

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย” เป็นการวิจัยโดยใช้แนวทางวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย จากการศึกษาสรุปผลได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยได้รับการพัฒนา มีผลการวิจัยเป็นตัวอย่างคู่มือการใช้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยและตัวอย่างแบบประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย (ภาคผนวก ซ)

การประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยใช้เทคนิคการประเมินพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญๆ (Critical Incident) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึกพฤติกรรมหลักๆ จากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังว่าสูงหรือต่ำกว่า ทั้งนี้พฤติกรรมที่สังเกตได้ต้องเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับเทคนิคที่มีส่วนทำให้สมรรถนะในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง เป็นพฤติกรรมของทีมและส่วนบุคคล โดยปกติสามารถแบ่งเป็นกลุ่มพฤติกรรมได้และแต่ละกลุ่มมีกลุ่มย่อยโดยระบุเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเกณฑ์การประเมินฯ อาจไม่สามารถตรวจจับทุกสมรรถนะหรือพฤติกรรม เนื่องจากบางพฤติกรรมเกิดขึ้นน้อยครั้ง และข้อจำกัดของผู้สังเกต เช่น ถูกเบี่ยงเบนความสนใจเพราะความซับซ้อนของสถานการณ์ ภาระงานมากเนื่องจากขนาดของกลุ่ม เป็นต้น อีกทั้งผู้ประเมินยังต้องพิจารณาสภาพโดยรวมเป็นส่วนประกอบ เช่น ประสิทธิภาพ ภาระงาน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และความซับซ้อนของงาน เป็นต้น

ผู้ประเมินต้องเข้ารับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานทั้งขั้นต้นและตามวาระเพื่อปรับให้เกณฑ์ตรงกัน ไม่นำเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมไปใช้ต่างสาขาโดยไม่มี การปรับเปลี่ยนที่เหมาะสมและต้องการการช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์กรในการนำมาใช้อย่างเหมาะสม ต้องสร้างความเชื่อมั่นสำหรับผู้ประเมิน ผู้ถูกประเมิน โดยผู้ประเมินควรได้รับการฝึกอย่างเป็นทางการในเรื่องระบบเกณฑ์การประเมินพฤติกรรม ฝึกใช้และสอบเทียบระบบเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมภายในชั้นเรียน และมีการสอบเทียบตามวาระในการใช้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรม โดยเนื้อหาสำหรับการฝึกอบรมควรประกอบด้วย การกำหนด

เป้าหมายที่ชัดเจนในการใช้ อธิบายการออกแบบระบบเกณฑ์การประเมินพฤติกรรม เนื้อหาแนวทางการใช้ ทบพจนสาเหตุของความล้มเหลวเทคนิคการทำงานให้มีความล้มเหลวน้อยที่สุด นำเสนอแนวคิดการประเมินและความน่าเชื่อถือ แสดงและอธิบายการประเมินในสถานการณ์ที่ซับซ้อนด้วย วิถีทัศน์ การสนทนา และเอกสารตัวอย่าง มีการฝึกประเมินด้วยตัวอย่างที่หลากหลาย มีการสอบเทียบเพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงของการประเมิน ฝึกสอนทักษะการแสดงความเห็น และสรุปด้วยการทดลองประเมินอย่างเป็นทางการของผู้ประเมิน

เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 5 ด้าน และตัวบ่งชี้ 20 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้
2. องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้
3. องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้
4. องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้
5. องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้

เกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน นักบินต้องผ่านระดับ 3 ยอมรับได้ในทุกประเด็น

เกณฑ์การประเมิน

1. ยอมรับไม่ได้และต้องปรับปรุง พฤติกรรมที่สังเกตได้ เป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน
2. ยอมรับไม่ได้ พฤติกรรมที่สังเกตได้ อาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน
3. ยอมรับได้ พฤติกรรมที่สังเกตได้ ไม่เป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของเที่ยวบินและสามารถพัฒนาให้ดีขึ้น
4. ดี พฤติกรรมที่สังเกตได้ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยของเที่ยวบิน
5. ดีมาก พฤติกรรมที่สังเกตได้ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยของเที่ยวบินอย่างมาก และเป็นแบบอย่างแก่นักบินท่านอื่น

เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมฯ แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ และ 20 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน หมายถึง ความสามารถในการทำงานในที่ทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการสร้างและรักษาทีมงาน การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการแก้ไขความขัดแย้ง ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน หมายถึง ความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงานและได้รับความร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เชิญชวนให้มีการแสดงความคิดเห็นย้อนกลับ ทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่แข่งขันเอาชนะ ตกลงและเข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ของกลุ่มและบทบาทของสมาชิก และ ให้ความร่วมมือในการวางแผนและทดลองใช้แผนการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น หมายถึง การยอมรับผู้อื่นและเข้าใจในสภาพส่วนบุคคลของผู้อื่น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้อื่น แม้ว่าตนเองจะไม่เห็นด้วย สนใจว่าผู้อื่นอยู่ในสภาพหรือสถานการณ์อย่างไร เข้าใจปัญหา งานและข้อจำกัดด้านเวลาของผู้อื่น มีปฏิสัมพันธ์ตามความเหมาะสมกับปัญหาของผู้อื่น และแสดงความเคารพและให้เกียรติผู้อื่น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานเมื่อพวกเขาต้องการ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ เสนอความช่วยเหลือเพื่อช่วยลดภาระงานของผู้อื่น มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้อื่น และให้กำลังใจและให้คำแนะนำเมื่อมีความจำเป็น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง หมายถึง การหาต้นตอของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและเสนอทางแก้ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สงบเมื่อมีความขัดแย้ง เสนอทางแก้ไขข้อขัดแย้ง ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเหตุการณ์มากกว่าตัวบุคคล หลีกเลี่ยงการแข่งขันและความรุนแรง ยอมรับพร้อมนำแนวคิดและข้อเสนอแนะไปใช้ ยอมเสียสละ พิจารณาประนีประนอม ไม่ยึดมั่นถือมั่นเฉพาะในสิ่งที่เชื่อ

องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ หมายถึง ความสามารถในการช่วยให้งานที่ต้องทำร่วมกันประสบความสำเร็จ โดยการโน้มน้าว ชักจูงให้ทีมงานทำงานตามหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ โดยอาศัยการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน การวางแผนและประสานงาน และการจัดการภาระงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การวางแผนและประสานงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง หมายถึง ความสามารถในการสร้างบรรยากาศการกระตุ้นและตอบสนองที่เหมาะสม การออกคำสั่งของควรจจะรักษาสมดุลย์ระหว่างการยืนยันความถูกต้องของตนเองและการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงาน ถ้าสถานการณ์จำเป็นก็ควรลงมือปฏิบัติตามความเหมาะสม ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ เปิดโอกาสให้เข้าถึงได้ ไม่แนะนำน้อยหรือมากเกินไป กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบทั้งสถานการณ์ปกติและไม่ปกติใช้อำนาจหน้าที่ผ่านการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจและการยืนยันความถูกต้อง โดยคำนึงถึงผู้อื่น ไม่ละเลยตำแหน่งตนเอง ออกคำสั่งเมื่อสถานการณ์จำเป็นและรักษาสมดุลย์ระหว่างการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน หมายถึง การปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จ การตรวจสอบและการการแทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการสรุปแผนการบินและแผนปฏิบัติการมีความรู้ในเรื่องข้อจำกัดของเครื่องบินและระบบเป็นอย่างดีและสามารถเรียกใช้ตามขั้นตอนมาตรฐานและแทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การวางแผนและประสานงาน หมายถึง การใช้การจัดการแบ่งและมอบหมายงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงสภาพที่ภาระงานมากหรือน้อยเกินไป การสื่อสารเรื่องแผนการและเป้าหมายจะช่วยให้การเกิดการประสานงานในกลุ่มผู้ร่วมงาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ เชิญชวนให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนให้งานสำเร็จ กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน ปรึกษาเพื่อนร่วมงานและเปลี่ยนแผนตามความจำเป็น ทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการ “ทุกคนใช้เอกสารหน้าเดียวกัน” ร่วมกันตัดสินใจ และแจ้งการเปลี่ยนแปลงของแผนปฏิบัติการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน หมายถึง การจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างชัดเจน บนพื้นฐานการวางแผน งานต้องถูกแบ่งให้ผู้ร่วมงานตามความเหมาะสม สัญญาณของความเครียดและล้าต้องนำมาพิจารณา ทรัพยากรทั้งภายนอกและภายใน เช่น อุปกรณ์อัตโนมัติควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์เพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ปฏิบัติการการบินโดยแบ่งภาระงานให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วม วางแผนแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม ไม่ยอมให้งานที่มีความสำคัญเป็นลำดับรองมีผลต่องานที่มีความสำคัญเป็นหลัก จัดลำดับความสำคัญและเวลาของงานอย่างมีประสิทธิภาพ จัดการระบบอัตโนมัติอย่างเหมาะสม และรักษาสมดุลย์ระหว่างการตระหนักในสถานการณ์และภาระงาน แสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญต่อความเครียดและความล้า และรายงานภาระงานที่มากเกินไป

องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์ หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในห้องนักบินและภายนอกเครื่องบิน นอกจากนี้ยังหมายถึงความสามารถในการตีความจากองค์ประกอบที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมเพื่ออนุมานสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยอาศัยการตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก การตระหนักรู้ในเวลา และการจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักรู้ในเวลา

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน หมายถึง ผู้ร่วมงานต้องตระหนักรู้ในเรื่องระบบการทำงานของเครื่องบินอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินและระบบเครื่องบินกำลังทำอะไร เฝ้าระวังและสอบสวนการทำงานของระบบเครื่องบิน รับรู้การเปลี่ยนแปลงของระบบและรายงานสภาพของระบบเครื่องบิน และตรวจสอบตำแหน่งของเครื่องบิน การตั้งค่า และการปฏิบัติงานของนักบิน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ผู้ร่วมงานต้องตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ตำแหน่ง สภาพอากาศ และการจราจรทางอากาศ เป็นต้น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอย่างไร เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพอากาศ เส้นทางบิน และภูมิประเทศ ติดต่อกับภายนอกเพื่อขอข้อมูลเมื่อมีความจำเป็น ใช้เรดาร์ตรวจสอบสภาพอากาศในเวลากลางคืน แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกกับเพื่อนร่วมงาน บันทึกตำแหน่งปัจจุบันของเครื่องบิน สภาพแวดล้อม และตำแหน่งเครื่องบินลำอื่น และตระหนักรู้ถึงสภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้โดยสาร

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักรู้ในเวลา หมายถึง ผู้ร่วมงานไม่เพียงต้องตระหนักรู้ในสภาพปัจจุบันของระบบเครื่องบินและสภาพแวดล้อมภายนอกแต่ยังต้องสามารถคาดการณ์ถึงสถานการณ์ในอนาคตเพื่อเตรียมพร้อมกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ จัดลำดับความสำคัญของงานโดยใช้ข้อจำกัดของเวลาเป็นตัวร่วมกำหนด ปรีกษาเรื่องความสัมพันธ์ของสถานการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ตระหนักรู้ในผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ตระหนักรู้ถึงสิ่งที่อาจเกิดขึ้นโดยแยกแยะภัยคุกคามของเครื่องบินและบุคคล และตรวจสอบทรัพยากรที่มีตามเงื่อนไขเวลา เช่น เชื้อเพลิง ความล่าช้าของเพื่อนร่วมงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน หมายถึง สามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการแผนสำรองสำหรับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับความปลอดภัยโดยการใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมด

พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ พัฒนาแนวคิดที่ว่า “จะเป็นอย่างไรถ้า...” แล้วนำมาพิจารณา ตระหนักรู้ถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น แยกแยะภัยคุกคามความปลอดภัยของเครื่องบินและคน พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบโดยใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคาม พัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดอย่างมีประสิทธิภาพ ระวังในเรื่องการป้องกันข้อผิดพลาด และเหตุการณ์ที่อาจเกิดต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังชวนลูกเรือให้สนใจในเรื่องดังกล่าว และพัฒนาวางแผนสำรอง/ฉุกเฉิน และพร้อมในการใช้แผน

องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา หมายถึง ขั้นตอนในการตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหา โดยอาศัยการวิเคราะห์ปัญหา การสร้างทางเลือก การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก และการทบทวนผลลัพธ์ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาว่าปัญหาคืออะไร ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ หาข้อมูลที่ต้องและเหมาะสมจากแหล่งที่เหมาะสม ตั้งคำถามเพื่อสอบสวนและวิเคราะห์แผนการปัจจุบัน ใช้คำถามปลายเปิดและภาษาที่เป็นกันเอง ทบทวนปัจจัยของปัญหากับผู้ร่วมงาน ปรัชญาหาสาเหตุของปัญหา แยกแยะสิ่งที่ผิดพลาดและไม่เรียบร้อย และจำแนกปัญหาได้ถูกต้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก หมายถึง ความสามารถของผู้ร่วมงานในการสร้างหนทางหลายๆ ทางเลือกเพื่อรับมือกับปัญหา ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สร้างทางเลือกหลายทางที่น่าจะเป็นไปได้ ปรัชญาผู้ร่วมงานเพื่อหาทางเลือกเพิ่มเติม เสนอทางเลือกและพิจารณาผลลัพธ์เทียบกับแผนการ และพิจารณาทางเลือกหลายๆ ทางตามความเหมาะสม

