

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี พ.ศ. 2555 ทัวโลกมีสัญญาณว่าสภาพเศรษฐกิจกำลังพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้อง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้นำของแต่ละประเทศมีหน้าที่ที่จะต้องกำหนดนโยบายเพื่อสร้างพัฒนาการที่บูรณาการ และยั่งยืน (Klaus. 2013: xiii) แม้ว่าความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่จัดโดย World Economic Forum จะได้ถูกเลื่อนอันดับขึ้นจากอันดับที่ 38 มาเป็นอันดับที่ 37 ในปี พ.ศ. 2556 (Sala-i-Martin; et al. 2013: 3) แต่ในสายตาของกองทุนการเงินระหว่างประเทศนั้น ประเทศไทยในระยะ อันใกล้ยังมีภาพทางเศรษฐกิจที่ไม่ชัดเจนอันเป็นผลมาจากสถานการณ์การเมือง ทำให้ความต้องการ การลงทุนภาคเอกชนลดลงและการลงทุนภาครัฐชะลอตัว (International Monetary Fund. 2014: 59-60)

อุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีผู้ร่วมกันทำงานทั่วโลกและเป็นอุตสาหกรรมหนึ่ง ที่ได้รับผลกระทบจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในปี พ.ศ. 2555 ซึ่งเศรษฐกิจโลกเริ่มฟื้นตัวขึ้น ทำให้อุตสาหกรรมการบินเริ่มขยายตัว การส่งมอบเครื่องบินและการใช้ทรัพยากรการบินมีจำนวนมากขึ้น อย่างเห็นได้ชัด ตลาดการเดินทางค่อยๆ เพิ่มแต่ยังส่งผลไม่มากต่อสภาพเศรษฐกิจโลก นอกจากนี้ ผลประกอบการของอุตสาหกรรมการบินยังคงตกต่ำกว่าที่คาดตามสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของโลก สายการบินในย่านเอเชียแปซิฟิกสามารถทำกำไรได้มากถึง 3,900 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ในขณะที่ สายการบินในทวีปอเมริกาเหนือทำกำไรได้ 2,300 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยที่สายการบินในทวีปยุโรป แทบไม่มีกำไร (International Air Transport Association. 2013: 8-13) ประเทศไทยมีทิศทางการ พัฒนาตามสถานการณ์ เศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงในมิติต่างๆ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ โดยการมุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” เริ่มได้รับการให้ความสำคัญในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) จวบจนปัจจุบันการพัฒนาในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555- 2559) ยังคงให้ความสำคัญกับการมุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” เพื่อเตรียมตัวให้พร้อม กับ ความรวดเร็วและซับซ้อนของกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในประเทศ กฎระเบียบ ในการบริหารจัดการเศรษฐกิจโลกทั้งด้านการค้า การลงทุน การเงิน สิ่งแวดล้อม และสังคมได้ถูก ปรับเปลี่ยนตามวิกฤตเศรษฐกิจและการเงินของโลกที่ผ่านมา ผู้ประกอบการไทยมีความจำเป็นที่จะต้อง ยกกระดับมาตรฐานการผลิตเพื่อให้สามารถแข่งขันได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรับมือการรวมกลุ่มในภูมิภาคเอเชีย ภายใต้กรอบการค้าเสรีของอาเซียนกับจีน ญี่ปุ่น และอินเดีย

และการเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554: 18-19)

การปฏิบัติการการบินที่ไม่เหมาะสม เช่น ร่อนลงต่ำกว่ากำหนด หรือละเลยขั้นตอนการทำงาน มาตรฐานของนักบิน เป็นสาเหตุหลักของอุบัติเหตุกว่าร้อยละ 66 ของอุบัติเหตุในช่วงสิบปีตั้งแต่ พ.ศ. 2545-2554 ซึ่งการบินมีเที่ยวบินเพิ่มขึ้นร้อยละ 22 หรือประมาณร้อยละ 1.9 ต่อปี มีอัตราอุบัติเหตุร้ายแรง 0.6 ครั้ง/หนึ่งล้านเที่ยวบิน หรือเท่ากับ 0.4 ครั้ง/หนึ่งล้านชั่วโมงบิน (Civil Aviation Authority UK. 2013: 1-2) และด้วยความพยายามร่วมมือกันของทุกฝ่ายในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความปลอดภัยบนเที่ยวบินทำให้ ปี พ.ศ. 2555 เป็นปีที่การบินมีความปลอดภัยมากที่สุดปีหนึ่ง โดยมีอัตราการสูญเสียเพียงหนึ่งในห้าล้านเที่ยวบินของเครื่องบินที่ผลิตในโลกตะวันตก (Western built aircraft) และไม่มีการสูญเสียเลยในเที่ยวบินของสมาชิกสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association. 2013: 14) เมื่อมีการนำข้อมูลจากอุปกรณ์บันทึกข้อมูลและเสียงบนเครื่องบิน มาวิเคราะห์ พบว่า สาเหตุหลักของอุบัติเหตุบนเครื่องบินจำนวนมากเกิดจากการตอบสนองต่อเหตุการณ์ หรือปัญหาอย่างไม่เหมาะสมของนักบิน เช่น การสูญเสียความตระหนักรู้ในสถานการณ์ การตัดสินใจที่ผิดพลาด ไม่ใช่ข้อขัดข้องของเครื่องบินหรือทักษะด้านเทคนิคของนักบิน (Civil Aviation Authority UK. 2006: 1)

กรมการบินพลเรือนของอังกฤษ (Civil Aviation Authority UK. 2006: ch.2 p.1) กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้ว่า ผลการศึกษาที่พบว่าข้อผิดพลาดของมนุษย์ในอุบัติเหตุครั้งใหญ่ของสายการบินเกิดจากข้อบกพร่องด้านการปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจและภาวะผู้นำ จึงได้มีการศึกษาและสรุปว่าการจัดการทรัพยากรของนักบิน Cockpit Resource Management (CRM) คือ ขั้นตอนของการฝึกอบรมเพื่อลด "ข้อผิดพลาดของนักบิน" โดยในยุคแรกเรียกว่าการจัดการทรัพยากรในห้องนักบิน-Cockpit Resource Management เป็นไปในแนวคิดวิทยาเน้นที่การทดสอบทางจิตวิทยาและแนวคิดต่างๆ ไปต่อมา องค์การการบินและอวกาศแห่งชาติได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับอุตสาหกรรมการบินขึ้นในปี ค.ศ. 1986 และได้ข้อสรุปว่าการอบรมการบริหารทรัพยากรในห้องนักบินควรเป็นการฝึกอบรมที่ผสมผสานอยู่ในการฝึกบินของฝ่ายปฏิบัติการการบิน ต่อมา การฝึกอบรมการจัดการทรัพยากรบุคคลด้านการบินได้แตกแขนงออกไปหลายแนวทางและสะท้อนลักษณะของระบบการบินซึ่งเพิ่มปัจจัยด้านอื่น เช่น วัฒนธรรมองค์กร ทั้งยังมีความพยายามผสมผสานเข้ากับการฝึกทางเทคนิคโดยเน้นที่ทักษะและพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพสูงสุด จนปี ค.ศ. 1990 มีการนำเอาการอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินมาผสมผสานกับการฝึกด้านการบิน

เพื่อเพิ่มความปลอดภัยบนเที่ยวบิน องค์การการบินร่วมยุโรป (European Joint Aviation Authorities) กำหนดให้ให้หน่วยงานด้านทรัพยากรมนุษย์พัฒนาทักษะด้านไม่เกี่ยวข้อง กับเทคนิค

(nontechnical skills-NTS) เพื่อนำมาใช้กับนักบิน โดยจัดให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นครูการบินจากสายการบินต่างๆ ในยุโรป 14 ประเทศ จำนวน 105 นาย เข้ามามีส่วนร่วมเข้ารับการฝึกอบรมทำความเข้าใจในเรื่องทักษะด้านไม่เกี่ยวข้องกับเทคนิค และการใช้เกณฑ์ดังกล่าวได้ข้อสรุปเป็นเกณฑ์การประเมินทักษะด้านไม่เกี่ยวข้องกับเทคนิคของยุโรป ซึ่งเป็นที่ยอมรับและมีการบังคับใช้ในโลกรการบิน ทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคจะสามารถเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ด้านปัจจัยมนุษย์ในสถานการณ์ที่นักบินมีข้อผิดพลาดทางเทคนิค การฝึกอบรมและให้คำแนะนำในช่วงเวลาที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอจะสามารถพัฒนาทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินให้เพิ่มขึ้น แต่เนื่องจากพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคจะเปลี่ยนแปลงตามวัฒนธรรมชาติและวัฒนธรรมองค์กร ทั้งยังส่งผลต่อการประเมินพฤติกรรม (The JARTEL Group. 2002: 12) ดังนั้น การนำเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินที่เป็นการศึกษาจากต่างประเทศโดยไม่มีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสังคมไทยจึงไม่ตรงกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นสากล

ด้วยความสำคัญของการทรัพยากรมนุษย์และด้วยเล็งเห็นความสำคัญของทักษะด้านที่ไม่ใช่เทคนิค (nontechnical skills-NTS) ซึ่งมีผลต่อความปลอดภัยของเที่ยวบินดังกล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้พิจารณาและตัดสินใจเลือกที่ทำการศึกษารื่องเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานภายในองค์กร มาค้นคว้าและศึกษาวิจัย ภายใต้ชื่อหัวข้อเรื่องวิจัยว่า “การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย” ผลการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาสมรรถนะของนักบินไทยและเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมความปลอดภัยของไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยแบบเชิงวิจัยและพัฒนาโดยในขั้นตอนการพัฒนาเพื่อให้ได้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ใช้ประชากรตามผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล การศึกษาและการปฏิบัติการการบิน ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญจากกรมเวชศาสตร์การบิน กลุ่มผู้บริหารฝ่ายพัฒนาบุคลากรการบินสายการบินพาณิชย์ กลุ่มครูการบิน ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิ

ในขั้นตอนการประเมินการใช้เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูการบินและนักบินที่ปฏิบัติการการบินในสายการบินพาณิชย์ของประเทศไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่กับเทคนิคของนักบิน หมายถึง พฤติกรรมที่นักบินไทยปฏิบัติในระหว่างปฏิบัติการการบินอันส่งผลต่อความปลอดภัยของเที่ยวบินโดยไม่ใช้ทักษะทางเทคนิคการบินและความรู้ประกอบอื่นๆ ด้านการบิน ซึ่งต้องมีตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบิน หมายถึง ข้อบ่งชี้ที่กำหนดเป็นรูปธรรมเพื่อใช้ในการประเมินพฤติกรรมที่นักบินไทยปฏิบัติในระหว่างปฏิบัติการการบินอันส่งผลต่อความปลอดภัยของเที่ยวบินโดยไม่เกี่ยวข้องกับทักษะทางเทคนิคการบินและความรู้ประกอบอื่นๆ ด้านการบิน

นักบินไทย หมายถึง นักบินที่มีใบอนุญาตประกอบการบินพาณิชย์และเป็นพนักงานที่ทำการบินในสายการบินพาณิชย์ในประเทศไทย

ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ครูการบินหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ได้เข้ารับการอบรมด้านการประเมินพฤติกรรมของนักบินจากตัวแทนขององค์การบินสากลและมีใบประกาศจากหน่วยอบรมเป็นหลักฐาน

ครูการบิน หมายถึง นักบินที่มีใบอนุญาตประกอบการบินพาณิชย์ มีใบอนุญาตในการสอนนักบินในสายการบินพาณิชย์ในประเทศไทย และได้เข้ารับการอบรมด้านการประเมินพฤติกรรมของนักบินจากตัวแทนขององค์การบินสากลโดยมีใบประกาศจากหน่วยอบรมเป็นหลักฐาน

การทำงานร่วมกัน หมายถึง ความสามารถในการทำงานในที่ทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยการสร้างและรักษาทีมงาน การคิดพิจารณาถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการแก้ไขความขัดแย้ง

ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ หมายถึง ความสามารถในการช่วยให้งานที่ต้องทำร่วมกันประสบความสำเร็จ โดยการโน้มน้าว ชักจูงให้ทีมงานทำงานตามหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ โดยอาศัยการใช้อำนาจหน้าที่และการยืนยันความถูกต้อง การจัดเตรียมและรักษามาตรฐาน การวางแผนและประสานงาน และการจัดการภาระงาน

การตระหนักรู้ในสถานการณ์ หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในห้องนักบินและภายนอกเครื่องบิน นอกจากนี้ยังหมายถึงความสามารถในการตีความจากองค์ประกอบที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมเพื่ออนุมานสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ โดยอาศัยการ

ตระหนักรู้ในระบบเครื่องบิน การตระหนักรู้ในสภาพแวดล้อมภายนอก การตระหนักรู้ในเวลา และการจัดการแผนสำรอง/ฉุกเฉิน

การตัดสินใจและการแก้ปัญหา หมายถึง ขั้นตอนในการตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหา โดยอาศัยการวิเคราะห์ปัญหา การสร้างทางเลือก การประเมินความเสี่ยงและเลือกทางเลือก และการทบทวนผลลัพธ์

การสื่อสาร หมายถึง การแบ่งปันข้อมูล ให้ข้อมูลย้อนกลับ รวบรวมความคิดและความรู้สึก ระหว่างสมาชิกในที่ทำงานหรือต่างที่ทำงาน โดยอาศัยความถูกต้องชัดเจนของข้อมูล ความเหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ การไม่ปิดกั้นการรับและส่งข้อมูล และการทบทวนและยืนยันความถูกต้อง

วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety culture) วัฒนธรรมด้านความปลอดภัยของการทำงาน ที่ประกอบด้วย วัฒนธรรมชาติ (National Culture) วัฒนธรรมความเป็นมืออาชีพ (Professional culture) และวัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture)

วัฒนธรรมชาติ (National culture) หมายถึง วัฒนธรรมการทำงานของนักบินตามวัฒนธรรมในประเทศไทย

วัฒนธรรมความเป็นมืออาชีพ (Professional culture) วัฒนธรรมที่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของนักบินไทย

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) โครงสร้างที่ครอบคลุมวัฒนธรรมชาติและวัฒนธรรมมืออาชีพที่ส่งผลต่อพฤติกรรม เป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยของนักบินในประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

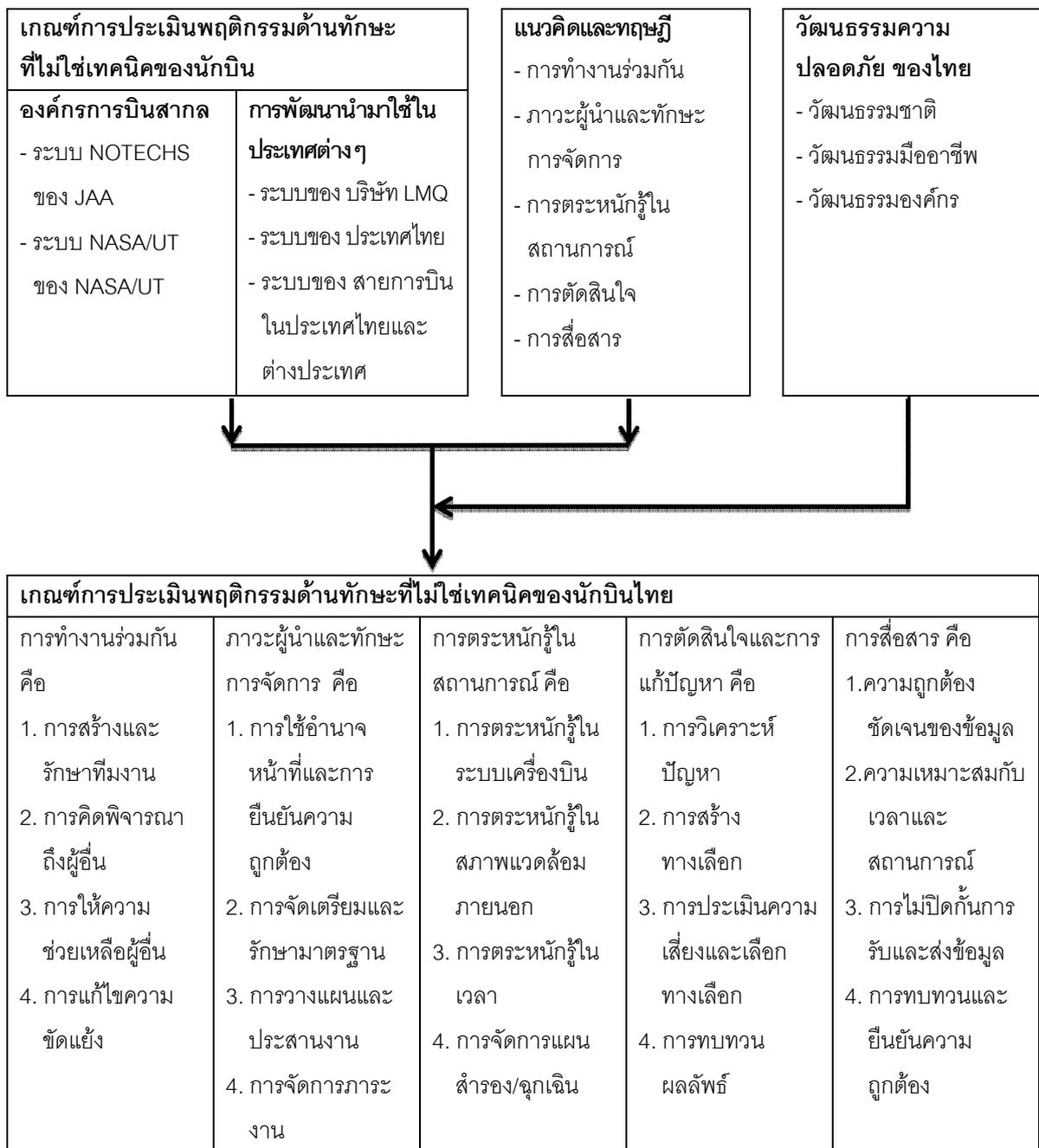
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ได้แก่

1. ได้คู่มือและเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานักบินไทยและเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการบิน ในประเทศไทย
2. ได้ข้อมูลสำหรับพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมาเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานสำหรับระดับสมรรถนะที่ต้องการของนักบิน เพื่อความปลอดภัย หน่วยงานผู้ควบคุมมาตรฐานการบินของประเทศไทยสามารถระบุเป็นข้อบังคับให้สายการบิน
3. ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมาเชื่อมต่อกับด้านอื่นๆ ของความปลอดภัยในทางการบิน เช่น การวิเคราะห์อุบัติเหตุ

4. ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กร
5. ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมากำหนดสมรรถนะของนักบิน
6. ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยมาเป็นพื้นฐานการฝึกอบรมนักบินในแต่ละองค์กร
7. ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเรื่องเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยแก่นักบินผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน
8. ได้ข้อมูลสำหรับการพัฒนาการเผยแพร่เรื่องเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยให้เกิดความเข้าใจในหมู่นักบินไทยและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบินในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย โดยอาศัยแนวทางการเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินตามมาตรฐานขององค์กรการบินสากล อันได้แก่ ระบบ NOTECHS ของ JAA ระบบ NASA/UT ของมหาวิทยาลัยเท็กซัส พิจารณาร่วมกับเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินที่มีการพัฒนานำมาใช้ในประเทศต่างๆ เช่น เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินของบริษัทเอ็กซน ระบบของประเทศไทย และระบบของสายการบินในประเทศไทยและต่างประเทศ มาประกอบกับแนวคิดเรื่อง การทำงานร่วมกัน (Co-operation) ภาวะผู้นำและทักษะการจัดการ (Leadership and Managerial Skills) การตระหนักรู้ในสถานการณ์ (Situation Awareness) การตัดสินใจ (Decision Making) และการสื่อสาร (Communication) อันมีผลต่อการศึกษาเรื่อง เกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทย และเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับทฤษฎีการจัดการเรื่อง ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมซึ่งมีประเด็นสำคัญว่า สภาพการทำงานภายในห้องนักบินไม่ใช่สภาพแวดล้อมที่ปราศจากวัฒนธรรม นอกจากวัฒนธรรมชาติแล้วยังมีวัฒนธรรมความเป็นมืออาชีพ วัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย ที่มีผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักบิน อันมีผลต่อการศึกษาเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์การประเมินพฤติกรรมด้านทักษะที่ไม่ใช่เทคนิคของนักบินไทยและสามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย