

การฝึกอบรมและบทลงโทษทางวินัย กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน  
ด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน



อังคณา กุลวาทะศิลป์วงศ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การฝึกอบรมและบทลงโทษทางวินัย กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปฏิบัติงาน  
ด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2564

นางสาวอังคณา กุลวาทีศิลป์วงศ์  
ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์พลีลา รุ่งเรือง,  
Ph.D.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ตรียุทธ พรหมศิริ,  
Ph.D.  
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิจิตา รัชธรรม,  
Ph.D.  
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,  
Ed.D.  
กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจาก รศ.ดร.พลิศารุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษา ในการสละเวลาให้ข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์ เพื่อให้เนื้อหา มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่าง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสายการบินไทยจำกัด (มหาชน)ทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการช่วยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ต้องขอขอบคุณ ครอบครัว เพื่อนฝูง ที่อยู่เบื้องหลังและเป็นกำลังใจที่ดีตลอดช่วงเวลาของการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่านซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด ทำให้สารนิพนธ์นี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิต์แด่บิดามารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน รวมทั้งผู้มีพระคุณทุกท่าน

อังคณา กุลวาทีศิลป์วงศ์

## การฝึกอบรมและบทลงโทษทางวินัย กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานด้าน ความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(THE STUDY OF BEHAVIOR CHANGING OF CABIN CREW COMPETENCY BASED  
APPROACH TO SAFETY TRAINING AND ASSESSMENT)

อังคณา กุลวาฑะศิลป์วงศ์ 6350128

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พร  
เกษม กันตามระ, Ed.D., ตริยูทธ พรหมศิริ, Ph.D.

### บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “การฝึกอบรมและบทลงโทษทางวินัย กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน  
บนเครื่องบิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบบทลงโทษทางวินัยจากการประเมินผลทางการฝึกอบรมด้านความ  
ปลอดภัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การวิจัยครั้งนี้ใช้  
วิธีวิจัยคุณภาพ (Qualitative Research) โดยจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability  
Sampling) แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างจะประกอบด้วยหัวหน้าพนักงานต้อนรับบน  
เครื่องบิน 10 ท่าน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั่วไป 20 ท่าน รวมทั้งสิ้น 30 ท่าน โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะ  
ได้รับจากงานวิจัย คือ ทราบถึงรูปแบบบทลงโทษและเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลการฝึกอบรมพนักงาน  
ต้อนรับฯ ด้านความปลอดภัย เพื่อพัฒนาการฝึกอบรมให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางให้แก่ผู้บริหาร โดยการนำนโยบายด้านการส่งเสริมการเขียนรายงานที่  
เกี่ยวกับความปลอดภัยเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง และเสนอแนวทางการฝึกอบรมให้พนักงานต้อนรับฯมีส่วน  
ร่วมในฝึกอบรมให้มากขึ้น โดยการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ด้วยการถามตอบให้มากขึ้น อีกทั้งยังเสนอ  
รูปแบบการประเมิน โดยให้มีการนำคำถาม-คำตอบเตรียมไว้ในรูปแบบของ (Test Bank) ให้ผู้ที่เข้ารับการ  
ฝึกอบรมสามารถเข้ามาศึกษาและเตรียมตัวได้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม และกำหนดรูปแบบบทลงโทษสำหรับผู้เข้า  
รับการอบรมที่ไม่ผ่านคะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ โดยให้เข้ารับการทดสอบใหม่และหรือเข้ารับการ  
ฝึกอบรมใหม่ก่อนมาตรการลงโทษด้วยการให้พักการบิน เป็นต้น

คำสำคัญ : พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน/ ความปลอดภัยบนเครื่องบิน/ การฝึกอบรม/ บทลงโทษ  
ทางวินัย/ พฤติกรรมการทำงานบนเครื่องบิน

## สารบัญ

### หน้า

กิตติกรรมประกาศ .....	Error! Bookmark not defined.
บทคัดย่อ .....	Error! Bookmark not defined.
สารบัญ.....	Error! Bookmark not defined.
สารบัญตาราง.....	Error! Bookmark not defined.
สารบัญภาพ.....	Error! Bookmark not defined.
บทที่ 1 บทนำ .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 คำถามงานวิจัย .....	6
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	7
1.4 ขอบเขตงานวิจัย .....	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
1.6 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	<b>10</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล .....	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยบนเครื่องบิน .....	14
2.3 แนวคิดทฤษฎีบทลงโทษ (Punishment Theory) .....	16
2.4 ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory).....	18
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 ข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) .....	25

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....</b>	<b>29</b>
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	29
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 การเผยแพร่ข้อมูลคำถาม-คำตอบของแบบทดสอบ .....	37
4.4 รูปแบบบทลงโทษและเกณฑ์มาตรฐานของแบบทดสอบ.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 รูปแบบบทลงโทษกับแรงผลักดัน.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6 รูปแบบในการพัฒนาศักยภาพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7 ความคิดเห็นและคำแนะนำอื่น ๆ.....	52
<b>บทที่ 5 การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>55</b>
5.1 อภิปรายผลงานวิจัย .....	55
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications) .....	63
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	64
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>66</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>70</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การเปรียบเทียบระหว่างการวัดผลและการประเมินผล .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน .....	19
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามลักษณะของบุคคล .....	<b>Error! Bookmark not defined.1</b>



## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

No table of figures entries found.





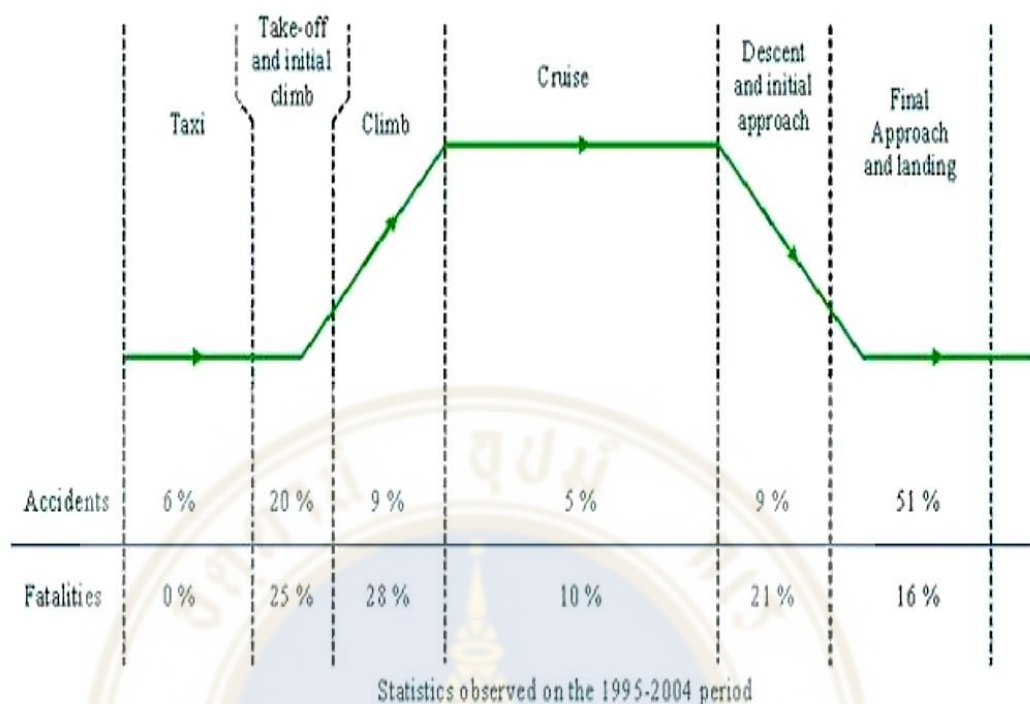
## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุค Disruptive World เป็นยุคแห่งการแข่งขันและเปลี่ยนแปลง ปฏิเสธไม่ได้ว่าธุรกิจสายการบินจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการและวางกลยุทธ์ต่างๆ ไม่เพียงแต่เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจเท่านั้น ยังต้องทำให้องค์กรดำรงอยู่เป็นส่วนแบ่งทางการตลาดให้ได้มากที่สุด โดยหนึ่งสิ่งที่เป็นหัวใจหลักในการดำเนินธุรกิจสายการบินที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและต้องทำให้เกิดมาตรฐานเป็นสากลก็คือ ความปลอดภัยของเที่ยวบิน เพื่อนำพาผู้โดยสารของสายการบินนั้น ๆ ไปสู่จุดหมายได้อย่างปลอดภัย

ในฐานะของผู้ประกอบการสายการบินจึงต้องศึกษาหาข้อมูล เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ โดยเฉพาะข้อมูลด้านความปลอดภัยมาทำการพิจารณาดำเนินการบริหารสายการบินให้ได้มาตรฐานความปลอดภัย ซึ่งจากสถิติด้านความปลอดภัยในการโดยสารเครื่องบิน ชี้ให้เห็นว่าในช่วงเวลาที่ทำให้เกิดอันตรายและนำไปสู่อุบัติเหตุมากที่สุดแบ่งเป็นช่วงเวลาต่าง ๆ ของการนำเครื่องบินขึ้นสู่บนท้องฟ้า นั้น แสดงได้ตามภาพที่ 1 ดังนี้

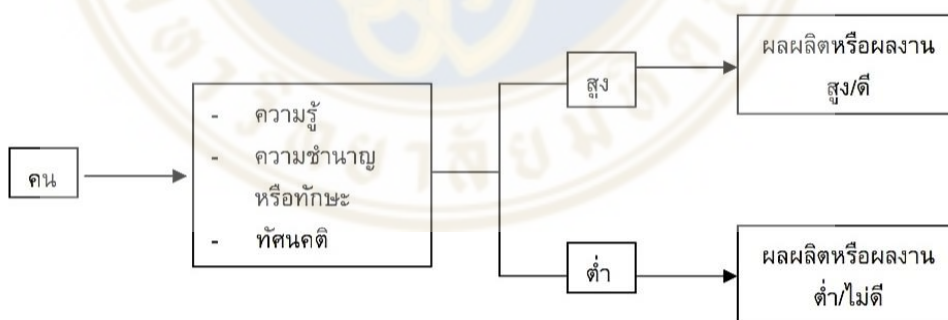


ภาพที่ 1.1 ข้อมูลการแสดงผลการเกิดอุบัติเหตุบนเครื่องบินตามช่วงเวลาต่าง ๆ  
ที่มา : เว็บไซต์ 1001 Crash.com

จากภาพสถิติการเกิดอุบัติเหตุข้างต้น เส้นกราฟสีเขียวแสดงระดับของการทำการบินของเครื่องบิน โดยชี้ให้เห็นว่า ช่วงเวลาที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด คือ ช่วงเวลาที่เครื่องบินลดระดับเป็นช่วงสุดท้ายก่อนถึงพื้นดินและลงจอด (Final Approach and Landing) มากถึง 51% ของการเกิดอุบัติเหตุทั้งหมด และรองลงมาคือช่วงของการนำเครื่องขึ้นและช่วงแรกของการไต่ระดับ (Take-off and Initial Climb) มี 20% ในขณะที่ช่วงเวลาที่เมื่อเกิดอุบัติเหตุแล้วนำไปสู่การสูญเสียชีวิตมากที่สุดคือ ช่วงเวลาของการไต่ระดับสูงสุด (Climb) มีมากถึง 28% รองลงมา คือ ช่วงเวลาของการนำเครื่องขึ้นและช่วงแรกของการไต่ระดับ (Take-off and Initial Climb) มี 25% และช่วงเวลาที่เครื่องทำการลดระดับช่วงสุดท้ายก่อนถึงพื้นดินและลงจอด (Final Approach and Landing) เป็นอันดับถัดมา คือ 16%

จากสถิติของ 1001 Crash.com ดังกล่าว ยังได้รวบรวมข้อมูลและสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ พบว่า 56% ของอุบัติเหตุมาจากลูกเรือของเที่ยวบินนั้น ๆ โดยขณะที่สภาพของเครื่องบินมีผลต่ออุบัติเหตุอยู่ 17% และสภาพอากาศ, ทัศนวิสัย เป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุที่ 13% จากสถิติชี้ให้เห็นว่า สาเหตุการทำให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด คือ ความผิดพลาดของบุคลากรทางการบินนั่นเอง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้สายการบินเล็งเห็นถึงความสำคัญในการฝึกอบรมและให้ความรู้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีความสามารถและความชำนาญในการแก้ไขปัญหาฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำการบินได้ตลอดเวลา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความปลอดภัยในแต่ละเที่ยวบิน ตัวแปรสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้ในแต่ละเที่ยวบินเกิดความปลอดภัยมากที่สุดคือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และสิ่งที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีคุณลักษณะและศักยภาพที่ดีพอในการดูแลผู้โดยสารก็ต้องใช้เครื่องมือเข้ามาบริหารงานบุคลากร นั่นก็คือ การให้พนักงานต้อนรับได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นกระบวนการที่มีระบบ และมีมาตรฐานการประเมินการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ซึ่งเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกอบรมและฝึกฝนทักษะความสามารถเป็นอย่างดี อีกทั้งผ่านการประเมินจากการทำแบบทดสอบความสามารถต่าง ๆ หลังการฝึกอบรมตามมาตรฐานขององค์กรและมาตรฐานสากลแล้ว ก็จะทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเกิดความมั่นใจในศักยภาพของตนเอง และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาใช้ดูแลผู้โดยสารในเที่ยวบินให้เกิดความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากที่สุดได้ ตรงกับคำกล่าวของ สุวีระ ประवालพฤษย์ (2538) กล่าวไว้ว่า ถึงแม้องค์กรจะมีการจัดระบบงาน และกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายไว้ดีแล้วก็ตาม แต่ถ้าบุคลากรในองค์กรไม่มีความรู้ ความเข้าใจ หรือขาดความชำนาญและความสามารถในการนำไปปฏิบัติงานแล้ว อีกทั้งมีทัศนคติด้านลบกับองค์กร ก็ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ยาก (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 1.2 ความสัมพันธ์ของทรัพยากรบุคคลกับผลผลิตขององค์กร

ที่มา: สุวีระ ประवालพฤษย์ (2538)

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษายุทธศาสตร์บนเครื่องบิน ที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบิน โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินที่ได้ตามมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับการฝึกฝนมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำพาเที่ยวบินไปถึงจุดหมายได้อย่างปลอดภัย ซึ่งจะมีการ

นำเสนอการกำหนดบทลงโทษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลที่ตั้งไว้ เพื่อให้พนักงานได้รับการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัทและมาตรฐานสากล (ICAO: International Civil Aviation Organization: Annex19 ว่าด้วยเรื่องความปลอดภัย) และเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองไปอย่างต่อเนื่อง

### ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัท

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาข้อมูลจากบริษัทสายการบินพาณิชย์ ที่มีวัตถุประสงค์แรกเริ่มเพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ ได้มีการจดทะเบียนจัดตั้ง บริษัท จำกัด(มหาชน) ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่างๆ ทั่วโลก ทั้งบนเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน

นอกจากธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทยังมีการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศทั้งลักษณะเป็นหน่วยธุรกิจและกิจกรรมร่วมทุน ได้แก่ การให้บริการผู้โดยสาร สินค้า และเตรียมพร้อมอากาศยานทั้งก่อนและหลังเดินทาง, การให้บริการอาหารเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง, การให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยาน, การให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกการบิน, การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบินและการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก, การให้บริการด้านการท่องเที่ยวและสนับสนุนการท่องเที่ยว, การให้บริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านการให้บริการการบิน (ร่วมทุน), การให้บริการด้านการจัดหาแรงงาน (ร่วมทุน), การให้บริการเชื้อเพลิงอากาศยาน (ร่วมทุน), การให้บริการระบบจำหน่ายและสำรองที่นั่ง (ร่วมทุน) เป็นต้น โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลงาน ดังนี้ คือ

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในฐานะบริษัทมหาชน บริษัทได้แบ่งโครงสร้างการบริหารออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

คณะกรรมการบริษัท พิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ มีบทบาทในการกำกับดูแลฝ่ายบริการให้ปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานบริษัท โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการย่อยชุดต่างๆ เพื่อช่วยศึกษารายละเอียดและกลั่นกรองงานเฉพาะเรื่อง และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ฝ่ายบริหารบริษัท มีหน้าที่บริหารงานกิจการให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน ตามลักษณะงานและบทบาทหน้าที่

เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยมีสายการรายงานตรงไปยังกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ได้แก่

1.ธุรกิจการบิน เป็นธุรกิจหลักที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า ประกอบด้วย 5 สายงานหลัก คือ (1) สายการพาณิชย์ (2) สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ (3) สายการเงินและการบัญชี (4) สายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร (5) สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า และมีสองฝ่ายปฏิบัติการ ได้แก่ สายปฏิบัติการ และฝ่ายช่าง

2.กลุ่มธุรกิจสนับสนุนการบิน บริหารงานในลักษณะหน่วยธุรกิจ ประกอบด้วย 4 หน่วยธุรกิจ คือ (1) ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (2) ฝ่ายครัวการบิน (3) หน่วยธุรกิจการบินย่อย (4) หน่วยธุรกิจการบริการภาคพื้น

ลักษณะของบุคลากรของบริษัท มีการว่าจ้างทั้งในลักษณะพนักงานประจำและแรงงานภายนอก ขึ้นอยู่กับภารกิจของแต่ละหน่วยงาน มีการจัดส่งพนักงานไปปฏิบัติหน้าที่และว่าจ้างพนักงานประจำตามจุดบินต่างๆ ตามระเบียบและข้อกำหนดของแต่ละประเทศ ในบางกรณีจะให้การว่าจ้างตัวแทนทำหน้าที่แทนพนักงาน โดยมีการตกลงให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด บทบาทและหน้าที่ของพนักงานบางกลุ่มจำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญเฉพาะ บริษัทจะมีการพัฒนาศักยภาพทั้งเพื่อเพิ่มพูนระดับความรู้และการสรรหาบุคลากรทดแทน โดยมีศูนย์การฝึกอบรมรับหน้าที่วางแผนและกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม

## 1.2 คำถามงานวิจัย

1. มาตรฐานการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของสายการบิน มีมาตรฐานสากลเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่นหรือไม่

2. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของสายการบิน มีประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับและองค์กรหรือไม่ อย่างไร

3. การประเมินผลหลังการฝึกอบรมด้วยแบบทดสอบที่เป็นแบบชุดเดียว หรือหลายชุด มีข้อดีข้อเสียต่างกันอย่างไร

4. การส่งต่อหรือเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบของพนักงานต้อนรับฯ ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับฯหรือไม่ อย่างไร

5. การได้รับข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ อย่างไร

6. การได้รับข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ จะมีผลกระทบต่อความตั้งใจในการฝึกอบรมหรือไม่ อย่างไร

7. เกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลการฝึกอบรม และบทลงโทษรูปแบบใด ที่จะนำมาเป็นเกณฑ์ข้อกำหนด เมื่อพนักงานต้อนรับฯ ไม่ได้รับผลการประเมินตามที่ตั้งไว้

8. เกณฑ์คะแนนมาตรฐานของการประเมินการฝึกอบรมในระดับคะแนนใด ที่พนักงานต้อนรับฯ เห็นว่าเหมาะสม

9. การกำหนดบทลงโทษจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินหรือไม่

10. การกำหนดบทลงโทษจากผลของการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ จะเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับฯ มากขึ้นหรือไม่

### 1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อรับรู้และระบุว่ามาตรฐานการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของสายการบิน มีมาตรฐานสากลเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานสายการบินต่อไป

2. เพื่อศึกษาว่าการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของสายการบิน มีประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานต้อนรับฯ และองค์กร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานต้อนรับฯ ของสายการบิน

3. เพื่อศึกษาว่าการประเมินผลหลังการฝึกอบรมด้วยแบบทดสอบที่เป็นแบบชุดเดียวหรือหลายชุดมีข้อดีข้อเสียในลักษณะการนำมาใช้งานได้ต่างกัน เพื่อกำหนดรูปแบบแบบทดสอบให้เหมาะสมได้

4. เพื่อศึกษาว่าการส่งต่อหรือเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบของพนักงานต้อนรับฯ ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับฯ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของฝ่ายบริหารต่อไป

5. เพื่อศึกษาว่าการได้รับข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดหาวิธีการที่เหมาะสมต่อไป

6. เพื่อศึกษาว่าผลกระทบของการได้รับข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ที่มีต่อความตั้งใจในการฝึกอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดหาวิธีการที่เหมาะสมต่อไป

7. เพื่อระบุเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลการฝึกอบรม และรูปแบบของบทลงโทษที่ยุติธรรมที่จะนำมาเป็นเกณฑ์บรรทัดฐานข้อกำหนด เมื่อพนักงานต้อนรับฯ ไม่ได้ผลการประเมินตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

8. เพื่อกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานของการประเมินการฝึกอบรมในระดับคะแนนที่พนักงานต้อนรับฯ เห็นว่าเหมาะสม เพื่อสร้างการรับรู้ด้านความยุติธรรมให้กับพนักงานต้อนรับฯ

9. เพื่อศึกษาการกำหนดบทลงโทษจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับฯ และพัฒนาการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน

10. เพื่อศึกษาว่าการกำหนดบทลงโทษจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยพนักงานต้อนรับฯ ในการเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับฯ

#### 1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1. ด้านเนื้อหาการศึกษาวิจัย จะเป็นการศึกษารูปแบบของบทลงโทษพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลการประเมินจากการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับฯด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ของสายการบินพาณิชย์ เท่านั้น

2. ด้านประชากร เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินพาณิชย์ทั้งหมดจำนวน 3,000 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2564) โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยของสายการบินพาณิชย์จำนวน 30 คน และเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3. ด้านระยะเวลา ช่วงเวลาในการทำวิจัย ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2564 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ.2564

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทราบการกำหนดบทลงโทษกับพนักงานต้อนรับที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินที่ตั้งไว้เพื่อเป็นแรงผลักดันให้พนักงานต้อนรับมีการเตรียมความพร้อมด้านองค์ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบินให้กับผู้โดยสารและผู้ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน

## 1.6 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่เป็นปกติ แคล้วคลาดจากภัยอันตราย สภาพที่ไม่มีภัยอันตรายใดใดเกิดขึ้น ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน จึงหมายถึง การปฏิบัติงานที่ไม่เกิดอันตราย ไม่อยู่ในความเสี่ยงหรือโอกาสการเกิดอุบัติเหตุ หรือการติดเชื้อ โรคขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ตลอดเที่ยวบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานบนอากาศยาน มีหน้าที่หลักในการดูแลรักษาความปลอดภัยบนเครื่องบิน เพื่อให้ผู้โดยสารไปถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย คือ การตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที ได้แก่ ถึงออกซิเจน เครื่องดับเพลิง ไฟฉาย เสื้อชูชีพ และอุปกรณ์สำคัญอื่นๆ ที่ต้องใช้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน, การตรวจเช็คว่าผู้โดยสารนั่งรัดสายเข็มขัดก่อนเครื่องทำการขึ้นและลง และยังมีหน้าที่รับผิดชอบให้บริการอำนวยความสะดวกโดยทั่วไป เช่น การเตรียมอาหาร การบริการเครื่องดื่มและอาหาร การหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้โดยสารต้องการ รวมถึงการให้การดูแลเป็นพิเศษกับผู้โดยสารป่วย, เด็กเดินทางคนเดียว และการให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เจ็บป่วยระหว่างเดินทางบนเครื่องบิน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องได้รับการฝึกอบรมให้ได้มาตรฐานเพื่อนำความรู้มาปฏิบัติหน้าที่อย่างเกิดประสิทธิภาพ

บทลงโทษทางวินัย หมายถึง โทษที่ลงแก่บุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์ทางวินัยขององค์กรที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นมาตรฐานและเกิดประโยชน์สูงสุด



เกณฑ์มาตรฐานการประเมิน หมายถึง การทดสอบเพื่อวัดความสามารถในการ  
ประมวลผล หรือการปฏิบัติงานของโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่งอย่างมีหลักการ เป็นไปตามมาตรฐาน  
ที่ตั้งไว้และมีความยุติธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัดความสามารถของบุคลากรในองค์กร



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล

การประเมินผลในงานวิจัยครั้งนี้ จะมุ่งเน้นไปที่ความสำคัญของการประเมินผลการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็นหลัก โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของการประเมินผล

Stufflebeam (1971) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมิน คือ กลไกในการพิจารณาตัดสินและพัฒนาคุณค่า โดยให้แนวคิดและพัฒนาวิธีการวัดและประเมินผลการศึกษา เรียกว่า CIPP Model หรือรูปแบบการประเมินแบบซิป เป็นการประเมินการดำเนินงานโครงการที่มีการประเมินในส่วนต่างๆ ดังนี้คือ

การประเมินเนื้อหาหรือบริบท (Context Evaluation) เป็นการศึกษาปัจจัยพื้นฐาน บริบทของสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ ปัญหา รวมถึงแนวโน้มการก่อตัวของปัญหาที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการทำโครงการ

การประเมินปัจจัยป้อน (Input Evaluation) เป็นการค้นหาประสิทธิภาพขององค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัยป้อน ไม่ว่าจะเป็น บุคคล เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความคาดหวัง ทักษะทัศนียภาพ ความรู้ ประสบการณ์ ฯลฯ

การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการค้นหาข้อบกพร่อง จุดอ่อน จุดแข็งของกระบวนการบริหารจัดการว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

การประเมินผลิตผล (Product Evaluation) เป็นการตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ โดยเฉพาะความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ที่ได้ เพื่อนำเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไปตัดสินเกณฑ์มาตรฐานนั้น

ศุภามณ จันทรี่สกุล (2557) กล่าวว่า การประเมินผล (Evaluation) เป็นการวัดผลเปรียบเทียบสิ่งที่ถูกประเมินกับเกณฑ์มาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อตัดสินคุณค่า ผลประโยชน์ และความคุ้มค่าที่ได้รับจากสิ่งที่ถูกประเมินนั้น

อังศุมาลี บำรุงราษฎร์(2556) ระบุว่า การประเมินผล หมายถึง การวัดผล (Measurement) คือ กระบวนการในการกำหนดตัวเลข การให้คะแนนกับสิ่งที่ต้องการวัด เป็นการให้ตัวเลขบ่งบอกคุณค่า ความสามารถในการปฏิบัติ

Airasian (1997) กล่าวว่า การประเมินผล (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับใจในด้านคุณภาพ หรือความดีของผู้เรียนในหลักสูตร ซึ่งประกอบไปด้วย (1) แบบทดสอบ (Test) คือชุดคำถามที่ถูกสร้างขึ้นมาอย่างมีระบบใช้ในการทดสอบผู้เรียน เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล (2) การวัด (Measurement) เป็นกระบวนการในการกำหนดตัวเลขเพื่อนำมาใช้วัดสิ่งที่ปฏิบัติ หรือสิ่งที่ต้องการวัด (3) การประเมิน (Assessment) คือ การเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และตีความข้อมูล เพื่อช่วยในการตัดสินใจ

### 2.1.2 ความสำคัญของการประเมินผลการฝึกอบรม

ธีรรัตน์ โสภาทิ (2555) ชี้ให้เห็นว่า สิ่งที่สำคัญของการประเมินผลการฝึกอบรมสิ่งที่ต้องทำก่อนการทำการประเมิน คือ

1. การตั้งระดับหรือเกณฑ์ที่จะใช้ในการอบรมแต่ละครั้งว่าระดับมาตรฐานไหนที่จะนับว่าเป็นความก้าวหน้าของการทำการประเมิน ถูกต้องตามหลักทฤษฎีและวิธีการดำเนินการส่งเสริมหรือไม่

2. ต้องมีการวางแผนการประเมินการฝึกอบรมว่าจะเป็นการเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์การประเมิน, การกำหนดประเภทหรือมาตรฐานการประเมินให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้, การกำหนดแหล่งที่มา และระยะเวลาการจัดเก็บของข้อมูล, การกำหนดวิธีการและเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล, และการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีกระบวนการดังนี้ (1) การสังเกต ศึกษาทำการพิจารณาตรวจสอบข้อมูลตัวเลขของการดำเนินการ เพื่อดูว่าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ (2) นำมาตรฐานหรือเป้าหมายมาวัดว่า คะแนนที่ได้สูงหรือต่ำกว่าที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด (3) ทำการประมวลผลรวม วิเคราะห์ ตัดสินใจว่าผลที่ออกมา คะแนนสูง ปานกลาง ต่ำ ใช้ได้หรือไม่ได้ จะมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

3. มีการประเมินวิธีการฝึกอบรม วิธีการสอนของวิทยากรของแต่ละคน แต่ละเรื่อง เพื่อนำมาพิจารณาว่าจะใช้วิธีใดที่เหมาะสมและถูกต้องกับผู้ถูกประเมิน

4.การประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมว่าผู้ถูกประเมินได้รับความรู้เพิ่มเติมหรืออยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นการดูความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของผู้ถูกประเมินหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าบรรลุผลตามเป้าหมายหรือไม่ ซึ่งระยะเวลาการประเมินผลการฝึกอบรม จะต้องทำ 3 ระยะด้วยกัน คือ (1) การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม (2) การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม และ (3) การประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม

### 2.1.3 แนวคิดเกณฑ์การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

จตุภูมิ เขตจัตุรัส (2560) ระบุว่า ตัวบ่งชี้ หรือตัวชี้วัด (Indicators) เป็นตัวบ่งชี้สถานะที่จะประเมินว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ และมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีเกณฑ์การตัดสิน

เกณฑ์ (Criteria) คือ ระดับที่ถือว่าเป็นคุณภาพ หรือมาตรฐานที่เป็นความสำเร็จของการดำเนินงาน เกณฑ์จึงเป็นตัวตัดสินคุณภาพของการปฏิบัติหรือผลรับที่ได้ เกณฑ์อาจได้มาจากมาตรฐานทางวิชาชีพ โดยเกณฑ์จำแนกออกเป็น (1) เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่ได้มาจากพฤติกรรมของกลุ่ม ซึ่งผู้ประเมินต้องหาพฤติกรรมมาตรฐานที่จะนำมาเปรียบเทียบได้ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ และ (2) เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นเกณฑ์ที่เราตั้งไว้ อาจเกิดขึ้นก่อน โดยมีความเป็นอิสระจากพฤติกรรมของกลุ่ม

มาตรฐาน (Standard) คือ เกณฑ์อีกชนิดหนึ่ง ที่ถูกนำไปใช้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปัจจุบันขององค์กร (Bedeian, 1993) มาตรฐานเป็นระดับที่แสดงถึงคุณภาพ หรือความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับทางวิชาชีพขององค์กรต่างๆ ทั่วไป เช่น มาตรฐาน ISO เป็นต้น (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2545) และมาตรฐาน คือระดับหรือตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการตัดสินความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น ถ้ากำหนดเกณฑ์การตัดสินของผลการสอบที่ได้คะแนน 70% ขึ้นไป จะได้เกรด A ซึ่งบุคคลทั่วไปจะเกิดความรูสึกว่าตัดเกรดในเกณฑ์ที่ต่ำเกินไป ดังนั้นเกณฑ์นี้ไม่ได้รับการยอมรับ จึงถือได้ว่าเกณฑ์นี้ยังไม่ได้มาตรฐาน (สุวิมล ว่องวานิช, 2544)

สมชาย รัตนทองคำ (2554) ระบุว่า การวัดและการประเมินผล ประกอบไปด้วย (1) การทดสอบ (Testing) คือ การให้ผู้เรียนหรือผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมทำชุดคำถามหรือข้อสอบที่มีมาตรฐาน (2) การวัดผล (Measurement) คือ การวัดผลการตอบคำถามในแบบทดสอบที่ได้กำหนดไว้ตามกฎเกณฑ์ ที่แสดงออกมาในเชิงปริมาณหรือตัวเลขที่วัดได้ หรืออาจใช้เครื่องมืออื่นเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพได้ด้วย เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ และ (3) การประเมินผล (Evaluation) คือ กระบวนการที่มีระบบเพื่อนำข้อมูลจากการวัดผลมาทำการวิเคราะห์

เปรียบเทียบและตีค่าและประเมินค่าของผู้ถูกประเมินหรือผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานมาเป็นเกณฑ์ในการตีค่า ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปออกมาเป็นผลการประเมินที่มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือ ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้นการวัดผลที่ถูกต้องจะนำมาซึ่งการประเมินผลที่ถูกต้องด้วย ตามตารางที่ 1 การเปรียบเทียบระหว่างการวัดผลและการประเมินผล และตัวอย่างองค์ประกอบของการประเมินผลทางการศึกษา (ไพศาลสุวรรณน้อย, 2545)

**ตารางที่ 2.1** การเปรียบเทียบระหว่างการวัดผลและการประเมินผล

การวัดผล	การประเมินผล
1.การกำหนดรายละเอียด จำนวน หรือปริมาณ	1.การกำหนดคุณค่า ตัดสิน สรุป
2.ต้องทำอะไรละเอียดทีละด้าน	2.สรุปรวมเป็นผลการตัดสินชี้ขาด
3.ใช้เครื่องมือในการวัดผลเป็นหลัก	3.ใช้ผลการวัด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ก่อน
4.ผลที่ได้เป็นการแสดงข้อมูลรายละเอียด	4.ผลที่ได้เป็นการแสดงการตัดสินใจ
5.อาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์	5.อาศัยการใช้ดุลยพินิจ

## ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบระหว่างการวัดผลและการประเมินผล (ต่อ)

ตัวอย่าง องค์ประกอบของการประเมินผลทางการศึกษา ([www.eledu.ssru.ac.th](http://www.eledu.ssru.ac.th))

ข้อมูลการวัด	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน	การตัดสินค่า/การตีความ
นายเอ สอบได้ 8 คะแนน จาก คะแนนเต็ม 10	ร้อยละ 91-100 เกรด A ร้อยละ 81-90 เกรด B ร้อยละ 71-80 เกรด C ร้อยละ 61-70 เกรด D ต่ำกว่าร้อยละ 60 เกรด F	นายเอ ได้เกรด B
นายบี สอบได้ 7 คะแนน จาก คะแนนเต็ม 10	เกณฑ์แบบเดียวกัน	นายบี ได้เกรด C
นางสาวดาว น้ำหนัก 50 กก. ส่วนสูง 160 ซม.	ดัชนีมวลกาย (BMI) คือ $\text{น้ำหนักตัว/ส่วนสูง (ม.)}^2$ เกณฑ์ประเมินดัชนีมวลกาย $\leq 17$ ผอม 17-18.4 สมส่วน 18.5-24.9 ค่อนข้างอ้วน 25-29.9 อ้วน $\geq 30$ อ้วนมาก	นางสาวดาว มีน้ำหนักมวลกาย (BMI) $50/(1.60)^2 = 19.53$ ถือว่า ค่อนข้างอ้วน

ที่มา: ไพศาล สุวรรณน้อย (2545)

การทดสอบ (Testing) เป็นการวัดผลอย่างมีระบบ ผู้เข้าฝึกอบรมหรือผู้ที่ได้รับการประเมินจะถูกประเมินหรือวัดผลความสามารถจากเครื่องมือวัดผล ที่แสดงออกมาเป็นจำนวน และหน่วยการวัดขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของสิ่งที่ต้องการวัด (Wiersma & Jurs, 1990) โดยมีองค์ประกอบสำคัญในการทดสอบ คือ (1) ผู้รับการทดสอบ (2) แบบทดสอบหรือข้อสอบ (3) การจัดการสอบ (4) ผลของการสอบ ซึ่งจะได้เป็นตัวเลขจากการประเมิน มีหน่วยของการวัดเป็นคะแนน

โดยมีประเภทของการทดสอบ แบ่งเป็น (1) การทดสอบย่อย (Quiz) เป็นการทดสอบที่เกิดขึ้นในระหว่างการเรียนหรือฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเข้าใจเป็นระยะๆ ซึ่งสามารถทำได้หลายครั้ง (2) การทดสอบ (Testing) เป็นการทดสอบที่ครอบคลุมเนื้อหาการเรียนในแต่ละหน่วยการเรียน ซึ่งมีผลต่อการตัดสินผลการเรียนหรือการฝึกอบรม และ (3) การสอบ (Exam) คือ การสอบกลางภาคหรือปลายภาค ที่มีผลต่อการตัดสินผลการเรียน โดยมีสัดส่วนของคะแนนที่มีมากที่สุด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยบนเครื่องบิน

มาตรฐานความปลอดภัยบนเครื่องบิน ตามที่องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้กำหนดคำนิยามและการปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการเข้ามากำกับดูแลการดำเนินงานการบินของสายการบินพาณิชย์ระหว่างประเทศทั่วโลก ให้อยู่ภายใต้กฎระเบียบและแนวปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่จะก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินไม่ให้เกิดขึ้นได้ ดังนี้

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ICAO Doc 10002 (Cabin Crew Safety Training Manual) ได้แบ่งออกเป็น 9 ช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับฯ ไว้ดังนี้ คือ

1. หน้าที่ก่อนเครื่องทำการบิน (Pre-Flight Duties) จะเป็นช่วงที่พนักงานต้อนรับฯ ต้องตรวจเช็คอุปกรณ์ต่างๆ บนเครื่องบิน ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันทีในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน อีกทั้งตรวจตราพื้นที่ในห้องโดยสาร ไม่ให้มีสิ่งแปลกปลอมหรือสิ่งผิดปกติที่จะนำไปสู่ความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สินได้

2. หน้าที่ในช่วงเวลาที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องและก่อนเครื่องบินจะทำการ Push Back (Passenger Boarding and Pre-Push Back) เป็นหน้าที่พนักงานต้อนรับต้องคอยสังเกตตรวจตราในส่วนของผู้โดยสารว่าไม่นำสัมภาระที่มีขนาดเกินมาตรฐานที่กำหนดไว้ขึ้นเครื่อง เพราะจะเป็นอุปสรรคในการอพยพฉุกเฉิน อีกทั้งยังต้องตรวจเช็คบัตรที่นั่งเพื่อให้มั่นใจว่าผู้โดยสารเป็นบุคคลของเที่ยวบินนั้นจริง และไม่มีพฤติกรรมหรือแสดงอาการที่จะนำไปสู่เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ระหว่างเที่ยวบินได้ เช่น ผู้โดยสารเมา เป็นต้น นอกจากนี้หน้าที่ของพนักงานต้อนรับฯ ในช่วงเวลาก่อนเครื่องทำการ Push Back ก็คือต้องตรวจตราการรัดสายเข็มขัดที่นั่งของผู้โดยสารทุกคนเพื่อเตรียมความพร้อมในการนำเครื่องบินขึ้น

3. หน้าที่ขณะที่เครื่องบินทำการ Push Back และ Taxi (Push Back and taxi Duties) เป็นช่วงที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องเตรียมความพร้อมในการที่เครื่องจะถูกนำขึ้นไปบนท้องฟ้า โดยต้องตรวจเช็คดูความเรียบร้อยของห้องโดยสารอีกครั้งว่าพร้อมที่ทำการบิน ไม่ว่าจะเป็นการตรวจดูห้องน้ำไม่ให้มีผู้โดยสารอยู่ในนั้นขณะที่เครื่องทำการ Take-off และต้องนั่งประจำที่ของพนักงานต้อนรับฯแต่ละคนได้ถูกกำหนด โดยต้องนั่งในท่าที่ถูกต้องสำหรับทำการบิน

4. หน้าที่ขณะที่เครื่องทำการวิ่งขึ้น (Take-Off Duties) พนักงานต้อนรับฯ ต้องมีสติตั้งมั่นในการนั่งที่ตำแหน่งของตนขณะที่เครื่องเร่งความเร็วไปสู่บนท้องฟ้า เพื่อดูว่าไม่มีเหตุการณ์ผิดปกติใดๆ กับตัวเครื่องบิน หรือสิ่งต่างๆ ภายในเครื่องบิน ณ ขณะนั้น

5. หน้าที่ขณะเครื่องบินกำลังไต่ระดับขึ้นสู่ท้องฟ้า (Climb Duties) ยังคงเป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่พนักงานต้อนรับยังต้องนั่งประจำตำแหน่งอยู่กับที่ และคว่ำผู้โดยสารยังนั่งรัดเข็มขัดอยู่กับที่ จนกว่าสัญญาณแจ้งรัดสายเข็มขัดจะดับลง หรือเมื่อเครื่องบินอยู่ในระดับที่ปลอดภัยสำหรับการปฏิบัติหน้าที่อื่นได้ต่อไป

6. หน้าที่ขณะเครื่องบินอยู่ในระดับความปลอดภัย (Cruise Duties) เป็นช่วงเวลาที่พนักงานต้อนรับต้องเตรียมพร้อมในการป้องกันดูแลความปลอดภัยไม่ให้เกิดเหตุการณ์ผิดปกติใดๆ ตลอดเที่ยวบิน และสามารถเริ่มทำหน้าที่ในการบริการผู้โดยสารในด้านต่างๆ ได้

7. หน้าที่การเตรียมความพร้อมในห้องโดยสารสำหรับเครื่องทำการลง (Prepare Cabin for Landing) พนักงานต้อนรับจะต้องดูแลให้ผู้โดยสารนั่งประจำที่ รัดสายเข็มขัดที่นั่ง ตรวจสอบว่าไม่มีสิ่งใดกีดขวางทางออกฉุกเฉิน พร้อมทั้งจะให้เครื่องทำการลงได้อย่างปลอดภัย

8. หน้าที่ขณะเครื่องบินลงสู่สนามบิน (Landing Duties) พนักงานต้อนรับจะต้องนั่งรัดสายเข็มขัดอยู่กับที่ และมีการตั้งสติที่จะควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ได้ ถ้าเกิดเหตุการณ์ผิดปกติขึ้นตามที่ได้รับแจ้งการฝึกอบรมมา

9. หน้าที่ขณะเครื่องบินจอดสนิทและผู้โดยสารลงจากเครื่องบินแล้ว (Post Flight Duties) พนักงานต้องตรวจสอบอย่างมั่นใจว่า ไม่มีผู้โดยสารอยู่บนเครื่องบินอีกและไม่มีสิ่งของของผู้โดยสารถูกทิ้งไว้ในเครื่องบิน

มาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติระหว่างประเทศของ ICAO ว่าด้วยภาคผนวก 19 (ANNEX 19 to the Convention on International Civil Aviation Organization , Safety Management) ระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย Safety Management System ในห้องโดยสารของการบินไทยยึดหลัก 4 ข้อ (ไทยรัฐออนไลน์, 2560) ดังนี้

1. พัฒนากลไกระบบฐานข้อมูล การติดตาม การวิเคราะห์ และการพิทักษ์รักษาข้อมูล เพื่อกระตุ้นให้เกิดระบบการรายงานที่ดี และรายงานอย่างต่อเนื่อง

2. มีการระบุถึงอันตราย (Hazard) การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) และมีการรับมือป้องกันแก้ไข ควบคู่กับการเฝ้าติดตามประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในห้องโดยสาร

3. มีการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานในห้องโดยสารเป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้

4. มีการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ให้สภาพแวดล้อมในเชิงปฏิบัติการมีความเสี่ยงน้อยสุด



## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีบทลงโทษ

### 2.3.1 แนวคิดการเสริมแรงทางลบ

ผู้วิจัยต้องการศึกษาแนวคิดการเสริมแรงในเชิงลบ เพราะเชื่อว่าในบางครั้งคนเราอาจต้องมีแรงกระตุ้นอะไรบางอย่างเพื่อมาผลักดันให้คนๆนั้น เกิดพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยมุ่งเน้นศึกษาไปในด้านของการกำหนดบทลงโทษ ที่จะมาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำในสิ่งที่ดีขึ้นหรือไม่ทำพฤติกรรมใดๆ ที่จะทำให้ตนเองได้รับบทลงโทษนั้น เพราะบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกกลัวที่จะได้รับผลของบทลงโทษ ที่จะมีผลกระทบกับการดำเนินชีวิตต่อไป เมื่อมาเทียบเคียงกับงานวิจัยที่ต้องการกำหนดบทลงโทษกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีผลการประเมินการฝึกอบรมต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ เพราะเชื่อว่าบทลงโทษจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดแรงผลักดันในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตนเองไปในทางที่ดีขึ้น กล่าวคือ มีการเตรียมองค์ความรู้ก่อนที่จะมาทำการฝึกอบรมหรือก่อนทำการบิน เพื่อที่ได้รับผลการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละเที่ยวบินให้เกิดความปลอดภัย และสามารถพัฒนาตนเองโดยหมั่นทบทวนองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับหน้าที่พนักงานต้อนรับอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง

### 2.3.2 ทฤษฎีการเสริมแรงทางลบ

ทฤษฎีการเสริมแรงของ Skinner (1953) ได้นำการใช้ทฤษฎีการเสริมแรงเพื่อนำมาเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมใหม่ หรือทำพฤติกรรมเดิมซ้ำๆ หรือหยุดการทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยตั้งเป็น Law of Effect ซึ่งแบ่งการเสริมแรงเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) โดยเชื่อว่าการเสริมแรงทางบวกจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลทำพฤติกรรมที่พึงกระทำ โดยจะเป็นการให้ผลตอบแทนในสิ่งทีคนๆ นั้นต้องการ เช่น การขึ้นเงินเดือน โบนัส คำชม การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

2. การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) เชื่อว่าการให้การเสริมแรงในทางลบจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลหยุดการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ โดยจะไม่ให้สิ่งทีบุคคลนั้นไม่ต้องการ เช่น การกำหนดบทลงโทษทางวินัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การตัดเงินเดือน การตัดเงินเดือน การให้ออก และการไล่ออก การเสริมแรงทางลบที่ถูกกำหนดไว้นี้จะไม่ถูกนำไปใช้กับบุคคลที่มีความประพฤติดี

Cherrington (1994) ได้ศึกษาหลักการเสริมแรง ด้านการลงโทษ (Punishment Contingencies) ไว้ว่า การลงโทษหรือการทำโทษ ถือเป็นการให้สิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจกับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมาเป็นที่ไม่พอใจ ทำผิดกฎระเบียบที่ตั้งไว้ หรือทำให้องค์กรเกิดความ

เสียหาย โดยได้แบ่งการลงโทษไว้ตามระดับความรุนแรงของการกระทำผิดเริ่มจากน้อยไปหามาก ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน การลดเงินเดือน การสั่งพักงาน การลดขั้นเงินเดือน และการไล่ออก ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าการลงโทษจะมีผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรได้ เช่น การต่อต้านหรือโต้ตอบจากพนักงาน จึงจำเป็นที่ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอำนาจใช้บทลงโทษต้องพิจารณาให้รอบคอบก่อนนำบทลงโทษไปใช้

## 2.4 ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory)

Stacy (1965) ระบุว่า ความรู้สึกได้รับความยุติธรรม เมื่อพิจารณาจากการเปรียบเทียบกับบุคคลว่าได้รับการปฏิบัติเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

George และ Jones (1999) กล่าวว่า บุคคลจะมีการประเมินความเท่าเทียมจากการเทียบอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่เขาลงมือทำกับงาน (Input) กับสิ่งที่เขาได้รับจากการทำงานนั้น (Output) โดยนำไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในการทำสิ่งเดียวกัน หากรับรู้ว่าอัตราส่วนที่ได้จากการเปรียบเทียบอยู่ในอัตราส่วนเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน จึงจะตัดสินใจว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

การที่บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ยอมรับและพึงพอใจในกระบวนการการประเมินผล ทำให้มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน เกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา และทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร พร้อมทั้งจะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กรได้ ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับรู้ถึงความเสมอภาคที่ได้รับ ทำให้ความน่าจะเป็นที่องค์กรจะถูกฟ้องร้องจากพนักงานลดลง (Gilliland & Langdon, 1998) โดยพิจารณาจากการรับรู้ความยุติธรรม 3 ลักษณะ คือ (1) ความยุติธรรมของกระบวนการประเมิน (Procedural Fairness) (2) ความยุติธรรมของการปฏิบัติต่อบุคคล (Interpersonal Fairness) (3) ความยุติธรรมของผลลัพธ์จากการประเมิน (Outcome Fairness)

ในทางกลับกัน เมื่อบุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ มาสาย ขาดงาน ลาภิจ ลาป่วย เกิดความขัดข้องใจในองค์กร ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรจนต้องออกจากงานในที่สุด (สมยศ นาวิการ, 2540) โดยที่บุคคลเกิดการรับรู้รู้สึกถึงการไม่ได้รับความยุติธรรม หรือไม่ถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาค ก็จะแสดงพฤติกรรมที่เกิดจากกระบวนการคิดที่แตกต่างกันออกไป (Baron, 1986)

## 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาบทลงโทษทางวินัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, พนักงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน และนักศึกษามหาวิทยาลัยกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานบนเครื่องบิน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลมาประกอบการพิจารณาและสนับสนุนแนวความคิดในการตั้งข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผู้วิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลของงานวิจัย
1	สุพรรณนิภา กัลยาณมิตร (2550)	กลุ่มผู้บริหารสายการบิน 5 สายการบิน จำนวน 25คน, กลุ่มผู้โดยสาร 5สายการบิน จำนวน 50คน, กลุ่มผู้เข้าฝึกอบรมจำนวน 30คน	<p>การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ด้านสายการบินต้องการรับบุคลากรเข้ามาเป็นพนักงานต้อนรับฯ โดยต้องมีความรู้ด้านทักษะต่างๆ เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ทักษะคิดในการทำงานบริการ ทักษะการแก้ไขปัญหา ความรู้ในความปลอดภัยบนเครื่องบิน</p> <p>ด้านผู้โดยสารต้องการความประทับใจในการบริการ ได้แก่การดูแลเอาใจใส่ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บุคลิกภาพดีแบบคนไทย ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี</p> <p>ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องการเรียนรู้การใช้ภาษาอังกฤษ, ต้องการการเรียนแบบมีส่วนร่วม มีวิทยากรเป็นอาชีพโดยตรงสามารถถ่ายทอดวิชาได้อย่างเข้าใจ, ได้รับการประเมินผลที่ต่อเนื่องและไม่ยุ่งยาก</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

			<p>ด้านการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกได้รับความรู้และพัฒนาทักษะ 92.1% พอใจในเนื้อหาวิชาการฝึก 85%, มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมดีมาก 85%</p> <p>และปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ ได้แก่ ต้องมีการค้นหาความต้องการของสายการบินให้ถูกต้อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และต้องปฏิบัติตามขั้นตอนของรูปแบบอย่างเคร่งครัด</p>
2	พิมพ์วิไลพรหมงาม และ พนิดาชื่นชม (2562)	<p>นักศึกษาศาสนาพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพศชายจำนวน 142คน เพศหญิงจำนวน 142คน ชั้นปีละจำนวน 71คน รวมทั้งสิ้น 284 คน</p>	<p>การรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัยโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศในประเทศไทยของนักศึกษาปริญญาตรีด้านการบิน พบว่า มีการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัยฯ โดยภาพรวมในระดับมาก ผลการวิจัยยังพบว่าเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานความปลอดภัยต่างกัน และแหล่งการรับรู้มีผลต่อการรับรู้ คือ การเรียนการสอนในชั้นเรียนจะมีการรับรู้เป็นอันดับแรก รองลงมาคือแหล่งข้อมูลแบบไม่เป็นทางการ เช่น การบอกเล่าจากผู้รู้ และการค้นคว้าด้วยตนเองจะเป็นแหล่งการรับรู้อันดับสุดท้าย นอกจากนี้ ระดับชั้นปีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานความปลอดภัยโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศในประเทศไทยที่แตกต่างกันด้วย</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

3	<p>อภิญา รัตนารานุ รักษ์ (2561)</p>	<p>พนักงานองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชนที่มีนโยบายการ รักษาความมั่นคงปลอดภัย ทางด้านสารสนเทศ จำนวน 229 คน</p>	<p>ปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กร แสดงออกถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติตาม นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้าน สารสนเทศ พบว่า 1.พนักงานในองค์กรที่เคยมี ประสบการณ์จากการเผชิญกับภัยคุกคาม ทางด้านสารสนเทศมาก่อน จะช่วยให้รับรู้ถึงภัย คุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นและหาวิธีป้องกันและ รับมือกับภัยคุกคาม 2.หากองค์กรต้องการให้ พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบาย ความปลอดภัยด้านสารสนเทศแล้ว องค์กรต้อง ส่งเสริมด้านการรับรู้ภัยคุกคาม, ความเชื่อใน ความสามารถของตน, การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง , ทศนคติที่มีต่อการปฏิบัติตามนโยบาย, การ รับรู้ถึงความรับผิดชอบ และการตระหนักถึง ความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยส่งผล ต่อความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อ กระตุ้นและเป็นแรงจูงใจให้พนักงานในองค์กร เกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบาย 3.ปัจจัย การให้รางวัล และปัจจัยการบีบบังคับโดยการ ลงโทษ มีผลต่อความรู้สึกเชิงลบต่อพนักงาน กล่าวคือ ปัจจัยการให้รางวัลถูกตีความว่าเป็น เครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรม เช่นเดียวกับ ความรู้สึกต่อต้านกับการลงโทษอย่างรุนแรง ทำ ให้ไม่อยากปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความ มั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ</p>
4.	<p>จิรวุฒิ จันทร์ ฉายแสง, สุร ภา ไถ้บ้าน กวย (2563)</p>	<p>พนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 418 คน</p>	<p>การศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ปัจจัยที่มี ผลต่อการรับรู้ด้านนิรภัยการบินในด้าน เพศ อายุงาน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่ง</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

			<p>การศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านนิรภัยการบินในด้าน เพศ อายุงาน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลการรับรู้ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีการรับรู้ด้านนิรภัยการบินมากกว่าเพศชาย, ประสบการณ์การทำงานหรืออายุงานที่มากกว่าจะมีการรับรู้ด้านความปลอดภัยโดยรวมมากกว่า โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานต้อนรับฯที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี และพนักงานต้อนรับฯระดับหัวหน้างานมีการรับรู้ด้านนิรภัยการบินมากกว่าพนักงานต้อนรับฯปกติในทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำคัญของนิรภัยการบิน, ด้านความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะปกติ และในภาวะฉุกเฉิน</p>
5	สุรัตสา ไต้เจ, พัทธนี จันทร์น้อย และ สุภา จิรวัดนานนท์ (2559)	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 362 คน	<p>ทัศนคติด้านต่างๆ ของพนักงานต้อนรับฯที่มีต่อการจัดการหลักสูตรการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พบว่า การจัดการด้านความรู้จากการฝึกอบรมความปลอดภัยให้กับพนักงานต้อนรับฯอย่างทั่วถึง จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและรักษาระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการมากที่สุด โดยมีพนักงานต้อนรับฯมีทัศนคติต่อการจัดการหลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ดังนี้ 1.ด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ พบว่า พนักงานต้อนรับฯสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้งานได้อยู่ในระดับ</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

			<p>มาก 2.ด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลประเภทอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก 3.ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ พบว่า การจัดสัมมนาด้านหลักสูตรต่างๆ โดยพนักงานมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง และการส่งพนักงานเข้ารับการอบรมกับสายการบินต่างประเทศ อยู่ในระดับน้อย 4.ด้านการจัดการความรู้โดยผู้มีความรู้มาแนะนำ พบว่า มีการเชิญผู้มีความรู้ด้านความปลอดภัยทางการบินมาบรรยายอยู่ในระดับปานกลาง และมีการจัดการประกวดบทความหรือผลงานวิชาการ อยู่ในระดับน้อย และ 5.ด้านการประเมินผลความรู้ พบว่า ทักษะในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับทักษะการปฏิบัติงานในหน้าที่ กล่าวคือพนักงานต้อนรับฯมีทัศนคติในการประเมินผลความรู้ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด</p>
6.	วัลภา จันดาเบ้า และ ชุตติ วัตติ สิทธาพร (2561)	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานบนเครื่องบินไม่น้อยกว่า 7ปี จำนวน 4 คน	<p>การวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการต่อสถานการณ์จริง พบว่า การฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ต่อการควบคุมดูแลสถานการณ์ฉุกเฉินของสายการบินต่างๆมีขั้นตอนที่คล้ายคลึงกันมากที่สุด แต่มีปัจจัยที่ทำให้พนักงานต้อนรับควบคุมสถานการณ์ขณะเกิดเหตุการณ์จริงได้ค่อนข้างลำบาก ได้แก่ จำนวนผู้โดยสารที่มากกว่าการฝึกอบรม, ปัญหาที่เกิดจาก</p>

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

			ผู้โดยสารต้นกล้า และการไร้ประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับใหม่ การฝึกฝนและทบทวนในขั้นตอนการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดจนความสามารถแยกแยะปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นการพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงานให้จัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
7.	ปนัดดา ศรีแจ่ม, สุกัญญา หรุถักษณานนท์ และฉัตรดาทิพย์จันทา (2559)	หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน	ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย พบว่าหัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในทุกด้าน กล่าวคือ พึงพอใจด้านแผนการฝึกอบรมและอุปกรณ์การสอนเป็นอันดับสูงสุดทั้งความพร้อมและการได้ใช้อุปกรณ์จริงในการฝึก รองลงมาพึงพอใจในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม, ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม, ด้านเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม, ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และด้านสถานที่ฝึกอบรมตามลำดับ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีปัจจัยในการพิจารณาที่ส่งผลต่อการฝึกอบรมในหลายด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของพนักงานต้อนรับฯ ในทักษะต่างๆ ทั้งการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทักษะการแก้ปัญหา มีความรู้ด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน อีกทั้งต้องมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานต้อนรับฯ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Stufflebeam (1971) ได้กล่าวว่า การประเมิน คือ กลไกในการพิจารณาตัดสินและพิจารณาคุณค่า และตรงกับงานวิจัยที่มีผลใกล้เคียงกันว่า ทักษะและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับด้านความปลอดภัย ในด้านแผนการฝึกอบรม, อุปกรณ์การสอน ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม, ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้, ด้านการทบทวนความรู้ และด้านเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม มีผลกับการพัฒนาความสามารถของ



พนักงานต้อนรับฯ ทั้งสิ้น (สุพรรณนิภา กัลยาณมิตร, 2550; สุรัตสา โต้ะเจ, พัทธนี จันทร์น้อย และสุภา จิรวัดนานนท์, 2559; วัลภา จันดาเบ้า และชุตติวิติ สิทธิพร, 2561)

นอกจากนี้งานวิจัยที่บ่งชี้ว่าเพศ อายุงาน ประสบการณ์การทำงาน ความเชื่อในความสามารถของตน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง นโยบายขององค์กรด้านการให้รางวัลและการลงโทษ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ของพนักงานต้อนรับที่มีต่อความปลอดภัยบนเครื่องบิน (จิรวุฒิ จันทร์ฉายแสง และสุรภา ได้บ้านกวย, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของนักศึกษาปริญญาตรีว่า นอกจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว แหล่งการเรียนรู้ในชั้นเรียน และการรับรู้จากแหล่งข้อมูลอย่างไม่เป็นทางการ ก็ส่งผลต่อการรับรู้ด้วยเช่นกัน (พิมพ์วิไล พรหมงาม และพนิดา ชื่นชม, 2562) อีกทั้ง ประสบการณ์ก็มีผลต่อการรับรู้ด้านสารสนเทศ ความปลอดภัยของพนักงานองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน (อภิญา รัตนารักษ์, 2561)

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหลายปัจจัยที่เข้ามาส่งเสริมให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเอง หรือจากปัจจัยภายนอกที่เข้ามามีผลต่อการฝึกอบรม โดยเฉพาะงานวิจัยที่แสดงให้เห็นปัจจัยด้านความรู้สึกรู้สึกและการรับรู้มีส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคคลด้วย

## 2.6 ข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition)

จากการทบทวนวรรณกรรม มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยบนเครื่องบิน ได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับฯ ให้เป็นมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยพนักงานต้อนรับของสายการบินนั้นๆ ต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้กำหนดไว้ เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุที่อาจสร้างความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินไม่ให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการวิจัยในด้านของมาตรฐานการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสายการบินเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น โดยนำมามาตรฐานสากลที่ถูกกำหนดไว้จาก ICAO มาตั้งข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ดังนี้

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 1: มาตรฐานการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสายการบิน เป็นไปตามมาตรฐานสากลเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น

จากการทบทวนวรรณกรรม มีผลงานวิจัยของสุรัตสา โตะเจ, พัทธนี จันทร์น้อย และสุภา จิรวฒนานนท์ (2559) ที่ศึกษาทัศนคติด้านต่างๆของพนักงานต้อนรับฯที่มีต่อการจัดการหลักสูตรการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พบว่า การจัดการด้านความรู้จากการฝึกอบรมความปลอดภัยให้กับพนักงานต้อนรับฯอย่างทั่วถึงจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและรักษาระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการศึกษาเพิ่มเติมในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลหลังการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อพนักงานต้อนรับฯและต้ององค์กร โดยนำมาตั้งข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ได้ดังนี้

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 2: การประเมินผลหลังการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานต้อนรับฯของสายการบิน มีประโยชน์ต่อตัวพนักงานต้อนรับฯและต้ององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรม มีแนวคิดของสมชาย รัตนทองคำ (2554) ที่ระบุว่า การวัดและการประเมินผล ประกอบไปด้วย (1) การทดสอบ คือการให้ผู้เรียนหรือผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมทำชุดคำถามหรือข้อสอบที่มีมาตรฐาน (2) การวัดผล และ (3) การประเมินผล ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อนำข้อมูลจากการวัดผลมาทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบและตีค่าและประเมินค่าของผู้ถูกประเมิน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานมาเป็นเกณฑ์ในการตีค่า ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปออกมาเป็นผลการประเมินที่มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือ และตรงกับความ เป็นจริง เพื่อเป็นการศึกษาเพิ่มเติมจากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจะทำการวิจัยการประเมินผลด้วย

แบบทดสอบที่เป็นรูปแบบทดสอบที่มีชุดเดียวกับแบบทดสอบที่มีหลายชุด ในด้านข้อดีข้อด้อยของทั้งสองรูปแบบที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสายการบิน โดยนำมาตั้งข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ได้ดังนี้

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 3: การประเมินผลหลังการฝึกอบรมด้วยแบบทดสอบที่เป็นแบบทดสอบที่มีชุดเดียวกับการใช้แบบทดสอบที่มีหลายชุด ส่งผลต่อความรู้ที่พนักงานต้อนรับฯได้รับจากการทำแบบทดสอบที่มีรูปแบบต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรม มีแนวคิดของ ลภัสภัสร์ หิรินทรานุกูล (2561) ได้กล่าวถึงความเหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างปลอดภัยว่า (1) ทำให้ผู้รับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว (2) เกิดระบบผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยตรวจสอบสร้างสรรค์วินิจฉัย และให้คำแนะนำในด้านต่างๆ เกิดเป็นองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อไป (3) สร้างโอกาสในหลายๆด้าน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทำให้รับข้อมูลข่าวสารที่เท่าเทียมกันและมีโอกาสในการเรียนรู้ที่เท่าเทียมกัน ทำให้ผู้วิจัยต้องการทำการศึกษา

เพิ่มเติมว่าการเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบก่อนเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสายการบินจะมีประโยชน์กับพนักงานต้อนรับอย่างไร โดยได้นำมาเป็นการตั้งข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) คือ

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 4: การเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับฯ เป็นประโยชน์ด้านการทบทวนความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรม มีแนวความคิดของ Barrow และ Milburn (1990) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของการกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ ให้สามารถบรรลุผลสำเร็จไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจะทำการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ จะส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้นเพียงใด โดยนำมาตั้งเป็นข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ได้ดังนี้

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 5: การเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการฝึกอบรมน้อยลง

จากการทบทวนวรรณกรรม มีแนวคิดของ นิพัทธ์ กิตติพัฒน์มนตรี (2560) กล่าวว่า เจตคติ คือ ความรู้สึกของนักเรียนที่มีต่อสิ่งใดๆ ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย พอใจ ไม่พอใจต่อสิ่งใดๆ ในลักษณะเฉพาะตัวตามที่ทิศทางของทัศนคติที่มีอยู่ และจะทำให้เป็นตัวกำหนดแนวทางของพฤติกรรมบุคคลนั้น ซึ่งผู้วิจัยนำแนวคิดด้านเจตคติมาทำการศึกษาเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบก่อนเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ว่าส่งผลด้านพฤติกรรมความตั้งใจในการฝึกอบรมมากขึ้นเพียงใด โดยนำมาตั้งเป็นข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ดังต่อไปนี้

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 6: การเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ จะทำให้ความตั้งใจในการฝึกอบรมน้อยลง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัย และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย

เท่านั้น (สุรตสา โต้ะเจ, พชณี จันทรน้อย และสุภา จิรวัดนานนท์, 2559) แต่ยังไม่มียงานวิจัยใดที่เกี่ยวข้องหรือกล่าวถึงเรื่องการศึกษาบทลงโทษกับพนักงานต้อนรับฯที่มีผลการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อรับรู้ถึงบทลงโทษนั้น ดังนี้ผู้วิจัยจะทำการวิจัยการศึกษาดังกล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดบทลงโทษทางวินัยเมื่อได้รับคะแนนการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานใหม่ คือ 100% และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย โดยนำข้อสรุปจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนแนวคิดในการตั้ง ข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ด้านบทลงโทษ ดังนี้

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 7: การกำหนดรูปแบบของบทลงโทษที่มีเกณฑ์คะแนนการประเมินที่ชัดเจนได้มาตรฐานสากล จะสามารถพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ทฤษฎีความยุติธรรมของ Gilliland และ Langdon (1998) กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ยอมรับและพึงพอใจในกระบวนการการประเมินผล ทำให้มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับรู้ถึงความเสมอภาคที่ได้รับ ทำให้ความน่าจะเป็นที่องค์กรจะถูกฟ้องจากพนักงานลดลง โดยพิจารณาจากการรับรู้ความยุติธรรม 3 ลักษณะ คือ (1) ความยุติธรรมของกระบวนการประเมิน (2) ความยุติธรรมของการปฏิบัติต่อบุคคล และ (3) ความยุติธรรมของผลลัพธ์จากการประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Baron (1986) ระบุว่า บุคคลเกิดการรับรู้รู้สึกถึงการไม่ได้รับความยุติธรรม หรือไม่ถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาค ก็จะแสดงพฤติกรรมที่เกิดจากกระบวนการคิดที่แตกต่างออกไป จากทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานที่เหมาะสมและให้เกิดความรู้สึกได้รับความยุติธรรมของพนักงานต้อนรับฯ โดยนำมาตั้งข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ดังนี้

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 8: เกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ที่เหมาะสมของสายการบิน เป็นเกณฑ์คะแนนมาตรฐานสากลที่ถูกกำหนดมาจากองค์การการบินระหว่างประเทศ

เมื่อได้ศึกษาทำการทบทวนงานวิจัยด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงานเมื่อได้รับการฝึกอบรมแล้ว อีกทั้งการเสริมแรงในปัจจุบันต่างๆ เช่น การให้รางวัลนั้น จะมีการเปลี่ยนแปลงต่อการปฏิบัติงานไปในทางที่ดีขึ้น (อภิญา รัตนาตราณรงค์, 2561) ซึ่งสามารถเป็นแนวทางในการกำหนดแนวคิดนำไปสู่การตั้งข้อเสนอในงานวิจัย (Proposition) ด้านพฤติกรรมว่า

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 9: พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับฯ จะเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการกำหนดบทลงโทษจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยที่ไม่ตรงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

เมื่อมีการกำหนดบทลงโทษที่มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนได้มาตรฐานสากลและมีความยุติธรรม จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานต้อนรับฯสามารถพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงนำไปสู่การตั้งข้อเสนอในงานวิจัย (Proposition) ด้านแรงผลักดันว่า

ข้อความที่ต้องพิสูจน์ที่ 10: การกำหนดบทลงโทษจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯรูปแบบใหม่ จะเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับฯมากขึ้น



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ต้องการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำบทลงโทษทางวินัยที่มีผลมาจากการประเมินที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาใหม่คือ 100% อีกทั้งต้องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบเชิงลึกในแง่มุมที่มีต่อบทลงโทษทางวินัยว่าสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางใด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้นำความรู้ความสามารถไปปฏิบัติงานให้เกิดความปลอดภัยในแต่ละเที่ยวบินและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

ดังนั้นงานวิจัยในรูปแบบเชิงคุณภาพจึงเหมาะสมกับงานวิจัยชิ้นนี้ เพื่อสามารถอธิบายและตอบคำถามวัตถุประสงค์งานวิจัยที่ตั้งไว้จากการเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกกับคำถามที่เกี่ยวกับรูปแบบของบทลงโทษ, การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลผ่านในระดับ 100% และความคิดเห็นในด้านแรงผลักดันที่ต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางใด โดยนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นได้อย่างละเอียดต่อไป

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ทำวิจัยจะดำเนินการศึกษาวิจัยกับประชากรที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีจำนวนทั้งหมด 3,000 คน ณ วันที่ 01 พฤษภาคม 2564 และเป็นผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมตามระยะเวลาที่บริษัทกำหนด โดยจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ต้องเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้ามาทำการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามกำหนดระยะเวลาที่มีตารางบินของแต่ละบุคคล และมีอายุการทำงานกับสายการบินอย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมีความหลากหลายจากกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างจะประกอบด้วยหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 10 ท่าน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั่วไป 20 ท่าน รวมทั้งสิ้น 30 ท่าน ซึ่งการกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง โดยปกติจะใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง แต่ถ้าในกรณีที่ตัวอย่างหา

ยากหรือมีจำนวนน้อย สามารถใช้น้อยกว่า 15 ตัวอย่างได้ แต่ต้องไม่น้อยกว่า 8 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม ควรเก็บข้อมูลจนกว่าจะได้ข้อมูลครบถ้วนอิมตัว (ชุกติมา จันทรมณี, 2562)

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) โดยมีการกำหนดข้อความคำถามต่างๆ ที่ต้องการทราบไว้ล่วงหน้าแล้ว ซึ่งจะถูกพิมพ์ออกมาเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ชัดเจน (Interview Form) เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) และผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) มีทิศทางในการถามตอบ ซึ่งเป็นการป้องกันการสูญเสียเวลาในการตั้งคำถามระหว่างสัมภาษณ์ แต่ก็ยังสามารถถามตอบในเรื่องที่ไม่มีในแบบสัมภาษณ์ที่เตรียมมาได้เนื่องจากอาจมีประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นมา

โดยแบบสัมภาษณ์ จะมีส่วนประกอบดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์
2. ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามลักษณะแบบปลายปิด (Closed Question) ต้องการคำตอบที่ชัดเจนในคำถามนั้น ๆ และคำถามแบบปลายเปิด (Opened Question) ที่ต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้ โดยจัดให้เป็นระบบและหาความหมายแยกแยะองค์ประกอบและเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ของข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการนำข้อมูลมาวางเค้าโครงข้อมูลและข้อความที่สัมภาษณ์มาวิเคราะห์แล้วแบ่งไว้เป็นหมวดหมู่ โดย

1. Open Coding วิเคราะห์ว่าคำใดใช้ได้ใช้ไม่ได้ หาKey Wordจากข้อมูลที่ไปสัมภาษณ์มา
2. Axial Coding วิเคราะห์ข้อมูลว่ามีอะไรที่เป็นข้อมูลเหมือนกันบ้าง เป็นการสร้างรหัสที่มีความเป็นนามธรรมมากขึ้น โดยเชื่อมConcept ระดับพื้นฐานที่มีรายละเอียดของเนื้อหาจากการทำ Open Coding เข้าไว้ด้วยกันให้เป็นกลุ่ม

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาบทลงโทษทางวินัยกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ และเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างที่ถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม จากจำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 ท่าน คือ

1. กลุ่มหัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ ที่เข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามระยะเวลาที่ถูกกำหนดไว้ในตารางการบิน มีจำนวน 10 ท่าน
2. กลุ่มพนักงานต้อนรับฯทั่วไป ที่เข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามระยะเวลาที่ถูกกำหนดไว้ในตารางการบิน มีจำนวน 20 ท่าน โดยมีผลวิจัยดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 30 ท่าน เป็นเพศหญิง 16 ท่าน และเป็นเพศชาย 14 ท่าน แบ่งเป็น หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ 10 ท่าน และพนักงานต้อนรับฯทั่วไป 20 ท่าน โดยมีประสบการณ์การทำงานกับสายการบิน 5-10 ปี จำนวน 9 ท่าน, 11-20 ปี จำนวน 10 ท่าน และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 11 ท่าน มีอายุ 27-30 ปี จำนวน 6 ท่าน, อายุ 31-40 ปี จำนวน 10 ท่าน และ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 14 ท่าน (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามลักษณะของบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
เพศหญิง	16
เพศชาย	14
รวม	30
อายุ 27-30ปี	6



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามลักษณะของบุคคล

อายุ 31-40ปี	10
อายุ 41 ปีขึ้นไป	14
รวม	30
ประสบการณ์การทำงานกับสายการบิน :	
5-10 ปี	9
11-20 ปี	10
21 ปีขึ้นไป	11
รวม	30
ตำแหน่งงานในสายการบิน :	
หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ	10
พนักงานต้อนรับฯทั่วไป	20
รวม	30

#### 4.2 การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับฯ ด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 ท่าน กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน ในด้านของมาตรฐานการฝึกอบรมของสายการบินของตนเอง รวมถึงการเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น และความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อผลดีผลเสียที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่มีต่อตัวผู้ได้รับการฝึกอบรมและต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.2.1 มาตรฐานการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสายการบิน

จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ท่านได้แสดงความเห็นว่าสายการบินที่ตนเองทำงานอยู่มีมาตรฐานสากล จำนวน 29 ท่าน เพราะมีการฝึกตามมาตรฐานรูปแบบที่องค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO: International Civil Aviation Organization) ได้กำหนดไว้ และยังได้รับการตรวจสอบมาตรฐานจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.หรือ CAAT: The Civil Aviation Authority of Thailand) ได้กำหนดไว้เช่นกัน

“...เพราะการฝึกอบรม เราไม่ได้คิดเอง เรามี Authority มาควบคุมดูแลอยู่ คือ CAAT และต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสากลระหว่างประเทศ (ICAO) จึงทำให้เราได้มาตรฐานสากลในการฝึก...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...มีแน่นอน เมื่อ Benchmark กับคุณภาพของ ICAO/IOSA/CAAT อยู่แล้ว มีเนื้อหา รูปแบบการสอน วิธีการจัดการกับผู้เรียน เรามีครบทุกอย่าง...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...มีมาตรฐานสากลตามปกติอยู่แล้ว เพราะเราต้อง Comply ให้เป็นไปตามมาตรฐานทั้ง ใน (CAAT) และต่างประเทศ (ICAO) และต้องพร้อมได้รับการ Audit อยู่เสมอ...”

เพศชาย อายุ 36 ปี พนักงานต้อนรับฯ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการฝึกอบรมจะมีมาตรฐานสากล แต่เมื่อเทียบกับสายการบินอื่นที่เป็นสายการบินระหว่างประเทศจากประเทศตะวันออกกลางหรือกลุ่มประเทศอาเซียนแล้วนั้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 ท่านจาก 29 ท่าน เห็นว่าสายการบินของตนมีความเข้มข้นในรูปแบบของการฝึกอบรมที่น้อยกว่าสายการบินจากประเทศตะวันออกกลาง หรือสายการบินจากกลุ่มประเทศอาเซียน เช่น การเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการฝึกอบรม และเกณฑ์การประเมินหลังการฝึกอบรม เป็นต้น

“...ไม่เข้มข้นเท่า เพราะเวลาที่สายการบิน(ตะวันออกกลาง) มีการฝึกอบรมทุกคนจะดูเคร่งเครียดมาก เพราะถ้าสอบไม่ผ่านจะถูกโดนลดตำแหน่งจาก Purser ไปเป็น Senior Crew เลย...”

เพศหญิง อายุ 30 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...การฝึกของสายการบิน (ญี่ปุ่น) มีความจริงจังมาก สร้างสถานการณ์ ทุกคนต้องมีความเอาใจจริงเอาใจมากกว่าสายการบินเรา เพราะต้องได้รับผลสอบ 100% เต็ม...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี พนักงานต้อนรับฯ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 ท่านจาก 29 ท่าน ให้ความเห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศแล้ว สายการบินที่ตนเองทำงานอยู่มีมาตรฐานสากลสูงกว่า ในเรื่องของอุปกรณ์การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เป็นต้น

“...เรามี Content ของรูปแบบการเรียนการสอนที่พร้อมมาก อุปกรณ์การเรียนการสอนก็มากกว่า เพราะเรามีงบประมาณที่มากกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้เรามีความพร้อมและมาตรฐานมากกว่า...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...บางครั้งเราสอน แต่เค้าไม่ได้สอน เช่น เรื่องการเปิดประตูที่ของเรามีรายละเอียดมากกว่าในการฝึกสถานการณ์ต่างๆ ที่มากกว่า...”

เพศชาย อายุ 29 ปี พนักงานต้อนรับฯ

และมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 ท่าน จาก 29 ท่านที่เห็นว่าสายการบินของตน มีมาตรฐานสากลในการฝึกอบรมที่สูงกว่าสายการบินอื่นด้วย

“...เราได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานสากลอย่างเข้มข้น ทั้งในเนื้อหาและระยะเวลาในการฝึก ซึ่งเรามีมาตรฐานมากกว่าที่ถูกกำหนด ที่บางครั้งมองว่ามีมาตรฐานสูงกว่าสายการบินอื่นด้วยซ้ำ...”

เพศชาย อายุ 47 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...มีมาตรฐานสูงกว่า Minimum Requirement ของมาตรฐานสากล ไม่ว่าจะเป็น Cabin Evacuation Training / Door Training / มีอุปกรณ์ที่เป็นการฝึกที่รองรับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการดับไฟ / การหลบหนีแบบ Ditching / การอบรมใน Mockup ก็ดี เป็นมาตรฐานที่สูงกว่ามาตรฐานสากลและสูงกว่ามาตรฐานของหลายสายการบินด้วยซ้ำไป...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

จากการสัมภาษณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 1 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสายการบินของตน ไม่มีมาตรฐานในการฝึกอบรม เนื่องจากระยะเวลาการได้รับการฝึกอบรมและมาตรฐานขององค์กรภายในประเทศ

“...เพราะระยะเวลาในการฝึกลดน้อยเกินไป ความเข้มข้นของการฝึกลดน้อยกว่าสายการบิน (ทางออสเตรเลีย) เนื่องจากเคยอยู่สายการบิน (ทางออสเตรเลีย) มาก่อน ... และ CAAT ไม่ได้มาตรฐาน จากการที่ CAAT ไม่มีบุคลากรที่มีความสามารถ ถ้าหัวไม่ได้หางก็ไม่ได้...”

เพศชาย อายุ 42 ปี พนักงานต้อนรับฯ

#### 4.2.2 การประเมินผลหลังการฝึกอบรม

จากบทสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 29 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อตัวพนักงานเอง ในแง่ของการได้ทบทวนความรู้ที่ต้องไปใช้ในการ

ปฏิบัติงาน และถ้าการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลดีต่อองค์กรในด้านผลประกอบการด้าน  
ความปลอดภัยที่มากขึ้นด้วย

“...มีผลดี เพราะเป็นการ Refresh ตัวเองด้านความรู้ที่ห่างหายไป 1 ปี เป็นการทบทวน  
ความรู้ให้กับตัวเองได้นำไปปฏิบัติงานต่อ และส่งผลดีต่อองค์กรทำให้มีความปลอดภัย  
มากขึ้น และทำให้องค์กรมีมาตรฐานจากการประเมินการฝึกอบรมด้วย...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...มีผลดีแน่นอน เพราะทำให้ได้คะแนน จาก 1 ปีที่อาจลืมเลื่อนไปในเนื้อหาของ  
ความรู้ มีผลดีต่อองค์กร เพื่อเป็น Record ขององค์กรเพื่อไป Show ว่ามีมาตรฐานของ  
สายการบิน...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...มันทำให้เรามา Fulfill ในสิ่งที่ขาดหายไปหรือหลงลืมไป เป็นการทบทวนความรู้ได้  
ดี และส่งผลดีต่อสายการบิน ทำให้ถ้าเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์จริงขึ้นมา เราจะมี Skill  
ในการจัดการอย่างมีสติ มี Panic control แก้ปัญหาแบบ Step by Step ลดความเสียหาย  
รุนแรงให้สายการบินได้...”

เพศชาย อายุ 49 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่ต้องมีการประเมินผล เพราะต้องวัดได้ว่าการฝึกอบรมนั้นมี  
ประสิทธิภาพใหม่ และเป็นตัวชี้วัดว่าเราได้บรรลุวัตถุประสงค์การฝึกอบรมครั้งนั้น  
ซึ่งจะส่งผลต่อองค์กรชัดเจน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้มีความ  
ปลอดภัยมากขึ้น...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...มีผลดีเพราะเป็นการรับรู้ Feedback เป็นการสื่อสารสองทางระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน  
และเป็นการพัฒนาการสอนด้วย มีผลต่อองค์กรให้รู้ข้อดีข้อเสีย นำบทเรียนมาพัฒนา  
ต่อไป...”

เพศชาย อายุ 28 ปี พนักงานต้อนรับฯ

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 1 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าการประเมินผลหลังการฝึกอบรมไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์กับพนักงานเลย ด้วยรูปแบบการทดสอบที่เอื้อต่อการทุจริตการสอบ

“...การประเมินย่อมเป็นผลดีต่อองค์กรอยู่แล้ว แต่ถ้าการทดสอบนั้นไม่ได้ช่วยให้ผู้ถูกทดสอบได้พัฒนาความสามารถ มันก็ไม่มีประโยชน์ เพราะคิดว่ารูปแบบทดสอบขององค์กรตอนนี้ง่ายมาก มีโพบ่อยครั้งซึ่งทำให้ผู้ถูกทดสอบทำอะไรไม่ได้เลยไม่ได้ความรู้อะไรเลย รอโพบ่อยครั้ง ทั้ง ๆ ที่ข้อสอบก็เป็นคำตอบเดิม ๆ ทั้งนั้น เป็นการประเมินที่ Failed ล้มเหลว เพราะไม่ได้ทำให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง...”

เพศชาย อายุ 34 ปี พนักงานต้อนรับฯ

#### 4.2.3 การประเมินผลหลังการฝึกอบรมด้วยแบบทดสอบ

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นว่าการทำแบบทดสอบที่มีชุดเดียวและแบบทดสอบที่มีหลายชุดว่ามีข้อดีข้อด้อยต่างกันดังนี้ คือ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าการทำแบบทดสอบที่มีชุดเดียวมีผลดีคือ การที่พนักงานสามารถรับมาตรฐานความรู้เดียวกันเหมือนกันทุกคน และทำให้ได้บททวนความรู้ได้ง่ายขึ้น ส่วนข้อสอบแบบหลายชุด มีข้อดี คือทำให้พนักงานได้รับมาตรฐานความรู้ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น สามารถวัดความรู้ได้มากกว่าข้อสอบแบบชุดเดียว แต่มีข้อด้อย คือไม่แน่ใจว่าพนักงานทุกคนจะได้รับความรู้ที่เท่าเทียมกันหรือไม่ และอาจทำให้ลำบากในการเตรียมตัวทบทวนความรู้ที่มากขึ้น

“...มีชุดเดียวท่องจำเหมือนเดิม แต่ถ้าหลายชุดจะได้รับความรู้นำไปใช้ได้จริงมากกว่า...”

เพศหญิง อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ขึ้นอยู่กับว่าประเมินผลวัดอะไร ไม่เห็นความแตกต่างระหว่างข้อสอบชุดเดียวหรือหลายชุด แต่ข้อสอบหลายชุดจะทำให้ลูกเรือสามารถได้ความรู้ที่มากกว่า เพราะต้องอ่านมาก อ่านล่วงหน้าและจะได้พัฒนา...”

เพศหญิง อายุ 58 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...หลายชุดดีกว่า เพราะลดปัญหาการรู้ข้อสอบล่วงหน้า และต้องเตรียมตัวมากกว่า...”

เพศชาย อายุ 42 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...แบบทดสอบแบบหลายชัคน่าจะดีกว่า ถ้าเป็นการวัด Knowledge แบบชุดเดียว ทุกคนได้รับมาตรฐานเดียวกัน ความยากความง่ายเสมอกัน แต่หลายชุดสามารถวัดได้ว่า ผู้เรียนมีความรู้มากน้อยเพียงใดมากกว่าแบบชุดเดียว...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...ความรู้ที่วัดของข้อสอบหลายชุดก็จะมีความรู้กว้างกว่า แต่ก็มีข้อดีโดยตรงที่จะรู้ได้ ยิ่งไงว่าคนเข้าสอบจะได้มาตรฐานความรู้ที่เท่ากัน...”

เพศชาย อายุ 29 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ข้อสอบหลายชุดทำให้ผู้เรียนเตรียมพร้อมมากกว่าชุดเดียวในระดับเดียว เพราะถ้าชุดเดียวก็จะรู้แต่อย่างเดียว...”

เพศชาย อายุ 45 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...ชุดเดียวอาจทำให้ผู้เรียนไม่มีความตั้งใจเรียนในห้องก็ได้ แต่ถ้าข้อสอบหลายชุด ผู้เรียนก็จะไม่รู้ว่าวันนี้ข้อสอบจะออกชุดไหน ทำให้ผู้เรียนอาจต้องตั้งใจเรียนมากขึ้น...”

เพศชาย อายุ 41 ปี พนักงานต้อนรับฯ

มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 ท่านจาก 30 ท่าน ที่ให้ความเห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นข้อสอบชุดเดียว หรือหลายชุด ก็ไม่มีความแตกต่างกัน เพราะต้องทำข้อสอบให้ผ่านเกณฑ์ที่ต้องการอยู่แล้ว

“...ยัง ไรเราก็ต้องทำจำนวนข้อสอบเท่าเดิมอยู่ดี เพราะจำนวนข้อต่อเวลาก็เท่ากันอยู่ดี ไม่ว่าจะเป็นแบบชุดเดียวหรือหลายชุด เพราะสุดท้ายเราก็ต้องทำชุดเดียวอยู่ดี...”

เพศหญิง อายุ 28 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ไม่ได้ Focus ข้อสอบว่ามีกี่ชุด เพราะเราต้องทำข้อสอบที่มี ณ เวลานั้นอยู่แล้ว ขึ้นอยู่กับว่า เราจะมีความรู้พอที่จะตอบข้อสอบได้ไหม ไม่ว่าจะออกแบบไหนมาก็ตาม แต่ถ้าแบบหลายชุดจะดีกว่าคนที่รู้ข้อสอบมาก่อนแล้ว...”

เพศชาย อายุ 28 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ข้อสอบ ไม่ว่าจะเป็นแบบชุดเดียวหรือหลายชุด ต้องมีระยะเวลาในการทำ Revise ตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่แล้ว และต้องมีการทำประกันมาตรฐานของทั้งสองแบบให้มี

ความยากง่ายเท่า ๆ กันอยู่แล้ว ดังนั้น ไม่ว่าจะหยิบข้อสอบชุดไหนมาใช้ก็ไม่มี ความแตกต่าง...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

#### 4.3 การเผยแพร่ข้อมูลคำถาม-คำตอบของแบบทดสอบ

จากการสัมภาษณ์ พบว่าการเผยแพร่ข้อมูลคำถาม-คำตอบของแบบทดสอบมีผลกระทบ ในด้านต่าง ๆ คือ

1. ประโยชน์จากการเผยแพร่ข้อมูลคำถาม-คำตอบก่อนการฝึกอบรม
2. การเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกอบรม
3. ความตั้งใจในระหว่างการฝึกอบรม

##### 4.3.1 ประโยชน์จากการเผยแพร่ข้อมูลคำถาม-คำตอบก่อนการฝึกอบรม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าการได้รับการส่งต่อข้อมูลคำถามคำตอบ ของแบบทดสอบจากเพื่อนพนักงานต้อนรับฯด้วยกัน ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม จะเป็นประโยชน์ ต่อพนักงานท่านนั้นๆ แน่นอนในแง่ของการประกันความกังวลในการผ่านการประเมินผล และ พนักงานก็สามารถทบทวนความรู้ โดยเฉพาะกรณีที่เป็นข้อสอบแบบหลายชุด ก็ยังต้องทำให้พนักงาน ต้องอ่านมากขึ้น

“...ได้รับประโยชน์ ถ้าหน่วยงานที่ฝึกอบรมรับรู้ถึง Culture องค์กรว่ามีการส่งต่อ ข้อสอบอยู่แล้ว ก็ต้องมีการ Revise ข้อสอบให้บ่อยขึ้น เพื่อไม่ให้พนักงานมาเจอข้อสอบ เดิมที่ส่งต่อให้กัน ทำให้พนักงานได้ประโยชน์มากขึ้นด้วย ...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...ทำให้มีการ Discuss กับเพื่อนๆ ในการถามเรื่องข้อทดสอบก่อนการเข้ารับการ ฝึกอบรมว่าทำไมข้อนี้ตอบแบบนี้ ข้อนั้นตอบแบบนี้ ...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ข้อสอบหลายชุดยิ่งทำให้เราต้องอ่านมากขึ้น เพื่อจะมาทำข้อสอบให้ได้ ก็มี ประโยชน์มากขึ้นด้วย...”

เพศชาย อายุ 29 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 11 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าพนักงานต้อนรับที่ได้รับข้อมูลคำถาม คำตอบจากเพื่อนพนักงานก่อนเข้ารับการฝึกอบรมไม่มีประโยชน์ต่อพนักงานท่านนั้นๆ เพราะจะทำให้ไม่ได้รับความรู้อย่างแท้จริง เพราะจำแต่คำตอบมาตอบเท่านั้น

“...เป็นปัจเจกบุคคล คือถ้าได้มาแล้วทบทวนก่อนก็จะเป็นประโยชน์ แต่ถ้าจำเข้าไปตอบก็ไม่มีประโยชน์ เหมือนเป็นคาบสองคม เพราะการวัดผลนั้นอาจจะไม่ได้ ประสิทธิภาพจริงๆ และพอรู้คำตอบมาก่อนแล้ว ก็อาจทำให้ไม่ตั้งใจเรียนได้...”

เพศหญิง อายุ 27 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...การได้ข้อสอบอยู่ในมือมาก่อนไม่ได้ทำให้มีประโยชน์กับการวัดผลที่ต้องการวัด ศักยภาพพนักงานอย่างแท้จริง และการที่ได้ข้อสอบมาก่อนไม่มีผลเลย เพราะเชื่อว่าการ ตั้งใจเรียนในคลาสและทำข้อสอบได้ก็จะเป็นประโยชน์มากกว่า...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...มันไม่ดี เพราะเราจะอ่านแต่คำตอบแล้วเอา Key Word จากคำตอบนั้นมาตอบเลย...”

เพศชาย อายุ 44 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...จุดประสงค์เพื่อเรียนให้มีความรู้ เพราะฉะนั้นการรู้ข้อสอบมาก่อนมันก็เป็นผลเสีย ทำให้คนกระตือรือร้นเพื่อให้ได้รับความรู้น้อยลง เพราะต้องการแค่เรียนเพื่อสอบ ไม่ใช่ เรียนเพื่อต้องการความรู้...”

เพศหญิง อายุ 28 ปี พนักงานต้อนรับฯ

#### 4.3.2 การเตรียมความพร้อมก่อนได้รับการฝึกอบรม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าพนักงานต้อนรับจะไม่ต้องเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการฝึกอบรม หากได้รับข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบมาก่อนล่วงหน้า โดยเฉพาะแบบทดสอบที่เป็นแบบชุดเดียวเพราะสามารถมาเปิดหาดูในระหว่างการทำแบบทดสอบได้ หรือไม่มีความจำเป็นที่ต้องเตรียมตัวมาก่อนล่วงหน้า



“...การเตรียมตัวจะลดน้อยลง หรืออาจจะไม่เตรียมตัวมาเลยก็ได้ บางครั้งก็อาจมาเปิดข้อสอบในห้องตอนทำข้อสอบเลย เพราะตอนนี้เป็นการเรียนการสอบทางออนไลน์ด้วย...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...การได้ข้อสอบมาก่อนทำให้ไม่จำเป็นต้องเตรียมตัวก่อนเข้าเรียน เพราะมาเปิดดูข้อสอบที่ได้มาขณะที่สอบได้เลย...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 17 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าพนักงานจะเตรียมความพร้อมก่อนมารับการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบมาแล้วก็ตาม เพราะการมีข้อมูลแบบทดสอบก่อน จะยิ่งทำให้พนักงานต้อนรับฯ ได้อ่านคำถามและคำตอบไว้เพื่อที่จะทำแบบทดสอบให้ได้หลังการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากแบบทดสอบมีหลายชุด ก็จะทำให้พนักงานอ่านเนื้อหาของแบบทดสอบล่วงหน้ามากขึ้น

“...เราก็ต้องเตรียมหาข้อมูลมาทำข้อสอบที่ได้มา เพราะ Scope เนื้อหาของวิชาความปลอดภัยมีมาก ต้องอ่านข้อสอบที่ได้มาก่อน ยิ่งถ้ามีข้อสอบหลายชุดก็ต้องเตรียมตัวอ่านเยอะขึ้น...”

เพศหญิง อายุ 30 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ถึงอย่างไรก็ต้องเตรียมอ่านข้อสอบที่ได้มาก่อนอยู่ดี โดยเฉพาะถ้าเป็นข้อสอบแบบหลายชุดด้วยแล้ว ยิ่งต้องเตรียมอ่านมากขึ้นอีก...”

เพศชาย อายุ 45 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

#### 4.3.3 ความตั้งใจอย่างเต็มที่ในการอบรม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 11 ท่านจาก 30 ท่าน ระบุว่าถ้าพนักงานต้อนรับฯ ได้รับข้อมูลคำถามคำตอบมาก่อนล่วงหน้า จะทำให้มีความสนใจในการฝึกอบรมในห้องเรียนไม่เต็มที่หรือน้อยลง เพราะคิดว่ารู้คำตอบของแบบทดสอบแล้ว

“...เมื่อเรารู้คำตอบมาก่อนแล้ว ก็จะไม่มีความตั้งใจเรียนในห้องแน่ ๆ ถึงแม้ว่าโดยส่วนตัวจะมีความตั้งใจ แต่ถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมที่มีการส่งต่อข้อสอบกันก่อนล่วงหน้าก็จะทำให้ความตั้งใจเรียนของเราน้อยลง เหมือนโค่นกลืน...”

เพศชาย อายุ 34 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ทำให้พนักงานคนนั้นไม่ Focus การเรียน เพราะเอาแต่ความรู้จากข้อสอบที่ได้มามา ทำข้อสอบให้ได้คะแนนเต็มก็พอ...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...คิดว่ามีส่วน ยิงเรียนออนไลน์ด้วยยังมีส่วน เพราะสามารถเปิดข้อสอบตอนทำสอบ ได้...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ถ้าได้ข้อสอบชุดเดียวความตั้งใจเรียนในห้องก็ไม่มีแน่ ๆ แต่ถ้าเป็นข้อสอบหลายชุด ก็จะมีความตั้งใจเพิ่มขึ้นมา เพื่อต้องการฟังว่าจะออกข้อสอบชุดไหน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ยังมีปัจจัยอื่นอีกที่เข้ามามีส่วนที่จะทำให้นักเรียนมีความตั้งใจในห้องเรียนหรือไม่ เช่น รูปแบบและเทคนิคการสอนของครู...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าความตั้งใจของพนักงานต้อนรับฯ ไม่ได้ลดน้อยลง แม้ว่าจะได้รับข้อมูลคำถามคำตอบมาก่อนล่วงหน้าก็ตาม เนื่องจากเป็นความรู้สึกนึกคิดของพนักงานแต่ละคน กล่าวคือ ถ้าพนักงานท่านใดมีความตั้งใจในการเรียนการฝึกอบรมโดยธรรมชาติอยู่แล้ว ถึงแม้จะมีข้อมูลคำตอบมาก่อนล่วงหน้าก็ไม่ได้ทำให้ความตั้งใจในการเรียนรู้จะน้อยลงไปด้วย และหากพนักงานต้อนรับฯ รับรู้ถึงความสำคัญของการได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่สุด เพื่อที่จะได้นำความรู้ไปปฏิบัติให้เกิดความปลอดภัยต่อตนเองและต่อผู้โดยสารด้วย การได้รับข้อมูลคำถามคำตอบมาก่อนล่วงหน้า ก็ไม่ส่งผลอะไรต่อความตั้งใจในการฝึกอบรม

“...ความตั้งใจเรียนเป็นเรื่องส่วนบุคคล ถึงแม้จะได้รับข้อสอบมาก่อน ก็ยังตั้งใจเรียน เพราะเป็นคนที่ชอบแสวงหาความรู้อยู่แล้ว แต่ทางตรงกันข้าม ถ้าคนไม่ตั้งใจเรียน ถึงแม้ได้ข้อสอบมาก่อนก็ไม่สนใจเรียนในห้องอยู่ดี...”

เพศชาย อายุ 29 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคนว่าต้องการแค่สอบผ่าน หรือต้องการเอาชีวิตรอด เพราะคิดว่าพนักงานต้อนรับฯ มีความเป็นมืออาชีพพอ และต้องการความรู้ไปทำงานไปใช้งานจริงให้มีประสิทธิภาพ...”

เพศชาย อายุ 42 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เอาจริง ๆ คิดว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมหลายอย่างด้วย ไม่ว่าจะเวลากับเนื้อหา สอดคล้องกันไหม สื่อการเรียนการสอนทุกอย่างมีผลหมด ระบบการสอน มีการจัดกิจกรรมที่ดึงดูดผู้เรียนให้มีการ Participate ร่วมด้วย...”

เพศหญิง อายุ 28 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...การฝึกอบรมเป็นการเรียนการสอนแบบ Adult Learning ดังนั้นลูกเรือจะไม่สนใจว่ามีโยยหรือไม่มีโยย แต่จะมองว่าได้ประโยชน์จากการเรียนในคลาสหรือเปล่ามากกว่า เพราะมองว่าถ้าไม่ตั้งใจเรียนตอนนี้ พอไปบินจริงแล้วจะแย่นะ...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...เนื้อหาของวิชาเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนจะตั้งใจเรียนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะได้อ่านมาก่อนล่วงหน้าหรือไม่ เพราะเกี่ยวกับความปลอดภัย...”

เพศหญิง อายุ 38 ปี พนักงานต้อนรับฯ

#### 4.4 รูปแบบบทลงโทษและเกณฑ์มาตรฐานของแบบทดสอบ

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการกำหนดรูปแบบบทลงโทษด้วยการหยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือนกับพนักงานต้อนรับฯ ที่ส่งต่อและรับคำถาม-คำตอบแบบทดสอบ และเกณฑ์คะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบใหม่เป็น 100% เต็ม กลุ่มตัวอย่างมีทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย อีกทั้งยังให้ความเห็นของเกณฑ์คะแนนมาตรฐานของแบบทดสอบใหม่ ดังนี้

##### 4.4.1 รูปแบบบทลงโทษกับพนักงานต้อนรับฯ ที่ส่งต่อและรับคำถาม-คำตอบ

**แบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม ด้วยการหยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน**

เมื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับบทลงโทษ ในกรณีที่มีการส่งต่อและรับข้อมูลคำถาม-คำตอบแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม ด้วยการหยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน กลุ่มตัวอย่างจำนวน

24 ท่านจาก 30 ท่าน ไม่เห็นด้วยกับบทลงโทษด้วยการหยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน ด้วยเหตุผลที่ว่ามีความรุนแรงมากเกินไป และเหตุผลอื่นต่างๆ ดังนี้

“...ควรมีการลงโทษ เพราะสถานการณ์ตอนนี้ก็ต้องมีการควบคุม แต่ 1 เดือนมันรุนแรงเกินไป ควรหักคะแนนน่าจะดีกว่า เพราะโทษ 1 เดือนควรใช้กับความผิดที่มากกว่านี้...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ไม่เห็นด้วย ถ้าจะใช้บทลงโทษ ควรให้หน่วยงานที่ศึกษาด้านตัวบทกฎหมาย ในการกำหนดบทลงโทษ มีการศึกษาก่อนให้ถูกต้องชัดเจน...”

เพศชาย อายุ 48 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...เยอะเกินไป ต้องดูว่ามาตรฐานความรุนแรงของการลงโทษวัดจากอะไร ควรให้ Verbal Warning ก่อนไหม ควรมีการตรวจสอบก่อนว่ามีความผิดจริง แล้วค่อยพิจารณาโทษจากน้อยไปมาก...”

เพศหญิง อายุ 30 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...มันรุนแรงเกินไป ถ้าพิสูจน์แล้วว่ามีผิดจริง ก็ควรแค่ให้กลับมาฝึกอบรมใหม่อีกครั้ง ก็เพียงพอแล้ว...”

เพศชาย อายุ 44 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เยอะไป เพราะ 1 เดือนจะส่งผลกระทบต่อด้านอื่นๆ ด้วย เช่น เรื่องของอัตรากำลังพล ควรให้กลับมาเรียนใหม่อีกครั้งก็พอ...”

เพศชาย อายุ 38 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...บริษัทอาจจะได้ผลเสียมากกว่าผลดี เพราะบริษัทอาจต้องเสียงบประมาณมากขึ้นในการจัดการเรื่องของการฝึกพนักงานใหม่อีกครั้ง เพื่อรักษา License ให้พนักงาน...”

เพศหญิง อายุ 52 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...บทลงโทษจะทำให้คนไม่มีประสิทธิภาพ ต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่ายากมาเรียน เพื่อให้ได้ความรู้ ไม่ใช่มาเรียนเพื่อผ่านอย่างเดียว จะทำให้เครียด ต้องรู้กับอายุรู้มันต่างกัน...”

เพศหญิง อายุ 52 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 ท่าน เห็นด้วยกับบทลงโทษการหยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน ทั้งแบบไม่มีเงื่อนไข และแบบที่ต้องมีการพิสูจน์ความผิดให้ชัดเจน หรือต้องมีการสื่อสารกับพนักงานในแนวทางและนโยบายที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานรับทราบก่อนประกาศใช้

“...ตั้งใจทำผิด ทั้ง Cap หน้าจอ ตอนสอบออนไลน์และไม่ออนไลน์ ก็รับโทษไปเลย 1 เดือน...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...ถ้าเอาความถูกต้องก็ต้องเห็นด้วย เพราะมันเกี่ยวกับเรื่องของความปลอดภัย ไม่ควรทำผิด...”

เพศหญิง อายุ 30 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ถ้าถูก proved มาแล้วว่าผิดจริง ก็เห็นด้วยว่าควรให้พักบิน 1 เดือน หรืออาจมีการตัดเดือนก่อนในครั้งแรก และพักบินในครั้งต่อไป...”

เพศหญิง อายุ 27 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...คิดว่าเป็นยาแรงดี แต่ต้องคิดวิธีที่จะไม่ให้ส่งผลกระทบต่ออัตรากำลังพลในการขึ้นบิน เพราะถ้าส่งต่อกันเยอะ ๆ แล้วถูกตัดสินว่ามีความผิด...”

เพศหญิง อายุ 28 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เห็นด้วย หยุดพัก 1 เดือนดีกว่าให้ออก หรือไม่ต่อสัญญา...”

เพศชาย อายุ 32 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เห็นด้วย แต่ต้องมีระบบคุ้มครองผู้ที่ทำการรีพอร์ตว่าเห็นคนกระทำความผิด การออกกฎอะไรต้องให้ทุกคนเห็นพ้องต้องกันว่าออกมาเพื่อประโยชน์ต่อเรา ไม่ได้ออกมาเพื่อกดขี่เราให้ออก ต้องมีระบบที่ชัดเจน...”

เพศชาย อายุ 34 ปี พนักงานต้อนรับฯ

#### 4.4.2 เกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ 100%

จากแนวคิดที่จะทำให้พนักงานต้อนรับฯได้นำความรู้ที่สมบูรณ์ไปปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้มีการกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานในการทำแบบทดสอบใหม่เป็น 100% ในการทำแบบทดสอบภายใน 2 ครั้ง (เปลี่ยนแบบทดสอบใหม่ในครั้งที่ 2) หากไม่ได้คะแนน 100% จะไม่ได้ทำการบินจนกว่าจะทำคะแนนได้ 100% เต็มนั้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 ท่านจาก 30 ท่าน เห็นว่าไม่เหมาะสมเนื่องจากเป็นเกณฑ์คะแนนที่สูงเกินไป, เป็นไปไม่ได้เนื่องจากอาจเกิดการผิดพลาดได้ในระหว่างทำแบบทดสอบ และอาจมีส่งผลทำให้พนักงานหาวิธีทุจริตเพื่อจะทำได้ 100% เต็ม

“...การสอบอะไรก็ตามต้องเว้นช่องว่างให้กับ Human Error บ้าง ถึงแม้เราจะเก่งขนาดไหนเราก็อาจจะพลาดได้ อะไรที่ตึงไว้สูงเกินไป เป็น Mission Impossibleไว้ การหาทางโกงจะตามมาทันที...”

เพศชาย อายุ 34 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เกณฑ์การผ่านตามมาตรฐาน กพท. มีอยู่แล้ว คำว่า 100% น่าจะเป็นเกณฑ์สำหรับผู้สอนมากกว่า ควรใช้วิธีเพิ่มข้อคำถามให้มากขึ้นแต่ใช้เกณฑ์คะแนนผ่านเท่าเดิม...”

เพศชาย อายุ 45 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...เป็นเกณฑ์ที่สูงเกินไป ถ้าต้องการ 100% ต้องให้เวลาเพิ่มขึ้นด้วย หรือไม่มีPenalty มากำหนด หรือต้องรู้ข้อสอบมาก่อน...”

เพศหญิง อายุ 58 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...100% เต็มไม่ได้หมายถึง เวลาไปปฏิบัติงานจริงแล้วจะมีประสิทธิภาพหรือแก้ปัญหาได้จริง เพราะการสอบเป็นวัดความรู้ในระดับหนึ่ง เพื่อไปเป็นแรงเสริมให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพ แต่ไม่ได้การันตีว่าจะแก้ปัญหาได้...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ไม่มีอะไรที่ 100% แต่เป็นระดับไหนที่ยอมรับได้ Acceptable มากกว่า แม้กระทั่งเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย การที่กำหนดให้เต็มพิกัด จะเกิดผลด้านลบมากกว่า...”

เพศหญิง อายุ 52 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 9 คนจาก 30 ท่าน เห็นด้วยกับเกณฑ์มาตรฐานใหม่ที่ต้องทำคะแนนให้ได้ 100% โดยให้เหตุผลสนับสนุน คือ เพื่อให้เกิดมาตรฐานใหม่ที่มีประสิทธิผลเต็มที่ (8 คน) และความรู้ด้านความปลอดภัยไม่ควรมีข้อผิดพลาดใดๆ (1 คน)

“...เห็นด้วย แต่อยากให้มีการแนะนำเนื้อหาว่าควรอ่านเพิ่มเติมตรงไหน ก่อนที่จะสอบใหม่ในครั้งที่ 2 จะได้ทำให้ได้ 100%...”

เพศชาย อายุ 32 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...น่าสนใจ เพราะมองว่าความปลอดภัยควรจะต้องเป็นมาตรฐานที่สูงสุด ถ้าทำได้ก็ดี เพื่อให้เกิดความเป็น Professional...”

เพศชาย อายุ 29 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...การได้ 100% ดีเยี่ยม ถือว่าเป็นความฝันว่าควรจะเป็นเช่นนั้น แต่จะมีวิธีอย่างไรให้ไปถึง เช่น ถ้าครั้งแรกไม่ผ่าน ครั้งที่ 2 ต้องเรียกพนักงานมาคุยว่าเข้าใจผิดในจุดไหน เพื่อเติมเต็มให้เกิดความรู้สูงสุด 100%...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เห็นด้วย แต่อยากให้เพิ่มจำนวนครั้งเป็น 3 ครั้ง แต่เกณฑ์ผ่านที่ 100%...”

เพศหญิง อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เห็นด้วยแน่ ๆ เพราะถ้าต้องการแข่งขันกับนานาชาติอย่างสายการบิน Top 5 แล้วตัดเกณฑ์กันก็อยู่ที่ 100% เต็ม แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเราก็ต้องมาปรับปรุงรูปแบบของข้อสอบให้สอดคล้องกับบริษัทของเราด้วย...”

เพศชาย อายุ 38 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เห็นด้วย เพราะจะทำให้พนักงานต้อนรับฯมีความตื่นตัวมากขึ้น...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...มองว่าเรื่อง Safety เป็นเรื่องที่ผิดพลาดไม่ได้ ถ้าทำได้ก็ดี...”

เพศชาย อายุ 36 ปี พนักงานต้อนรับฯ

#### 4.4.3 เกณฑ์คะแนนมาตรฐานที่พนักงานต้อนรับฯ เห็นว่าเหมาะสม

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 21 คนที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ 100% นั้น มี 17 คนที่เสนอให้ใช้คะแนนมาตรฐานเดิม

“...ใช้เกณฑ์คะแนนผ่านมาตรฐานเดิม แต่ใช้วิธีเพิ่มจำนวนข้อคำถามให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานมี Scale ความรู้ที่มากขึ้นได้...”

เพศชาย อายุ 45 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...คะแนนมาตรฐานเดิม เป็นเกณฑ์คะแนนที่มาตรฐานกลาง คือ AOCR (Air Operator Certificate Requirement) กำหนดให้ไว้อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องทำให้เหนือมาตรฐาน...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างอีก 4 คนที่เสนอให้ใช้คะแนนมาตรฐานใหม่ ระบุว่าขึ้นอยู่กับความยากง่ายของแบบทดสอบและรูปแบบของการสอบ รวมถึงวัตถุประสงค์ของการสอบว่าต้องการให้พนักงานผ่านในระดับไหน แต่ไม่ใช่ 100% เต็ม

“...คะแนนใหม่จะตั้งที่เท่าไร ต้องขึ้นอยู่กับความยากง่ายของข้อสอบ และรูปแบบการสอบว่าเป็นแบบอัตนัยหรือปรนัย รวมทั้งต้องดูว่าบริษัทต้องการเกณฑ์ผ่านยากขนาดไหน แต่ไม่ถึงกับ 100% เต็ม...”

เพศชาย อายุ 34 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...น่าจะอยู่ที่ 95% ได้ เพื่อให้กันความผิดพลาดเวลาทำข้อสอบ...”

เพศหญิง อายุ 58 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ



## 4.5 รูปแบบทลงโทษกับแรงผลักดัน

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างด้านรูปแบบทลงโทษกับแรงผลักดัน โดยพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และศักยภาพของพนักงานต้อนรับฯ ที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลวิจัยดังนี้

### 4.5.1 รูปแบบทลงโทษกับแรงผลักดันให้พนักงานต้อนรับฯเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คนจาก 30 คนเห็นว่าถ้ามีการกำหนดรูปแบบทลงโทษกับผู้ที่ส่งต่อข้อมูลแบบทดสอบด้วยการให้หยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน กับการกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ให้ได้ 100% เต็มมาใช้นั้น จะเป็นแรงผลักดันต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกอบรมและส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้เหตุผลต่างๆ เช่น เป็นแรงกดดันที่ทำให้ต้องเตรียมความพร้อมมากขึ้น, เป็นแรงกระตุ้นทำให้ต้องพยายามมากขึ้น และเป็นแรงผลักดันที่ทำให้ต้องปรับตัว เป็นต้น ดังนี้

“...เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้พนักงานพยายามมากขึ้น แต่ต้องผ่านการสื่อสารที่ดีจากฝ่ายบริหารให้พนักงานไม่รู้สึกลัวโดนบังคับ ต้องมีวิธีในการสื่อสารให้ชัดเจน...”

เพศชาย อายุ 49 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ตามหลักของมนุษย์ เมื่อได้รับแรงผลักดันนี้ไม่ว่าจะมากจะน้อยหรือจะหนักจะเบา ก็จะทำให้คนนั้นต้องปรับตัว ตั้งใจ เก็บเกี่ยวให้เยอะขึ้น เป็นธรรมชาติ...”

เพศชาย อายุ 48 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...อาจจะเป็แรงกดดัน เพราะกฎที่ออกมามันทำให้มันไม่่ง่าย มันยากขึ้น ก็ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พยายามมากขึ้น...”

เพศหญิง อายุ 30 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...จะทำให้ลูกเรือ Pay Attention ในการเรียนการสอน และต้องฟังตัวเองเป็นหลัก เตรียมความพร้อมมากขึ้น สนใจมากขึ้น ระวังการเผยแพร่ข้อมูลมากขึ้น...”

เพศชาย อายุ 36 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เป็นแรงกระตุ้นให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการเตรียมตัวก่อนเข้ามารับการฝึกอบรมแน่นอน แล้วจะไปค้นหาข้อมูลหรือข้อสอบมาทำการอ่านมากขึ้นเพื่อจะให้ผ่านตามเกณฑ์ที่ออกมาใหม่...”

เพศชาย อายุ 38 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...อาจมีการเปลี่ยนแปลงด้านการเตรียมพร้อมที่จะเข้าฝึกอบรม แต่ไม่น่าจะมีผลกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการขึ้นไปทำงานบนเครื่อง...”

เพศหญิง อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 ท่านจาก 30 ท่าน ที่เห็นเป็นไปในทางตรงกันข้ามว่าถ้ามีการกำหนดใช้รูปแบบบทลงโทษดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับฯ ไปในทางที่ดีขึ้นได้ โดยให้เหตุผลต่างๆ เช่น จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงลบ, เป็นแรงกดดันส่งผลไม่ดีกับสภาพจิตใจของพนักงานต้อนรับฯ ดังนี้

“...เกิดแรงผลักดันให้เปลี่ยนแปลงไปในเชิงลบมากกว่า เพราะอาจทำให้พนักงานไม่ยอมรับและต่อต้าน อาจส่งผลถึงขั้นลาออกกันมากขึ้น ปัญหาต่าง ๆ ก็จะตามมา...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...คิดว่าจะพังมากกว่าเดิมมากกว่า เพราะเป็นเรื่องของสภาพจิตใจ อาจจะทำออกมาในแบบที่แสดงพฤติกรรมตรงกันข้ามได้ เกิดผลเสียตามมา...”

เพศชาย อายุ 44 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...เรียกว่าเป็นแรงกดดันมากกว่า ส่งผลกับความพร้อมของสภาพจิตใจ ไม่มี Motivation ในการทำงาน การทำอะไรที่ Over Qualification ที่เกินมาตรฐานที่ได้กำหนดมาแล้ว ไม่มีประโยชน์...”

เพศหญิง อายุ 52 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...ไม่ได้เป็นแรงผลักดัน จะเป็นแรงต่อต้านมากกว่า และก็จะหาวิธีใหม่ที่จะทุจริตต่อไป...”

เพศชาย อายุ 42 ปี พนักงานต้อนรับฯ

#### 4.5.2 รูปแบบบทลงโทษกับแรงผลักดันให้พนักงานต้อนรับฯสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 จาก 30 ท่าน ที่เห็นว่าถ้ามีการกำหนดรูปแบบบทลงโทษกับผู้ที่ส่งต่อข้อมูลแบบทดสอบด้วยการให้หยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน กับการกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ให้ได้ 100% นั้น จะเป็นแรงผลักดันทำให้พนักงานต้อนรับฯสามารถพัฒนาศักยภาพตนเองต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยให้เหตุผลว่า การทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่องจะทำให้สามารถพัฒนาความรู้ต่อไป, ทำให้ได้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านอื่นต่อไปด้วย, เมื่อเปลี่ยนแปลงตัวเองในทางที่ดีขึ้นบ่อย ๆ ก็จะพัฒนาตัวเองเรื่อย ๆ โดยอัตโนมัติ, ทำให้เกิด Lifestyle ในการปฏิบัติงานใหม่ขึ้น, ทำให้มี Safety Awareness มากขึ้น เป็นต้น

“...ทำให้ผู้เรียนต้องทบทวนความรู้ก่อนมาเรียนทุกครั้ง เป็นแรงผลักดันให้ต้องทำทุกครั้งก่อนที่จะไปบินด้วย และสามารถพัฒนาความรู้และทักษะต่อไป...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...เมื่อถูกกำหนดด้วยกฎต่างๆแล้ว ทุจริตไม่ได้ก็ต้องกลับมาสุจริต และเมื่อตั้งใจแล้วก็จะเก็บเกี่ยวความรู้ได้มากขึ้น สุดท้ายก็จะ Generalized การปฏิบัติงานในด้านอื่นๆต่อไปด้วย ทำให้คนนั้นสามารถพัฒนาตัวเองได้...”

เพศชาย อายุ 48 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...พอเราเปลี่ยนแปลงตัวเองไปบ่อยๆเข้า สมองก็จะจำในด้านดีๆ ก็จะทำให้เราพัฒนาตัวเองต่อไปเรื่อย ๆ โดยอัตโนมัติแบบไม่ได้ตั้งใจ...”

เพศหญิง อายุ 30 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มี Safety Awareness มากขึ้น สามารถพัฒนาศักยภาพต่อไปได้เพราะจะเกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติ...”

เพศชาย อายุ 36 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...พอได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก่อนเข้ามาเรียนด้วยการพยายามอ่านข้อสอบที่มี, เอกสารของบริษัทเพื่อ Update ความรู้ หรือแม้กระทั่ง Manual ต่าง ๆมากขึ้น เป็นการ Absorb ความรู้ไปเรื่อย ๆก็จะทำให้ถูกเรื่อคุ้นเคย เกิดLife Style ใหม่ ๆ และจะทำให้เปลี่ยน Culture ขององค์กรได้ในที่สุด...”

เพศชาย อายุ 38 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...มีการพัฒนาศักยภาพลูกเรือขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นทางกองฝึกรอบรมจะต้องทำการ Revise ข้อสอบอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการทำให้ลูกเรือกระตือรือร้นตลอด และได้รับความรู้อย่างครอบคลุมเนื้อหาที่มีทั้งหมด...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

สำหรับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ท่านจาก 30 ท่าน ที่ไม่เห็นว่าการกำหนดให้รูปแบบบทลงโทษดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันทำให้พนักงานต้อนรับฯสามารถพัฒนาศักยภาพตนเองต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยให้เหตุผลว่า การสอบเป็นเพียงการวัดผลไม่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง, อาจส่งผลเสียในการปฏิบัติงานเพราะลูกเรือเกิดความเครียด, จะเป็นแรงกดดันและลดประสิทธิภาพลูกเรือ เป็นต้น

“...คิดว่าการสอบเป็นเพียงแค่สอบให้ผ่านเกณฑ์เพื่อวัดผล แต่ไม่ได้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเองที่ต้องเกิดจากความรู้สึกที่อยากพัฒนาเรื่อย ๆ...”

เพศหญิง อายุ 38 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...จะส่งผลเสียต่อการทำงานมากกว่าที่อาจทำให้ลูกเรือแสดงพฤติกรรมไม่น่าดูเพราะเครียด ส่งผลต่องานบริการด้วย เพราะเราต้องทำงานบริการด้วย ดังนั้นต้องกดดันความปลอดภัยต้อง Synchronized กับงานบริการด้วย...”

เพศชาย อายุ 44 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ถ้าเป็นแรงผลักดันจะเป็นการพัฒนาศักยภาพ แต่ถ้าเป็นแรงกดดันจะเป็นการลดประสิทธิภาพในทุกด้านเลย...”

เพศหญิง อายุ 52 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

#### 4.6 รูปแบบในการพัฒนาศักยภาพพนักงานต้อนรับฯอย่างต่อเนื่อง

หากไม่ได้นำรูปแบบบทลงโทษการหยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน กับเกณฑ์การกำหนดคะแนนมาตรฐานใหม่ 100% มาใช้ กลุ่มตัวอย่าง 30 ท่านได้ให้ความคิดเห็นว่าควรจะมีรูปแบบและวิธีการต่างๆ ที่อาจจะนำมาเป็นแรงผลักดันหรือแรงจูงใจที่สามารถทำให้พนักงานต้อนรับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมนำความรู้ที่ได้มาไปปฏิบัติงานให้เกิด

ประสิทธิภาพสูงสุด และยังสามารถพัฒนาศักยภาพตนเองต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีความคิดเห็นต่าง ๆ ที่สามารถจำแนกได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง 12 ท่านจาก 30 ท่าน ให้ความเห็นด้านการทดสอบในรูปแบบต่าง ๆ (Oral Test, มีการถามตอบความรู้แบบตัวต่อตัว, ข้อสอบอัตนัย, การปรับคะแนนแบบทดสอบ)

“...การถามตอบแบบ Oral Test ก็ดี มีการตอบสนองระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน สามารถทดสอบความรู้จากคน ๆ นั้น โดยตรงที่ไม่ได้จากการรู้ข้อสอบมาก่อนล่วงหน้า โดย

ข้อสอบการถามตอบอาจจะมีหลายชุด เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานโดนถามซ้ำ ๆ และต้องมีเกณฑ์มาตรฐานที่วัดได้จริง และบทลงโทษที่ไม่ได้คะแนนตามเกณฑ์ ก็ให้กลับมาเรียนใหม่...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...ข้อสอบควรมีหลายข้อขึ้นหรือหลายชุดขึ้น และถ้าสอบไม่ผ่านให้เรียนซ้ำจนกว่าจะผ่านเกณฑ์ 100% ภายใน 2 ครั้ง ถ้าไม่ผ่านอีก ก็ต้องให้ไปเรียน Initial Course แบบลูกเรือที่เพิ่งเข้ามาใหม่ ๆ เลย...”

เพศชาย อายุ 38 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ควรจะค่อย ๆ ปรับเกณฑ์คะแนนโดยการเพิ่มจาก 90 ไป 95 ก่อน ไม่ใช่เป็น 100% ในคราวเดียวเลย เพื่อให้พนักงานมีการปรับตัว ไม่เกิดการช็อกน้ำและเกิดแรงต้านได้...”

เพศหญิง อายุ 30 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ต้องปรับรูปแบบของข้อสอบให้เป็นแบบอัตนัย ที่ให้พนักงานเขียนความรู้ความเข้าใจได้มากขึ้นเป็นการทดสอบ Knowledge ส่วนการทดสอบ Skill ก็ยังคงเป็นรูปแบบของการฝึกอบรมแบบปฏิบัติ (Practical)...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่าง 4 ท่านจาก 30 ท่าน ได้เสนอความเห็นด้านการสื่อสารที่ชัดเจนจากฝ่าย

บริหาร

“...ต้องมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ออกมาให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน โดยจะเป็นการตัดคะแนนในส่วนของผู้ที่ละเมิด เช่น การส่งต่อข้อสอบ ที่จะส่งผลต่อการ Promotion

ของคนนั้นต่อไป และในส่วนของกำหนดยกเว้น 100% ต้องทำ Pro & Con ให้ดี เพราะจะกระทบกับส่วนอื่นๆ เช่น กำลึงพล หรือแม้กระทั่งเรื่องของตัวบทกฎหมายด้วย...”

เพศชาย อายุ 48 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...ฝ่ายบริหารจะต้องทำการประกาศให้พนักงานทราบก่อนการใช้จริง เพื่อให้มีการยอมรับ ซึ่งอาจใช้วิธีการหักคะแนนเป็นขั้นแรกโดยกำหนดจำนวนครั้งว่าจะโดนหักคะแนนกี่ครั้ง ขึ้นต่อไปจะเป็นการให้หยุดพักการบิน...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่าง 10 ท่านจาก 30 ท่าน ให้ความเห็นด้านรูปแบบการเรียนการสอน

“...รูปแบบการเรียนการสอนจะต้องสามารถทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการถามตอบ ให้มี Participate ในห้องเรียนมากขึ้น ผู้เข้าเรียนจะได้มีการตื่นตัวในการตั้งใจเรียนและทำให้เกิดประโยชน์และพัฒนามากขึ้น...”

เพศชาย อายุ 41 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...การสอนไม่ควรเน้นที่ผลการทดสอบด้าน Knowledge อย่างเดียว ควรให้ลูกเรือได้รับ ทดสอบด้านการปฏิบัติ (Practical) หรือ Skill ที่แม่นยำใน Procedureของการจัดการ เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น การฝึกซ้อมเผชิญกับเหตุการณ์บ่อยๆ จะทำให้นำไปใช้ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...เพิ่มความถี่ในการ Brush up เป็น 6 เดือนครั้ง จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการเตรียมตัวให้พร้อมบ่อยขึ้น, กำหนด Scope ของเนื้อหาให้ชัดเจน และ ผู้สอนที่มีองค์ความรู้ที่แม่นยำ มีผู้สอนมากกว่า 1คนใน 1Class...”

เพศหญิง อายุ 58 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...อยากให้บรรยากาศการเรียนการสอนในห้องเรียนไม่ตึงเครียดเกินไป เพราะเนื้อหาวิชาด้านความปลอดภัยมีความเข้มข้นอยู่แล้ว ก็อาจจะช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้ง่ายขึ้น...”

เพศชาย อายุ 32 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่าง 4 ท่านจาก 30 ท่านเสนอความคิดเห็นในด้านรูปแบบบทลงโทษควรเริ่มจากน้อยไปหามาก เช่น Verbal Warning, Written Warning, การให้กลับมาเรียนใหม่ เป็นต้น

“...บทลงโทษที่ดีที่สุด คือ การกลับเข้ามาฝึกอบรมใหม่ ให้ความรู้ใหม่ ถ้าไม่ผ่านอีก ก็ต้องมาพิจารณาเป็นรายบุคคลไป อาจเป็นปัญหาด้านจิตใจได้ ถ้าไม่มีปัญหาด้านจิตใจ ก็จะมีบทลงโทษด้วยการตัดคะแนน...”

เพศชาย อายุ 44 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...รูปแบบบทลงโทษ ควรเริ่มจากน้อยไปหามาก คือ ครั้งแรกก็ให้กลับมาเรียนใหม่ แล้วควรเป็น Verbal warning ก่อน ถ้าผิดอีกก็จะเป็นการทำ Written Warning ให้เป็นขั้นๆไป...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

#### 4.7 ความคิดเห็นและคำแนะนำอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ท่านได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

จากกลุ่มตัวอย่าง 18 ท่านจาก 30 ท่าน เสนอคำแนะนำด้านการมีนโยบายและการจัดการด้านความปลอดภัยของฝ่ายบริหารที่ส่งต่อมายังพนักงานต้อนรับฯ ให้ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไปได้

“...อยากให้ทางฝ่ายบริหารมีการสื่อสารมายังพนักงานในนโยบายให้ชัดเจนในเรื่องต่างๆ ไม่ทำให้พนักงานรู้สึกโดนบังคับ เพราะอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกต่อต้านและไม่ปฏิบัติตาม...”

เพศชาย อายุ 49 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...บริษัทต้องกำหนดและ Vision ด้านความปลอดภัยให้ชัดเจน เพื่อรองรับรูปแบบการฝึกอบรมให้มีการพัฒนา โดยด้านการเรียนการสอนควรจะมีการเน้นย้ำให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ เป็นการเชื่อมโยงและสร้าง Mindset เรื่องความปลอดภัยเข้าไปข้างในจริง ๆ...”

เพศชาย อายุ 34 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ในฐานะของผู้บริหารที่จะออกกฎอะไรต่างๆ ออกมา ต้องมีพื้นฐานจากความเมตตา มาบริหาร เพราะภาวะจิตใจในงานบริการต้องมีความกำลังใจที่ดี ดังนั้นการจะออกนโยบายอะไรออกมาควรให้พนักงานรับทราบยอมรับอย่างเข้าใจทั่วถึง ว่าการออกกฎที่มีบทลงโทษนั้นออกมาเพื่อพัฒนาพนักงานและองค์กรอย่างแท้จริง...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...การบริหารนโยบายของบริษัทที่ออกมา ถ้าเป็นแรงกระตุ้นที่ดีต้องเป็นนโยบายเสริมแรงให้อยากทำงาน เช่น การให้รางวัลต่าง ๆ เพราะกฎบทลงโทษจะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานได้ในช่วงแรกๆ เท่านั้น แต่จะไม่ส่งผลดีถ้ารุนแรงเกินไป ฉะนั้นจะยกวิธีไหนมาใช้ต้องดูสถานการณ์ให้เหมาะสมด้วย...”

เพศหญิง อายุ 48 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...ควรมีการทำ PoII ออกมาให้พนักงานแสดงความเห็นก่อน ให้ข้อมูลว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดรูปแบบบทลงโทษต่างๆ เพื่อป้องกันการทำลายขวัญกำลังใจของพนักงาน...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...อยากให้มีหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งปัญหาต่างๆ มีอำนาจตัดสินใจที่ลดความล่าช้าในการแก้ปัญหา มีการประสานงานในทุกจุด...”

เพศหญิง อายุ 58 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่าง 5 ท่านจาก 30 ท่าน ได้เสนอแนวคิดให้ฝ่ายฝึกอบรมควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการถามตอบให้มากขึ้น



“...อยากให้ทางฝ่าย Training หันมาพัฒนาใส่ใจบุคลากรที่เป็นกลุ่มที่ไม่ค่อยเก่งและหัด  
หู่ โดยหาวิธีการสร้างแรงบันดาลใจให้คนเหล่านั้นหันกลับมาอยากจะทำพัฒนาตนเอง  
ต่อไป...”

เพศชาย อายุ 40 ปี พนักงานต้อนรับฯ

“...ไม่ขอให้มองที่ผู้เรียนอย่างเดียว ควรมีการมองมาที่ผู้สอนที่ต้องคอยปรับปรุง  
ข้อสอบอยู่ตลอดเวลาเพื่อลูกเรือจะได้รู้เนื้อหาที่ครอบคลุมทั้งหมด วิธีการสอนก็ต้องหา  
รูปแบบที่ทำให้ผู้เรียนมีความสนใจมากขึ้นด้วย ส่วนบทลงโทษมีได้แต่ก็ต้องมองให้ครบ  
ทุกมิติ คิดว่าการปลูกสร้างAttitudeให้กับลูกเรือเห็นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย  
น่าจะดีกว่า ...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่าง 1 ท่านจาก 30 ท่านให้ความเห็นในเรื่องของรูปแบบบทลงโทษ

“...บทลงโทษจะเป็นการใช้กับผู้ที่ทำให้คิด แต่คนที่สอบไม่ผ่านไม่ได้ทำความคิดแต่  
เป็นความบกพร่อง จะใช้Punishment ไม่ได้ ควรมีมาตรการให้การส่งเสริมในการแก้ไข  
ข้อบกพร่องมากกว่า ส่วนผู้กระทำความผิดถึงจะใช้บทลงโทษ...”

เพศหญิง อายุ 52 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่าง 4 ท่านจาก 30 ท่านมีความคาดหวังต่อตัวพนักงานต้อนรับฯ

“...คาดหวังว่าต่อไป พนักงานต้อนรับฯจะมีการเตรียมความพร้อมมาก่อนการฝึกอบรม  
และระหว่างการฝึกอบรมอยากให้ผู้เรียนมีการถามตอบให้มากขึ้น...”

เพศหญิง อายุ 53 ปี หัวหน้าพนักงานต้อนรับฯ

“...ในฐานะตัวพนักงานต้อนรับฯ ถ้าเห็นว่ารูปแบบหรือกฎเกณฑ์ใดอ่อนไปหรือแข็งไป  
ควรเขียนรายงานแสดงความคิดเห็นที่มีประโยชน์ให้กับผู้บริหารที่มีหน้าที่ออกนโยบาย  
เพื่อให้เกิดความยุติธรรมและเกิดประโยชน์กับบริษัทมากที่สุด...”

เพศชาย อายุ 36 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่าง 1 ท่านจาก 30 ท่าน เสนอแนวทางด้านรูปแบบการทดสอบ

“...อยากให้มีการจัดสอบโดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์ ลักษณะ One by One เพื่อจะได้ วัตถุประสงค์อย่างแท้จริง แต่ก่อนการมาสอบสัมภาษณ์ต้องให้ลูกเรือไปทำ Self-Study จาก E-Learning ของบริษัทก่อนด้วย...”

เพศชาย อายุ 38 ปี พนักงานต้อนรับฯ

กลุ่มตัวอย่าง 1 ท่านจาก 30 ท่าน เสนอความคิดเห็นเรื่องของการทำ Recruitment & Orientation

“...การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานต้องเปลี่ยนระดับความคิดการรับรู้ตั้งแต่เข้ามา ทำงานกับบริษัทใหม่ๆ เลย โดยชี้ให้เห็นว่าการส่งต่อข้อสอบเป็นเรื่องที่ไม่ดี เราต้อง ปลุกฝังให้เกิดจิตใต้สำนึกในเรื่องความปลอดภัยให้เกิดขึ้น เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมการส่ง ต่อข้อสอบ และจะได้มีวัฒนธรรมองค์กรใหม่ค่านิยมที่ดีตามมาได้...”

เพศหญิง อายุ 52 ปี พนักงานต้อนรับฯ



## บทที่ 5

### การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาบทลงโทษทางวินัยในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาด้วยวิธี Content Analysis โดยผู้วิจัยจะทำการอภิปรายผลของงานวิจัยและเปรียบเทียบกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) แนวคิดกับทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำไปสู่การนำเสนอข้อแนะนำแก่ผู้บริหารสายการบินพาณิชย์ในด้านการฝึกอบรมความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

#### 5.1 การอภิปรายผลงานวิจัย

##### 5.1.1 การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินมาตรฐานการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสายการบิน

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสายการบินที่ตนเองทำงานอยู่มีมาตรฐานสากล เพราะมีการฝึกอบรมตามมาตรฐานสากลตามรูปแบบที่องค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO: International Civil Aviation Organization) ได้กำหนดไว้ และยังได้รับการตรวจสอบมาตรฐานจากสำนักงานงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.หรือ CAAT: The Civil Aviation Authority of Thailand) ที่กำหนดไว้ด้วยเช่นกัน รวมถึงอุปกรณ์การสอนที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 1 ที่เสนอว่า มาตรฐานการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสายการบิน เป็นไปตามมาตรฐานสากลเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น และผลวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของพนักงานต้อนรับที่มีต่อสายการบินที่ปฏิบัติงานอยู่ว่ามีการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับด้านความปลอดภัยที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรม มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยบนเครื่องบินได้กำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับฯ ให้เป็นมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยพนักงานต้อนรับของสายการบินนั้นๆต้องได้รับการฝึกอบรมด้าน

ความปลอดภัย ตามที่องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้กำหนดไว้ เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุที่อาจสร้างความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินไม่ให้เกิดขึ้นได้

### ประโยชน์ของการประเมินผลหลังการฝึกอบรม

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อตัวพนักงานเอง คือ สามารถทบทวนความรู้ที่ต้องนำไปปฏิบัติงานได้จริงและวัดความพร้อมได้ก่อนการปฏิบัติงานบนเครื่องบิน อีกทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานต้อนรับและช่วยป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนเครื่องบินได้ ทำให้มีประโยชน์ต่อองค์กรที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ในมาตรฐานของความปลอดภัยอีกด้วย

ผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 2 ที่เสนอว่า การประเมินผลหลังการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานต้อนรับของสายการบิน มีประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับฯและต่อองค์กร และผลวิจัยนี้เป็นตัวบ่งชี้ว่าพนักงานต้อนรับฯเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินผลและการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เพื่อนำความรู้หลังจากการฝึกอบรมและการประเมินผลไปปฏิบัติได้จริง

จากการทบทวนวรรณกรรม มีผลงานวิจัยของสุรัตสา โตะเจ, พัทธนิ จันทน์น้อย และสุภาจิรวัดนานนท์(2559) ที่ศึกษาทัศนคติด้านต่างๆของพนักงานต้อนรับฯที่มีต่อการจัดการหลักสูตรการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พบว่า การจัดการด้านความรู้จากการฝึกอบรมความปลอดภัยให้กับพนักงานต้อนรับฯอย่างทั่วถึงจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและรักษาระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการมากที่สุด

### การประเมินผลหลังการฝึกอบรมด้วยแบบทดสอบ

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การทำแบบทดสอบที่เป็นข้อสอบแบบชุดเดียวมีผลดีคือ ทำให้พนักงานสามารถรับมาตรฐานความรู้เดียวกันทุกคน และทำให้ทบทวนความรู้ได้ง่ายขึ้น ส่วนข้อสอบแบบหลายชุด มีข้อดีคือ ทำให้พนักงานได้รับมาตรฐานความรู้ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น สามารถวัดความรู้ได้มากกว่าข้อสอบแบบชุดเดียว แต่มีข้อด้อยคือ มาตรฐานของความรู้ที่ผู้เข้ารับการอบรมต้องได้รับแบบเท่าเทียมกันและเหมือนกัน และทำให้ลำบากในการเตรียมตัวทบทวนความรู้เพื่อมาฝึกอบรม

ผลวิจัยสอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 3 ที่เสนอว่า การประเมินผลหลังการฝึกอบรมด้วยแบบทดสอบที่เป็นแบบทดสอบที่มีชุดเดียวกับการใช้แบบทดสอบที่มีหลายชุดมีผลกระทบต่อความรู้ที่พนักงานต้อนรับฯได้รับจากการทำแบบทดสอบที่มีรูปแบบต่างกัน และผล

วิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางการออกแบบแบบทดสอบที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ

จากการทบทวนวรรณกรรม สมชาย รัตนทองคำ (2554) ระบุการวัดและการประเมินผลประกอบไปด้วย (1) การทดสอบ คือการให้ผู้เรียนหรือผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมทำชุดคำถามหรือข้อสอบที่มีมาตรฐาน (2) การวัดผล และ (3) การประเมินผล ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อนำข้อมูลจากการวัดผลมาทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบและตีค่าและประเมินค่าของผู้ถูกประเมิน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานมาเป็นเกณฑ์ในการตีค่า ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปออกมาเป็นผลการประเมินที่มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือ และตรงกับความเป็นจริง

### 5.1.2 การเผยแพร่ข้อมูลคำถาม-คำตอบของแบบทดสอบ

#### ประโยชน์จากการเผยแพร่ข้อมูลคำถาม-คำตอบก่อนการฝึกอบรม

จากผลวิจัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการได้รับการส่งต่อข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบจากเพื่อนพนักงานต้อนรับฯด้วยกันก่อนเข้ารับการฝึกอบรมนั้น เป็นประโยชน์ต่อพนักงานท่านนั้นๆแน่นอน ในแง่ของการประกันความกังวลในการผ่านการประเมินผล และพนักงานก็สามารถทบทวนความรู้โดยเฉพาะกรณีที่เป็นข้อสอบแบบหลายชุดก็ทำให้พนักงานต้องอ่านมากขึ้น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 4 ที่เสนอว่า การเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับฯ เป็นประโยชน์ด้านการทบทวนความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น และผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับฯได้รับประโยชน์จากการเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการทบทวนวรรณกรรม ไม่มีผลงานวิจัยใดที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์จากการเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม มีเพียง ลภัสภัส หิรินทรานุกูล (2561) ที่ได้กล่าวถึง ความเหมาะสมในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างปลอดภัยว่า (1) ทำให้ผู้รับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว (2) เกิดระบบผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยตรวจสอบสร้างสรรค์วินิจัย และให้คำแนะนำในด้านต่างๆ เกิดเป็นองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อไป (3) สร้างโอกาสในหลายๆด้าน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทำให้รับข้อมูลข่าวสารที่เท่าเทียมกันและมีโอกาสในการเรียนรู้ที่เท่าเทียมกัน

### การเตรียมความพร้อมก่อนได้รับการฝึกอบรม

จากผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้เตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบมาก่อนแล้วก็ตาม เพราะการมีข้อมูลแบบทดสอบก่อนจะทำให้พนักงานต้อนรับฯ ได้อ่านคำถามคำตอบไว้เพื่อที่จะทำแบบทดสอบให้ได้

หลังการฝึกอบรม โดยเฉพาะแบบทดสอบมีหลายชุด ยิ่งทำให้พนักงานอ่านเนื้อหาของแบบทดสอบล่วงหน้ามากขึ้น

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 5 ที่เสนอว่า การเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยลง แต่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานต้อนรับฯ ส่วนใหญ่มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าจะได้รับการเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบของแบบทดสอบมาก่อนแล้วก็ตาม

จากการทบทวนวรรณกรรมไม่มีผลงานวิจัยใดที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม มีเพียง Barrow & Milburn (1990) ที่กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของการกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ ให้สามารถบรรลุผลสำเร็จไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ความตั้งใจอย่างเต็มที่ในการฝึกอบรม

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความตั้งใจในการฝึกอบรมไม่ได้ลดน้อยลง ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อมูลจากการเผยแพร่แบบทดสอบมาก่อนล่วงหน้าก็ตาม เนื่องจากเป็นความรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคลหรือทัศนคติส่วนตัว โดยพนักงานต้อนรับฯ รับรู้ถึงความสำคัญของการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่สุด เพื่อที่จะนำความรู้ไปปฏิบัติให้เกิดความปลอดภัยต่อตนเองและต่อผู้โดยสาร ซึ่งการได้รับข้อมูลของแบบทดสอบมาก่อนล่วงหน้าไม่ส่งผลต่อการตั้งใจในการฝึกอบรม

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 6 ที่เสนอว่า การเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ทำให้ความตั้งใจในการฝึกอบรมน้อยลง แต่ผลวิจัยสามารถระบุถึงความตั้งใจของพนักงานต้อนรับฯ ในการเข้ารับการฝึกอบรม ถึงแม้จะได้รับข้อมูลของแบบทดสอบจากการเผยแพร่ก่อนล่วงหน้าก็ตาม

จากการทบทวนวรรณกรรม ไม่มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจในการฝึกอบรมถึงแม้มีข้อมูลแบบทดสอบมาก่อน มีเพียงนิพัทธ์ กิติพัฒน์มนตรี (2560) ที่กล่าวว่า เจตคติ คือ ความรู้สึกของนักเรียนที่มีต่อสิ่งใดๆ ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย พอใจ ไม่พอใจต่อสิ่งใดๆ ในลักษณะเฉพาะตัวตามที่ทิศทางของทัศนคติที่มีอยู่ และจะทำให้เป็นตัวกำหนดแนวทางของพฤติกรรมบุคคลนั้น

### 5.1.3 รูปแบบบทลงโทษและเกณฑ์มาตรฐานของแบบทดสอบ

รูปแบบบทลงโทษกับพนักงานต้อนรับฯที่ส่งต่อข้อมูลคำถามคำตอบก่อนการฝึกอบรมด้วยการหยุดพักบินเป็นเวลา 1 เดือน

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการกำหนดรูปแบบบทลงโทษกับพนักงานต้อนรับฯที่ส่งต่อข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนการฝึกอบรม ด้วยการหยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน เพราะมีความรุนแรงมากเกินไป โดยให้เหตุผลเพิ่มเติมว่า การกำหนดบทลงโทษควรเป็นไปตามมาตรฐานสากล และมาตรการการลงโทษควรเริ่มจากน้อยไปหามาก ไม่เช่นนั้นจะมีผลกระทบกับความรู้สึกของพนักงานจนเกิดผลเสียมากกว่าผลดี อีกทั้งส่งผลกระทบต่อด้านอื่นๆ ได้ เช่น การบริหารจัดการกำลังพลขณะที่พนักงานต้องพักการบินหลายคน เป็นต้น

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 7 ที่เสนอว่า การกำหนดรูปแบบบทลงโทษที่มีเกณฑ์คะแนนการประเมินที่ชัดเจนได้มาตรฐานสากล จะสามารถพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ซึ่งผลวิจัยได้บ่งบอกว่าบทลงโทษในการเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบ ด้วยการให้พนักงานต้อนรับฯหยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน มีความรุนแรงเกินไป

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิญา รัตนตรานุรักษ์ (2561) พบว่า บังคับการบีบบังคับโดยการลงโทษ มีผลต่อความรู้สึกเชิงลบต่อพนักงาน เกิดความรู้สึกต่อต้านกับการลงโทษอย่างรุนแรง ทำให้ไม่อยากปฏิบัติตามนโยบาย และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Cherrington (1994) ได้ศึกษาหลักการเสริมแรงด้านการลงโทษ (Punishment Contingencies) ไว้ว่าการลงโทษหรือการทำโทษแบ่งตามระดับความรุนแรงของการกระทำความผิดเริ่มจากน้อยไปหามาก ซึ่งเป็นไปได้ว่าการลงโทษจะมีผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรได้ เช่น การต่อต้านหรือโต้ตอบจากพนักงาน จึงจำเป็นที่ผู้บริหารหรือผู้ที่มีอำนาจใช้บทลงโทษต้องพิจารณาให้รอบครอบก่อนนำบทลงโทษไปใช้

### เกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ 100%

จากผลการวิจัยพบว่า เกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ 100% เป็นเกณฑ์คะแนนที่สูงเกินไป ไม่เหมาะสม เนื่องจากความผิดพลาดอาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างทำแบบทดสอบ และอาจส่งผลให้เกิดแรงกดดันทำให้พนักงานหาทางทุจริตมากขึ้นได้ โดยระบุว่าการทำแบบทดสอบได้คะแนน 100% เต็มเป็นการวัดผลการประเมินด้านองค์ความรู้เท่านั้น การทำแบบทดสอบได้ 100% เป็นปัจจัยหนึ่งในด้านเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม ไม่ได้เป็นการบ่งชี้ว่าพนักงานต้อนรับฯ จะสามารถแก้ปัญหาได้

100% เช่นกัน อีกทั้งมาตรการที่กำหนดให้พนักงานที่ไม่ผ่านเกณฑ์ 100% ต้องสอบจนกว่าจะผ่าน เกณฑ์ไม่เช่นนั้นจะไม่สามารถขึ้นไปปฏิบัติงานการบินได้นั้น เป็นมาตรการที่รุนแรงเกินไป และไม่เกิดความยุติธรรมของกระบวนการประเมิน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 7 ที่เสนอว่า การกำหนดรูปแบบของบทลงโทษที่มีเกณฑ์คะแนนการประเมินที่ชัดเจนได้มาตรฐานสากล จะสามารถพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ซึ่งผลการวิจัยชี้ว่า การกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ 100% เต็ม โดยมีมาตรการต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานใหม่เท่านั้นจึงสามารถทำการบินได้นั้น ไม่เหมาะสมเพราะเป็นเกณฑ์คะแนนที่สูงเกินไปซึ่งอาจนำไปสู่การทุจริตที่มากขึ้นด้วย และไม่สามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับฯ ได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัตสา ไต้ะเจ, พัทธนี จันทร์น้อย และสุภา จิรวัดนานนท์ (2559) พบว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับฯ ด้านความปลอดภัยในด้านแผนการฝึกอบรม, อุปกรณ์การสอน, ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม, ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม, ด้านการแลกเปลี่ยนความรู้, ด้านการทบทวนความรู้ และด้านเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม ซึ่งเป็นหลายปัจจัยที่มีผลกับการพัฒนาความสามารถของพนักงานต้อนรับฯ มิได้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์คะแนนการประเมินที่ชัดเจนได้มาตรฐานสากลเท่านั้น

### เกณฑ์คะแนนมาตรฐานที่เห็นว่าเหมาะสม

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าเกณฑ์คะแนนมาตรฐานที่เหมาะสมคือ เกณฑ์คะแนนมาตรฐานเดิม ที่เป็นเกณฑ์คะแนนมาตรฐานกลางที่มีองค์กรการบินระหว่างประเทศ กำหนดไว้อยู่แล้ว ซึ่งไม่ใช่ 100% เต็ม ถือว่าเป็นเกณฑ์คะแนนมาตรฐานที่เหมาะสมแล้ว และก่อให้เกิดความรู้สึกระหว่างความยุติธรรมของกระบวนการประเมินในองค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 8 ที่เสนอว่า เกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ที่เหมาะสมของสายการบิน เป็นเกณฑ์คะแนนมาตรฐานสากลที่ถูกกำหนดมา



จากองค์การการบินระหว่างประเทศ โดยผลการวิจัยเป็นการบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของพนักงานต้อนรับฯต่อเกณฑ์คะแนนมาตรฐานเดิมที่ถูกกำหนดโดยองค์การการบินระหว่างประเทศเท่านั้น

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ไม่มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ มีเพียงทฤษฎีความยุติธรรมของ Gilliland & Langdon (1998) กล่าวว่า การที่บุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ยอมรับและพึงพอใจในกระบวนการการประเมินผล ทำให้มีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้น ได้รับรู้ถึงความ

ความเสมอภาคที่ได้รับ ทำให้ความน่าจะเป็นที่องค์กรจะถูกฟ้องจากพนักงานลดลง โดยพิจารณาจากการรับรู้ความยุติธรรม 3 ลักษณะ คือ (1) ความยุติธรรมของกระบวนการประเมิน (2) ความยุติธรรมของการปฏิบัติต่อบุคคล และ (3) ความยุติธรรมของผลลัพธ์จากการประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Baron (1986) ระบุว่า บุคคลเกิดการรับรู้ รู้สึกถึงการไม่ได้รับความยุติธรรม หรือไม่ถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาค ก็จะแสดงพฤติกรรมที่เกิดจากกระบวนการคิดที่แตกต่างออกไป

#### 5.1.4 รูปแบบทลงโทษกับแรงผลักดัน

##### รูปแบบทลงโทษกับแรงผลักดันในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

จากผลการวิจัยพบว่า การกำหนดรูปแบบทลงโทษกับผู้ที่ส่งต่อข้อมูลแบบทดสอบด้วยการให้หยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน กับการกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่และต้องผ่าน 100% เต็มจึงสามารถทำการบินได้นั้น จะเป็นแรงผลักดันต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมและส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีเหตุผลอธิบายว่า รูปแบบทลงโทษที่กำหนดมาดังกล่าวจะเป็นแรงกดดันที่ทำให้ต้องเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการฝึกและก่อนไปปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น หรือเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ต้องมีความพยายามมากขึ้น และเป็นแรงผลักดันที่ต้องทำให้ปรับตัวเอง เพื่อป้องกันการได้รับโทษในกรณีที่ทำผิดหรือผลการประเมินไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด

ผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 9 ที่เสนอว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับฯ จะเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการกำหนดทลงโทษจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยที่ไม่ตรงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา รัตนานุกรักษ์ (2561) พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรแสดงออกถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติตามนโยบาย องค์กรต้องส่งเสริมการรับรู้ถึงความรับผิดชอบ, ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติตามนโยบาย, ความเชื่อในความสามารถ

ของตน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจให้พนักงานในองค์กรเกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเสริมแรงทางลบของ Skinner (1953) กล่าวว่าการให้การเสริมแรงในทางลบจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลหยุดการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ โดยจะไม่ให้สิ่งที่คุณคนนั้นไม่ต้องการ เช่น การกำหนดบทลงโทษทางวินัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การตักเตือน การตัดเงินเดือน การให้ออก และการไล่ออก การเสริมแรงทางลบที่ถูกกำหนดไว้นี้จะไม่ถูกนำไปใช้กับบุคคลที่มีความประพฤติดี

### รูปแบบบทลงโทษกับแรงผลักดันในการพัฒนาศักยภาพ

จากผลการวิจัยพบว่า การกำหนดรูปแบบบทลงโทษกับผู้ที่ส่งต่อข้อมูลแบบทดสอบด้วยการให้หยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน กับการกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่และต้องผ่าน 100% เต็มจึงสามารถทำการบินได้นั้น จะเป็นแรงผลักดันทำให้พนักงานต้อนรับฯสามารถพัฒนาศักยภาพตนเองต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีเหตุผลสนับสนุนผลการวิจัยว่า การได้ทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่องจะทำให้สามารถพัฒนาความรู้ต่อไป, นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านอื่นต่อไปด้วย และเมื่อเปลี่ยนแปลงตนเองไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอก็จะทำให้สามารถพัฒนาศักยภาพตัวเองได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งทำให้เกิด Lifestyle ในการปฏิบัติงานใหม่ขึ้นได้

ผลงานวิจัยสอดคล้องกับข้อความที่ต้องพิสูจน์ (Proposition) ที่ 10 ที่เสนอว่า การกำหนดบทลงโทษจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯรูปแบบใหม่ จะเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับฯมากขึ้น

ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลภา จันดาเบ้า และชุติวดี สิทธาพร (2561) พบว่า การวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับฯ การได้รับการฝึกฝนและทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดจนความสามารถแยกแยะปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นการพัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงานให้จัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.1.5 รูปแบบการพัฒนารูปแบบอย่างต่อเนื่อง

จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบในการพัฒนาอื่นๆ ที่อาจนำมาเป็นแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สามารถทำให้พนักงานต้อนรับฯเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมนำความรู้ที่ได้มาไปปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และยังสามารถพัฒนาศักยภาพตนเองต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

1. รูปแบบการทดสอบที่มีการถามตอบลักษณะ Oral Test หรือการใช้แบบทดสอบที่เป็นลักษณะข้อสอบอัตนัย และการปรับคะแนนแบบทดสอบหรือปริมาณและเนื้อหา รวมถึงระยะเวลาการทำของแบบทดสอบที่เหมาะสมมากขึ้น

2. การสื่อสารที่ชัดเจนในนโยบายการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ที่มีการแจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้าในเรื่องกฎเกณฑ์หรือบทลงโทษที่กำหนดขึ้นมาใหม่ ระบุถึงผลดีผลเสียที่พนักงานต้องรับทราบ

3. รูปแบบการเรียนการสอนที่สามารถทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการถามตอบมากขึ้น รวมถึงผู้ฝึกสอนต้องสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนให้เกิดเป็นบรรยากาศของความต้องการเรียนรู้ให้มากขึ้น

4. รูปแบบบทลงโทษควรเริ่มจากบทลงโทษที่มีความรุนแรงน้อยไปหามาก เพื่อเป็นการป้องกันการเสียขวัญกำลังใจต่อพนักงาน โดยมาตรการที่ดีที่สุดควรเป็นการให้กลับมาเรียนใหม่ ก่อนการลงโทษในขั้นรุนแรงมากขึ้น

ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปนัดดา ศรีแจ่ม, สุกัญญา ทรุลักษณะานนท์ และณัฏดา ทิพย์จันทา (2559) ที่พบว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในทุกด้าน ได้แก่ ด้านแผนการฝึกอบรมและอุปกรณ์การสอน, ความพร้อมและการได้ใช้อุปกรณ์จริงในการฝึก, หลักสูตรการฝึกอบรม, วิทยากรผู้ฝึกอบรม, เกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม, เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และสถานที่ฝึกอบรม ทั้งหมดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้เรียน และสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถในการฝึกอบรมทั้งสิ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพิวิไล พรหมงาม และวนิดา ชื่นชม (2562) ที่พบว่า แหล่งการเรียนรู้ในชั้นเรียนและการรับรู้จากแหล่งข้อมูลอื่นๆ ก็ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้เรียนเช่นกัน

## 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากการศึกษาวิจัยนี้ พบว่ามีข้อมูลที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจที่ผู้บริหารของสายการบินอาจนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายหรือบริหารต่อไป เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 5.2.1 ด้านการสื่อสารนโยบายด้านความปลอดภัยต่อพนักงาน

จากผลวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและการรับรู้ นโยบายที่ชัดเจน และทั่วถึงจากฝ่ายบริหาร โดยต้องการให้ฝ่ายบริหารกำหนดนโยบายด้านมาตรฐานความปลอดภัยที่ชัดเจน สามารถน่านโยบายออกมาปฏิบัติได้อย่างรอบครอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการสร้าง

ความเชื่อมั่นและทัศนคติที่มีต่อองค์กร เกิดการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมในด้านต่างๆ และเกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของพนักงานต้อนรับต่อไป

ดังนั้นนโยบายที่ออกมาควรเป็นนโยบายในเชิงส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงาน เช่น การเพิ่มคะแนนการประเมินผลกับพนักงานที่หมั่นเขียนรายงานด้านความปลอดภัยเมื่อพบหรือแก้ปัญหาต่อเหตุการณ์ต่างๆขณะปฏิบัติงานบนเครื่องบิน ที่ส่งผลด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน ไม่เป็นเฉพาะนโยบายด้านบทลงโทษเพียงด้านเดียว เพื่อเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไปได้

### 5.2.2 ด้านรูปแบบการฝึกอบรม

ทางด้านการฝึกอบรมควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการสอนที่ก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้และทักษะความสามารถอย่างแท้จริงเพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานได้จริง โดยเน้นย้ำให้ผู้ที่ทำการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยหาวิธีการและรูปแบบที่น่าสนใจเพื่อให้ผู้เรียนมีความตั้งใจในการฝึกอบรมมากขึ้น ได้แก่ การสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการถามตอบได้ตลอดเวลา กระตุ้นการเรียนรู้และรับรู้ได้มากขึ้น เป็นต้น

### 5.2.3 ด้านรูปแบบของแบบทดสอบการประเมินผล

ทางฝ่ายฝึกอบรมควรศึกษาและหาวิธีการที่ได้มาตรฐานในการทำประเมินผลด้วยการใช้แบบทดสอบแบบอัตนัย และแบบการสัมภาษณ์ถามตอบระหว่างผู้ฝึกกับผู้ที่เข้ารับการฝึกเพื่อจะช่วยให้ทราบถึงองค์ความรู้ของผู้ที่ได้รับการฝึกอย่างแท้จริงมากขึ้นดังนั้นทางฝ่ายฝึกอบรมมาตรฐานด้านความปลอดภัย ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลแบบทดสอบให้กับพนักงานต้อนรับอย่างเป็นระบบ โดยผ่านช่องทางของการจัดเตรียมข้อมูลของแบบทดสอบที่เปิดไว้สำหรับให้พนักงานต้อนรับฯสามารถเข้ามาทำการศึกษาได้ตลอดเวลา (Test Bank) เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางให้พนักงานต้อนรับฯได้เข้าถึงความรู้ที่มากและแม่นยำขึ้น

### 5.2.4 ด้านรูปแบบบทลงโทษ

รูปแบบบทลงโทษต้องมีมาตรฐานสากล เป็นการกำหนดระดับความรุนแรงที่เหมาะสมกับความผิด เช่น การกำหนดระดับความรุนแรงของบทลงโทษต่อผู้ที่ส่งข้อสอบ กับผู้ไปปฏิบัติหน้าที่แล้วก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง ความรุนแรงของบทลงโทษก็ต้องต่างกัน ซึ่งระดับความรุนแรงก็ต้องไล่จากน้อยไปหามาก และบทลงโทษควรใช้กับความผิดทางวินัยเท่านั้นไม่ควรใช้บทลงโทษกับการพนักงานที่ทำการประเมินไม่ถึงเกณฑ์ ซึ่งต้องใช้เป็นมาตรการในการพัฒนา

พนักงานมากกว่าการลงโทษ เช่น ให้พนักงานกลับไปเข้ารับการฝึกอบรมใหม่จนกว่าจะผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ก่อนจะลงโทษให้พักการбинทันที

### 5.3 ข้อจำกัดงานวิจัยและข้อเสนอแนะงานวิจัย

การทำงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยพบข้อจำกัดบางประการในช่วงการศึกษาวิจัย ซึ่งผู้เขียนขอ นำเสนอไว้เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำการศึกษาวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบบทลงโทษในการฝึกอบรม เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัยเท่านั้น ไม่ได้บ่งชี้ผลในด้านอื่น ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับฯในด้านอื่นด้วย เช่น การศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับฯด้านการให้บริการ หรือด้านความพึงพอใจของผู้โดยสาร เป็นต้น

2. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัย เป็นเพียงกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งเท่านั้น มิได้หมายรวมถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั่วไป ดังนั้นผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจึงเป็นผลที่ใช้สำหรับสายการบินแห่งนี้เท่านั้น การทำงานวิจัยในอนาคตอาจมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาจากหลากหลายสายการบิน

3. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนที่กำหนดไว้ที่จำนวนพนักงานต้อนรับฯกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานต้อนรับฯ ทั้งนี้ข้อมูลการวิจัยอาจไม่ครอบคลุมความเห็นของพนักงานต้อนรับฯทั้งหมด ดังนั้นการทำการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้นหรือหลากหลายขึ้น

## บรรณานุกรม

- คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนนันทา. (2561). องค์ประกอบของการประเมินผลทางการศึกษา. จาก [www.eledu.ssru.ac.th](http://www.eledu.ssru.ac.th)
- จตุภูมิ เขตจัตุรัส. (2560). ผลการพัฒนาสมรรถนะด้านสติติเพื่อการวิจัยของนักศึกษาโดยใช้กิจกรรมการเรียนการสอนที่ใช้วิจัยเป็นฐาน. วารสารศึกษาศาสตร์ Vol.39 No.2 (2016): April-June. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2560). ผลของความเข้าใจและการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.
- จิรวุฒิ จันทร์ฉาย, และสุรภา ไถ่บ้านกวย. (2563). การศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ชุติมา จันทร์มณี. (2562). การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักและวิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ. ศูนย์ประสานงานศูนย์นักวิชาการจังหวัดอุบลราชธานี.
- ชุมชนออนไลน์เพื่อการจัดการความรู้. GotoKnow. (2555). รายงานสถิติการเกิดอุบัติเหตุทางอากาศจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ระหว่างปี 2538-2547. จาก [www.1001crash.com](http://www.1001crash.com)
- จิรัฐะ ประवालพฤกษ์. (2538). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: หน่วยการศึกษานิเทศก์ สำนักงานสถาบันราชภัฏ.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2560). ระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย Safety Management System ในห้องโดยสารของการบินไทย. ภาคผนวก 19 (Annex 19 to The Convention on International Civil Aviation Organization, Safety Management).
- ธีรรัตน์ โสภาทิ. (2555). การประเมินผลการฝึกอบรม. จาก <https://www.gotoknow.org>. นิตพัทธ์ กิตพัฒน์มนตรี. (2560). เจตคติที่มีต่อตนเองด้านวินัยในห้องเรียน ความขยันอดทน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่4/4 ปีการศึกษา 2560. โรงเรียน ธรรมศาสตร์คลองหลวงวิทยาคม จังหวัดปทุมธานี.
- ปนัดดา ศรีแจ่ม, สุกัญญา หรุถักษณานนท์, และฉัตรดา ทิพย์จันทา. (2559). ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความปลอดภัย กรณีศึกษา: บริษัท

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พิมพ์วิไล พรหมงาม, และพนิดา ชื่นชม. (2562). การรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัย. สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ไพศาล สุวรรณน้อย. (2545). การวัดและประเมินผลทางการศึกษา. เอกสารประกอบการสอน 475 788 การสอนทางกายภาพบำบัด ภาคต้นปีการศึกษา 2556. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภักดิ์ภัสร์ หิรินทรานุกูล. (2561). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างปลอดภัย. คำอธิบายรายวิชา บทที่ 2. โรงเรียนมัธยมทักษิณระยอง ระยอง. จาก [www.mtrs.ac.th](http://www.mtrs.ac.th)
- วัลภา จันดาเป้า, และชุติวดี สิทธาพร. (2561). การวิเคราะห์ขั้นตอนการหน้าที่ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการควบคุมดูแลสถานการณ์ฉุกเฉินประเภทไฟไหม้จากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการต่อสถานการณ์จริง. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 12 ฉบับพิเศษ เดือน พฤษภาคม 2561. วิทยาลัยดุสิตธานี.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภามณ จันท์สกุล. (2557). ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สมชาย รัตนทองคำ. (2554). การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ตามทฤษฎีและหลักการเรียนรู้. คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร เรื่องการจูงใจ: จากแนวความคิดไปสู่การประยุกต์ใช้ กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ
- สุพรรณนิภา กัลยาณมิตร. (2550). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน. สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรัตสา โต๊ะเจ, พัทธินี จันท์น้อย, และสุภา จิรวัดนานนท์. (2559). ทักษะคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อการจัดการหลักสูตรการฝึกอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2544). การวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- อภิญา รัตนานุกรณ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรแสดงออกถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางด้านสารสนเทศ. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB) ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 เดือนกรกฎาคม-กันยายน 2561. บริษัท อีวาย คอร์ปอเรท เซอร์วิสเซส จำกัด.
- อังศุมาลี บำรุงราษฎร์. (2556). App เพื่อการศึกษา ทางออกหนึ่งของสังคมก้มหน้า. เทคโนโลยี-วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา.
- Adams, J. Stacy (1965). Inequality in Social Exchange. in L. Berkowitz (ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*. Vol. II. New York: Academic Press.
- Airasian, Peter W. (1997). *Classroom Assessment*. Third Edition. New York. United State of America.
- Baron, R.A. (1986). Self-presentation in Job Interview: When there can be “too much of a good thing.” *Journal of Applied Social Psychology*.
- Barrow, R., & Milbum, G. (1990). *A Critical Dictionary of Educational Concepts*. New York: Harvester Wheatsheaf.
- Daniel L. Stufflebeam Chis L. S. Coryn. (2014). *Evaluation Theory, Models, & Applications*. Second Edition. Printed in the United States of America. <https://lib.dr.iastate.edu>.
- David J. Cherrington. (1994). *Instructor’s Manual for “Organizational Behavior – The Management of Individual and Organizational Performance*. Second Edition. Allyn and Bacon Publisher. England.
- Gilliland, S.W., and Langdon J.C. (1998). *Creating Performance Management Systems that Promote Perceptions of Fairness in J.W. Smither (ed) Performance Appraisal: State of the Art in Practice*, San Francisco, Jossey-Bass
- ICAO. (2014). Doc 10002 AN/502 CABIN CREW SAFETY TRAINING MANUAL. First Edition. United State of America. Retrieved December 11, 2017, from [https://www.aviationchief.com/uploads/9/2/0/9/92098238/icao\\_doc\\_10002\\_cabin\\_crew\\_safety\\_training\\_manual\\_1.pdf](https://www.aviationchief.com/uploads/9/2/0/9/92098238/icao_doc_10002_cabin_crew_safety_training_manual_1.pdf)



### บรรณานุกรม(ต่อ)

- ICAO. (2016). Annex19 to the Convention on International Civil Aviation. Safety Management. Second Edition, July 2016.
- Jennifer M. George, Gareth R. Jones. (1999). Understanding and Managing Organizational Behavior. Second Edition. Addison-Wesley Publisher. Cornell University.
- Shao-Wen Su. (2012). The various Concepts of Curriculum and the Factors involved in Curricula-making. Department of Applied English, National Chin-Yi University of Technology, Taiwan.
- Skinner, B.F. (1953). Science and Human Behavior. New York: Macmillan.
- Wiersma W.& Jurs S. (1990). Educational Measurement and Testing. Allyn & Bacon Publisher. England.

## ภาคผนวก ก

### แบบสัมภาษณ์

สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน ตามวาระการบินที่มีในตารางการบิน

### งานวิจัยเรื่อง

การศึกษายาทลงโทษทางวินัยจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### ผู้วิจัย

นางสาวอังคณา กุลวาทะศิลป์วงศ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล แบบสัมภาษณ์นี้เป็นเครื่องมือในการใช้สัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย เรื่อง การศึกษายาทลงโทษทางวินัยจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อรับรู้และระบุว่ามาตรฐานการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของสายการบิน มีมาตรฐานสากลเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานสายการบินต่อไป

2. เพื่อศึกษาว่าการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของสายการบิน มีประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานต้อนรับฯและองค์กร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานต้อนรับฯของสายการบิน

3. เพื่อศึกษาว่าการประเมินผลหลังการฝึกอบรมด้วยแบบทดสอบที่เป็นแบบชุดเดียว หรือหลายชุดมีข้อดีข้อเสียในลักษณะการนำมาใช้งานได้ต่างกัน เพื่อกำหนดรูปแบบแบบทดสอบให้เหมาะสมได้

4. เพื่อศึกษาว่าการส่งต่อหรือเผยแพร่ข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบของพนักงานต้อนรับฯ ก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน มีประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับฯ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของฝ่ายบริหารต่อไป

5. เพื่อศึกษาว่าการได้รับข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดหาวิธีการที่เหมาะสมต่อไป

6. เพื่อศึกษาผลกระทบของการได้รับข้อมูลคำถามคำตอบแบบทดสอบก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับฯ ที่มีต่อความตั้งใจในการฝึกอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดหาวิธีการที่เหมาะสมต่อไป

7. เพื่อระบุเกณฑ์มาตรฐานการประเมินผลการฝึกอบรม และรูปแบบของบทลงโทษที่ยุติธรรมเพื่อนำมาเป็นเกณฑ์บรรทัดฐานข้อกำหนด เมื่อพนักงานต้อนรับฯ ไม่ได้ผลการประเมินตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

8. เพื่อกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานของการประเมินการฝึกอบรมในระดับคะแนนที่พนักงานต้อนรับฯ เห็นว่าเหมาะสม เพื่อสร้างการรับรู้ด้านความยุติธรรมให้กับพนักงานต้อนรับฯ

9. เพื่อศึกษาการกำหนดบทลงโทษจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานต้อนรับฯ และพัฒนาการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน

10. เพื่อศึกษาว่าการกำหนดบทลงโทษจากผลการประเมินการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยพนักงานต้อนรับฯ ในการเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับฯ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศและอายุ
2. ตำแหน่งงาน
3. ประสบการณ์การทำงานที่ปี

## ส่วนที่ 2 คำถามสัมภาษณ์ในส่วนขอรายละเอียดและเนื้อหา

1. ในความรู้สึกของท่าน ท่านคิดว่าการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับฯด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินของบริษัท มีมาตรฐานสากลเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่นหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านคิดว่าการได้รับการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม มีผลดีหรือผลเสียต่อตัวท่านและองค์กรมากน้อยเพียงใด อย่างไร
3. ท่านคิดว่าการได้รับการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรม ด้วยการทำแบบทดสอบที่มีชุดเดียวกับแบบทดสอบที่มีหลายชุด มีข้อดีข้อด้อยในความคิดเห็นต่อตัวท่านอย่างไร
4. ท่านรู้สึกอย่างไร เมื่อมีการส่งต่อและเผยแพร่ข้อมูลคำถามและคำตอบของแบบทดสอบที่ใช้ในการประเมินผลหลังการฝึกอบรม ให้กับเพื่อนร่วมงานพนักงานต้อนรับฯ และท่านคิดว่าการได้รับรู้ข้อมูลคำถามและคำตอบที่ใช้ในการประเมินผลหลังการฝึกอบรม ก่อนได้รับการฝึกอบรมจะเป็นประโยชน์สำหรับพนักงานต้อนรับฯท่านนั้นๆหรือไม่ อย่างไร
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับ คำกล่าวที่ว่า เมื่อพนักงานต้อนรับฯ ได้มีข้อมูลคำถามและคำตอบที่ใช้ในการประเมินผลมาก่อนล่วงหน้า ทั้งในกรณีที่มีข้อสอบชุดเดียวและหลายชุด จะทำให้พนักงานไม่ต้องเตรียมตัวในการทบทวนความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม และไม่มี ความตั้งใจอย่างเต็มที่ในการรับการฝึกอบรม จริงหรือไม่ อย่างไร
6. ท่านรู้สึกอย่างไรกับการกำหนดรูปแบบบทลงโทษกับพนักงานต้อนรับฯที่เผยแพร่ข้อมูลคำถามและคำตอบของแบบทดสอบการประเมินผลการฝึกอบรม ด้วยการหยุดพักการบินเป็นเวลา 1 เดือน
7. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ในหลักการที่ว่า การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากลให้กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะส่งผลต่อการป้องกันและการลดอุบัติเหตุบนเครื่องบินได้ ดังนี้ถ้ามีการกำหนดเกณฑ์คะแนนมาตรฐานใหม่ โดยพนักงานต้อนรับฯต้องผ่านการทดสอบให้ได้คะแนน 100% เต็มภายใน 2 ครั้ง(เปลี่ยนแบบทดสอบใหม่ในครั้งที่ 2) ถ้าพนักงานท่านใดไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้จะไม่ได้รับการขึ้นบินจนกว่าจะผ่านเกณฑ์การทดสอบตามคะแนนมาตรฐานใหม่ 100% เต็ม
8. จากคำถามข้อ 7 ถ้าท่านคิดว่า เกรณฑ์การทดสอบตามคะแนนมาตรฐานใหม่ 100% เต็มไม่เหมาะสม ท่านคิดว่าควรกำหนดเกณฑ์คะแนนเท่าไรจึงจะเหมาะสม

9. หากมีการกำหนดรูปแบบบทลงโทษดังกล่าวในข้อ 6.และข้อ 7.แล้ว ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับฯจะเกิดแรงผลักดันในเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการเตรียมความพร้อมทบทวนความรู้ที่จะได้รับการฝึกอบรมและผ่านการทดสอบ และนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินต่อไป หรือไม่ อย่างไร
10. การกำหนดบทลงโทษดังกล่าวในข้อ 6.และข้อ 7. ท่านคิดว่าพนักงานต้อนรับฯจะเกิดแรงผลักดันให้สามารถพัฒนาศักยภาพตัวเองโดยต่อเนื่อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินต่อไป หรือไม่ อย่างไร
11. ท่านคิดว่าถ้าไม่ใช้การกำหนดรูปแบบบทลงโทษตามข้อ 6.และข้อ 7.แล้ว จะมีสิ่งใดหรือวิธีการใดในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับฯด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินที่จะทำให้พนักงานต้อนรับฯนำองค์ความรู้ที่มีไปปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย และสามารถพัฒนาศักยภาพตัวเองอย่างสม่ำเสมอต่อไป
12. ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็น และความคาดหวัง

