครั้งต่อไปในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการฝึกอบรม เช่น อายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการประกอบอาชีพ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สามารถนำไปปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการฝึกอบรมดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

2) เนื่องจากช่วงเวลาที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยนี้ อุตสาหกรรมการบินได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากวิกฤติการแพร่ระบาดโควิด-19 (COVID-19) จึงส่งผลกระทบต่อปริมาณในการดำเนินการด้านการฝึกอบรม ซึ่งก่อให้เกิดข้อบกพร่อง และขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ ที่ส่งต่อการฝึกอบรม ดังนั้น ในช่วงเวลาที่อุตสาหกรรมการบินกลับมาเติบโตอีกครั้ง ควรมีการศึกษาวิจัยด้านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานอีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่า การฝึกอบรมดังกล่าวเป็นไปตามที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด

3) ควรเปรียบเทียบคุณภาพการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับในอากาศยานระหว่างประเทศต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของการดำเนินการฝึกอบรม และเป็นแนวทางให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศได้นำมาปรับปรุง พัฒนา และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรของตนเอง

เอกสารอ้างอิง

- จินตวีร์ คล้ายสังข์. (2560). *การผลิตและใช้สื่ออย่างเป็นระบบ เพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตินธร สุตานนท์. (2539). *การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวลิต แข่งทอง. (2560). *เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง สื่อการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณัฐฤทธิ วานิชวิจารณ์. (2558). *รูปแบบการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันการบิณพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ธนายุทธ สิริรัตนานนท์. (2561). *กระบวนการถ่ายโอนการเรียนรู้จากการฝึกอบรม* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นภาพรณ จ้อยชารัตน์. (2558). *การจัดอบรมและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อการถ่ายโอนการเรียนรู้* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัชรา ชัยวัฒนากุลกิจ. (2561). *การฝึกอบรมฐานสมรรถนะด้านความปลอดภัย สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันการบิณพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- พิเชษฐ เขยเอี่ยม. (2560). *การถ่ายโอนการเรียนรู้ในการฝึกอบรม กรณีศึกษากลุ่มวังขนาย* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฤชดา เทพยากุล. (2562). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่*. สงขลา: พี.ซี. พรินติ้ง.
- วรรณศิริ ไชยชนะ. (2561). *ทัศนคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา: พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัลภา จันดาเป้า และ ชุตินธร สุตานนท์. (2561). *การวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการต่อสถานการณ์จริง*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(ฉบับพิเศษ), 327-339.

- วิจัยกรุงศรี. (2566). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2566-2568: บริการขนส่งทางอากาศ. ค้นเมื่อ 13 เมษายน 2567, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/logistics/air-transport/io/air-transport-2023-2025>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2556). ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 86 ว่าด้วยการเดินอากาศของอากาศยาน. ค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2566. จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/2163>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). ข้อกำหนดการรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (Air Operator Certificate Requirements) พ.ศ. 2564. ค้นเมื่อ 11 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/57470>
- อาณัติ โสภานุวัตร. (2563). สภาพปัญหาและความต้องการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านโสตทัศนูปกรณ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 17 กรกฎาคม 2563 (315-330). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- อภิชาติ แก้วด้วง. (2550). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมพนักงานใหม่: กรณีศึกษา แผนกจัดส่งชิ้นส่วนการประกอบ บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- Baldwin, T. T. & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63-105.
- Blanchard, P.N. & Thacker, J. W. (2007). *Effective Training Systems, Strategies, and Practices*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Easterby-Smith, M., et al (2008). Inter-organizational knowledge transfer: Current themes and future prospects. *Journal of Management Studies*, 45(4), 677-690.
- Mahony, P. H., Griffiths, R. F., Larsen, P. & Powell, D. (2008). Retention of knowledge and skills in first aid and resuscitation by airline cabin crew. *Resuscitation*, 76(3), 413-418.