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก หมายถึง ความสามารถของผู้ร่วมงานในการประเมินผลได้และผลเสียของทางเลือกที่แตกต่างกันในการรับมือกับปัญหา สามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ทั้งนี้ต้องผ่านการปรึกษาร่วมกันกับผู้ร่วมงาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ พิจารณาและแลกเปลี่ยนความเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละทางเลือก ประเมินความเสี่ยงและไม่เสี่ยงโดยไม่มีความจำเป็น ปรึกษากับผู้ร่วมงานอย่างเพียงพอถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้ตัดสินใจตามความจำเป็นและไม่ใช้อารมณ์ เลือกใช้ขั้นตอนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพสูงสุด แจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบถึงทางเลือกใช้ และทบทวนทำความเข้าใจและยืนยันความถูกต้องของทางเลือกใช้

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์ หมายถึง การตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหาที่เป้าหมายที่คาดการณ์ล่วงหน้า ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ทบทวนแผนการที่มีอยู่ และปรับปรุงเมื่อมีความจำเป็น สามารถนำการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนการที่มีอยู่เป็นแผนการที่ดี และประเมินผล ตรวจสอบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่วางไว้ตามแผน

องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร หมายถึง การแบ่งปันข้อมูล ให้ข้อมูลย้อนกลับ รวบรวมความคิดและความรู้สึกระหว่างสมาชิกในที่ทำงานหรือต่างที่ทำงาน โดยอาศัยความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล และการทบทวนและยืนยันความถูกต้อง ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่มีการสนทนาหรือแลกเปลี่ยนมีความชัดเจนและตรงประเด็น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ใช้คำพูดมาตรฐานเพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนกำกวมของข้อมูล บอกสิ่งที่จะทำล่วงหน้าอย่างชัดเจนและกระชับ และมีการอธิบาย ปรีกษา ทำความเข้าใจ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ หมายถึง รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร ทำให้มั่นใจว่าพร้อมสำหรับการสื่อสาร ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสารอย่าง ชัดเจน แม่นยำ ทันเวลา และพอเพียง รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใคร ที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร ตกลงร่วมกันก่อนเริ่มงานรวมถึงสอบถามและขอความเห็น สื่อสารและคาดเดาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ตระหนักไว้ในสถานการณ์ตลอดการสื่อสาร และสื่อสารอย่างต่อเนื่องกับลูกเรือและทีม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล หมายถึง มีการสร้างและรักษาบรรยากาศการสื่อสารที่ดี มีการประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สื่อสารและประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน ใช้ภาษาที่ที่เหมาะสม เช่น การสบตาและน้ำเสียง ทำให้มั่นใจว่าผู้รับพร้อมสามารถรับข่าวสาร เปิดเผย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกเรือและทีม ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ อดทนและแสดงว่าเข้าใจเมื่อเป็นผู้รับข่าวสาร และถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอนะ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง หมายถึง ตรวจสอบว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารสมบูรณ์ การฟังสมบูรณ์ มีการถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอนะ การให้ข้อมูล

ย้อนกลับหรือพฤติกรรมตอบรับสมบูรณื ตัวอย่างพฤติกรรม ได้แก่ สื่อสารทำความเข้าใจและสอบถามความเห็นเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจตรงกันก่อนเริ่มงาน ตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจถูกต้องเมื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ สอบทวนกับเพื่อนร่วมงานว่าเข้าใจตรงกันเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น และตอบรับหรือแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเข้าใจถูกต้องตรงกัน

อภิปรายผล

1. เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยที่สร้างขึ้นได้รับการยอมรับคุณภาพในการประเมินคุณภาพเกณฑ์ฯ โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับมากในทุกด้าน อาจเป็นเพราะเกณฑ์ที่ได้รับการพัฒนาโดยการนำองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และตัวอย่างพฤติกรรมที่ซ้ำซ้อนกันในแต่ละระบบมาเปรียบเทียบและจัดกลุ่มใหม่ ผลที่ได้เป็นเกณฑ์การประเมินฯ ที่ใกล้เคียงกับระบบ NOTECHS ขององค์การความร่วมมือการบินสหภาพยุโรป (The JARTEL Group. 2002: 30-33) ซึ่งมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การทำงานร่วมกัน ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ การตระหนักรู้ในสถานการณ์ และการตัดสินใจและการแก้ปัญหา ทั้งนี้ส่วนที่แตกต่างเพิ่มขึ้นมาอีก 1 องค์ประกอบ คือ การสื่อสาร ซึ่งไม่ได้เป็นองค์ประกอบหลักในระบบ NOTECHS แต่เป็นองค์ประกอบสำคัญของแนวคิดอื่นๆ ทำให้เกณฑ์การประเมินฯ ที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยเท็กซัส (Civil Aviation Authority UK. 2006: Appendix 11: 8-10) เกณฑ์การประเมินฯ ของบริษัทเอกชน (LMQ. 2013: 1-2) ตลอดจนเกณฑ์การประเมินฯ ของสายการบินตัวอย่างในต่างประเทศ 7 แห่ง (The Human Factors Group. 2013: 1-10) และเกณฑ์การประเมินฯ ของสายการบินในประเทศไทย โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญและนักบินไทย

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ สำหรับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยสอดคล้องกับเทคนิคการประเมินพฤติกรรมฯ ซึ่งมีหลายเทคนิค เทคนิคที่เหมาะสม คือ การใช้เทคนิคการประเมินตามกลุ่มพฤติกรรมโดยมีการสอบถามถึงสาเหตุของการกระทำ และทำความเข้าใจร่วมกันจนเกิดการยอมรับถึงความถูกต้องเหมาะสมโดยมีเป้าหมายให้เกิดการเรียนรู้ ทั้งนี้เกณฑ์ดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของผู้ถูกประเมิน โดยไม่จำเป็นต้องมีในทุกสถานการณ์ตามความเหมาะสมและสามารถอธิบายพฤติกรรมที่สังเกตได้โดยที่ไม่ใช่ทัศนคติหรือบุคลิกภาพและมีคำอธิบายที่ชัดเจนด้วยภาษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของ รอท และมาวิน (Roth; & Marvin. 2013: 73-82) ที่ว่าการใช้เทคนิคการประเมินตามกลุ่มพฤติกรรมจะได้ออกผลดีกว่าความพยายามวัดผลโดยตรงตามข้อกำหนด

เป็นข้อๆ โดยมีปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ การสนทนาสอบถามแล้วสร้างการยอมรับในข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนจากการประเมินเข้าสู่การเรียนรู้

2. เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยที่พัฒนาขึ้น มีความใกล้เคียงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลอง (Long. 2011) ที่ทำการวิจัยเรื่อง Development of a Prototype Behavioral Marker System for Assessing and Training Officers of the Deck เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนายทหารเรือโดยมีขั้นตอนการวิจัยเริ่มจากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการสัมภาษณ์เชิงลึกก่อนนำเกณฑ์ที่ได้ไปทดลองใช้ ผลการทดลองสามารถสร้างเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนายทหารเรือ โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ภาวะผู้นำ มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ การจัดการการเฝ้าระวังทีม และการจัดการความเครียด องค์ประกอบที่ 2 ได้แก่ การสื่อสาร การให้ข้อมูลและการออกคำสั่ง องค์ประกอบที่ 3 ได้แก่ การตระหนักรู้ในสถานการณ์ โดยมีตัวบ่งชี้ ได้แก่ การตระหนักรู้ การเข้าใจ การคาดการณ์ องค์ประกอบที่ 4 ได้แก่ การตัดสินใจ โดยมีตัวบ่งชี้ ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหา การปฏิบัติตามคำสั่งและขั้นตอน การตัดสินใจตามสัญญาติญาณ ทั้งนี้ส่วนที่แตกต่าง คือ เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมีองค์ประกอบด้านการทำงานร่วมกันที่เพิ่มขึ้น ซึ่งองค์ประกอบที่แตกต่างอาจเกิดจากลักษณะของวัฒนธรรมความปลอดภัยที่แตกต่างกันทั้งในด้านวัฒนธรรมชาติ วัฒนธรรมองค์กรและวัฒนธรรมมืออาชีพตามแนวคิด วัฒนธรรมความปลอดภัย (The JARTEL Group. 2002: 10)

3. ในขั้นตอนการสร้างเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ถึงแม้ว่าค่าคะแนนความคิดเห็นวิเคราะห์ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของแต่ละองค์ประกอบ ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินมีค่าอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ และของผู้เชี่ยวชาญจะมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกองค์ประกอบโดยมีเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย 3.50 หรือมากกว่า ค่ามัธยฐาน 3.50 หรือมากกว่า ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.50 หรือน้อยกว่า และค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม 1.00 หรือน้อยกว่า แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่าค่าเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบสามารถแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61-4.69 ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69 องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 และ องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 กลุ่มที่สองมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 ได้แก่ องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์ และองค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร กล่าวคือ การตระหนักรู้ในสถานการณ์ และการสื่อสาร มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลน้อยกว่าองค์ประกอบอื่น ชัดแย้งกับงานวิจัยของ แคทเธอริน เดวิต และไซมอน ฮอลฟอร์ด (Katherine, Devitt; & Simon, Holford. 2010) ที่ทำการวิจัย

เรื่อง The development of resource management and leadership behavioral markers for the Merchant Navy โดยนำเสนอผลการจัดประชุมที่กรุงมนิลาเพื่อกำหนดสมรรถนะด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของเจ้าหน้าที่พาณิชย์นาวี ที่กล่าวว่า การสื่อสารและการตระหนักรู้ในสถานการณ์สามารถสังเกตได้ง่ายกว่าองค์ประกอบอื่นๆ แต่ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่ม GIRHE (B. Klampfer; et al. 2001: 10-16) ที่ว่า ปัจจัยวิกฤตในการประยุกต์ใช้ระบบเกณฑ์การประเมินพฤติกรรม คือ การฝึกอบรมผู้ใช้งาน ดังนั้น การฝึกอบรมที่แม่นยำจึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ที่จะใช้งานระบบ

4. ถึงแม้ว่าจะยังไม่มีหลักฐานที่ชี้ชัดว่าการฝึกอบรมเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิค) มีผลโดยตรงต่ออัตราการการทำงานที่ผิดพลาด ตามที่งานวิจัยของ โอคอนเนอร์ และคณะ (O'Connor; et al. 2012) เรื่อง An Evaluation of the Effectiveness of the Crew Resource Management Programme in Naval Aviation ได้กล่าวไว้แต่ผลงานวิจัยที่นักบินทหารเรือคิดว่าการฝึกอบรมเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิค) เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ สามารถนำความรู้ที่ใช้มาแสดงทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยในเรื่องความเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการประเมินฯ ที่พบว่า ปัญหาหลักคือปัญหาเรื่องเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมฯ เช่น ไม่เคยมีเกณฑ์การประเมินฯ หรือไม่แจ้งให้ผู้ถูกประเมินว่าเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมฯ มีรายละเอียดอย่างไรบ้างและเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมไม่ชัดเจน ไม่มีมาตรฐาน ไม่มีกระบวนการปรับปรุงระยะยาวและงานวิจัยนี้ น่าจะสามารถมีส่วนร่วมในพื้นที่ที่สามารถพัฒนานี้ได้

ข้อเสนอแนะ

1. หากหน่วยงานผู้ควบคุมมาตรฐานการบินของประเทศไทยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการกำหนดมาตรฐานของสมรรถนะนักบินไทยในด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคแล้ว เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะนำเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมาเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานสำหรับระดับสมรรถนะที่ต้องการของนักบิน เพื่อความปลอดภัยหน่วยงานผู้ควบคุมมาตรฐานการบินของประเทศไทย สามารถระบุเป็นข้อบังคับให้สายการบินพาณิชย์ปฏิบัติตามแนวทางที่เหมาะสมที่จะให้นักบินที่ปฏิบัติการบินมีมาตรฐานในทุกด้าน รวมถึงด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิค ทั้งนี้ข้อกำหนดเดิมที่มีอยู่เป็นการระบุโดยภาพรวมว่านักบินไทยต้องมีการอบรมตามวาระแต่ไม่มีรายละเอียดหรือตัวอย่างการฝึกอบรม ตลอดจนขาดการประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ซึ่งผลงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบเพื่อพัฒนาเป็นระเบียบและแนวทางใช้งานได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำมาเชื่อมต่อกับด้านอื่นๆ ของความปลอดภัยในทางการบิน เช่น การวิเคราะห์อุบัติเหตุการณ์ในการนำเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมาเป็นปัจจัยร่วมในการ

วิเคราะห์อุบัติเหตุการณ์ในส่วนของปัจจัยมนุษย์จะช่วยให้การประเมินพฤติกรรมและทำความเข้าใจเหตุผลของกรปฏิบัติสามารถทำได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ผู้ใช้วิเคราะห์มีเครื่องมือในการวิเคราะห์มากขึ้น หาสาเหตุและแนวทางป้องกันอุบัติเหตุการณ์ได้สมบูรณ์มากขึ้น

2. เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยที่พัฒนาขึ้นเป็นเกณฑ์การประเมินที่สามารถใช้กับนักบินไทยโดยรวมและสามารถพัฒนาให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กรก่อนนำมาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมความปลอดภัยที่ประกอบด้วย วัฒนธรรมชาติ วัฒนธรรมองค์กรและวัฒนธรรมมืออาชีพ ทั้งยังสามารถนำเกณฑ์การประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคมากำหนดสมรรถนะของนักบินโดยสามารถประยุกต์ใช้ตามระดับตำแหน่งงาน การกำหนดสมรรถนะของนักบินและสร้างฐานข้อมูลด้านสมรรถนะของนักบินหรือกลุ่มนักบินจากผลการประเมิน สามารถนำข้อมูลที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญของความต้องการการฝึกและพัฒนาเป็นพื้นฐานการฝึกอบรมนักบินในแต่ละองค์กร

3. เนื่องจากเกณฑ์การประเมินเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยที่พัฒนาขึ้นใช้เทคนิคการประเมินพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญๆ (Critical Incident) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึกพฤติกรรมหลักๆ จากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังว่าสูงหรือต่ำกว่า และต้องอาศัยทักษะของผู้ประเมินที่มีความเข้าใจในระบบการประเมินเป็นอย่างดี ดังนั้น ก่อนที่จะนำมาพัฒนาเป็นพื้นฐานการฝึกอบรมนักบินในแต่ละองค์กรจึงควรที่จะมีการวิจัยในแง่การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม โดยพัฒนาเกณฑ์ที่สามารถประเมินได้ตามขั้นตอนการพัฒนาตั้งแต่เริ่มอาชีพนักบินจนเลื่อนขั้นเป็นนักบินที่หนึ่ง พร้อมทั้งมีหลักสูตรอบรมให้แก่ผู้ประเมินเพื่อให้การใช้เกณฑ์การประเมินทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. เพื่อให้ปัญหาเรื่องเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิค เช่น ไม่เคยมีเกณฑ์การประเมินฯ หรือไม่แจ้งให้ผู้ถูกประเมินว่าเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมฯ มีรายละเอียดอย่างไรบ้างและเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมไม่ชัดเจน ไม่มีมาตรฐาน ไม่มีกระบวนการปรับปรุงระยะยาว ลดลงหรือหมดไป ควรมีการจัดอบรมทำความเข้าใจและเผยแพร่งานวิจัยนี้ให้เกิดความเข้าใจในหมู่ นักบินไทยและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบินในประเทศไทย

5. ข้อเสนอแนะเรื่องการจัดครั้งต่อไปในอนาคต คือ

พัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมาเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานสำหรับระดับสมรรถนะที่ต้องการของนักบิน เพื่อความปลอดภัยหน่วยงานผู้ควบคุมมาตรฐานการบินของประเทศไทยสามารถระบุเป็นข้อบังคับให้สายการบิน

พัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมาเชื่อมต่อกับด้านอื่นๆ ของความปลอดภัยในทางการบิน เช่น การวิเคราะห์อุบัติเหตุ

พัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กร

พัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมากำหนดสมรรถนะของนักบิน

พัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมาเป็นพื้นฐานการฝึกอบรมนักบินในแต่ละองค์กร

พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเรื่องเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยแก่นักบินผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน

พัฒนาการเผยแพร่เรื่องเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยให้เกิดความเข้าใจในหมู่นักบินไทยและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบินในประเทศไทย