

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับประกอบการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
คุณภาพเนื้อหา (สำหรับเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 1)



แบบสอบถามสำหรับประกอบการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา
(สำหรับเทคนิคเดลฟายในรอบที่ 1)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

THE DEVELOPMENT OF BEHAVIORAL CRITERIA
FOR THAI PILOTS NONTECHNICAL SKILLS ASSESSMENT

ผู้วิจัย นายสิทธิเดช เหมืองสิน

คำชี้แจงการวิจัย

1. การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ซึ่งดำเนินการโดยการสัมภาษณ์และใช้เทคนิคเดลฟายเพื่อช่วยในการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และตัวอย่างพฤติกรรมในเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย โดยใช้แบบสอบถามความเห็นจากท่าน 3 รอบ คือ รอบที่ 1 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านแสดงความคิดเห็นโดยวิธีจัดอันดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ในเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยว่าท่าน เห็นด้วย ไม่แน่ใจ หรือไม่เห็นด้วย และหากท่านเห็นว่าตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยข้อใดควรปรับปรุงแก้ไข ขอความกรุณาท่านช่วยให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อความชัดเจนและความสมบูรณ์ของตัวบ่งชี้ ส่วนรอบที่ 2 และรอบที่ 3 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้ทบทวนคำตอบของตนเองแล้วอาจเปลี่ยนคำตอบใหม่หรือจะคงยืนยันคำตอบเดิมซึ่งในรอบนี้จะได้แสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยระบุคำร้อยละที่คำนวณได้ พร้อมทั้งระบุคะแนนการตอบของท่านในรอบที่ 1 ไว้ด้วยเพื่อเป็นข้อมูลให้ท่านได้ใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจของท่านอีกครั้งหนึ่ง

2. คำอธิบายศัพท์

ตัวบ่งชี้ หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้ประเมินสังเกตจากการปฏิบัติการการบินของผู้ถูกประเมิน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ถูกประเมิน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ซึ่งสามารถแสดงถึงผลกระทบต่อสมรรถนะด้านพฤติกรรมที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินอันอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน

การทำงานร่วมกัน หมายถึง ความสามารถในการทำงานในทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการสร้างและรักษาทีมงาน การคิดถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการแก้ไขความขัดแย้ง

ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ หมายถึง ความสามารถในการช่วยให้งานที่ต้องทำร่วมกันประสบความสำเร็จ โดยการโน้มน้าว ชักจูงให้ทีมงานทำงานตามหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ โดยอาศัยการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยัน การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน การวางแผนและประสานงาน และการจัดการภาระงาน

การตระหนักในสถานการณ์ หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในห้องนักบินและภายนอกเครื่องบิน นอกจากนี้ยังหมายถึงความสามารถในการตีความจากองค์ประกอบที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมเพื่ออนุมานสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยอาศัยการ

ตระหนักในระบบเครื่องบิน การตระหนักในสภาพแวดล้อมภายนอก การตระหนักในเวลา และการจัดการแผนฉุกเฉิน

การตัดสินใจ หมายถึง ขั้นตอนในการตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหา โดยอาศัย การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างทางเลือก การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก และการทบทวน ผลลัพธ์

การสื่อสาร หมายถึง การแบ่งปันข้อมูล ให้ข้อมูลย้อนกลับ รวบรวมความคิดและความรู้สึก ระหว่างสมาชิกในทีมงานหรือต่างทีมงาน โดยอาศัย ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน การสื่อสารเหมาะสมกับ เวลาและสถานการณ์ การเปิดใจรับฟังข้อมูล และการทบทวนยืนยันความถูกต้อง

หมายเหตุ ความเห็นของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาทางวิชาการเท่านั้นไม่มีผลต่อการนำไปใช้ ในการปฏิบัติงานจริง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 นี้ ภายใน 1 สัปดาห์

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณา

นายสิทธิเดช เหมืองสิน

(ผู้วิจัย)

แบบสอบถามความคิดเห็น

ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และตัวอย่างพฤติกรรม
สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตอนที่ 2.1 จำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 2.2 จำนวน ข้อ 132 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลสถานภาพของท่านหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. ยศ/ชื่อ-นามสกุล.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. สถานที่ทำงาน.....
4. ตำแหน่ง..... ผู้บังคับ
5. วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขา.....
 ปริญญาโท สาขา.....
 ปริญญาเอก สาขา.....
 อื่นๆ สาขา.....
6. ท่านทำงานในส่วนของกระบวนการประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย
 ผู้ประเมิน
 ผู้รับการประเมิน
 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามตอนที่ 2 ประกอบด้วย องค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ได้แก่ การทำงานร่วมกัน ภาวะผู้นำ และทักษะการจัดการ การตระหนักในสถานการณ์ การตัดสินใจ และการสื่อสาร

2. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเลือกตอบแต่ละข้อขององค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย เพื่อแสดงความเห็นในความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ โดยมีรายละเอียดสำหรับความหมายในการตอบแต่ละช่องดังนี้

คะแนน -1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย และตัวอย่างพฤติกรรมมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

คะแนน 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจ ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย และตัวอย่างพฤติกรรมมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

คะแนน +1 หมายถึง ท่านเห็นด้วย ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย และตัวอย่างพฤติกรรมมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

ตอนที่ 2.1 ความเหมาะสมและเป็นไปได้ของ “องค์ประกอบและตัวบ่งชี้” ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน - ความสามารถในการทำงาน ในที่งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการสร้างและรักษาทีมงาน การคิดถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการแก้ไขความขัดแย้ง				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน - ความสามารถที่จะสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงานและได้รับความร่วมมือในการ ทำงานให้สำเร็จ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดถึงผู้อื่น - การยอมรับผู้อื่นและเข้าใจในสภาพ ส่วนบุคคลของผู้อื่น				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น - เกี่ยวข้องกับการให้ความ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานเมื่อพวกเขาต้องการ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง - การหาต้นตอของความขัดแย้ง ระหว่างบุคคลและเสนอทางแก้				
องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ - ความสามารถ ในการช่วยให้งานที่ต้องทำร่วมกันประสบความสำเร็จ โดยการโน้มน้าว ชักจูงให้ทีมงานทำงานตามหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ โดยอาศัยการใช้อำนาจ หน้าที่และการยืนยัน การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน การวางแผน และประสานงาน และการจัดการภาระงาน				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยัน - ความสามารถ ในการสร้างบรรยากาศการกระตุ้นและตอบสนองที่เหมาะสม การออก คำสั่งของควรจจะรักษาสมดุลย์ระหว่างการยืนยันของตนเองและการมี ส่วนร่วมของผู้ร่วมงาน ถ้าสถานการณ์จำเป็นก็ควรลงมือปฏิบัติตาม ความเหมาะสม				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จัดเตรียมและรักษามาตรฐาน - การปฏิบัติตาม ขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จ การตรวจสอบและการ การแทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานล้วนเป็น ส่วนหนึ่งของทักษะด้านนี้ ถ้าสถานการณ์จำเป็นต้องใช้ขั้นตอนที่ ไม่มาตรฐานต้องมีการปรึกษาและอธิบายเหตุผล				

เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 วางแผนและประสานงาน - การจัดการแบ่งและมอบหมายงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และหลีกเลี่ยงสภาพที่ภาระงานมากหรือน้อยเกินไป การสื่อสารเรื่องแผนการและเป้าหมาย จะช่วยให้เกิดการประสานงานในกลุ่มผู้ร่วมงาน				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน - การจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างชัดเจน บนพื้นฐานการวางแผน งานต้องถูกแบ่งให้ผู้ร่วมงานตามความเหมาะสม สัญญาณของความเครียดและล้าต้องนำมาพิจารณา ทรัพยากรทั้งภายนอกและภายในเช่นอุปกรณ์อัตโนมัติควรนำมาใช้เป็นประโยชน์เพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด				
องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักในสถานการณ์ - ความสามารถที่จะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในห้องนักบิน และภายนอกเครื่องบิน นอกจากนี้ยังหมายถึงความสามารถในการตีความจากองค์ประกอบที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมเพื่ออนุมานสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยอาศัย การตระหนักในระบบเครื่องบิน การตระหนักในสภาพแวดล้อมภายนอก การตระหนักในเวลา และการจัดการแผนฉุกเฉิน				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การตระหนักในระบบเครื่องบิน - ตระหนักรู้ในเรื่องระบบการทำงานของเครื่องบินอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักในสภาพแวดล้อมภายนอก - ตระหนักในสภาพแวดล้อมภายนอกเช่น ตำแหน่ง สภาพอากาศ และการจราจรทางอากาศเป็นต้น				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักในเวลา - สามารถคาดการณ์ถึงสถานการณ์ในอนาคตเพื่อเตรียมพร้อมกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน - สามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการแผนสำรองสำหรับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับความปลอดภัย โดยการใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคามและพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ				
องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจ - ขั้นตอนในการตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหา โดยอาศัย การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างทางเลือก การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก และการทบทวนผลลัพธ์				

เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา - ความสามารถในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาว่าปัญหาคืออะไร				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก - ความสามารถของผู้ร่วมงานในการสร้างหนทางหลายๆทางเลือกเพื่อรับมือกับปัญหา				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก - ความสามารถของผู้ร่วมงานในการประเมินผลได้และผลเสียของทางเลือกที่แตกต่างกันในการรับมือกับปัญหาสามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ทั้งนี้ต้องผ่านการปรึกษาร่วมกันกับผู้ร่วมงาน				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์ - การตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นจาก				
องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร - การแบ่งปันข้อมูล ให้ข้อมูลย้อนกลับ รวบรวมความคิดและความรู้สี่ระหว่างสมาชิกในที่ทำงานหรือต่างที่ทำงาน โดยอาศัย ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน การสื่อสารเหมาะสมกับเวลา และสถานการณ์ การเปิดใจรับฟังข้อมูล และการ ทบทวนยืนยันความถูกต้อง				
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล - ข้อมูลที่มีการสนทนาแลกเปลี่ยนมีความชัดเจนและตรงประเด็น				
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การสื่อสารเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ - รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร ทำให้มั่นใจว่าผู้รับพร้อมสามารถรับข่าวสาร				
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 เปิดใจรับและส่งข้อมูล - มีการสร้างและรักษาบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในการการสื่อสาร การประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน				
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง - ตรวจสอบว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารสมบูรณ์ การฟังสมบูรณ์ มีการถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอแนะ การให้ข้อมูลย้อนกลับหรือพฤติกรรมตอบรับสมบูรณ์				

ตอนที่ 2.2 ความเหมาะสมและเป็นไปได้ของ “ตัวอย่างพฤติกรรม” ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรม
ด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน - ความสามารถในการทำงานในทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัย การสร้างและรักษาทีมงาน การคิดถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการแก้ไขความขัดแย้ง				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน - ความสามารถที่จะสร้าง				
ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงานและได้รับความร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จ				
- สร้างบรรยากาศการเปิดใจในการสื่อสารและการมีส่วนร่วม				
- เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน				
- มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน				
- เชิญชวนให้มีการแสดงความคิดเห็นย้อนกลับ				
- รู้จักตำแหน่งหน้าที่ตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์				
- ทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่แข่งขันเอาชนะ				
- ตกลงและเข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ของกลุ่มและบทบาทของสมาชิก				
- ให้ความร่วมมือในการวางแผนและทดลองใช้แผนการ				
- สามารถพัฒนาและปรับแผนการให้เป็นปัจจุบัน				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดถึงผู้อื่น – เกี่ยวข้องกับการยอมรับผู้อื่นและเข้าใจ				
ในสภาพส่วนบุคคลของผู้อื่น				
- ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้อื่นแม้ว่าตนเองจะไม่เห็นด้วย				
- ยอมรับคำแนะนำ แก้ไข และคำวิจารณ์				
- สนใจว่าผู้อื่นอยู่ในสภาพหรือสถานการณ์อย่างไร เข้าใจปัญหา งาน และข้อจำกัดด้านเวลาของผู้อื่น				
- มีปฏิสัมพันธ์ตามความเหมาะสมกับปัญหาของผู้อื่น				
- ให้คำแนะนำส่วนตัวและความคิดเห็นย้อนกลับ				
- แสดงความเคารพและให้เกียรติผู้อื่น				
- เป็นมิตร กระตือรือร้น ให้กำลังใจผู้อื่น				
- ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติงาน				
- มอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้อื่นเพื่อแสดงการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงาน				

	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น – เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานเมื่อพวกเขาต้องการ				
- ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ				
- เสนอความช่วยเหลือเพื่อช่วยลดภาระงานของผู้อื่น				
- มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้อื่น				
- ให้ความสำคัญและให้แนะนำเมื่อมีความจำเป็น				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง – การหาต้นตอของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและเสนอทางแก้				
- สงบเมื่อมีความขัดแย้ง				
- เสนอทางแก้ไขข้อขัดแย้ง				
- ให้ความสำคัญกับสิ่งที่ถูกต้องมากกว่าใครถูกต้อง				
- การหลีกเลี่ยงการแข่งขันและรุนแรง				
- ยอมรับพร้อมนำแนวคิดและข้อเสนอแนะไปใช้				
- เปิดเผยและข้อสงสัยในแนวคิด ผลกระทบและเจตนา				
- ยอมเสียสละ ประนีประนอม				
- มีปฏิริยาไม่รุนแรงเกินไปต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล				
- พิจารณาประนีประนอมไม่ยึดมั่นเฉพาะในสิ่งที่เชื่อ				
- ไม่กล่าวโทษผู้ร่วมงานว่าเป็นผู้กระทำความผิด				
องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ - สามารถช่วยให้งานที่ต้องทำร่วมกันประสบความสำเร็จ โดยการโน้มน้าว ชักจูงให้ทีมงานทำงานตามหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ โดยอาศัยการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยัน การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน การวางแผนและประสานงาน และการจัดการภาระงาน				
ตัวบ่งชี้ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยัน - สามารถสร้างบรรยากาศการกระตุ้นและตอบสนองที่เหมาะสม การออกคำสั่งของควร จะรักษาสัมดุลย์ระหว่างการยืนยันของตนเองและการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงาน ถ้าสถานการณ์จำเป็นก็ควรลงมือปฏิบัติตามความเหมาะสม				
- ให้การสนับสนุน ริเริ่มเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมเพื่อให้งานสำเร็จ				
- เปิดโอกาสให้เข้าถึงได้และสร้างแรงจูงใจ ไม่แนะนำน้อยหรือมากเกินไป				
- กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบทั้งสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ				
- ใช้อำนาจหน้าที่ผ่านการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจและการยืนยัน ความถูกต้อง โดยคำนึงถึงผู้อื่น				

	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
- ใช้วิธีค้นหาแทนการสั่งการ				
- ไม่ละเลยตำแหน่งตนเอง ออกคำสั่งเมื่อสถานการณ์จำเป็น				
- ยืนยันข้อมูลที่เกิดเหตุและวิธีแก้ไขที่เหมาะสม				
- รักษาสมดุลย์ระหว่างการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง				
ตัวบ่งชี้ 2.2 การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน - การปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จ การตรวจสอบและการแทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานล้วนเป็นส่วนหนึ่งของทักษะด้านนี้ ถ้าสถานการณ์จำเป็นต้องใช้ขั้นตอนที่ไม่มาตรฐานต้องมีการปรึกษาและอธิบายเหตุผล				
- มีการสรุปแผนการบินและแผนปฏิบัติการ				
- ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติ				
- สามารถเรียกใช้ตามข้อจำกัดของเครื่องบินและระบบ ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐาน และมีความรู้เป็นอย่างดี				
- แทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน ฝึกระวังการทำงานของผู้ร่วมงานขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติ				
- ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ไม่เป็นมาตรฐานโดยไม่แจ้งหรือปรึกษาผู้ร่วมงาน				
- แบ่งปันความรู้และประสบการณ์เพื่อช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย				
- เชิญชวนให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติการมาตรฐาน-แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานระดับสูง				
ตัวบ่งชี้ 2.3 การวางแผนและประสานงาน - การใช้การจัดการแบ่งและมอบหมายงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงสภาพที่ภาระงานมากหรือน้อยเกินไป การสื่อสารเรื่องแผนการและเป้าหมาย จะช่วยให้เกิดการประสานงานในกลุ่มผู้ร่วมงาน				
- เชิญชวนให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนให้งานสำเร็จ				
- กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน				
- ปรึกษาผู้ร่วมงานและเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น				
- ทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการ “ทุกคนใช้เอกสารหน้าเดียวกัน”				
- สื่อสารและรับรู้ถึงแผนปฏิบัติการและการตัดสินใจ				
- แจ้งการเปลี่ยนแปลงของการทำงาน				

	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
ตัวบ่งชี้ 2.4 การจัดการ ภาระงาน - การจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างชัดเจน บนพื้นฐานการวางแผน งานต้องถูกแบ่งให้ผู้ร่วมงานตามความเหมาะสม สัญญาณของความเครียดและล้าต้องนำมาพิจารณา ทรัพยากรทั้งภายนอกและภายในเช่นอุปกรณ์อัตโนมัติควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์เพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด				
- ปฏิบัติการการบินโดยให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วม				
- วางแผนแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม				
- ไม่ยอมให้งานที่มีความสำคัญเป็นลำดับรองมีผลต่องานที่มีความสำคัญเป็นหลัก				
- จัดลำดับความสำคัญและเวลาของงานอย่างมีประสิทธิภาพ				
- หลีกเลี่ยงกับการยึดติดกับงานอย่างใดอย่างหนึ่งและไม่ยอมให้มีภาระงานมากเกินไป ให้ความสำคัญที่ละเอียดและทำให้มั่นใจว่างานสำเร็จ				
- มีการจัดการระบบอัตโนมัติอย่างเหมาะสม และรักษาสมดุลระหว่างภาระตระหนักในสถานการณ์และภาระงาน				
- มีการสรุปเรื่องการตั้งค่าระบบอัตโนมัติให้เพื่อนร่วมงานทราบ และสามารถแก้ไข นำระบบกลับมาใช้ได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น				
- ให้ความสำคัญต่อความเครียดและความล้า				
- รายงานภาระงานที่มากเกินไป				
องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักในสถานการณ์ - ความสามารถที่จะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในห้องนักบิน และภายนอกเครื่องบิน นอกจากนี้ยังหมายถึงความสามารถในการตีความจากองค์ประกอบที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมเพื่ออนุมานสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยอาศัย การตระหนักในระบบเครื่องบิน การตระหนักในสภาพแวดล้อมภายนอก การตระหนักในเวลา และการจัดการแผนฉุกเฉิน				
ตัวบ่งชี้ 3.1 การตระหนักในระบบเครื่องบิน - ตระหนักในเรื่องระบบการทำงาน of เครื่องบินอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา				
- ตระหนักว่าเครื่องบินและระบบเครื่องบินกำลังทำอะไร				
- นักบินเฝ้าระวังและสอบทวนการทำงานของระบบและของเพื่อนร่วมงาน				
- รับรู้การเปลี่ยนแปลงของระบบและรายงานสภาพของระบบเครื่องบิน				
- มีการตรวจสอบตำแหน่งของเครื่องบิน การตั้งค่า และการปฏิบัติงานของนักบิน				
- ปรับปรุง ยืนยันและตรวจสอบทรัพยากรทุกอย่างที่มี เช่น เครื่องวัด				
- ติดตามสภาพระบบเครื่องบินให้เป็นปัจจุบัน				

	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
ตัวบ่งชี้ 3.2 การตระหนักในสภาพแวดล้อมภายนอก – ตระหนักในสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ตำแหน่ง สภาพอากาศ และการจราจรทางอากาศ เป็นต้น				
- ตระหนักว่าเครื่องบินอยู่ที่ไหนและสภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร				
- เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพอากาศ เส้นทางบิน และภูมิประเทศ				
- ติดต่อภายนอกเพื่อขอข้อมูลเมื่อมีความจำเป็น				
- ใช้เรดาร์ตรวจสอบสภาพอากาศในเวลาว่าง				
- แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกกับเพื่อนร่วมงาน				
- บันทึกตำแหน่งปัจจุบันของเครื่องบิน สภาพแวดล้อม และตำแหน่งเครื่องบินลำอื่น				
- ตระหนักถึงสภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้โดยสาร				
- ปรับปรุง ยืนยันและตรวจสอบทรัพยากรทุกอย่างที่มี เช่น เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ				
ตัวบ่งชี้ 3.3 การตระหนักในเวลา - สามารถคาดการณ์ถึงสถานการณ์ในอนาคตเพื่อเตรียมพร้อมกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น				
- ใช้ข้อจำกัดของเวลาในการจัดลำดับความสำคัญของงาน				
- ปรึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของสถานการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต				
- ตระหนักในผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต				
- ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น แยกแยะภัยคุกคามความปลอดภัยของเครื่องบินและคน ที่จะเกิดในระยะเวลาต่อมา				
- ตรวจสอบทรัพยากรที่มีตามเงื่อนไขเวลา เช่น เชื้อเพลิง ความล่าช้าของทีมงาน				
ตัวบ่งชี้ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน - สามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการแผนสำรองสำหรับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับความปลอดภัย โดยการใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคามและพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ				
- พัฒนาแนวคิดที่ว่า “จะเป็นอย่างไรถ้า...” แล้วนำมาพิจารณา				
- ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นแยกแยะภัยคุกคามความปลอดภัยของเครื่องบินและคน				

	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
- พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบในการใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคาม				
- พัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ				
- ครอบคลุมประเด็นต่างๆอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องการป้องกันข้อผิดพลาดและป้องกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังชวนลูกเรือให้สนใจในเรื่องดังกล่าว				
- มีการวางแผนอย่างต่อเนื่องเพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น				
- พัฒนาวางแผนฉุกเฉิน และพร้อมในการใช้แผนสำรองฉุกเฉิน				
องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจ - ขั้นตอนในการตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหา โดยอาศัยการวิเคราะห์ปัญหา การสร้างทางเลือก การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก และการทบทวนผลลัพธ์				
ตัวบ่งชี้ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา - เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาว่าปัญหาคืออะไร				
- 'ไม่กลัวที่จะยอมรับว่าไม่มีความรู้ มีทัศนคติ "รู้ไว้ไม่เสียอะไร"				
- หาข้อมูลที่ต้องการและเหมาะสมจากแหล่งที่เหมาะสม				
- ตั้งคำถามเพื่อสอบสวนและวิเคราะห์แผนการปัจจุบัน				
- ใช้คำถามปลายเปิดและภาษาที่เป็นกันเอง				
- ทบทวนปัจจัยของปัญหากับผู้ร่วมงาน				
- ปรึกษานหาสาเหตุของปัญหา				
- แยกแยะสิ่งที่ผิดพลาดและไม่รับสรุป				
- จำแนกปัญหาได้ถูกต้อง				
ตัวบ่งชี้ 4.2 การสร้างทางเลือก – สร้างหนทางหลายๆ ทางเลือกเพื่อรับมือกับปัญหา				
- สร้างทางเลือกหลายทางที่น่าจะเป็นไปได้				
- ปรึกษาผู้ร่วมงานเพื่อหาทางเลือกเพิ่ม				
- เสนอทางเลือกและพิจารณาผลลัพธ์เทียบกับแผนการ				
- พิจารณาทางเลือกหลายๆ ทางตามความเหมาะสม				

	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
ตัวบ่งชี้ 4.3 ประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก - ประเมินผลได้และผลเสียของทางเลือกที่แตกต่างกันในการรับมือกับปัญหาสามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ทั้งนี้ต้องผ่านการปรึกษาร่วมกันกับผู้ร่วมงาน				
- พิจารณาและแลกเปลี่ยนความเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละทางเลือก				
- ประเมินความเสี่ยงและไม่เสี่ยงโดยไม่มีความจำเป็น				
- ปรึกษากับผู้ร่วมงานอย่างเพียงพอถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบ				
- ตัดสินใจเมื่อมีความจำเป็นและไม่ใช้อารมณ์				
- ใช้และตกลงขั้นตอนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพสูงสุด				
- เลือกทางเลือกและแจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบถึงทางเลือก				
- ทำความเข้าใจและยืนยันทางเลือก				
ตัวบ่งชี้ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์ - การตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหาที่เป้าหมายที่คาดการณ์ล่วงหน้า				
- ทบทวนการตัดสินใจและปรับปรุงทางเลือกตามความเหมาะสม				
- มีการทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงเมื่อมีความจำเป็น				
- สามารถนำการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนการที่มีอยู่เป็นแผนการที่ดี				
- มีการประเมินผล ตรวจสอบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่วางไว้ตามแผน				
องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร - การแบ่งปันข้อมูล ให้ข้อมูลย้อนกลับ รวบรวมความคิดและความรู้สึกระหว่างสมาชิกในทีมงานหรือต่างทีมงาน โดยอาศัยข้อมูลที่ต้องชัดเจน การสื่อสารเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ การเปิดใจรับฟังข้อมูล และการ ทบทวนยืนยันความถูกต้อง				
ตัวบ่งชี้ 5.1. ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล - ข้อมูลที่มีการสนทนาแลกเปลี่ยนมีความชัดเจนและตรงประเด็น				
- ใช้คำพูดมาตรฐานเพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนกำกวมของข้อมูล				
- สื่อสารกับลูกเรือและทีมได้ตรงประเด็นการสื่อสาร				
- บอกสิ่งที่จะทำล่วงหน้าอย่างชัดเจนและกระชับ				
- มีการอธิบาย ปรึกษา และทำความเข้าใจ				
ตัวบ่งชี้ 5.2 การสื่อสารเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ - รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร ทำให้มั่นใจว่าผู้รับพร้อมสามารถรับข่าวสาร				
- การส่งสารและข่าวสารต้อง ชัดเจน แม่นยำ ทันเวลา และพอเพียง				
- รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร				

	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	-1	0	-1	
- มีการตกลงร่วมกันก่อนเริ่มงานรวมถึงสอบถามและขอความเห็น				
- มีการสนทนาและคาดเดาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น				
- มีการตระหนักในสถานการณ์ตลอดการสนทนา				
- มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องกับลูกเรือและทีม				
ตัวบ่งชี้ 5.3 การเปิดใจรับและส่งข้อมูล - มีการสร้างและรักษาบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในการการสื่อสาร การประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน				
- มีการสื่อสารและประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน				
- ใช้ภาษาที่เหมาะสม สบตาและน้ำเสียง				
- ทำให้มั่นใจว่าผู้รับพร้อมสามารถรับข่าวสาร				
- เปิดเผย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกเรือและทีม				
- ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ อดทนและแสดงว่าเข้าใจเมื่อเป็นผู้รับข่าวสาร				
- ถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอแนะ				
ตัวบ่งชี้ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง - ตรวจสอบว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารสมบูรณ์ การฟังสมบูรณ์ มีการถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอแนะ การให้ข้อมูลย้อนกลับหรือพฤติกรรมตอบรับสมบูรณ์				
- มีการตกลงร่วมกันก่อนเริ่มงานรวมถึงสอบถามและขอความเห็น				
- มีการทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงเมื่อมีความจำเป็น				
- ตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจถูกต้องเมื่อส่งข่าวสารที่สำคัญ				
- สอบทวนว่าเข้าใจตรงกันอย่างสม่ำเสมอ				
- แสดงให้เห็นว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับหรือพฤติกรรมตอบรับสมบูรณ์				

แบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลสถานภาพของท่านหรือเติม
ข้อความให้สมบูรณ์

สภาพปัจจุบัน

1. สถานที่ทำงาน.....
2. จำนวนนักบิน จำนวนนักบินทั้งหมดในฝูงบิน.....
จำนวนผู้ตรวจสอบ (Supervisor).....
จำนวนผู้ประเมิน (Instructor).....

ปัญหา อุปสรรค

3. ด้านบุคลากร.....
.....
.....
4. ด้านสถานที่.....
.....
.....
5. ด้านเกณฑ์และแนวทางการประเมิน.....
.....
.....
6. ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณา
นายสิทธิเดช เหมืองสิน (ผู้วิจัย)

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับประกอบการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ
คุณภาพเนื้อหา (สำหรับเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 2-3)



แบบสอบถามสำหรับประกอบการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา
(สำหรับเทคนิคเดลฟายในรอบที่ 2-3)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

THE DEVELOPMENT OF BEHAVIORAL CRITERIA
FOR THAI PILOTS NONTECHNICAL SKILLS ASSESSMENT

ผู้วิจัย นายสิทธิเดช เหมืองสิน

คำชี้แจงการวิจัย

1. การวิจัยโดยใช้เทคนิคเดลฟาย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ซึ่งดำเนินการโดยการสัมภาษณ์และใช้เทคนิคเดลฟายเพื่อช่วยในการรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และตัวอย่างพฤติกรรมในเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย โดยใช้แบบสอบถามความเห็นจากท่าน 3 รอบ คือ รอบที่ 1 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านแสดงความคิดเห็นโดยวิธีจัดอันดับความสำคัญของตัวบ่งชี้ในเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยว่าท่าน เห็นด้วย ไม่แน่ใจ หรือไม่เห็นด้วย และหากท่านเห็นว่าตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยข้อใดควรปรับปรุงแก้ไข ขอความกรุณาท่านช่วยให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อความชัดเจนและความสมบูรณ์ของตัวบ่งชี้ ส่วนรอบที่ 2 และรอบที่ 3 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ท่านได้ทบทวนคำตอบของตนเองแล้วอาจเปลี่ยนคำตอบใหม่หรือจะยืนยันคำตอบเดิมซึ่งในรอบนี้จะได้แสดงความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยระบุนิยามที่คำนวณได้ พร้อมทั้งระบุคะแนนการตอบของท่านในรอบที่ 1 ไว้ด้วยเพื่อเป็นข้อมูลให้ท่านได้ใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจของท่านอีกครั้งหนึ่ง

2. คำอธิบาย

เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ผู้วิจัยได้นำเอาเกณฑ์และตัวอย่าง พฤติกรรมจากหน่วยงานและองค์กรสากลตลอดจนตัวอย่างจากสายการบินอีก 7 แห่ง มาประมวลรวมกัน และจัดแบ่งกลุ่มหลัก กลุ่มย่อย ตามแนวแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เกณฑ์การประเมินฯ และตัวอย่างพฤติกรรมเป็นของต่างชาติ จึงต้องการความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและนักบินไทยเพื่อปรับให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานสายการบินพาณิชย์ในประเทศไทย ความเหมาะสมของ “เนื้อหา” สอบถามจากนักบินผู้มีหน้าที่ประเมินและตรวจสอบมาตรฐานของสายการบินในประเทศไทย จิตแพทย์จากเวชศาสตร์การบิน อาจารย์ผู้มีความชำนาญด้านการประเมิน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน อันได้แก่ ครูการบินผู้ประเมินและนักบินในปะเทศไทยก่อนนำมาสรุปผลและทดลองใช้เพื่อประเมินเกณฑ์การประเมิน

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

- องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้
- องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้

เกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน นักบินต้องผ่านระดับ 3 ยอมรับได้ในทุกประเด็น

เกณฑ์การประเมิน

- ยอมรับไม่ได้และต้องปรับปรุง พฤติกรรมที่สังเกตได้ เป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน
- ยอมรับไม่ได้ พฤติกรรมที่สังเกตได้ อาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน
- ยอมรับได้ พฤติกรรมที่สังเกตได้ ไม่เป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของเที่ยวบินและสามารถพัฒนาให้ดีขึ้น
- ดี พฤติกรรมที่สังเกตได้ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยของเที่ยวบิน
- ดีมาก พฤติกรรมที่สังเกตได้ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยของเที่ยวบินอย่างมาก และเป็นแบบอย่างแก่นักบินท่านอื่น

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน หมายถึง ความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงานและได้รับความร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน, มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, เชิญชวนให้มีการแสดงความคิดเห็นอย่างกล้า, ทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่แข่งขันเอาชนะ, ตกลงและเข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ของกลุ่มและบทบาทของสมาชิก, ให้ความร่วมมือในการวางแผนและทดลองใช้แผนการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น หมายถึง การยอมรับผู้อื่นและเข้าใจในสภาพส่วนบุคคลของผู้อื่น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้อื่น แม้ว่าตนเองจะไม่เห็นด้วย - สนใจว่าผู้อื่นอยู่ในสภาพหรือสถานการณ์อย่างไร เข้าใจปัญหา งานและข้อจำกัดด้านเวลาของผู้อื่น, มีปฏิสัมพันธ์ตามความเหมาะสมกับปัญหาของผู้อื่น, แสดงความเคารพและให้เกียรติผู้อื่น, เป็นมิตร กระตือรือร้น ให้กำลังใจผู้อื่น, ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติงาน และมอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้อื่นเพื่อแสดงควมมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เมื่อพวกเขาต้องการ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ, เสนอความช่วยเหลือเพื่อช่วยลดภาระงานของผู้อื่น, มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้อื่น, และให้กำลังใจและให้คำแนะนำเมื่อมีความจำเป็น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง หมายถึง การหาต้นตอของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและเสนอทางแก้ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สงบเมื่อมีความขัดแย้ง, เสนอทางแก้ไขข้อขัดแย้ง, ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเหตุการณ์มากกว่าตัวบุคคล, การหลีกเลี่ยงการแข่งขันและความรุนแรง, ยอมรับพร้อมนำแนวคิดและข้อเสนอแนะไปใช้, ยอมเสียสละ ประนีประนอม และพิจารณาประณีประนอมไม่ยึดมั่นเฉพาะในสิ่งที่ตัวเอง

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง หมายถึง ความสามารถในการสร้างบรรยากาศการกระตุ้นและตอบสนองที่เหมาะสม การออกคำสั่งของควรจจะรักษาสมดุลย์ระหว่างการยืนยันความถูกต้องของตนเองและการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงาน ถ้าสถานการณ์จำเป็นก็ควรลงมือปฏิบัติตามความเหมาะสม ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมเพื่อให้งานสำเร็จ, เปิดโอกาสให้เข้าถึงได้ ไม่แนะนำน้อยหรือมากเกินไป, กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบทั้งสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ, ใช้อำนาจหน้าที่ผ่านการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจและการยืนยันความถูกต้อง โดยคำนึงถึงผู้อื่น, ไม่ละเลยตำแหน่งตนเอง ออกคำสั่งเมื่อสถานการณ์จำเป็น และรักษาสมดุลย์ระหว่างการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน หมายถึง การปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จ การตรวจสอบและการแทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการสรุปแผนการบินและแผนปฏิบัติการ, ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติ, มีความรู้ในเรื่องข้อจำกัดของเครื่องบินและระบบเป็นอย่างดี และสามารถเรียกใช้ตามขั้นตอนมาตรฐาน, แทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน และแจ้งหรือปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การวางแผนและประสานงาน หมายถึง การใช้การจัดการแบ่งและมอบหมายงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงสภาพที่ภาระงานมาก

หรือน้อยเกินไป การสื่อสารเรื่องแผนการและเป้าหมายจะช่วยให้เกิดการประสานงานในกลุ่มผู้ร่วมงาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ เชิญชวนให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนให้งานสำเร็จ, กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน, ปรึกษาเพื่อนร่วมงานและเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น, ทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการ “ทุกคนใช้เอกสารหน้าเดียวกัน”, ร่วมกันตัดสินใจและแจ้งการเปลี่ยนแปลงของแผนปฏิบัติการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน หมายถึง การจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างชัดเจน บนพื้นฐานการวางแผน งานต้องถูกแบ่งให้ผู้ร่วมงานตามความเหมาะสม สัญญาณของความเครียดและล้าต้องนำมาพิจารณา ทรัพยากรทั้งภายนอกและภายใน เช่น อุปกรณ์อัตโนมัติ ควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์เพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ปฏิบัติการการบินโดยแบ่งภาระงานให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วม, วางแผนแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม, ไม่ยอมให้งานที่มีความสำคัญเป็นลำดับรองมีผลต่องานที่มีความสำคัญเป็นหลัก, จัดลำดับความสำคัญและเวลาของงานอย่างมีประสิทธิภาพ, จัดการระบบอัตโนมัติอย่างเหมาะสม และรักษาสมดุลย์ระหว่างภาระงานในสถานการณ์และภาระงาน, แสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญต่อความเครียดและความล้าและรายงานภาระงานที่มากเกินไป

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ผู้ร่วมงานต้องตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ตำแหน่ง สภาพอากาศ และการจราจรทางอากาศ เป็นต้น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอย่างไร, เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพอากาศ เส้นทางการบิน และภูมิประเทศ, ติดต่อกับภายนอกเพื่อขอข้อมูลเมื่อมีความจำเป็น, ใช้เรดาร์ตรวจสอบสภาพอากาศในเวลาฉุกเฉิน, แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับ

สภาพแวดล้อมภายนอกกับเพื่อนร่วมงาน, บันทึกรายงานปัจจุบันของเครื่องบิน สภาพแวดล้อม และ ตำแหน่งเครื่องบินลำอื่น และตระหนักถึงสภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้โดยสาร

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักรู้ในเวลา หมายถึง ผู้ร่วมงานไม่เพียงต้องตระหนักรู้ใน สภาพปัจจุบันของระบบเครื่องบินและสภาพแวดล้อมภายนอกแต่ยังต้องสามารถคาดการณ์ถึงสถานการณ์ ในอนาคตเพื่อเตรียมพร้อมไปกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ จัดลำดับ ความสำคัญของงานโดยใช้ข้อจำกัดของเวลาเป็นตัวร่วมกำหนด, ปรึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของ สถานการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต, ตระหนักรู้ในผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต, ตระหนักรู้ถึง สิ่งที่อาจเกิดขึ้นโดยแยกแยะภัยคุกคามของเครื่องบินและบุคคล และตรวจสอบทรัพยากรที่มีตามเงื่อนไข เวลา เช่น เชื้อเพลิง ความล่าช้าของเพื่อนร่วมงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน หมายถึง สามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อ จัดการแผนสำรองสำหรับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับความปลอดภัยโดยการใช้อุปกรณ์ที่มีทั้งหมด พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ พัฒนา แนวคิดที่ว่า “จะเป็นอย่างไรถ้า...” แล้วนำมาพิจารณา, ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นแยกแยะ ภัยคุกคามความปลอดภัยของเครื่องบินและคน, พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบโดยใช้อุปกรณ์ ที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคาม, พัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดอย่างมีประสิทธิภาพ, ระแวงระวังในเรื่องการป้องกันข้อผิดพลาด และเหตุการณ์ที่อาจเกิดต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังชวนลูกเรือ ให้สนใจในเรื่องดังกล่าว และพัฒนาวางแผนสำรอง/ฉุกเฉิน และพร้อมในการใช้แผน

องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา หมายถึง ขั้นตอนในการตัดสินใจหรือ เลือกลงเลือกเพื่อแก้ไขปัญหา โดยอาศัยการวิเคราะห์ปัญหา การสร้างทางเลือก การประเมินความ เสี่ยงและเลือกทางเลือก และการทบทวนผลลัพธ์ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาว่าปัญหาคืออะไร ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเหมาะสม จากแหล่งที่เหมาะสม, ตั้งคำถามเพื่อสอบสวนและวิเคราะห์แผนการปัจจุบัน, ทบทวนปัจจัยของปัญหา กับผู้ร่วมงาน แยกแยะสิ่งที่ผิดพลาดและไม่เรียบร้อย และจำแนกปัญหาได้ถูกต้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก หมายถึง ความสามารถของผู้ร่วมงานในการสร้าง หนทางหลายๆทางเลือกเพื่อรับมือกับปัญหา ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สร้างทางเลือก หลายทางที่น่าจะเป็นไปได้, ปรึกษาผู้ร่วมงานเพื่อหาทางเลือกเพิ่มเติม, เสนอทางเลือกและพิจารณา ผลลัพธ์เทียบกับแผนการ และพิจารณาทางเลือกหลายๆทางตามความเหมาะสม

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก หมายถึงความสามารถของ ผู้ร่วมงานในการประเมินผลได้และผลเสียของทางเลือกที่แตกต่างกันในการรับมือกับปัญหาสามารถ

เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ทั้งนี้ต้องผ่านการปรึกษาร่วมกันกับผู้ร่วมงาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ พิจารณาและแลกเปลี่ยนความเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละทางเลือก, ประเมินความเสี่ยงและไม่เสี่ยงโดยไม่มีอคติ, ปรึกษากับผู้ร่วมงานอย่างเพียงพอถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกที่ใช้, ตัดสินใจตามความจำเป็นและไม่ใช้อารมณ์, เลือกใช้ขั้นตอนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพสูงสุด, แจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบถึงทางเลือกที่ใช้ และทบทวนทำความเข้าใจและยืนยันความถูกต้องของทางเลือกที่ใช้

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์ หมายถึง การตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหาที่เป้าหมายที่คาดการณ์ ล่วงหน้า ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงเมื่อมีความจำเป็น, สามารถนำการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติตามวิเคราะห้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนการที่มีอยู่เป็นแผนการที่ดี และมีการประเมินผล ตรวจสอบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่วางไว้ตามแผน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่มีการสนทนาหรือแลกเปลี่ยนมีความชัดเจนและตรงประเด็น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ใช้คำพูดมาตรฐานเพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนกำกวมของข้อมูล, สื่อสารกับลูกเรือและทีมด้วยข้อมูลที่ตรงประเด็น, บอกสิ่งที่จะทำล่วงหน้าอย่างชัดเจนและกระชับ และมีการอธิบาย ปรึกษา และทำความเข้าใจ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ หมายถึง รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไรเท่าไรกับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร ทำให้มั่นใจว่าพร้อมสำหรับการสื่อสาร ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ การส่งสารและข่าวสารต้อง ชัดเจน แม่นยำ ทันเวลา และพอเพียง, รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไรเท่าไรกับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร, มีการตกลงร่วมกันก่อนเริ่มงานรวมถึงสอบถามและขอความเห็น, มีการสนทนาและคาดเดาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น, มีการตระหนักรู้ในสถานการณ์ตลอดการสนทนา, และมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องกับลูกเรือและทีม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล หมายถึง มีการสร้างและรักษาบรรยากาศการสื่อสารที่ดี มีการประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการสื่อสารและประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน, ใช้ภาษากายที่เหมาะสม สบตาและน้ำเสียง, ทำให้มั่นใจว่าผู้รับพร้อมสามารถรับข่าวสาร, เปิดเผย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกเรือ

และทีม, ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ อดทนและแสดงว่าเข้าใจเมื่อเป็นผู้รับข่าวสาร, และถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอนะ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง หมายถึง ตรวจสอบว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารสมบูรณ์ การฟังสมบูรณ์ มีการถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอนะ การให้ข้อมูลย้อนกลับหรือพฤติกรรมตอบรับสมบูรณ์ ตัวอย่างพฤติกรรม ได้แก่ สื่อสารทำความเข้าใจและสอบถามความเห็นเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจตรงกันก่อนเริ่มงาน, ตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจถูกต้องเมื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ, สอบทวนกับเพื่อนร่วมงานว่าเข้าใจตรงกันเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ, ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น และตอบรับหรือแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเข้าใจถูกต้องตรงกัน

หมายเหตุ ความเห็นของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น ไม่มีผลต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 นี้ ภายใน 1 สัปดาห์

แบบสอบถามความคิดเห็น

ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และตัวอย่างพฤติกรรม
สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะ
ที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตอนที่ 2.1 จำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 2.2 จำนวน ข้อ 132 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกณฑ์
การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลสถานภาพของท่านหรือเติม
ข้อความให้สมบูรณ์

1. ยศ/ชื่อ-นามสกุล.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. สายการบิน/สถานที่ทำงาน.....
4. ตำแหน่ง..... ฝูงบินที่สังกัด.....
5. วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขา.....
 ปริญญาโท สาขา.....
 ปริญญาเอก สาขา.....
 อื่นๆ สาขา.....
6. ตำแหน่งงานด้านการประเมิน
 ผู้ประเมิน
 ผู้รับการประเมิน
 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถาม ตอนที่ 2ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามตอนที่ 2 ประกอบด้วย องค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ได้แก่ การทำงานร่วมกัน ภาวะผู้นำ และทักษะการจัดการ การตระหนักในสถานการณ์ การตัดสินใจ และการสื่อสาร

2. เกณฑ์การประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้ ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมของนักบินไทย

2.1 เป็นพฤติกรรมไม่เกี่ยวกับเทคนิคที่มีส่วนทำให้สมรรถนะในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงและสามารถสังเกตได้

2.2 เป็นพฤติกรรมของทีมงาน ส่วนบุคคลและสามารถสังเกตได้

2.3 แบ่งเป็นกลุ่มพฤติกรรมได้

2.4 แต่ละกลุ่มมีกลุ่มย่อยและระบุเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2.5 ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสมสอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

3. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเลือกตอบแต่ละข้อขององค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย เพื่อแสดงความคิดเห็นในความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้โดยมีรายละเอียดสำหรับความหมายในการตอบแต่ละช่อง ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย และตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสมสอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

คะแนน 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อย ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสมสอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

คะแนน 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสม

สอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ตัวอย่างพฤติกรรม มีความเหมาะสมสอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

คะแนน 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้าน ทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสม สอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

คะแนน 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้าน ทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสม สอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

ตอนที่ 2.1 ความเหมาะสมและเป็นไปได้ ของ “องค์ประกอบและตัวบ่งชี้” ของ เกณฑ์การประเมิน
พฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง					
องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จัดเตรียมและรักษามาตรฐาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 วางแผนและประสานงาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน					
องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักรู้ในเวลา					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน					
องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์					
องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง					

ตอนที่ 2.2 ความเหมาะสมและเป็นไปได้ของ “ตัวอย่างพฤติกรรม” ของ เกณฑ์การประเมินพฤติกรรม ด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน					
1. สร้างบรรยากาศการเปิดใจในการสื่อสารและการมีส่วนร่วม					
2. เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน					
3. มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน					
4. เชิญชวนให้มีการแสดงความคิดเห็นย้อนกลับ					
5. รู้จักตำแหน่งหน้าที่ตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์					
6. ทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่แข่งขันเอาชนะ					
7. ตกลงและเข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ของกลุ่มและบทบาทของสมาชิก					
8. ให้ความร่วมมือในการวางแผนและทดลองใช้แผนการ					
9. สามารถพัฒนาและปรับแผนการให้เป็นปัจจุบัน					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น					
1. ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้อื่นแม้ว่าตนเองจะไม่เห็นด้วย					
2. ยอมรับคำแนะนำ แก้ไข และคำวิจารณ์					
3. สนใจว่าผู้อื่นอยู่ในสภาพหรือสถานการณ์อย่างไร เข้าใจปัญหา งานและข้อจำกัดด้านเวลาของผู้อื่น					
4. มีปฏิสัมพันธ์ตามความเหมาะสมกับปัญหาของผู้อื่น					
5. ให้ความสำคัญส่วนตัวและความเห็นย้อนกลับ					
6. แสดงความเคารพและให้เกียรติผู้อื่น					
7. เป็นมิตร กระตือรือร้น ให้กำลังใจผู้อื่น					
8. ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติงาน					
9. มอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้อื่นเพื่อแสดงการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงาน					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
1. ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ					
2. เสนอความช่วยเหลือเพื่อช่วยลดภาระงานของผู้อื่น					
3. มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้อื่น					
4. ให้กำลังใจและให้คำแนะนำเมื่อมีความจำเป็น					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง					
1. สงบเมื่อมีความขัดแย้ง					
2. เสนอทางแก้ไขข้อขัดแย้ง					
3. ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเหตุการณ์มากกว่าตัวบุคคล					
4. หลีกเลี่ยงการแข่งขันและความรุนแรง					
5. ยอมรับพร้อมนำแนวคิดและข้อเสนอแนะไปใช้					
6. แสดงความโปร่งใสในแนวทางการแก้ไขและผลกระทบ					
7. ยอมเสียสละ ประนีประนอม					
8. มีปฏิริยาไม่รุนแรงเกินไปต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล					
9. พิจารณาประณามประณอมไม่ยึดมั่นเฉพาะในสิ่งที่เชื่อ					
10. ไม่กล่าวโทษผู้ร่วมงานว่าเป็นผู้กระทำความผิด					
องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง					
1. สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมเพื่อให้งานสำเร็จ					
2. เปิดโอกาสให้เข้าถึงได้ ไม่แนะนำน้อยหรือมากเกินไป					
3. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบทั้งสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ					
4. ใช้อำนาจหน้าที่ผ่านการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจและการยืนยันความถูกต้อง โดยคำนึงถึงผู้อื่น					
5. ใช้วิธีค้นหาแทนการสั่งการ					
6. ไม่ละเลยตำแหน่งตนเอง ออกคำสั่งเมื่อสถานการณ์จำเป็น					
7. ยืนยันข้อมูลที่ถูกต้องและวิธีแก้ไขที่เหมาะสม					
8. รักษาสมดุลระหว่างการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จัดเตรียมและรักษามาตรฐาน					
1. มีการสรุปแผนการบินและแผนปฏิบัติการ					
2. ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติ					
3. มีความรู้ในเรื่องข้อจำกัดของเครื่องบินและระบบเป็นอย่างดีและสามารถเรียกใช้ตามขั้นตอนมาตรฐาน					
4. แทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน					
5. แจ้งหรือปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็นอย่างยั้งที่ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน					
6. แบ่งปันความรู้และประสบการณ์เพื่อช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย					
7. เชิญชวนให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติการมาตรฐาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 วางแผนและประสานงาน					
1. เชิญชวนให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนให้งานสำเร็จ					
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน					
3. ปรึกษาเพื่อนร่วมงานและเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น					
4. ทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการ “ทุกคนใช้เอกสารหน้าเดียวกัน”					
5. ร่วมกันตัดสินใจ					
6. แจ้งการเปลี่ยนแปลงของแผนปฏิบัติการ					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน					
1. ปฏิบัติการการบินโดยแบ่งภาระงานให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วม					
2. วางแผนแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม					
3. ไม่ยอมให้งานที่มีความสำคัญเป็นลำดับรองมีผลต่องานที่มีความสำคัญเป็นหลัก					
4. จัดลำดับความสำคัญและเวลาของงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. หลีกเลี่ยงกับการยึดติดกับงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ยอมให้มีภาระงานมากเกินไป และให้ความสำคัญที่ละเอียดเรื่อง					
6. จัดการระบบอัตโนมัติอย่างเหมาะสม และรักษาสมดุลระหว่าง การตระหนักในสถานการณ์และภาระงาน					
7. สรุปเรื่องการตั้งค่าระบบอัตโนมัติให้เพื่อนร่วมงานทราบ และสามารถแก้ไขนาระบบกลับมาใช้ได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. แสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญต่อความเครียดและความล้า					
9. รายงานภาระงานที่มากเกินไป					
องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน					
1. ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินและระบบเครื่องบินกำลังทำอะไร					
2. ใฝ่ระวังและสอบทวนการทำงานของระบบเครื่องบิน					
3. รับรู้การเปลี่ยนแปลงของระบบและรายงานสภาพของระบบเครื่องบิน					
4. ตรวจสอบตำแหน่งของเครื่องบิน การตั้งค่า และการปฏิบัติงานของนักบิน					
5. ปรับปรุง ยืนยันและตรวจสอบทรัพยากรทุกอย่างที่มี เช่น เครื่องวัด					
6. ติดตามสภาพระบบเครื่องบินให้เป็นปัจจุบัน					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก					
1. ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอย่างไร					
2. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพอากาศ เส้นทางบิน และภูมิประเทศ					
3. ติดต่อภายนอกเพื่อขอข้อมูลเมื่อมีความจำเป็น					
4. ใช้เรดาร์ตรวจสอบสภาพอากาศในเวลากลางคืน					
5. แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกกับเพื่อนร่วมงาน					
6. บันทึกตำแหน่งปัจจุบันของเครื่องบิน สภาพแวดล้อม และตำแหน่งเครื่องบินลำอื่น					
7. ตระหนักรู้ถึงสภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้โดยสาร					
8. ปรับปรุง ยืนยันและตรวจสอบทรัพยากรทุกอย่างที่มี เช่น เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักรู้ในเวลา					
1. จัดลำดับความสำคัญของงานโดยใช้ข้อจำกัดของเวลาเป็นตัวร่วมกำหนด					
2. ปรึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของสถานการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. ตระหนักรู้ในผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต					
4. ตระหนักรู้ถึงสิ่งที่อาจเกิดขึ้นโดยแยกแยะภัยคุกคามของเครื่องบินและบุคคล					
5. ตรวจสอบทรัพยากรที่มีตามเงื่อนไขเวลาเช่น เชื้อเพลิง ความล่าช้าของเพื่อนร่วมงาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน					
1. พัฒนาแนวคิดที่ว่า “จะเป็นอย่างไรถ้า...” แล้วนำมาพิจารณา					
2. ตระหนักรู้ถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น แยกแยะภัยคุกคามความปลอดภัยของเครื่องบินและคน					
3. พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบโดยใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคาม					
4. พัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. ระแวงระวังในเรื่องการป้องกันข้อผิดพลาด และเหตุการณ์ที่อาจเกิดต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังชวนลูกเรือให้สนใจในเรื่องดังกล่าว					
6. วางแผนอย่างต่อเนื่องเพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น					
7. พัฒนาวางแผนสำรอง/ฉุกเฉิน และพร้อมในการใช้แผน					
องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา					
1. กล้ายอมรับว่าไม่รู้					
2. หาข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสมจากแหล่งที่เหมาะสม					
3. ตั้งคำถามเพื่อสอบสวนและวิเคราะห์แผนการปัจจุบัน					
4. ใช้คำถามปลายเปิดและภาษาที่เป็นกันเอง					
5. ทบทวนปัจจัยของปัญหากับผู้ร่วมงาน					
6. ปรึกษาหาสาเหตุของปัญหา					
7. แยกแยะสิ่งที่ผิดพลาดและไม่รีบสรุป					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก					
1. สร้างทางเลือกหลายทางที่น่าจะเป็นไปได้					
2. ปรึกษาผู้ร่วมงานเพื่อหาทางเลือกเพิ่มเติม					
3. เสนอทางเลือกและพิจารณาผลลัพธ์เทียบกับแผนการ					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. พิจารณาทางเลือกหลายๆทางตามความเหมาะสม					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก					
1. พิจารณาและแลกเปลี่ยนความเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละทางเลือก					
2. ประเมินความเสี่ยงและไม่เสี่ยงโดยไม่มีอคติ					
3. ปรึกษากับผู้ร่วมงานอย่างเพียงพอถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกที่ใช้					
4. ตัดสินใจตามความจำเป็นและไม่ใช้อารมณ์					
5. เลือกใช้ขั้นตอนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพสูงสุด					
6. แจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบถึงทางเลือกที่ใช้					
7. ทบทวนทำความเข้าใจและยืนยันความถูกต้องของทางเลือกที่ใช้					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์					
1. ทบทวนการตัดสินใจและปรับปรุงทางเลือกใหม่ตามความเหมาะสม					
2. ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงเมื่อมีความจำเป็น					
3. สามารถนำการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนการที่มีอยู่เป็นแผนการที่ดี					
4. ประเมินผล ตรวจสอบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่วางไว้ตามแผน					
องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล					
1. ใช้คำพูดมาตรฐานเพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนกำกวมของข้อมูล					
2. สื่อสารกับลูกเรือและทีมด้วยข้อมูลที่ตรงประเด็น					
3. บอกสิ่งที่จะทำล่วงหน้าอย่างชัดเจนและกระชับ					
4. มีการอธิบาย ปรึกษา และทำความเข้าใจ					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์					
1. สื่อสารอย่าง ชัดเจน แม่นยำ ทันเวลา และพอเพียง					
2. รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร					
3. ตกลงร่วมกันก่อนเริ่มงานรวมถึงสอบถามและขอความเห็น					
4. สื่อสารและคาดเดาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. ตระหนักผู้ในสถานการณ์ตลอดการสื่อสาร					
6. สื่อสารอย่างต่อเนื่องกับลูกเรือและทีม					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล					
1. มีการสื่อสารและประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน					
2. ใช้ภาษาที่ที่เหมาะสม เช่นการสบตาและน้ำเสียง					
3. ทำให้มั่นใจว่าผู้รับพร้อมสามารถรับข่าวสาร					
4. เปิดเผย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกเรือและทีม					
5. ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ อดทนและแสดงว่าเข้าใจเมื่อเป็นผู้รับข่าวสาร					
6. ถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอแนะ					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง					
1. สื่อสารทำความเข้าใจและสอบถามความเห็นเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจตรงกันก่อนเริ่มงาน					
2. ตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจถูกต้องเมื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ					
3. สบทนกับเพื่อนร่วมงานว่าเข้าใจตรงกันเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ					
4. ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น					
5. ตอบรับหรือแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเข้าใจถูกต้องตรงกัน					

แบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลสถานภาพของท่านหรือเติม
ข้อความให้สมบูรณ์

สภาพปัจจุบัน

1. สถานที่ทำงาน.....
2. จำนวนนักบิน จำนวนนักบินทั้งหมดในฝูงบิน.....
จำนวนผู้ตรวจสอบ (Supervisor).....
จำนวนผู้ประเมิน (Instructor).....

ปัญหา อุปสรรค

3. ด้านบุคลากร.....
.....
.....
4. ด้านสถานที่.....
.....
.....
5. ด้านเกณฑ์และแนวทางการประเมิน.....
.....
.....
6. ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณา
นายสิทธิเดช เหมืองสิน (ผู้วิจัย)

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามสำหรับประกอบการพิจารณาของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน
เพื่อตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา



แบบสอบถามสำหรับประกอบการพิจารณาของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน
เพื่อตรวจสอบคุณภาพเนื้อหา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

THE DEVELOPMENT OF BEHAVIORAL CRITERIA
FOR THAI PILOTS NONTECHNICAL SKILLS ASSESSMENT

ผู้วิจัย นายสิทธิเดช เหมืองสิน

คำชี้แจงการวิจัย

1. คำอธิบาย

เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ผู้วิจัยได้นำเอาเกณฑ์และตัวอย่าง พฤติกรรมจากหน่วยงานและองค์กรสากลตลอดจนตัวอย่างจากสายการบินอื่น 7 แห่ง มาประมวลรวมกัน และจัดแบ่งกลุ่มหลัก กลุ่มย่อยตามแนวแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เกณฑ์การประเมินฯ และตัวอย่างพฤติกรรมเป็นของต่างชาติ จึงต้องการความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและนักบินไทยเพื่อปรับให้เหมาะกับสภาพการทำงานสายการบินพาณิชย์ในประเทศไทย ความเหมาะสมของ “เนื้อหา” สอบถามจากนักบินผู้มีหน้าที่ประเมินและตรวจสอบมาตรฐานของสายการบินในประเทศไทย จิตแพทย์จากเวชศาสตร์การบิน อาจารย์ผู้มีความชำนาญด้านการประเมิน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินอันได้แก่ครูการบินผู้ประเมินและนักบินในประเทศไทยก่อนนำมาสรุปผลและทดลองใช้เพื่อประเมินเกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 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

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน หมายถึง ความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ร่วมงานและได้รับความร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน, มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, เชิญชวนให้มีการแสดงความคิดเห็นอย่างกล้าหาญ, ทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่แข่งขันเอาชนะ, ตกลงและเข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ของกลุ่มและบทบาทของสมาชิก, ให้ความร่วมมือในการวางแผนและทดลองใช้แผนการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น หมายถึง การยอมรับผู้อื่นและเข้าใจในสภาพส่วนบุคคลของผู้อื่น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้อื่น แม้ว่าตนเองจะไม่เห็นด้วย - สนใจว่าผู้อื่นอยู่ในสภาพหรือสถานการณ์อย่างไร เข้าใจปัญหา งานและข้อจำกัดด้านเวลาของผู้อื่น, มีปฏิสัมพันธ์ตามความเหมาะสมกับปัญหาของผู้อื่น, แสดงความเคารพและให้เกียรติผู้อื่น, เป็นมิตร กระตือรือร้น ให้กำลังใจผู้อื่น, ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติงาน และมอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้อื่นเพื่อแสดงความมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานเมื่อพวกเขาต้องการ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ, เสนอความช่วยเหลือเพื่อช่วยลดภาระงานของผู้อื่น, มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้อื่น, และให้กำลังใจและให้คำแนะนำเมื่อมีความจำเป็น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง หมายถึง การหาต้นตอของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและเสนอทางแก้ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สงบเมื่อมีความขัดแย้ง, เสนอทางแก้ไขข้อขัดแย้ง, ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเหตุการณ์มากกว่าตัวบุคคล, การหลีกเลี่ยงการแข่งขันและความรุนแรง, ยอมรับพร้อมนำแนวคิดและข้อเสนอแนะไปใช้, ยอมเสียสละ ประนีประนอม และพิจารณาประณีประนอมไม่ยึดมั่นเฉพาะในสิ่งที่เชื่อ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง หมายถึง ความสามารถในการสร้างบรรยากาศการกระตุ้นและตอบสนองที่เหมาะสม การออกคำสั่งของควรจจะรักษาสมดุลย์ระหว่างการยืนยันความถูกต้องของตนเองและการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงาน ถ้าสถานการณ์จำเป็นก็ควรลงมือปฏิบัติตามความเหมาะสม ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมเพื่อให้งานสำเร็จ, เปิดโอกาสให้เข้าถึงได้ ไม่แนะนำน้อยหรือมากเกินไป, กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบทั้งสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ, ใช้อำนาจหน้าที่ผ่านการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจและการยืนยันความถูกต้อง โดยคำนึงถึงผู้อื่น, ไม่ละเลยตำแหน่งตนเอง ออกคำสั่งเมื่อสถานการณ์จำเป็น และรักษาสมดุลย์ระหว่างการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน หมายถึง การปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จ การตรวจสอบและการแทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการสรุปแผนการบินและแผนปฏิบัติการ, ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติ, มีความรู้ในเรื่องข้อจำกัดของเครื่องบินและระบบเป็นอย่างดี และสามารถเรียกใช้ตามขั้นตอนมาตรฐาน, แทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน และแจ้งหรือปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การวางแผนและประสานงาน หมายถึง การใช้การจัดการแบ่งและมอบหมายงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงสภาพที่ภาระงานมากหรือน้อยเกินไป การสื่อสารเรื่องแผนการและเป้าหมายจะช่วยให้เกิดการประสานงานในกลุ่มผู้ร่วมงาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ เชิญชวนให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนให้งานสำเร็จ, กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน, ปรึกษาเพื่อนร่วมงานและเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น, ทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการ “ทุกคนใช้เอกสารหน้าเดียวกัน”, ร่วมกันตัดสินใจและแจ้งการเปลี่ยนแปลงของแผนปฏิบัติการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน หมายถึง การจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างชัดเจน บนพื้นฐานการวางแผน งานต้องถูกแบ่งให้ผู้ร่วมงานตามความเหมาะสม สัญญาณของความเครียดและล้าต้องนำมาพิจารณา ทรัพยากรทั้งภายนอกและภายใน เช่น อุปกรณ์อัตโนมัติควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์เพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ปฏิบัติการการบินโดยแบ่งภาระงานให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วม, วางแผนแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม, ไม่ยอมให้งานที่มีความสำคัญเป็นลำดับรองมีผลต่องานที่มีความสำคัญเป็นหลัก, จัดลำดับความสำคัญและเวลาของงานอย่างมีประสิทธิภาพ, จัดการระบบอัตโนมัติอย่างเหมาะสม และรักษาสมดุลย์

ระหว่างการตระหนักในสถานการณ์และภาระงาน, แสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญต่อความเครียดและความล่าช้า และรายงานภาระงานที่มากเกินไป

องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์ หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในห้องนักบินและภายนอกเครื่องบิน นอกจากนี้ยังหมายถึงความสามารถในการตีความจากองค์ประกอบที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมเพื่ออนุมานสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้โดยอาศัย การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก การตระหนักรู้ในเวลา และการจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักรู้ในเวลา หมายถึง ผู้ร่วมงานไม่เพียงต้องตระหนักรู้ในสภาพปัจจุบันของระบบเครื่องบินและสภาพแวดล้อมภายนอกแต่ยังต้องสามารถคาดการณ์ถึงสถานการณ์ในอนาคตเพื่อเตรียมพร้อมไปกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ จัดลำดับความสำคัญของงานโดยใช้ข้อจำกัดของเวลาเป็นตัวร่วมกำหนด, ปรึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของสถานการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต, ตระหนักรู้ในผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต, ตระหนักรู้ถึงสิ่งที่อาจเกิดขึ้นโดยแยกแยะภัยคุกคามของเครื่องบินและบุคคล และตรวจสอบทรัพยากรที่มีตามเงื่อนไขเวลา เช่น เชื้อเพลิง ความล่าช้าของเพื่อนร่วมงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน หมายถึง สามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการแผนสำรองสำหรับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับความปลอดภัยโดยการใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมด พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ พัฒนาแนวคิดที่ว่า “จะเป็นอย่างไรถ้า...” แล้วนำมาพิจารณา, ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นแยกแยะภัย

คุกคามความปลอดภัยของเครื่องบินและคน, พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบโดยใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคาม, พัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดอย่างมีประสิทธิภาพ, ระบุความเสี่ยงในเรื่องการป้องกันข้อผิดพลาด และเหตุการณ์ที่อาจเกิดต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังชวนลูกเรือให้สนใจในเรื่องดังกล่าว และพัฒนางานแผนสำรอง/ฉุกเฉิน และพร้อมในการใช้แผน

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

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก หมายถึงความสามารถของผู้ร่วมงานในการประเมินผลได้และผลเสียของทางเลือกที่แตกต่างกันในการรับมือกับปัญหาสามารถเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ทั้งนี้ต้องผ่านการปรึกษาร่วมกันกับผู้ร่วมงาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ พิจารณาและแลกเปลี่ยนความเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละทางเลือก, ประเมินความเสี่ยงและไม่เสี่ยงโดยไม่มีคามจำเป็น, ปรึกษากับผู้ร่วมงานอย่างเพียงพอถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้, ตัดสินใจตามความจำเป็นและไม่ใช้อารมณ์, เลือกใช้ขั้นตอนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพสูงสุด, แจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบถึงทางเลือกใช้ และทบทวนทำความเข้าใจและยืนยันความถูกต้องของทางเลือกใช้

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์ หมายถึง การตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหากับเป้าหมายที่คาดการณ์ล่วงหน้า ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงเมื่อมีความจำเป็น, สามารถนำการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนการที่มีอยู่เป็นแผนการที่ดี และมีการประเมินผล ตรวจสอบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่วางไว้ตามแผน

องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร หมายถึง การแบ่งปันข้อมูล ให้ข้อมูลย้อนกลับ รวบรวมความคิดและความรู้สึกระหว่างสมาชิกในที่ทีมงานหรือต่างที่ทีมงาน โดยอาศัยความถูกต้องชัดเจนของ

ข้อมูล ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล และการทบทวนและยืนยันความถูกต้อง ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่มีการสนทนาหรือแลกเปลี่ยนมีความชัดเจนและตรงประเด็น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ใช้คำพูดมาตรฐานเพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนกำกวมของข้อมูล, สื่อสารกับลูกเรือและทีมด้วยข้อมูลที่ตรงประเด็น, บอกสิ่งที่จะทำล่วงหน้าอย่างชัดเจนและกระชับ และมีการอธิบาย ปรีกษา และทำความเข้าใจ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ หมายถึง รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร ทำให้มั่นใจว่าพร้อมสำหรับการสื่อสาร ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ การส่งสารและข่าวสารต้อง ชัดเจน แม่นยำ ทันเวลา และพอเพียง, รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร, มีการตกลงร่วมกันก่อนเริ่มงานรวมถึงสอบถามและขอความเห็น, มีการสนทนาและคาดเดาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น, มีการตระหนักรู้ในสถานการณ์ตลอดการสนทนา, และมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องกับลูกเรือและทีม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล หมายถึง มีการสร้างและรักษาบรรยากาศการสื่อสารที่ดี มีการประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการสื่อสารและประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน, ใช้ภาษากายที่เหมาะสม สบตาและน้ำเสียง, ทำให้มั่นใจว่าผู้รับพร้อมสามารถรับข่าวสาร, เปิดเผย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกเรือและทีม, ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ อดทนและแสดงว่าเข้าใจเมื่อเป็นผู้รับข่าวสาร, และถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอนั้น

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง หมายถึง ตรวจสอบว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารสมบูรณ์ การฟังสมบูรณ์ มีการถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอนั้น การให้ข้อมูลย้อนกลับหรือพฤติกรรมตอบรับสมบูรณ์ ตัวอย่างพฤติกรรม ได้แก่ สื่อสารทำความเข้าใจและสอบถามความเห็นเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจตรงกันก่อนเริ่มงาน, ตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจถูกต้องเมื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ, สอบทวนกับเพื่อนร่วมงานว่าเข้าใจตรงกันเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ, ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น และตอบรับหรือแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเข้าใจถูกต้องตรงกัน

หมายเหตุ ความเห็นของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น ไม่มีผลต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามรอบนี้ ภายใน 1 สัปดาห์

แบบสอบถามความคิดเห็น

ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และตัวอย่างพฤติกรรม
สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะ
ที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตอนที่ 2.1 จำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 2.2 จำนวน ข้อ 132 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกณฑ์
การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลสถานภาพของท่านหรือเติม
ข้อความให้สมบูรณ์

1. ยศ/ชื่อ-นามสกุล.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. สายการบิน/สถานที่ทำงาน.....
4. ตำแหน่ง..... ผู้บังคับที่สังกัด.....
5. วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขา.....
ปริญญาโท สาขา.....
ปริญญาเอก สาขา.....
 อื่นๆ สาขา.....
6. ตำแหน่งงานด้านการประเมิน
 ผู้ประเมิน
 ผู้รับการประเมิน
 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถาม ตอนที่ 2ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามตอนที่ 2 ประกอบด้วย องค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ได้แก่ การทำงานร่วมกัน ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ การตระหนักในสถานการณ์ การตัดสินใจ และการสื่อสาร

2. เกณฑ์การประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้ ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมของนักบินไทย

2.1 เป็นพฤติกรรมไม่เกี่ยวกับเทคนิคที่มีส่วนทำให้สมรรถนะในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงและสามารถสังเกตได้

2.2 เป็นพฤติกรรมของทีมงาน ส่วนบุคคลและสามารถสังเกตได้

2.3 แบ่งเป็นกลุ่มพฤติกรรมได้

2.4 แต่ละกลุ่มมีกลุ่มย่อยและระบุเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2.5 ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสมสอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

3. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเลือกตอบแต่ละข้อขององค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย เพื่อแสดงความคิดเห็นในความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้โดยมีรายละเอียดสำหรับความหมายในการตอบแต่ละช่องดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย และตัวอย่างพฤติกรรม มีความเหมาะสมสอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

คะแนน 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อย ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเป็นไปได้อย่างน้อยในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสม สอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

คะแนน 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลาง ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม มีความเป็นไปได้อย่างน้อยในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสม

สอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้ ตัวอย่างพฤติกรรม
มีความเหมาะสมสอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

คะแนน 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมาก ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม
มีความเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้าน
ทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสม
สอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

คะแนน 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด ว่าองค์ประกอบ ตัวชี้วัด หรือตัวอย่างพฤติกรรม
มีความเป็นไปได้ในการกำหนดเป็นเกณฑ์เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้าน
ทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ตัวอย่างพฤติกรรมมีความเหมาะสม
สอดคล้องกับองค์ประกอบ เกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้

ตอนที่ 2.1 ความเหมาะสมและเป็นไปได้ ของ “องค์ประกอบและตัวบ่งชี้” ของ เกณฑ์การประเมิน
พฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อย ที่สุด (1)	น้อย (2)	ปาน กลาง (3)	มาก (4)	มาก ที่สุด (5)
องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง					
องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จัดเตรียมและรักษามาตรฐาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 วางแผนและประสานงาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน					
องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักรู้ในเวลา					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน					
องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์					
องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง					

ตอนที่ 2.2 ความเหมาะสมและเป็นไปได้ของ “ตัวอย่างพฤติกรรม” ของ เกณฑ์การประเมินพฤติกรรม ด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน					
1. สร้างบรรยากาศการเปิดใจในการสื่อสารและการมีส่วนร่วม					
2. เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน					
3. มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน					
4. เชิญชวนให้มีการแสดงความเห็นย้อนกลับ					
5. รู้จักตำแหน่งหน้าที่ตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์					
6. ทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่แข่งขันเอาชนะ					
7. ตกลงและเข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ของกลุ่มและบทบาทของสมาชิก					
8. ให้ความร่วมมือในการวางแผนและทดลองใช้แผนการ					
9. สามารถพัฒนาและปรับแผนการให้เป็นปัจจุบัน					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น					
1. ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้อื่นแม้ว่าตนเองจะไม่เห็นด้วย					
2. ยอมรับคำแนะนำ แก้ไข และคำวิจารณ์					
3. สนใจว่าผู้อื่นอยู่ในสภาพหรือสถานการณ์อย่างไร เข้าใจปัญหา งานและข้อจำกัดด้านเวลาของผู้อื่น					
4. มีปฏิสัมพันธ์ตามความเหมาะสมกับปัญหาของผู้อื่น					
5. ให้คำแนะนำส่วนตัวและความเห็นย้อนกลับ					
6. แสดงความเคารพและให้เกียรติผู้อื่น					
7. เป็นมิตร กระตือรือร้น ให้กำลังใจผู้อื่น					
8. ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติงาน					
9. มอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้อื่นเพื่อแสดงการมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงาน					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
1. ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ					
2. เสนอความช่วยเหลือเพื่อช่วยลดภาระงานของผู้อื่น					
3. มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้อื่น					
4. ให้กำลังใจและให้คำแนะนำเมื่อมีความจำเป็น					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง					
1. สงบเมื่อมีความขัดแย้ง					
2. เสนอทางแก้ไขข้อขัดแย้ง					
3. ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเหตุการณ์มากกว่าตัวบุคคล					
4. หลีกเลี่ยงการแข่งขันและความรุนแรง					
5. ยอมรับพร้อมนำแนวคิดและข้อเสนอแนะไปใช้					
6. แสดงความโปร่งใสในแนวทางการแก้ไขและผลกระทบ					
7. ยอมเสียสละ ประนีประนอม					
8. มีปฏิริยาไม่รุนแรงเกินไปต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล					
9. พิจารณาประณามประณอมไม่ยึดมั่นเฉพาะในสิ่งที่เชื่อ					
10. ไม่กล่าวโทษผู้ร่วมงานว่าเป็นผู้กระทำความผิด					
องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง					
1. สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมเพื่อให้งานสำเร็จ					
2. เปิดโอกาสให้เข้าถึงได้ ไม่แนะนำน้อยหรือมากเกินไป					
3. กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบทั้งสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ					
4. ใช้อำนาจหน้าที่ผ่านการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจและการยืนยันความถูกต้อง โดยคำนึงถึงผู้อื่น					
5. ใช้วิธีค้นหาแทนการสั่งการ					
6. ไม่ละเลยตำแหน่งตนเอง ออกคำสั่งเมื่อสถานการณ์จำเป็น					
7. ยืนยันข้อมูลที่ถูกต้องและวิธีแก้ไขที่เหมาะสม					
8. รักษาสมดุลระหว่างการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จัดเตรียมและรักษามาตรฐาน					
1. มีการสรุปแผนการบินและแผนปฏิบัติการ					
2. ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติ					
3. มีความรู้ในเรื่องข้อจำกัดของเครื่องบินและระบบเป็นอย่างดีและสามารถเรียกใช้ตามขั้นตอนมาตรฐาน					
4. แทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน					
5. แจ้งหรือปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็นอย่างยั้งที่ ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน					
6. แบ่งปันความรู้และประสบการณ์เพื่อช่วยให้งานบรรลุเป้าหมาย					
7. เชิญชวนให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติการมาตรฐาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 วางแผนและประสานงาน					
1. เชิญชวนให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนให้งานสำเร็จ					
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน					
3. ปรึกษาเพื่อนร่วมงานและเปลี่ยนแผนตามความจำเป็น					
4. ทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการ “ทุกคนใช้เอกสารหน้าเดียวกัน”					
5. ร่วมกันตัดสินใจ					
6. แจ้งการเปลี่ยนแปลงของแผนปฏิบัติการ					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน					
1. ปฏิบัติการการบินโดยแบ่งภาระงานให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วม					
2. วางแผนแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม					
3. ไม่ยอมให้งานที่มีความสำคัญเป็นลำดับรองมีผลต่องานที่มีความสำคัญเป็นหลัก					
4. จัดลำดับความสำคัญและเวลาของงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. หลีกเลี่ยงกับการยึดติดกับงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ยอมให้มีภาระงานมากเกินไป และให้ความสำคัญที่ละเอียดเรื่อง					
6. จัดการระบบอัตโนมัติอย่างเหมาะสม และรักษาสมดุลระหว่าง การตระหนักในสถานการณ์และภาระงาน					
7. สรุปเรื่องการตั้งค่าระบบอัตโนมัติให้เพื่อนร่วมงานทราบ และสามารถแก้ไขนาระบบกลับมาใช้ได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. แสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญต่อความเครียดและความล้า					
9. รายงานภาระงานที่มากเกินไป					
องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน					
1. ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินและระบบเครื่องบินกำลังทำอะไร					
2. เฝ้าระวังและสอบทวนการทำงานของระบบเครื่องบิน					
3. รับรู้การเปลี่ยนแปลงของระบบและรายงานสภาพของระบบเครื่องบิน					
4. ตรวจสอบตำแหน่งของเครื่องบิน การตั้งค่า และการปฏิบัติงานของนักบิน					
5. ปรับปรุง ยืนยันและตรวจสอบทรัพยากรทุกอย่างที่มี เช่น เครื่องวัด					
6. ติดตามสภาพระบบเครื่องบินให้เป็นปัจจุบัน					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก					
1. ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอย่างไร					
2. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพอากาศ เส้นทางบิน และภูมิประเทศ					
3. ติดต่อภายนอกเพื่อขอข้อมูลเมื่อมีความจำเป็น					
4. ใช้เรดาร์ตรวจสอบสภาพอากาศในเวลากลางคืน					
5. แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกกับเพื่อนร่วมงาน					
6. บันทึกตำแหน่งปัจจุบันของเครื่องบิน สภาพแวดล้อม และตำแหน่งเครื่องบินลำอื่น					
7. ตระหนักรู้ถึงสภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้โดยสาร					
8. ปรับปรุง ยืนยันและตรวจสอบทรัพยากรทุกอย่างที่มี เช่น เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักรู้ในเวลา					
1. จัดลำดับความสำคัญของงานโดยใช้ข้อจำกัดของเวลาเป็นตัวร่วมกำหนด					
2. ปรึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของสถานการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. ตระหนักรู้ในผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต					
4. ตระหนักรู้ถึงสิ่งที่อาจเกิดขึ้นโดยแยกแยะภัยคุกคามของเครื่องบินและบุคคล					
5. ตรวจสอบทรัพยากรที่มีตามเงื่อนไขเวลาเช่น เชื้อเพลิง ความล่าช้าของเพื่อนร่วมงาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน					
1. พัฒนาแนวคิดที่ว่า “จะเป็นอย่างไรถ้า...” แล้วนำมาพิจารณา					
2. ตระหนักรู้ถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น แยกแยะภัยคุกคามความปลอดภัยของเครื่องบินและคน					
3. พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบโดยใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคาม					
4. พัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. ระแวงระวังในเรื่องการป้องกันข้อผิดพลาด และเหตุการณ์ที่อาจเกิดต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังชวนลูกเรือให้สนใจในเรื่องดังกล่าว					
6. วางแผนอย่างต่อเนื่องเพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น					
7. พัฒนาวางแผนสำรอง/ฉุกเฉิน และพร้อมในการใช้แผน					
องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา					
1. กล้ายอมรับว่าไม่รู้					
2. หาข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสมจากแหล่งที่เหมาะสม					
3. ตั้งคำถามเพื่อสอบสวนและวิเคราะห์แผนการปัจจุบัน					
4. ใช้คำถามปลายเปิดและภาษาที่เป็นกันเอง					
5. ทบทวนปัจจัยของปัญหากับผู้ร่วมงาน					
6. ปรึกษาหาสาเหตุของปัญหา					
7. แยกแยะสิ่งที่ผิดพลาดและไม่รีบสรุป					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก					
1. สร้างทางเลือกหลายทางที่น่าจะเป็นไปได้					
2. ปรึกษาผู้ร่วมงานเพื่อหาทางเลือกเพิ่มเติม					
3. เสนอทางเลือกและพิจารณาผลลัพธ์เทียบกับแผนการ					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. พิจารณาทางเลือกหลายๆ ทางตามความเหมาะสม					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก					
1. พิจารณาและแลกเปลี่ยนความเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละทางเลือก					
2. ประเมินความเสี่ยงและไม่เสี่ยงโดยไม่มีอคติ					
3. ปรึกษากับผู้ร่วมงานอย่างเพียงพอถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกที่ใช้					
4. ตัดสินใจตามความจำเป็นและไม่ใช้อารมณ์					
5. เลือกใช้ขั้นตอนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพสูงสุด					
6. แจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบถึงทางเลือกที่ใช้					
7. ทบทวนทำความเข้าใจและยืนยันความถูกต้องของทางเลือกที่ใช้					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์					
1. ทบทวนการตัดสินใจและปรับปรุงทางเลือกใหม่ตามความเหมาะสม					
2. ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงเมื่อมีความจำเป็น					
3. สามารถนำการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนการที่มีอยู่เป็นแผนการที่ดี					
4. ประเมินผล ตรวจสอบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่วางไว้ตามแผน					
องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล					
1. ใช้คำพูดมาตรฐานเพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนกำกวมของข้อมูล					
2. สื่อสารกับลูกเรือและทีมด้วยข้อมูลที่ตรงประเด็น					
3. บอกสิ่งที่จะทำล่วงหน้าอย่างชัดเจนและกระชับ					
4. มีการอธิบาย ปรึกษา และทำความเข้าใจ					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์					
1. สื่อสารอย่าง ชัดเจน แม่นยำ ทันเวลา และพอเพียง					
2. รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร					
3. ตกลงร่วมกันก่อนเริ่มงานรวมถึงสอบถามและขอความเห็น					
4. สื่อสารและคาดเดาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น					

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมของ	ระดับความเหมาะสมและเป็นไปได้				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. ตระหนักผู้ในสถานการณ์ตลอดการสื่อสาร					
6. สื่อสารอย่างต่อเนื่องกับลูกเรือและทีม					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล					
1. มีการสื่อสารและประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน					
2. ใช้ภาษาที่ที่เหมาะสม เช่น การสบตาและน้ำเสียง					
3. ทำให้มั่นใจว่าผู้รับพร้อมสามารถรับข่าวสาร					
4. เปิดเผย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกเรือและทีม					
5. ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ อดทนและแสดงว่าเข้าใจเมื่อเป็นผู้รับข่าวสาร					
6. ถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอแนะ					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง					
1. สื่อสารทำความเข้าใจและสอบถามความเห็นเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจตรงกันก่อนเริ่มงาน					
2. ตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจถูกต้องเมื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ					
3. สบทนกับเพื่อนร่วมงานว่าเข้าใจตรงกันเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ					
4. ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น					
5. ตอบรับหรือแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเข้าใจถูกต้องตรงกัน					

แบบสอบถาม ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลสถานภาพของท่านหรือเติม
ข้อความให้สมบูรณ์

สภาพปัจจุบัน

1. สถานที่ทำงาน.....
2. จำนวนนักบิน จำนวนนักบินทั้งหมดในฝูงบิน.....
จำนวนผู้ตรวจสอบ (Supervisor).....
จำนวนผู้ประเมิน (Instructor).....

ปัญหา อุปสรรค

3. ด้านบุคลากร.....
.....
.....
4. ด้านสถานที่.....
.....
.....
5. ด้านเกณฑ์และแนวทางการประเมิน.....
.....
.....
6. ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณา
นายสิทธิเดช เหมืองสิน (ผู้วิจัย)

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามสำหรับประกอบการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
เพื่อประเมินเกณฑ์การประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย



แบบสอบถามสำหรับประกอบการพิจารณาของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
เพื่อประเมินเกณฑ์การประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

THE DEVELOPMENT OF BEHAVIORAL CRITERIA
FOR THAI PILOTS NONTECHNICAL SKILLS ASSESSMENT

ผู้วิจัย นายสิทธิเดช เหมืองสิน

คำชี้แจงการวิจัย

1. การวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ซึ่งดำเนินการโดยการพัฒนาเกณฑ์การประเมินฯ จากองค์กรและหน่วยงานสากล ตัวอย่างเกณฑ์การประเมินฯ ของสายการบินในและต่างประเทศ ประมวลกับการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ แพทย์จากเวชศาสตร์การบิน นักบินผู้ประเมิน (Supervisor) ของสายการบินในประเทศไทย และผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมิน หลังจากนั้นนำเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคมาให้ท่านทดลองประเมินแล้วรวบรวมความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณสมบัติของเกณฑ์การประเมินฯ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากท่าน เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของเกณฑ์การประเมินฯ ที่พัฒนาขึ้น ให้ท่านแสดงความคิดเห็นโดยวิธีจัดอันดับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของเกณฑ์การประเมินฯ ว่าท่าน เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย หรือเห็นด้วยน้อยที่สุด ทั้งนี้คุณสมบัติของเกณฑ์ฯ ในแบบสอบถามอ้างอิงจากงานวิจัยของกลุ่ม Kolleg Group Interaction in High Risk Environments (GIHRE) เรื่อง ENHANCING PERFORMANCE IN HIGH RISK ENVIRONMENTS: Recommendations for the use of Behavioural Markers. GIHRE-Aviation: Swiss Federal Institute of Technology (ETH) Zurich ในปี ค.ศ. 2001

หมายเหตุ ความเห็นของท่านจะถูกนำไปใช้เพื่อการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น ไม่มีผลต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณา

นายสิทธิเดช เหมืองสิน

(ผู้วิจัย)

แบบสอบถามความคิดเห็น
คุณภาพเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ประเมิน ถูกประเมิน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ประเมิน ถูกประเมิน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลสถานภาพของท่านหรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. เพศ ชาย หญิง

2. สถานที่ทำงาน

3. ตำแหน่ง ผู้บังคับ

4. วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี สาขา

ปริญญาโท สาขา

ปริญญาเอก สาขา

อื่นๆ สาขา

5. ท่านทำงานในส่วใดของการประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ผู้ประเมิน

ผู้รับการประเมิน

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถาม ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคุณภาพของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเลือกตอบแต่ละข้อ เพื่อแสดงความคิดเห็นในความถูกต้องเหมาะสมของคุณภาพของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย โดยมีรายละเอียดสำหรับความหมายในการตอบแต่ละข้อดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุดว่าคุณภาพของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย มีความถูกต้องเหมาะสมตามข้อคำถาม

คะแนน 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยน้อยว่าคุณภาพของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย มีความถูกต้องเหมาะสมตามข้อคำถาม

คะแนน 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลางว่าคุณภาพของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย มีความถูกต้องเหมาะสมตามข้อคำถาม

คะแนน 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากว่าคุณภาพของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย มีความถูกต้องเหมาะสมตามข้อคำถาม

คะแนน 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุดว่าคุณภาพของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย มีความถูกต้องเหมาะสมตามข้อคำถาม

คุณสมบัติของเกณฑ์การประเมิน	ระดับความเหมาะสมถูกต้อง				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. ผลการประเมินมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการประเมิน					
2. เกณฑ์การประเมินมีความเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ					
3. เกณฑ์การประเมินมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้ถูกประเมิน					
4. เกณฑ์การประเมินฯสามารถใช้สังเกตและจำแนกสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง					
5. เกณฑ์การประเมินฯสามารถระบุและแบ่งแยกความแตกต่างของพฤติกรรม					
6. เกณฑ์การประเมินฯสามารถฝึกอบรมใช้งานได้ไม่ยากและภาระงานเหมาะสมสำหรับผู้ประเมิน					
7. สามารถนำเกณฑ์การประเมินฯมาใช้เป็นเป้าหมายการฝึกอบรม					
8. สามารถนำเกณฑ์การประเมินฯมาใช้กำหนดบรรทัดฐานสำหรับระบุระดับสมรรถนะที่ต้องการของผู้ถูกประเมิน					

ภาคผนวก จ

ตัวอย่างแบบประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย
เพื่อทดลองใช้และประเมินเกณฑ์การประเมินทักษะ
ด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย



ตัวอย่างแบบประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย
เพื่อทดลองใช้และประเมินเกณฑ์การประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างแบบประเมินเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย
THE DEVELOPMENT OF BEHAVIORAL CRITERIA
FOR THAI PILOTS NONTECHNICAL SKILLS ASSESSMENT

ผู้วิจัย นายสิทธิเดช เหมืองสิน

ตัวอย่างแบบประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็น ตามตัวบ่งชี้หรือพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคนิคที่สังเกตพบและได้รับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ปฏิบัติการการบินจนเป็นที่เข้าใจและยอมรับโดยเกณฑ์มาตรฐาน นักบินต้องผ่านระดับ 3 ยอมรับได้ในทุกประเด็น

เกณฑ์การประเมิน

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

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ตัวอย่างพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคนิคที่สังเกตได้	ระดับคะแนน				
			1	2	3	4	5
การทำงานร่วมกัน	การสร้างและรักษาทีมงาน						
	การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น						
	การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น						
	การแก้ไขความขัดแย้ง						
ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ	การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง						
	การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน						
	การวางแผนและประสานงาน						
	การจัดการภาระงาน						

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ตัวอย่างพฤติกรรมด้านทักษะ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคนิค ที่สังเกตได้	ระดับคะแนน				
			1	2	3	4	5
การตระหนักรู้ใน สถานการณ์	การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน						
	การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อม ภายนอก						
	การตระหนักรู้ในเวลา						
	การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน						
การตัดสินใจ และ การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์ปัญหา						
	การสร้างทางเลือก						
	การประเมินความเสี่ยงและเลือก ทางเลือก						
	การทบทวนผลลัพธ์						
การสื่อสาร	ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล						
	ความเหมาะสมกับเวลาและ สถานการณ์						
	การไม่ปิดกั้นการรับและส่ง ข้อมูล						
	การทบทวนและยืนยันความ ถูกต้อง						

ภาคผนวก ฉ
ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนความคิดเห็นของ และคะแนนความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินวิเคราะห์ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล ของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับทุกองค์ประกอบและทุกตัวบ่งชี้ ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตาราง ผ4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 (จิตแพทย์และผู้เชี่ยวชาญ) แยกตามลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สายการบิน/สถานที่ทำงาน		
1.1 สายการบิน ก.	9	69.2
1.2 สายการบิน ข.	2	15.4
1.3 สายการบิน ค.	1	7.7
1.4 สถาบันเวชศาสตร์การบิน	1	7.7
2. เพศ		
2.1 ชาย	12	92.3
2.2 หญิง	1	7.7
3. ตำแหน่งงาน		
3.1 นักบินที่หนึ่ง	12	92.3
3.2 จิตแพทย์	1	7.7
4. ผู้บังคับที่สังกัด		
4.1 แอร์บัส A319 และ A320	3	23.1
4.2 แอร์บัส A380	1	7.7
4.3 โบอิง 747	2	15.4
4.4 โบอิง 777	6	46.2
4.5 ไม่สังกัดผู้บังคับ	1	7.7
5. วุฒิการศึกษา		
5.1ปริญญาตรี	8	61.5
5.2ปริญญาโท	5	38.5

ตาราง ผ4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงานด้านการประเมิน		
6.1 ผู้ประเมิน	12	92.3
6.2 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ	1	7.7
รวม	13	100

ตาราง ผ4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 (ครูการบินและนักบิน) แยกตามลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สายการบิน/สถานที่ทำงาน		
1.1 สายการบิน ก.	249	69.4
1.2 สายการบิน ข.	48	13.4
1.3 สายการบิน ค.	23	6.4
1.4 สายการบิน ง.	39	10.9
2. เพศ		
2.1 ชาย	358	99.7
2.2 หญิง	1	0.3
3. ผู้บังคับที่สังกัด		
3.1 แอร์บัส A300	8	2.2
3.2 แอร์บัส A319 และ A320	98	27.3
3.3 แอร์บัส A330	47	13.1
3.4 แอร์บัส A340	26	7.2
3.5 แอร์บัส A380	8	2.2
3.6 ATR	12	3.3
3.7 โบอิง 737	6	1.7
3.8 โบอิง 747	58	16.2
3.9 โบอิง 777	96	26.7

ตาราง ผ4.2 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. วุฒิการศึกษา		
4.1ปริญญาตรี	331	92.2
4.2ปริญญาโท	27	7.5
4.3ปริญญาเอก	1	0.3
5. ตำแหน่งงานด้านการประเมิน		
5.1 ผู้ประเมิน	61	17.0
5.2 ผู้ถูกประเมิน	298	83.0
รวม	359	100

ตาราง ผ4.3 จำนวนและร้อยละของความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการประเมินพฤติกรรม
ด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2 (ครูการบินและนักบิน)

ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการประเมินพฤติกรรม ด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ปัญหาเรื่องเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมฯ		
1. ไม่เคยมีเกณฑ์การประเมินฯ หรือไม่แจ้งให้ผู้ถูกประเมินว่า เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมฯมีรายละเอียดอย่างไรบ้าง	22	29.3
2. เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมไม่ชัดเจน ไม่มีมาตรฐาน ไม่มี กระบวนการปรับปรุงระยะยาว	8	10.7
รวม	30	40
ปัญหาเรื่องผู้ประเมิน		
3. การประเมินพฤติกรรมฯมีปัญหาเนื่องจาก ผู้ประเมินมีจำนวน ไม่เพียงพอ จำนวนนักบินมีมาก	12	16.0
4. เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมฯมีปัญหาเนื่องจากผู้ประเมินไม่มี มาตรฐาน มีการใช้บุคลากรซ้ำซ้อนระหว่างผู้ประเมินและ ผู้ตรวจสอบมาตรฐาน ระบบอาวุโส ความเกรงใจ ลำเอียง	13	17.3
รวม	25	33.3

ตาราง ผ4.3 (ต่อ)

ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการประเมินพฤติกรรม ด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ปัญหาอื่นๆ		
5. การประเมินพฤติกรรมมีปัญหาเนื่องจากสถานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่เป็นส่วนตัว ไม่เพียงพอ	15	20.0
6. การประเมินพฤติกรรมมีปัญหาเนื่องจากมีเวลาน้อย ทำให้ ไม่สมบูรณ์ เช่น มีเวลาสนทนาน้อย	5	6.7
รวม	20	26.7
รวม	75	100

ตาราง ผ4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 3 (ครูการบิน/ผู้ถูกประเมิน) แยกตามลักษณะ
ทั่วไป

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ตำแหน่งงาน		
1.1 นักบินที่หนึ่ง	20	66.7
1.2 นักบินผู้ช่วย	10	33.3
2. ผู้บังคับที่สังกัด		
2.1 แอร์บัส A330	6	20
2.2 โบอิง 737	3	10
2.3 โบอิง 747	6	20
2.4 โบอิง 777	15	50
3. วุฒิการศึกษา		
3.1ปริญญาตรี	26	86.7
3.2ปริญญาโท	4	13.3

ตาราง ผ4.4 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ตำแหน่งงานด้านการประเมิน		
4.1 ผู้ประเมิน	10	33.3
4.2 ผู้ถูกประเมิน	20	66.7
รวม	30	100

ตาราง ผ4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 4 (ครูการบิน/ผู้ประเมิน) แยกตามลักษณะทั่วไป

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้บังคับที่สังกัด		
1.1 แอร์บัส A330	6	20
1.2 แอร์บัส A340	5	16.7
1.3 แอร์บัส A380	2	6.7
1.4 โบอิง 737	1	3.3
1.5 โบอิง 747	8	26.7
1.6 โบอิง 777	8	26.7
รวม	30	100
2. วุฒิการศึกษา		
2.1ปริญญาตรี	26	86.7
2.2ปริญญาโท	4	13.3
รวม	30	100

ตาราง ผ4.6 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล ของแต่ละองค์ประกอบ สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

องค์ประกอบ	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน	1.00	5.0	4.69	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.84	0.0
องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและ ทักษะการจัดการ	1.00	5.0	4.61	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 3 ตระหนักรู้ใน สถานการณ์	1.00	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและ การแก้ปัญหา	1.00	5.0	4.61	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.83	0.0	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร	1.00	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0	มากที่สุด

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.7 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลขององค์ประกอบที่ 1/ตัวบ่งชี้ที่ 1.1-1.4 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน	1.00	5.0	4.69	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.84	0.0
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและ รักษาทีมงาน	1.00	5.0	4.69	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณา ถึงผู้อื่น	1.00	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.84	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความ ช่วยเหลือผู้อื่น	1.00	4.0	4.38	0.0	มาก	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไข ความขัดแย้ง	1.00	4.0	4.23	0.0	มาก	1.00	4.0	3.86	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.8 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลขององค์ประกอบที่ 2/ตัวบ่งชี้ที่ 2.1-2.4 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและ ทักษะการจัดการ	1.00	5.0	4.61	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การ ใช้อำนาจหน้าที่ และการยืนยัน ความถูกต้อง	1.00	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0	มากที่สุด
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จัดเตรียมและ รักษามาตรฐาน	1.00	5.0	4.61	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.84	0.0	มากที่สุด
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 วางแผนและ ประสานงาน	1.00	5.0	4.61	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0	มากที่สุด
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การ จัดการภาระงาน	1.00	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.84	0.0	มากที่สุด

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.9 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลขององค์ประกอบที่ 3/ตัวบ่งชี้ที่ 3.1-3.4 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ ในสถานการณ์	1.00	5.0	4.53	0.0	มาก ที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การ ตระหนักรู้ในระบบ เครื่องบิน	1.00	4.0	4.46	0.0	มาก	1.00	4.0	3.87	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การ ตระหนักรู้ใน สภาพแวดล้อม ภายนอก	1.00	5.0	4.53	0.0	มาก ที่สุด	1.00	4.0	3.87	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การ ตระหนักรู้ในเวลา	1.00	5.0	4.53	0.0	มาก ที่สุด	1.00	4.0	3.87	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การ จัดการแผนสำรอง/ ฉุกเฉิน	1.00	5.0	4.53	0.0	มาก ที่สุด	1.00	4.0	3.87	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.10 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และ
 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์
 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลขององค์ประกอบที่ 4/ตัวบ่งชี้ที่ 4.1-4.4
 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	องค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและ การแก้ปัญหา	1.00	5.0	4.61	0.0	มาก ที่สุด	1.00	4.0	3.83	0.0
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การ วิเคราะห์ปัญหา	1.00	5.0	4.61	0.0	มาก ที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การ สร้างทางเลือก	1.00	4.0	4.46	0.0	มาก	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การ ประเมินความ เสี่ยงและเลือก ทางเลือก	1.00	4.0	4.30	0.0	มาก	1.00	4.0	3.84	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การ ทบทวนผลลัพธ์	0.50	4.0	4.23	0.0	มาก	1.00	4.0	3.84	0.0	มาก

หมายเหตุ [Me-Mo] หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.11 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลขององค์ประกอบที่ 5/ตัวบ่งชี้ที่ 5.1-5.4 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

องค์ประกอบ/ ตัวบ่งชี้	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร	1.00	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.85	0.0
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล	1.00	4.0	4.46	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.87	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับ เวลาและ สถานการณ์	1.00	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.87	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การ ไม่ปิดกั้นการรับ และส่งข้อมูล	1.00	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.87	0.0	มาก
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การ ทบทวนและยืนยัน ความถูกต้อง	1.00	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.00	4.0	3.87	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.12 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 1/ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน										
1. สร้างบรรยากาศการเปิดใจในการสื่อสารและการมีส่วนร่วม	1.00	5.0	4.61	0.0	มากที่สุด	1.00	3.0	3.39	0.0	ปานกลาง
2. เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทำความรู้จักและคุ้นเคยกัน	1.00	4.0	4.23	0.0	มาก	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก
3. มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	1.00	4.0	4.23	0.0	มาก	1.00	4.0	3.84	0.0	มาก
4. เชิญชวนให้มีการแสดงความคิดเห็นย้อนกลับ	1.00	4.0	4.30	1.0	มาก	1.00	4.0	3.86	0.0	มาก
5. รู้จักตำแหน่งหน้าที่ตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์	1.00	4.0	4.15	0.0	มาก	1.00	3.0	3.41	0.0	ปานกลาง
6. ทำงานร่วมกับผู้อื่นไม่แข่งขันเอาชนะ	1.00	4.0	4.15	0.0	มาก	1.00	4.0	3.86	0.0	มาก
7. ตกลงและเข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ของกลุ่มและบทบาทของสมาชิก	1.00	5.0	4.46	0.0	มาก	1.00	4.0	3.86	0.0	มาก
8. ให้ความร่วมมือในการวางแผนและทดลองใช้แผนการ	1.00	5.0	4.46	0.0	มาก	1.00	4.0	3.84	0.0	มาก

ตาราง ผ4.12 (ต่อ)

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	9. สามารถพัฒนา และปรับแผนการ ให้เป็นปัจจุบัน	1.00	4.0	4.23	0.0	มาก	1.00	3.0	3.42	0.0

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.13 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และ
ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์
ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับ
องค์ประกอบที่ 1/ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของ
นักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น									
1. ให้ความสำคัญต่อ ข้อเสนอแนะของ ผู้อื่นแม้ว่าตนเอง จะไม่เห็นด้วย	1.00	4.0	4.23	0.0	มาก	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก
2. ยอมรับคำแนะนำ แก้ไข และคำ วิจารณ์	1.00	4.0	4.15	0.0	มาก	1.00	3.0	3.44	0.0	ปาน กลาง
3. สนใจว่าผู้อื่นอยู่ใน สภาพหรือ สถานการณ์ อย่างไร เข้าใจ ปัญหา งานและ ข้อจำกัดด้านเวลา ของผู้อื่น	1.00	4.0	4.07	0.0	มาก	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก

ตาราง ผ4.13 (ต่อ)

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	4. มีปฏิสัมพันธ์ตาม ความเหมาะสมกับ ปัญหาของผู้อื่น	1.00	4.0	4.23	0.0	มาก	1.00	4.0	3.85	0.0
5. ให้คำแนะนำ ส่วนตัวและ ความเห็นย้อนกลับ	1.00	4.0	4.15	0.0	มาก	1.00	3.0	3.47	0.0	ปาน กลาง
6. แสดงความเคารพ และให้เกียรติผู้อื่น	1.00	4.0	4.07	0.0	มาก	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก
7. เป็นมิตร กระตือรือร้น ให้กำลังใจผู้อื่น	1.00	4.0	4.46	0.0	มาก	1.00	3.0	3.54	0.0	ปาน กลาง
8. ทำให้ผู้ร่วมงาน รู้สึกว่าเป็นส่วน สำคัญของกร ปฏิบัติงาน	1.00	4.0	4.15	0.0	มาก	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก
9. มอบหมายความ รับผิดชอบแก่ผู้อื่น เพื่อแสดงความมี ส่วนร่วมของการ ปฏิบัติงาน	1.00	4.0	4.00	0.0	มาก	1.00	4.0	3.85	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.14 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 1/ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น									
1. ช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงานใน สถานการณ์ที่ ต้องการความ ช่วยเหลือ	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.71	0.0	มาก
2. เสนอความ ช่วยเหลือเพื่อช่วย ลดภาระงานของ ผู้อื่น	1.0	4.0	4.00	0.0	มาก	1.0	4.0	3.72	0.0	มาก
3. มีส่วนร่วมในการ แก้ปัญหาของผู้อื่น	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.74	0.0	มาก
4. ให้กำลังใจและให้ คำแนะนำเมื่อมี ความจำเป็น	1.0	5.0	4.46	0.0	มาก	1.0	4.0	3.75	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.15 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 1/ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง										
1. สงบเมื่อมีความ ขัดแย้ง	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.85	0.0	มาก
2. เสนอทางแก้ไขข้อ ขัดแย้ง	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.86	0.0	มาก
3. ให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องของ เหตุการณ์มากกว่า ตัวบุคคล	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.72	0.0	มาก
4. หลีกเลี่ยงการ แข่งขันและความ รุนแรง	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.73	0.0	มาก
5. ยอมรับพร้อมน้ำ แนวคิดและ ข้อเสนอแนะไปใช้	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.86	0.0	มาก
6. แสดงความโปร่งใส ในแนวทางการ แก้ไขและ ผลกระทบ	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	3.0	3.34	0.0	ปาน กลาง
7. ยอมเสียสละ ประนีประนอม	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
8. มีปฏิริยาไม่ รุนแรงเกินไปต่อ ความขัดแย้ง ระหว่างบุคคล	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	3.0	3.33	0.0	ปาน กลาง

ตาราง ผ4.15 (ต่อ)

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 1 การทำงานร่วมกัน	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย	ค่า	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย	ค่า	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ระหว่าง ควอไทล์	มัธยฐาน (Me)				ระหว่าง ควอไทล์	มัธยฐาน (Me)			
9. พิจารณาประเมิน ประណอมไม่ยึดมั่น เฉพาะในสิ่งที่เชื่อ	1.0	5.0	4.38	0.0	มาก	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
10. ไม่กล่าวโทษ ผู้ร่วมงานว่าเป็น ผู้กระทำความผิด	1.0	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.0	3.0	3.26	0.0	ปาน กลาง

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.16 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และ
ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์
ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับ
องค์ประกอบที่ 2/ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของ
นักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะ การจัดการ	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย	ค่า	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย	ค่า	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ระหว่าง ควอไทล์	มัธยฐาน (Me)				ระหว่าง ควอไทล์	มัธยฐาน (Me)			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง										
1. สนับสนุนให้เกิด การมีส่วนร่วม เพื่อให้งานสำเร็จ	1.0	4.0	4.30	1.0	มาก	1.0	3.0	3.54	0.0	ปาน กลาง
2. เปิดโอกาสให้ เข้าถึงได้ ไม่ แนะนำน้อยหรือ มากเกินไป	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.71	0.0	มาก

ตาราง ผ4.16 (ต่อ)

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย		ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย		ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ระหว่าง	มัธยฐาน				ระหว่าง	มัธยฐาน			
องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะ การจัดการ	ควอไทล์	ค่า (Me)	ควอไทล์	ค่า (Me)	ควอไทล์	ค่า (Me)	ควอไทล์	ค่า (Me)	ควอไทล์	
3. กำหนดบทบาท และความ รับผิดชอบทั้ง สถานการณ์ปกติ และไม่ปกติ	1.0	4.0	4.38	0.0	มาก	1.0	4.0	3.86	0.0	มาก
4. ใช้อำนาจหน้าที่ ผ่านการทำงาน ร่วมกัน การ ตัดสินใจและการ ยืนยันความ ถูกต้อง โดย คำนึงถึงผู้อื่น	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.71	0.0	มาก
5. ใช้วิธีค้นหาแทน การสั่งการ	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	3.0	3.42	0.0	ปาน กลาง
6. ไม่ละเลยตำแหน่ง ตนเอง ออกคำสั่ง เมื่อสถานการณ์ จำเป็น	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.75	0.0	มาก
7. ยืนยันข้อมูลที่ วิกฤตและวิธีแก้ไข ที่เหมาะสม	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	3.0	3.41	0.0	ปาน กลาง
8. รักษาสมดุลย์ ระหว่างการใช้ อำนาจหน้าที่และ การยืนยันความ ถูกต้อง	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.75	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.17 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 2/ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จัดเตรียมและรักษามาตรฐาน										
1. มีการสรุปแผนการบินและแผนปฏิบัติการ	1.0	5.0	4.46	0.0	มาก	1.0	4.0	3.75	0.0	มาก
2. ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติ	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	3.0	3.54	0.0	ปานกลาง
3. มีความรู้ในเรื่องข้อจำกัดของเครื่องบินและระบบเป็นอย่างดี และสามารถเรียกใช้ตามขั้นตอนมาตรฐาน	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.71	0.0	มาก
4. แทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.85	0.0	มาก
5. แจ้งหรือปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	3.0	3.54	0.0	ปานกลาง

ตาราง ผ4.17 (ต่อ)

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะ การจัดการ	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	6. แบ่งปันความรู้และ ประสบการณ์เพื่อ ช่วยให้งานบรรลุ เป้าหมาย	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	3.0	3.44	0.0
7. เชิญชวนให้ปฏิบัติ ตามขั้นตอนการ ปฏิบัติการ มาตรฐาน	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	3.0	3.41	0.0	ปาน กลาง

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.18 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 2/ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การวางแผนและประสานงาน										
1. เชิญชวนให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนให้งานสำเร็จ	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.61	0.0	มาก
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.69	0.0	มาก
3. ปรึกษาเพื่อนร่วมงานและเปลี่ยนแผนตามความจำเป็น	1.0	5.0	4.46	0.0	มาก	1.0	4.0	3.66	0.0	มาก
4. ทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการ “ทุกคนใช้เอกสารหน้าเดียวกัน”	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.64	0.0	มาก
5. ร่วมกันตัดสินใจ	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.70	0.0	มาก
6. แจ้งการเปลี่ยนแปลงของแผนปฏิบัติการ	1.0	5.0	4.46	0.0	มาก	1.0	4.0	3.69	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.19 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 2/ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน										
1. ปฏิบัติการการบินโดยแบ่งภาระงานให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วม	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.70	0.0	มาก
2. วางแผนแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.62	0.0	มาก
3. ไม่ยอมให้งานที่มีความสำคัญเป็นลำดับรองมีผลต่องานที่มีความสำคัญเป็นหลัก	1.0	4.0	4.38	0.0	มาก	1.0	4.0	3.67	0.0	มาก
4. จัดลำดับความสำคัญและเวลาของงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
5. หลีกเลี่ยงกับการยึดติดกับงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ไม่ยอมให้มีภาระงานมากเกินไป และให้ความสำคัญที่ละเอียด	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	3.0	3.40	0.0	ปานกลาง

ตาราง ผ4.19 (ต่อ)

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 2 ภาวะผู้นำและทักษะ การจัดการ	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย	ค่า	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย	ค่า	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ระหว่าง ควอไทล์	มัธยฐาน (Me)				ระหว่าง ควอไทล์	มัธยฐาน (Me)			
6. จัดการระบบ อัตโนมัติอย่าง เหมาะสม และ รักษาสมดุลย์ ระหว่างการ ตระหนักใน สถานการณ์และ ภาระงาน	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
7. สรุปเรื่องการตั้งค่า ระบบอัตโนมัติให้ เพื่อนร่วมงาน ทราบ และสามารถ แก้ไขระบบ กลับมาใช้ได้เมื่อมี ปัญหาเกิดขึ้น	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	3.0	3.34	0.0	ปาน กลาง
8. แสดงให้เห็นว่าให้ ความสำคัญต่อ ความเครียดและ ความล้า	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.66	0.0	มาก
9. รายงานภาระงานที่ มากเกินไป	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.73	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.20 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 3/ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 3	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน										
1. ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินและระบบเครื่องบินกำลังทำอะไร	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.69	0.0	มาก
2. ฝ้าระวังและสอบทวนการทำงาน ของระบบเครื่องบิน	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.69	0.0	มาก
3. รับรู้การเปลี่ยนแปลงของระบบและรายงานสภาพของระบบเครื่องบิน	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.69	0.0	มาก
4. ตรวจสอบตำแหน่งของเครื่องบิน การตั้งค่า และการปฏิบัติงานของนักบิน	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.69	0.0	มาก
5. ปรับปรุง ยืนยัน และตรวจสอบทรัพยากรทุกอย่างที่มี เช่น เครื่องวัด	1.0	4.0	4.38	0.0	มาก	1.0	3.0	3.42	0.0	ปานกลาง
6. ติดตามสภาพระบบเครื่องบินให้เป็นปัจจุบัน	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	3.0	3.45	0.0	ปานกลาง

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.21 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 3/ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 3	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก									
1. ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอย่างไร	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.63	0.0	มาก
2. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพอากาศ เส้นทางการบิน และภูมิประเทศ	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.65	0.0	มาก
3. ติดต่อภายนอกเพื่อขอข้อมูลเมื่อมีความจำเป็น	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.72	0.0	มาก
4. ใช้เรดาร์ตรวจสอบสภาพอากาศในเวลากลางคืน	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.63	0.0	มาก
5. แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกกับเพื่อนร่วมงาน	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.64	0.0	มาก
6. บันทึกตำแหน่งปัจจุบันของเครื่องบิน สภาพแวดล้อม และตำแหน่งเครื่องบินลำอื่น	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.62	0.0	มาก

ตาราง ผ4.21 (ต่อ)

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย	ค่า	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย	ค่า	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ระหว่าง ควอไทล์	มัธยฐาน (Me)				ระหว่าง ควอไทล์	มัธยฐาน (Me)			
7. ตระหนักถึงถึงสภาพ ของบุคคลที่ เกี่ยวข้อง รวมถึง ผู้โดยสาร	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.68	0.0	มาก
8. ปรับปรุง ยืนยัน และตรวจสอบ ทรัพยากรทุกอย่าง ที่มี เช่น เจ้าหน้าที่ ควบคุมการจราจร ทางอากาศ	1.0	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.0	3.0	3.37	0.0	ปาน กลาง

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.22 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 3/ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การตระหนักรู้ในเวลา										
1. จัดลำดับความสำคัญของงานโดยใช้ข้อจำกัดของเวลาเป็นตัวร่วมกำหนด	1.0	5.0	4.38	0.0	มาก	1.0	4.0	3.67	0.0	มาก
2. ปรึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของสถานการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต	1.0	4.0	4.23	1.0	มาก	1.0	4.0	3.68	0.0	มาก
3. ตระหนักรู้ในผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.69	0.0	มาก
4. ตระหนักรู้ถึงสิ่งที้อาจเกิดขึ้นโดยแยกแยะภัยคุกคามของเครื่องบินและบุคคล	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.64	0.0	มาก
5. ตรวจสอบทรัพยากรที่มีตามเงื่อนไข เช่น เชื้อเพลิง ความล่าช้าของเพื่อนร่วมงาน	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.64	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.23 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 3/ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ในสถานการณ์	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน										
1. พัฒนาแนวคิดที่ว่า "จะเป็นอย่างไรถ้า ... " แล้วนำมาพิจารณา	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.64	0.0	มาก
2. ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น แยกแยะภัยคุกคามความปลอดภัยของเครื่องบินและคน	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.65	0.0	มาก
3. พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบโดยใช้ทรัพยากรที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคาม	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.63	0.0	มาก
4. พัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดอย่างมีประสิทธิภาพ	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.66	0.0	มาก

ตาราง ผ4.23 (ต่อ)

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 3 การตระหนักรู้ใน สถานการณ์	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	5. ระแวงระวังในเรื่อง การป้องกัน ข้อผิดพลาด และ เหตุการณ์ที่อาจ เกิดต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังชวน ลูกเรือให้สนใจใน เรื่องดังกล่าว	1.0	4.0	4.15	1.0	มาก	1.0	4.0	3.81	0.0
6. วางแผนอย่าง ต่อเนื่องเพื่อจัดการ ภัยคุกคามที่อาจ เกิดขึ้น	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	3.0	3.42	0.0	ปาน กลาง
7. พัฒนาวางแผน สำรอง/ฉุกเฉิน และพร้อมในการ ใช้แผน	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.78	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.24 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 4/ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา										
1. กล้ายอมรับว่าไม่รู้	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	3.0	3.40	0.0	ปานกลาง
2. หาข้อมูลที่ต้องการและเหมาะสมจากแหล่งที่เหมาะสม	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
3. ตั้งคำถามเพื่อสอบสวนและวิเคราะห์แผนการปัจจุบัน	1.0	5.0	4.46	0.0	มาก	1.0	4.0	3.63	0.0	มาก
4. ใช้คำถามปลายเปิดและภาษาที่เป็นกันเอง	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	3.0	3.40	0.0	มาก
5. ทบทวนปัจจัยของปัญหากับผู้ร่วมงาน	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.63	0.0	มาก
6. ปรึกษาหาสาเหตุของปัญหา	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	3.0	3.45	0.0	มาก
7. แยกแยะสิ่งที่ไม่รัดกุม	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.74	0.0	มาก
8. จำแนกปัญหาได้ถูกต้อง	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.72	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.25 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 4/ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 สำหรับ เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก										
1. สร้างทางเลือกหลายทางที่น่าจะเป็นไปได้	1.0	5.0	4.38	0.0	มาก	1.0	4.0	3.75	0.0	มาก
2. ปรึกษาผู้ร่วมงานเพื่อหาทางเลือกเพิ่มเติม	1.0	4.0	4.38	0.0	มาก	1.0	4.0	3.59	0.0	มาก
3. เสนอทางเลือกและพิจารณาผลลัพธ์เทียบกับแผนการ	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.63	0.0	มาก
4. พิจารณาทางเลือกหลายๆทางตามความเหมาะสม	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.71	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.26 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 4/ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก										
1. พิจารณาและแลกเปลี่ยนความเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละทางเลือก	1.0	4.0	4.23	0.0		1.0	4.0	3.75	0.0	มาก
2. ประเมินความเสี่ยงและไม่เสี่ยงโดยไม่มีควมจำเป็น	1.0	4.0	4.23	0.0		1.0	4.0	3.72	0.0	มาก
3. ปรึกษากับผู้ร่วมงานอย่างเพียงพอถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้	1.0	4.0	4.07	0.0		1.0	4.0	3.78	0.0	มาก
4. ตัดสินใจตามความจำเป็นและไม่ใช้อารมณ์	1.0	4.0	4.23	0.0		1.0	4.0	3.75	0.0	มาก
5. เลือกใช้ขั้นตอนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพสูงสุด	1.0	4.0	4.23	0.0		1.0	4.0	3.74	0.0	มาก
6. แจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบถึงทางเลือกใช้	1.0	5.0	4.38	0.0		1.0	4.0	3.72	0.0	มาก
7. ทบทวนทำความเข้าใจและยืนยันความถูกต้องของทางเลือกใช้	1.0	5.0	4.46	0.0		1.0	4.0	3.66	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.27 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 4/ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 4 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์										
1. ทบทวนการตัดสินใจและปรับปรุงทางเลือกใหม่ตามความเหมาะสม	1.0	5.0	4.46	0.0	มาก	1.0	3.0	3.39	0.0	ปานกลาง
2. ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงเมื่อมีความจำเป็น	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
3. สามารถนำการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติมาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนการที่มีอยู่เป็นแผนการที่ดี	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
4. ประเมินผลตรวจสอบผลลัพธ์กับเป้าหมายที่วางไว้ตามแผน	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.75	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.28 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 5/ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล									
1. ใช้คำพูดมาตรฐาน เพื่อหลีกเลี่ยง ความสับสน กำกวมของข้อมูล	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.74	0.0	มาก
2. สื่อสารกับลูกเรือ และทีมด้วยข้อมูลที่ ที่ตรงประเด็น	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.73	0.0	มาก
3. บอกสิ่งที่จะทำ ล่วงหน้าอย่าง ชัดเจนและกระชับ	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.60	0.0	มาก
4. มีการอธิบาย ปรึกษา และทำ ความเข้าใจ	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.63	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.29 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 5/ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2. ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์										
1. สื่อสารอย่าง ชัดเจน แม่นยำ ทันเวลา และ พอเพียง	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก	1.0	4.0	3.63	0.0	มาก
2. รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไรกับใครที่ ต้องมีการ ติดต่อสื่อสาร	1.0	4.0	4.38	1.0	มาก	1.0	4.0	3.77	0.0	มาก
3. ตกลงร่วมกันก่อน เริ่มงานรวมถึง สอบถามและขอ ความเห็น	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.79	0.0	มาก
4. สื่อสารและคาด เดาปัญหาที่อาจ เกิดขึ้น	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.78	0.0	มาก
5. ตระหนักถึงใน สถานการณ์ตลอด การสื่อสาร	1.0	4.0	4.07	0.0	มาก	1.0	4.0	3.68	0.0	มาก
6. สื่อสารอย่าง ต่อเนื่องกับลูกเรือ และทีม	1.0	4.0	4.23	1.0	มาก	1.0	4.0	3.74	0.0	มาก

หมายเหตุ [Me-Mo] หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.30 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 5/ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสมสำหรับ องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่า มัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	[Me-Mo]	แปลผล
	ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล									
1. มีการสื่อสารและ ประสานงานทั้งใน และนอกห้อง นักบิน	1.0	5.0	4.38	0.0	มาก	1.0	4.0	3.67	0.0	มาก
2. ใช้ภาษากายที่ เหมาะสม เช่น การ สบตาและน้ำเสียง	1.0	4.0	4.30	1.0	มาก	1.0	4.0	3.78	0.0	มาก
3. ทำให้มั่นใจว่าผู้รับ พร้อมสามารถรับ ข่าวสาร	1.0	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.0	4.0	3.74	0.0	มาก
4. เปิดเผย ยินดีรับฟัง ความคิดเห็นของ ลูกเรือและทีม	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.79	0.0	มาก
5. ฟังอย่างมี ประสิทธิภาพ อดทนและแสดงว่า เข้าใจเมื่อเป็นผู้รับ ข่าวสาร	1.0	4.0	4.15	0.0	มาก	1.0	4.0	3.72	0.0	มาก
6. ถามคำถามที่ เกี่ยวข้องและเสนอ ข้อเสนอแนะ	1.0	5.0	4.46	0.0	มาก	1.0	4.0	3.77	0.0	มาก

หมายเหตุ [Me-Mo] หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง ผ4.31 ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 ของขั้นตอนย่อยที่ 1 และค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินในขั้นตอนย่อยที่ 2 วิเคราะห์ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลของตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 5/ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 สำหรับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับองค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร	ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าสถิติและระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน				
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ค่ามัธยฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง										
1. สื่อสารทำความเข้าใจและสอบถามความเห็นเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจตรงกันก่อนเริ่มงาน	1.0	5.0	4.38	0.0	มาก	1.0	4.0	3.75	0.0	มาก
2. ตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจถูกต้องเมื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ	1.0	4.0	4.30	0.0	มาก	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
3. สอบทวนกับเพื่อนร่วมงานว่าเข้าใจตรงกันเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ	1.0	4.0	4.00	0.0	มาก	1.0	4.0	3.70	0.0	มาก
4. ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น	1.0	5.0	4.46	0.0	มาก	1.0	4.0	3.68	0.0	มาก
5. ตอบรับหรือแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเข้าใจถูกต้องตรงกัน	1.0	5.0	4.53	0.0	มากที่สุด	1.0	4.0	3.80	0.0	มาก

หมายเหตุ |Me-Mo| หมายถึง ค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม

ตาราง 4.32 จำนวนตัวอย่างพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูลที่ได้รับ
คะแนนความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	เหมาะสมมาก ถึงมากที่สุด	เหมาะสม ปานกลางหรือ น้อยกว่า	จำนวน รวม
1. การทำงาน ร่วมกัน	1.1 การสร้างและรักษาทีมงาน	6	3	9
	1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น	6	3	9
	1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	4	-	4
	1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง	7	3	10
	รวม	23	9	32
2. ภาวะผู้นำและ ทักษะการ จัดการ	2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความ ถูกต้อง	5	3	8
	2.2 การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน	3	4	7
	2.3 การวางแผนและประสานงาน	6	-	6
	2.4 การจัดการภาระงาน	7	2	9
	รวม	21	9	30
3. การตระหนักรู้ ในสถานการณ์	3.1 การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน	4	2	6
	3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก	7	1	8
	3.3 การตระหนักรู้ในเวลา	3	2	5
	3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน	6	1	7
	รวม	20	6	26
4. การตัดสินใจ และการ แก้ปัญหา	4.1 การวิเคราะห์ปัญหา	7	1	8
	4.2 การสร้างทางเลือก	4	-	4
	4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก	7	-	7
	4.4 การทบทวนผลลัพธ์	3	1	4
	รวม	21	2	23
5. การสื่อสาร	5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล	3	1	4
	5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์	6	-	6
	5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล	6	-	6
	5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง	5	-	5
	รวม	20	1	21
รวมทั้งสิ้น		105	27	132

หมายเหตุ

- องค์ประกอบ หมายถึง องค์ประกอบของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย
 - ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย
- จำนวนรวม หมายถึง จำนวนตัวอย่างพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล
- เหมาะสมมากที่สุด หมายถึง จำนวนตัวอย่างพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล ที่ได้รับคะแนนความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ในระดับมากที่สุด
 - เหมาะสมปานกลางหรือน้อยกว่า หมายถึง จำนวนตัวอย่างพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการเก็บข้อมูล ได้รับคะแนนความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ในระดับปานกลางหรือน้อยกว่า

ตาราง ผ4.33 ระดับค่าความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมิน วิเคราะห์ ความเหมาะสมตามคุณสมบัติของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ความเหมาะสมตามคุณสมบัติของเกณฑ์การประเมิน พฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย	ระดับค่าความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับการประเมิน				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่ามัธย ฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
	1. ผลการประเมินมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการประเมิน	1.0	4.0	4.20	0.0
2. สามารถนำเกณฑ์การประเมินฯ มาใช้กำหนดบรรทัดฐานสำหรับระดับสมรรถนะที่ต้องการของผู้ถูกประเมิน	1.0	4.0	3.63	0.0	มาก
3. เกณฑ์การประเมินฯ สามารถระบุและแบ่งแยกความแตกต่างของพฤติกรรม	1.0	4.0	3.90	0.0	มาก
4. เกณฑ์การประเมินฯ สามารถฝึกอบรมใช้งานได้ไม่ยากและภาระงานเหมาะสมสำหรับผู้ประเมิน	1.0	4.0	3.86	0.0	มาก
5. เกณฑ์การประเมินฯ มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของผู้ถูกประเมิน	1.0	4.0	3.96	0.0	มาก
6. เกณฑ์การประเมินฯ สามารถใช้สังเกตและจำแนกสภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง	1.0	4.0	3.96	0.0	มาก
7. สามารถนำเกณฑ์การประเมินฯ มาใช้เป็นเป้าหมายการฝึกอบรม	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
8. เกณฑ์การประเมินฯ มีความเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ	1.0	4.0	4.10	0.0	มาก

ตาราง ผ4.34 ระดับค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ ความเหมาะสมตามคุณสมบัติของ
เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ความเหมาะสมตามคุณสมบัติของเกณฑ์การประเมิน พฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย	ระดับค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	ค่าพิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ค่ามัธย ฐาน (Me)	ค่าเฉลี่ย	Me-Mo	แปลผล
1. ผลการประเมินมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการ ประเมิน	1.0	4.0	3.93	0.0	มาก
2. สามารถนำเกณฑ์การประเมินฯ มาใช้กำหนด บรรทัดฐานสำหรับระดับสมรรถนะที่ต้องการของ ผู้ถูกประเมิน	1.0	4.0	3.86	0.0	มาก
3. เกณฑ์การประเมินฯ สามารถระบุและแบ่งแยกความ แตกต่างของพฤติกรรม	1.0	4.0	3.80	0.0	มาก
4. เกณฑ์การประเมินฯ สามารถฝึกอบรมใช้งานได้ไม่ยาก และภาระงานเหมาะสมสำหรับผู้ประเมิน	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก
5. เกณฑ์การประเมินฯ มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะ ของผู้ถูกประเมิน	1.0	4.0	4.23	0.0	มาก
6. เกณฑ์การประเมินฯ สามารถใช้สังเกตและจำแนก สภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง	1.0	4.0	4.16	0.0	มาก
7. สามารถนำเกณฑ์การประเมินฯ มาใช้เป็นเป้าหมาย การฝึกอบรม	1.0	4.0	3.76	0.0	มาก
8. เกณฑ์การประเมินฯ มีความเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ	1.0	4.0	3.86	0.0	มาก

ภาคผนวก ช
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ	สถานที่ทำงาน
1. กัปตัน กิตติพงษ์ เจนใจ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. กัปตัน กীরติ (ร.ต.) สารภรณ์	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. กัปตัน ชินทัต ลีนะบรรจง	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. กัปตัน ญัฐพงศ์ เลขวัต	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
5. กัปตัน นาวิน (ร.อ.) ฝ่ายโชคชัย	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
6. กัปตัน บวรชัย (ม.ล.) วรวรรณ	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
7. น.อ. นุษกร ภมร นปก. กอสมน. กำลังพล. กพทอ. ช่วยราชการ นายแพทย์กองตรวจ แผนกควบคุม สมรรถภาพ ผู้ทำการในอากาศ สถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ	
8. กัปตัน ปริญญา ชุ่นเรือน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
9. กัปตัน ปรีชา หาญการสุจริต	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
10. กัปตัน พรพจน์ สุขสงวน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
11. กัปตัน พิเชิต ลาภเจริญพานิช	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
12. กัปตัน พุฒิพงศ์ ปราสาททองโอสถ	บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
13. กัปตัน มนต์ รัตนสิงขร	บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด
14. กัปตัน วุฒิบุญณ์ มิตรกุล	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
15. กัปตัน สาโรจน์ อิงสา	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
16. กัปตัน อนิวรรณ ท่วมเจริญรัมย์	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก ซ

ตัวอย่างคู่มือการใช้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของ
นักบินไทยและตัวอย่างแบบประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย



ตัวอย่างคู่มือการใช้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยและ
ตัวอย่างแบบประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

ตัวอย่างคู่มือและแบบประเมินเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

THE DEVELOPMENT OF BEHAVIORAL CRITERIA
FOR THAI PILOTS NONTECHNICAL SKILLS ASSESSMENT

ผู้วิจัย นายสิทธิเดช เหมืองสิน

ตัวอย่าง

คู่มือการใช้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

การประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยใช้เทคนิคการประเมินพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญๆ (Critical Incident) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึกพฤติกรรมหลักๆ จากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังว่าสูงหรือต่ำกว่า ทั้งนี้พฤติกรรมที่สังเกตได้ต้องเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวกับเทคนิคที่มีส่วนทำให้สมรรถนะในการทำงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงและสามารถสังเกตได้ เป็นพฤติกรรมของกลุ่มคนทำงานและส่วนบุคคลโดยปกติสามารถแบ่งเป็นกลุ่มพฤติกรรมได้ และแต่ละกลุ่มมีกลุ่มย่อยและระบุเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเกณฑ์การประเมินฯ อาจไม่สามารถตรวจจับทุกสมรรถนะหรือพฤติกรรม เนื่องจากบางพฤติกรรมเกิดขึ้นน้อยครั้งและข้อจำกัดของผู้สังเกต เช่น ถูกเบี่ยงเบนความสนใจเพราะความซับซ้อนของสถานการณ์ ภาระงานมาก เนื่องจากขนาดของกลุ่ม เป็นต้น อีกทั้งผู้ประเมินยังต้องพิจารณาสภาพโดยรวมเป็นส่วนประกอบ เช่น ประสบการณ์ ภาระงาน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และความซับซ้อนของงาน เป็นต้น

ผู้ประเมินต้องเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานทั้งขั้นต้นและตามวาระเพื่อปรับให้เกณฑ์ตรงกัน ไม่นำเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมไปใช้ต่างสาขาโดยไม่มีการปรับเปลี่ยนที่เหมาะสมและต้องการการช่วยเหลือจากผู้บริหารองค์การในการนำมาใช้อย่างเหมาะสม ต้องสร้างความเชื่อมั่นสำหรับผู้ประเมินผู้ถูกประเมิน โดยผู้ประเมินควรได้รับการฝึกอย่างเป็นทางการในเรื่องระบบเกณฑ์การประเมินพฤติกรรม ได้รับการฝึกใช้และสอบเทียบระบบเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมภายในชั้นเรียน มีการสอบเทียบสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการ และมีการสอบเทียบตามวาระในการใช้ เกณฑ์การประเมินพฤติกรรม โดยเนื้อหาสำหรับการฝึกอบรมการประเมินด้วยเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมควรประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการใช้ระบบเกณฑ์การประเมินพฤติกรรม อธิบายการออกแบบระบบเกณฑ์การประเมินพฤติกรรม เนื้อหาแนวทางการใช้ ทบทวนสาเหตุของความลำเอียงเทคนิคการใช้งานให้มีความลำเอียงน้อยที่สุด นำเสนอแนวความคิดการประเมินและความน่าเชื่อถือ แสดงและอธิบายการประเมินในสถานการณ์ที่ซับซ้อนด้วย วิดีทัศน์ การสนทนา และ เอกสารตัวอย่าง 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

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น หมายถึง การยอมรับผู้อื่นและเข้าใจในสภาพส่วนบุคคลของผู้อื่น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะของผู้อื่น แม้ว่าตนเองจะไม่เห็นด้วย - สนใจว่าผู้อื่นอยู่ในสภาพหรือสถานการณ์อย่างไร เข้าใจปัญหา งานและข้อจำกัดด้านเวลาของผู้อื่น, มีปฏิสัมพันธ์ตามความเหมาะสมกับปัญหาของผู้อื่น, แสดงความเคารพ

และให้เกียรติผู้อื่น, เป็นมิตร กระตือรือร้น ให้กำลังใจผู้อื่น, ทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติงาน และมอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้อื่นเพื่อแสดงความมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานเมื่อพวกเขาต้องการ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ, เสนอความช่วยเหลือเพื่อช่วยลดภาระงานของผู้อื่น, มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของผู้อื่น, และให้กำลังใจและให้คำแนะนำเมื่อมีความจำเป็น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การแก้ไขความขัดแย้ง หมายถึง การหาต้นตอของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและเสนอทางแก้ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สงบเมื่อมีความขัดแย้ง, เสนอทางแก้ไขข้อขัดแย้ง, ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเหตุการณ์มากกว่าตัวบุคคล, การหลีกเลี่ยงการแข่งขันและความรุนแรง, ยอมรับพร้อมนำแนวคิดและข้อเสนอแนะไปใช้, ยอมเสียสละ ประนีประนอม และพิจารณาประนีประนอมไม่ยึดมั่นเฉพาะในสิ่งที่เชื่อ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง หมายถึง ความสามารถในการสร้างบรรยากาศการกระตุ้นและตอบสนองที่เหมาะสม การออกคำสั่งของควรจจะรักษาสมดุลย์ระหว่างการยืนยันความถูกต้องของตนเองและการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมงาน ถ้าสถานการณ์จำเป็นก็ควรลงมือปฏิบัติตามความเหมาะสม ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมเพื่อให้งานสำเร็จ, เปิดโอกาสให้เข้าถึงได้ ไม่แนะนำน้อยหรือมากเกินไป, กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบทั้งสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ, ใช้อำนาจหน้าที่ผ่านการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจและการยืนยันความถูกต้อง โดยคำนึงถึงผู้อื่น, ไม่ละเลยตำแหน่งตนเอง ออกคำสั่งเมื่อสถานการณ์จำเป็น และรักษาสมดุลย์ระหว่างการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน หมายถึง การปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จ การตรวจสอบและการแทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการสรุปแผนการบินและแผนปฏิบัติการ, ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานการปฏิบัติ, มีความรู้ในเรื่องข้อจำกัดของเครื่องบินและระบบเป็นอย่างดี และสามารถเรียกใช้ตามขั้นตอนมาตรฐาน, แทรกแซงเมื่อมีการปฏิบัติที่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน และแจ้งหรือปรึกษาเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็นอย่างยี่งที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การวางแผนและประสานงาน หมายถึง การใช้การจัดการแบ่งและมอบหมายงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงสภาพที่ภาระงานมากหรือน้อยเกินไป การสื่อสารเรื่องแผนการและเป้าหมายจะช่วยให้เกิดการประสานงานในกลุ่มผู้ร่วมงาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ เชิญชวนให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนให้งานสำเร็จ, กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างชัดเจน, ปรึกษาเพื่อนร่วมงานและเปลี่ยนแผนตามความจำเป็น, ทำความเข้าใจแผนปฏิบัติการ “ทุกคนใช้เอกสารหน้าเดียวกัน”, ร่วมกันตัดสินใจและแจ้งการเปลี่ยนแปลงของแผนปฏิบัติการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การจัดการภาระงาน หมายถึง การจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างชัดเจน บนพื้นฐานการวางแผน งานต้องถูกแบ่งให้ผู้ร่วมงานตามความเหมาะสม สัญญาณของความเครียดและล้าต้องนำมาพิจารณา ทรัพยากรทั้งภายนอกและภายใน เช่น อุปกรณ์อัตโนมัติควรนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์เพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ปฏิบัติการการบินโดยแบ่งภาระงานให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วม, วางแผนแบ่งภาระงานอย่างเหมาะสม, ไม่ยอมให้งานที่มีความสำคัญเป็นลำดับรองมีผลต่องานที่มีความสำคัญเป็นหลัก, จัดลำดับความสำคัญและเวลาของงานอย่างมีประสิทธิภาพ, จัดการระบบอัตโนมัติอย่างเหมาะสม และรักษาสมดุลย์ระหว่างภาระหนักในสถานการณ์และภาระงาน, แสดงให้เห็นว่าให้ความสำคัญต่อความเครียดและความล้าและ รายงานภาระงานที่มากเกินไป

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ผู้ร่วมงานต้องตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ตำแหน่ง สภาพอากาศ และการจราจรทางอากาศ เป็นต้น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ตระหนักรู้ว่าเครื่องบินอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอย่างไร, เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก สภาพอากาศ เส้นทางบิน และภูมิประเทศ, ติดต่อกับภายนอก

เพื่อขอข้อมูลเมื่อมีความจำเป็น, ใช้เรดาร์ตรวจสอบสภาพอากาศในเวลากลางคืน, แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกกับเพื่อนร่วมงาน, บันทึกตำแหน่งปัจจุบันของเครื่องบิน สภาพแวดล้อม และตำแหน่งเครื่องบินลำอื่น และตระหนักรู้ถึงสภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้โดยสาร

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน หมายถึง สามารถพัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการแผนสำรองสำหรับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นกับความปลอดภัยโดยการใช้อำนาจที่มีทั้งหมดพิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ พัฒนาแนวคิดที่ว่า “จะเป็นอย่างไรถ้า...” แล้วนำมาพิจารณา, ตระหนักถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้นแยกแยะภัยคุกคามความปลอดภัยของเครื่องบินและคน, พิจารณาความเสี่ยงและผลกระทบโดยใช้อำนาจที่มีทั้งหมดเพื่อจัดการภัยคุกคาม, พัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการภัยคุกคามที่อาจเกิดอย่างมีประสิทธิภาพ, ระแวงระวังในเรื่องการป้องกันข้อผิดพลาด และเหตุการณ์ที่อาจเกิดต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังชวนลูกเรือให้สนใจในเรื่องดังกล่าว และพัฒนางานแผนสำรอง/ฉุกเฉิน และพร้อมในการใช้แผน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาว่าปัญหาคืออะไร ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ หาข้อมูลที่ถูกต้องและเหมาะสมจากแหล่งที่เหมาะสม, ตั้งคำถามเพื่อสอบสวนและวิเคราะห์แผนการปัจจุบัน, ทบทวนปัจจัยของปัญหากับผู้ร่วมงาน แยกแยะสิ่งที่ผิดพลาดและไม่เรียบร้อย และ จำแนกปัญหาได้ถูกต้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 การสร้างทางเลือก หมายถึง ความสามารถของผู้ร่วมงานในการสร้างหนทางหลายๆทางเลือกเพื่อรับมือกับปัญหา ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ สร้างทางเลือกหลายทางที่น่าจะเป็นไปได้, ปรึกษาผู้ร่วมงานเพื่อหาทางเลือกเพิ่มเติม, เสนอทางเลือกและพิจารณาผลลัพธ์เทียบกับแผนการ และพิจารณาทางเลือกหลายๆทางตามความเหมาะสม

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก หมายถึง ความสามารถของ ผู้ร่วมงานในการประเมินผลได้และผลเสียของทางเลือกที่แตกต่างกันในการรับมือกับปัญหาสามารถ เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ทั้งนี้ต้องผ่านการปรึกษาร่วมกันกับผู้ร่วมงาน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ พิจารณาและแลกเปลี่ยนความเห็นถึงความเสี่ยงของแต่ละทางเลือก, ประเมินความเสี่ยงและไม่เสี่ยงโดยไม่มี ความจำเป็น, ปรึกษากับผู้ร่วมงานอย่างเพียงพอถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทาง ที่เลือกใช้, ตัดสินใจตามความจำเป็นและไม่ใช้อารมณ์, เลือกใช้ขั้นตอนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ สูงสุด, แจ้งให้เพื่อนร่วมงานทราบถึงทางเลือกที่ใช้ และ ทบทวนทำความเข้าใจและยืนยันความถูกต้อง ของทางเลือกที่ใช้

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 การทบทวนผลลัพธ์ หมายถึง การตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นจากการ แก้ปัญหาที่เป้าหมายที่คาดการณ์ล่วงหน้า ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการทบทวน แผนการที่มีอยู่และปรับปรุงเมื่อมีความจำเป็น, สามารถนำการตัดสินใจและลงมือปฏิบัติมาวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าแผนการที่มีอยู่เป็นแผนการที่ดี และมีการประเมินผล ตรวจสอบผลลัพธ์กับ เป้าหมายที่วางไว้ตามแผน

องค์ประกอบที่ 5 การสื่อสาร หมายถึง การแบ่งปันข้อมูล ให้ข้อมูลย้อนกลับ รวบรวม ความคิดและความรู้สึกระหว่างสมาชิกในที่ทำงานหรือต่างที่ทำงาน โดยอาศัยความถูกต้องชัดเจนของ ข้อมูล ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล และการทบทวนและ ยืนยันความถูกต้อง ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่มีการสนทนาหรือ แลกเปลี่ยนมีความชัดเจนและตรงประเด็น ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ ใช้คำพูดมาตรฐานเพื่อ หลีกเลี่ยงความสับสนกำกวมของข้อมูล, สื่อสารกับลูกเรือและทีมด้วยข้อมูลที่ตรงประเด็น, บอกสิ่งที่จะ ทำล่วงหน้าอย่างชัดเจนและกระชับ และมีการอธิบาย ปรึกษา และทำความเข้าใจ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ หมายถึง รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร ทำให้มั่นใจว่าพร้อมสำหรับการสื่อสาร ตัวอย่างพฤติกรรมที่ เหมาะสม ได้แก่ การส่งสารและข่าวสารต้อง ชัดเจน แม่นยำ ทันเวลา และพอเพียง, รู้ว่าเมื่อไหร่ อะไร เท่าไหร่กับใครที่ต้องมีการติดต่อสื่อสาร, มีการตกลงร่วมกันก่อนเริ่มงานรวมถึงสอบถามและ ขอความเห็น, มีการสนทนาและคาดเดาปัญหาที่อาจเกิดขึ้น, มีการตระหนักรู้ในสถานการณ์ตลอดการ สนทนา, และมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องกับลูกเรือและทีม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล หมายถึง มีการสร้างและรักษา บรรยากาศการสื่อสารที่ดี มีการประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน ตัวอย่างพฤติกรรมที่เหมาะสม ได้แก่ มีการสื่อสารและประสานงานทั้งในและนอกห้องนักบิน, ใช้ภาษาที่เหมาะสม สบตาและ

น้ำเสียง, ทำให้มั่นใจว่าผู้รับพร้อมสามารถรับข่าวสาร, เปิดเผย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกเรือ และทีม, ฟังอย่างมีประสิทธิภาพ อดทนและแสดงว่าเข้าใจเมื่อเป็นผู้รับข่าวสาร, และถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอแนะ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 การทบทวนและยืนยันความถูกต้อง หมายถึง ตรวจสอบว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารสมบูรณ์ การฟังสมบูรณ์ มีการถามคำถามที่เกี่ยวข้องและเสนอข้อเสนอแนะ การให้ข้อมูลย้อนกลับหรือพฤติกรรมตอบรับสมบูรณ์ ตัวอย่างพฤติกรรม ได้แก่ สื่อสารทำความเข้าใจและสอบถามความเห็นเพื่อนร่วมงานให้เข้าใจตรงกันก่อนเริ่มงาน, ตรวจสอบว่าผู้อื่นเข้าใจถูกต้องเมื่อส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ, สอบทวนกับเพื่อนร่วมงานว่าเข้าใจตรงกันเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ, ทบทวนแผนการที่มีอยู่และปรับปรุงร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น และตอบรับหรือแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเข้าใจถูกต้องตรงกัน

ตัวอย่าง
แบบประเมินทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็น ตามตัวบ่งชี้หรือพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคนิคที่สังเกตพบและได้รับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ปฏิบัติการการบินจนเป็นที่เข้าใจและยอมรับโดยเกณฑ์มาตรฐาน นักบินต้องผ่านระดับ 3 ยอมรับได้ในทุกประเด็น

เกณฑ์การประเมิน

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

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ตัวอย่างพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคนิคที่สังเกตได้	ระดับคะแนน				
			1	2	3	4	5
การทำงานร่วมกัน	การสร้างและรักษาทีมงาน						
	การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น						
	การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น						
	การแก้ไขความขัดแย้ง						
ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ	การใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง						
	การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน						
	การวางแผนและประสานงาน						
	การจัดการภาระงาน						

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ตัวอย่างพฤติกรรมด้านทักษะ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเทคนิค ที่สังเกตได้	ระดับคะแนน				
			1	2	3	4	5
การตระหนักรู้ใน สถานการณ์	การตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน						
	การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อม ภายนอก						
	การตระหนักรู้ในเวลา						
	การจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน						
การตัดสินใจ และ การแก้ปัญหา	การวิเคราะห์ปัญหา						
	การสร้างทางเลือก						
	การประเมินความเสี่ยงและเลือก ทางเลือก						
	การทบทวนผลลัพธ์						
การสื่อสาร	ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล						
	ความเหมาะสมกับเวลาและ สถานการณ์						
	การไม่ปิดกั้นการรับและส่ง ข้อมูล						
	การทบทวนและยืนยันความ ถูกต้อง						