

บทที่ 1 บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นงานที่ปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่เรียกว่า ATC หรือ Air Traffic Controller ได้เริ่มดำเนินการโดยบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในปี พ.ศ. 2492 (ประจิตต์ ประจักษ์จิตต์และคณะ, 2541)

เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศทั้งทางด้านพื้นดินและในอากาศ โดยทำการจัดระยะต่อ (Seperation) ทั้งในทางตั้ง (Vertical) และแนวราบ (Lateral) ให้แก่เครื่องบินที่เข้ามาลง - วิ่งขึ้น รวมทั้งบินผ่านให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย (Doc 4444, 1996) ยึดตามมาตรฐาน กฎเกณฑ์และวิธีการที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) กำหนด ซึ่งกรมการบินพาณิชย์เป็นตัวแทนประเทศไทยมีหน้าที่กำหนดระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ รวมทั้งดำเนินการควบคุม กำกับ ดูแลให้กิจการบินในประเทศไทยปฏิบัติตามโดยสอดคล้องกับข้อบังคับของ ICAO และได้กำหนดระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ออกมาเป็นพระราชบัญญัติว่าด้วยการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศยังทำหน้าที่ให้บริการระวังภัย (Alerting Service) อันเป็นบริการเสริมความปลอดภัยต่อการเดินอากาศอีกด้วยและยังต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดเวลา รวมทั้งการรับ - ส่ง ความรับผิดชอบเครื่องบินที่จะบินเข้า - ออก ในพื้นที่ความรับผิดชอบ และยังสามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับกรณีฉุกเฉินต่าง ๆ ได้ เช่น จัดการจราจรทางอากาศเพื่อหลบหลีกเครื่องบินที่เกิดกรณีฉุกเฉิน อำนวยความสะดวกในการให้หน่วยภาคพื้นดินเข้าช่วยเหลือได้เร็วที่สุด และต้องสามารถเลือกกำหนดทางวิ่ง (Runway) สำหรับเครื่องบินให้เหมาะสมกับสภาพอากาศและสภาพจราจรทางอากาศด้วย (คำพรรณนา ลักษณะงานเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ, 2542) และจากรายงานประจำปีของบริษัทปี พ.ศ.2541 ได้รายงานปริมาณจราจรทางอากาศของศูนย์ต่างๆไว้ดังนี้ ดอนเมืองมีปริมาณจราจรทั้งสิ้น 192,650 ลำ เชียงใหม่ 30,665 ลำ และภูเก็ต 22,024 ลำ

ลักษณะงานจะเป็นการเข้ากะ 12 ชั่วโมงต่อเนื่อง เนื่องจากให้บริการ 24 ชั่วโมง พนักงานจะทำงาน 2 กะ แล้วหยุดพัก 2 วัน จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าเป็นงานที่มีความเสี่ยงและความรับผิดชอบสูง ดังนั้นบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่นี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ความ

สามารถ และคุณลักษณะอื่นที่จำเป็นในการทำงาน ซึ่งรวมเรียกว่า สมรรถนะในการทำงาน (Competency) และสำหรับคุณลักษณะอื่นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ (Accident Locus of control) เนื่องจากลักษณะงานมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุนี้ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป เนื่องจากความรู้สึกนึกคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคล มีอำนาจในการควบคุมให้แสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ความเชื่ออำนาจในการควบคุมแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus of Control) และความเชื่ออำนาจภายนอกตน (External Locus of Control) ซึ่งความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นความนึกคิดของบุคคลที่มีต่อประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง และสามารถควบคุมได้ ส่วนความเชื่ออำนาจภายนอกตนเป็นความนึกคิดที่เกิดจากประสบการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าด้านดีหรือด้านร้ายขึ้นอยู่กับอำนาจภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ เช่น โชคชะตาเคราะห์กรรม โอกาส (สุวิมล จอดพิมาย, 2537) และจากการศึกษาถึงความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ ซึ่งแสดงถึงคุณลักษณะของบุคคลที่มีต่อภาวะวิกฤต เช่น อุบัติเหตุโดยบุคคลที่เชื่ออำนาจภายในตนนั้นเชื่อว่าจะมีความสามารถควบคุมป้องกันอุบัติเหตุได้ แต่บุคคลที่เชื่ออำนาจภายนอกตนเชื่อว่าอุบัติเหตุเกิดขึ้นเพราะ จังหวะ โอกาส และโชคชะตาที่ไม่ดี ไม่สามารถป้องกันได้ ทำให้ไม่เชื่อกฎความปลอดภัย มีผลทำให้เกิดอุบัติเหตุในงาน (Janicak , 1994)

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดทำการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ผู้วิจัยเป็นหนึ่งในผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษา โดยคาดว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่มีสมรรถนะสูงจะประสบความสำเร็จในการทำงานสูง และผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรในการจัดการฝึกอบรม พัฒนาและคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำประจำศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ภูเก็ต และดอนเมือง
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประจำศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ภูเก็ตและดอนเมือง

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานสูง จะมีระดับสมรรถนะในการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต่ำ

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูง จะมีสมรรถนะสำหรับการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศของพื้นที่ควบคุมการบินที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ

ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ภูเก็ต และดอนเมือง

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ หมายถึง ผู้ที่ผ่านและสำเร็จการศึกษา ในหลักสูตรการควบคุมจราจรทางอากาศ สถาบันการบินพลเรือน และได้รับใบอนุญาตในการปฏิบัติงานควบคุมจราจรทางอากาศในพื้นที่ศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ ภูเก็ตและดอนเมือง สังกัดบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

2. สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจำเป็นต้องมี ประกอบด้วย

2.1 ความรู้ หมายถึง หัวข้อความรู้ที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจำเป็นต้องมี ซึ่งเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ตามคำพรรณนาลักษณะงานเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ พ.ศ. 2542 รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

2.2 ทักษะ หมายถึง หัวข้อทักษะที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจำเป็นต้องมี ขณะออกคำสั่งกับเครื่องบิน นัชนัดจับอยู่ที่ตัวเครื่องว่าทำตามคำสั่งหรือไม่ มือข้างหนึ่งเขียนบันทึกคำสั่งที่ได้ส่งแล้วลงไป เพื่อกันลืม มืออีกข้างคอยกดคีย์เพื่อจะพูดออกคำสั่งทาง Head Set ที่สวมอยู่และหูคอยเฝ้าฟังนักบินเรียก

2.3 ความสามารถ หมายถึง หัวข้อความสามารถที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศจำเป็นต้องมีตามคำพรรณนาลักษณะงานเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ พ.ศ. 2542 เน้นความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เป็นความสามารถในการประยุกต์

ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความสามารถในการจัดการหลักเครื่องบินไม่ให้ชนกัน โดยให้คำอนุญาตในการบินอยู่คนละชั้นความสูง เป็นต้น

2.4 ความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เชื่อว่าการเกิดอุบัติเหตุแก่ตนเองเป็นเพราะโชคชะตาจะเป็นคนที่เชื่ออำนาจภายนอกตน ส่วนบุคคลที่เชื่อว่าอุบัติเหตุเกิดเพราะตนเองเป็นคนกระทำและสามารถที่จะควบคุมได้เป็นคนที่เชื่ออำนาจภายในตน

3. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศประเมินตนเองว่าได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม ได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา

4. ปริมาณการจราจรทางอากาศ หมายถึง จำนวนเครื่องบินที่บินเข้า-ออก หรือบินผ่านในพื้นที่ความรับผิดชอบ โดยแบ่งเป็นเขตพื้นที่ที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูงและต่ำ โดยใช้เกณฑ์แบ่งจากรายงานปริมาณจราจรทางอากาศประจำปี 2541 เขตพื้นที่ปริมาณการจราจรทางอากาศสูงคือ ดอนเมือง เขตพื้นที่ปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำคือ เชียงใหม่และภูเก็ต

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1

ตัวแปรอิสระ คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูงและต่ำ

ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ประกอบด้วยระดับความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความเชื่อในการควบคุมอุบัติเหตุ

สมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ คือ พื้นที่ที่มีปริมาณการจราจรทางอากาศสูงและต่ำโดยใช้เกณฑ์แบ่งจากรายงานประจำปีของบริษัท ปี 2541 ดอนเมือง ถือว่าเป็นพื้นที่ที่มีปริมาณจากจราจรทางอากาศสูง เชียงใหม่และภูเก็ตถือว่ามีปริมาณการจราจรทางอากาศต่ำ

ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ประกอบด้วยความรู้ทักษะ ความสามารถ และความเชื่ออำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ
2. เป็นข้อมูลสำหรับองค์กรในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน
3. เป็นข้อมูลสำหรับองค์กรในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมแก่บุคลากรเพื่อพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน