

ลักษณะอันพึงประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในประเทศไทย: สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกรณี

อากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน

Desired Characteristics of Safety Training Center for Flight Attendants in Case of Emergency Incidents

นางชนิษฐา แก้วพวงงาม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

จากการเพิ่มจำนวนของสายการบินในประเทศไทยมีผลให้จำนวนของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยภาคปฏิบัติจะต้องมีสถานที่ฝึกจำลองเหตุการณ์พร้อมอุปกรณ์การฝึกฯ จึงเกิดคำถามตามมาว่า หากมีการเปิดดำเนินการศูนย์ฝึกฯ ขึ้นมาใหม่ในอนาคต ศูนย์ฝึกฯ แห่งนั้นควรมีลักษณะเช่นไรตามที่สายการบินต่างๆ ต้องการ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินในประเทศไทยและศึกษาลักษณะอันพึงประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจงในอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากสายการบินต่างๆ 7 ท่านจาก 6 สายการบิน และนักตรวจสอบความปลอดภัยด้านการบินชำนาญการ สำนักงานการบิน

พลเรือน 1 ท่าน รวมทั้งสิ้น 8 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการฝึกอบรมของทุกสายการบินจะปฏิบัติตามข้อกำหนดขั้นต่ำของสำนักงานการบินพลเรือน แต่จะแตกต่างกันที่รูปแบบการฝึกและสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแต่ นโยบาย ทัศนคติของผู้บริหาร และนโยบายทางการเงินของแต่ละสายการบิน

ลักษณะอันพึงประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินที่สายการบินต้องการตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 7 Ps เน้นความต้องการในสถานที่และอุปกรณ์การฝึกอบรมที่เสมือนจริงตามข้อกำหนดขั้นต่ำของสำนักงานการบินพลเรือน และต้องการวิทยากรที่มีใบอนุญาตทำการสอน ส่วนราคาในการเข้ารับบริการต้องสมเหตุผล มีมาตรฐาน ไม่ปรับเปลี่ยนบ่อย และอาจมีราคาถูกลงในกรณีที่ทำสัญญาใช้บริการในระยะยาว สถานที่ตั้งควรอยู่ใกล้สนามบินและมีการเดินทางที่สะดวก เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฝึกอบรมต้องมีการจัดการและเป็นผู้ประสานงานที่ดี อุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องอยู่ในสภาพการใช้งานที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ทันสมัยและได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ระบบการทำงานต้องง่ายต่อการบริหารจัดการ ต้องมีการตอบสนองการบริการอย่าง

รวดเร็ว และควรเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้มี ตารางเวลาในการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะด้านการจัดการศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเพิ่มเติมดังนี้ 1. ให้มีสถานที่ตั้งใกล้โรงแรม 2. สร้างหลักสูตรพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานในอุตสาหกรรมการบิน 3. การฝึกเปิด-ปิดประตูเครื่องบินต้องเป็นประตูที่สามารถปรับน้ำหนักและแรงดันได้เสมือนจริง โดยสามารถสร้างเหตุการณ์ผิดปกติให้ฝึกแก้ไข 4. การฝึกอพยพด้วยการใช้ทางลื่นฉุกเฉินควรมีระบบป้องกันอันตรายจากการฝึกด้วยเบาะรองรับที่พื้นและผนังโดยรอบ 5. สิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการหลังการฝึกขั้นตอนการอพยพในน้ำ 6. มีรถพยาบาลประจำที่ศูนย์ฝึกฯ 7. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำการ 8. มีระบบรายการตรวจสอบ (Check List) ช่วยในการเตรียมงาน 9. ศูนย์ฝึกฯ ต้องมีวงจรควบคุมคุณภาพการบริหารงาน 10. การเสนอราคาต่อผู้บริหารโลกต้องจัดทำเป็นเอกสารเสนอราคาที่มีการระบุเงื่อนไขอย่างละเอียดและชัดเจน

ส่วนข้อเสนอนี้แนะด้านการศึกษา ผู้วิจัยเสนอให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเรื่องความเป็นไปได้ในการเปิดศูนย์ฝึกฯ เพื่อรองรับความต้องการของสายการบินกลุ่มประเทศอาเซียนอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง และเสนอให้สาขาอาชีพอื่นทำการศึกษาแนวทางในการเปิดศูนย์ฝึกปฏิบัติการด้านความปลอดภัย

องค์ประกอบที่สายการบินให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นๆ สำหรับการเปิดศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแห่งใหม่คือ 1. มีการแสดงใบอนุญาตรับรองในส่วน of สถาน ที่ อุปกรณ์ และวิทยากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. มีความปลอดภัยในการฝึกอบรม 3. มีความเสมือนจริงในการจำลองสถานการณ์เพื่อการฝึกอบรม 4. การบริหารจัดการที่ดี 5. ราคาสมเหตุผล ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจากการให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของผู้บริหารสายการบิน

Abstract

An increasing number of airlines in Thailand have accordingly led to an enhancing number of flight attendants, who engaged in training related to flight safety according to the requirements of the International Civil Aviation Organization (ICAO), both theories and practicum. As a result, a venue for practical training with simulation including equipment and material is required. If a new training center was initiated to operate in the future, the question, therefore, would be raised which characteristics of the training center were appropriate for the airlines' need?

The main purpose of this study is to investigate the current behavior related to safety training of the flight attendants of airlines in Thailand, and desirable characteristics of an aviation safety training center in case of abnormalities, in other words emergency situation. This research is a qualitative study, employing the information which was compiled from documents and in-depth interviews by selecting key respondents related to the aviation industry in Thailand, who had duty participating in decision making related to safety training for flight attendants of several airlines. There were total 8 respondents purposively selected for the interview: 7 staff from 6 airlines, and the only one from an Aviation Safety Investigator (Professional Level), from the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT). The key findings indicated that training behavior of all airlines had complied with the minimum requirements of the CAAT; it was, however, different in training outlines and training locations, subject to policy and vision of executives and financial policies of each airline.

The desirable characteristics of the aviation safety training center for flight attendants in case of an aircraft's abnormalities, in other words emergency situations that are required by airlines, according to the theory of 7 P's Marketing Mix, was focused on location and equipment for simulated reality training that met the minimum requirements of the CAAT. In addition, teaching licenses for trainers is mandatory. Moreover, the price of service should base on a reasonable basis, and should not be changed frequently; but it might be cheaper for the long-term service contracts. Location should be nearby the airport and convenient for transportation. Staff of the training center must have good management and well-coordinated skills. The training equipment and facilities must be in good condition, reliable, and up-to-date, in terms of regularly check, especially, must be licensed from relevant agencies. The management system must be simply and rapidly response for service, including providing 24-hour service to increase an additional training timetable.

Based on this research study, several additional suggestions related to the Safety Training Center are provided as follows: 1) the venue should be located nearby hotels, 2) the program should be created to develop the important skills required for the aviation industry 3) according to the practical operating doors training, the aircraft doors must be simulated similar to real function of weights and resistance door. The virtual-reality of abnormalities incident should be simulated for training on solving practice, 4) Slide drill should be provided with protection system, using inflatable buoyance on the floor and upper-sides area, 5) Facilities availability should be provided after "Wet Drill" training, 6) an ambulance should be available at the

training center at all times, 7) cleaning staff and security officers should be available at the training center at all times, 8) Check List system would be helpful in training preparation, 9) the training center should have the quality control management , and 10) the price list to customers should be prepared with explicit condition of details.

Nevertheless, some academic recommendations are offered to enhance the feasibility of the study. First and foremost, the establishment of the training center should be carried on to support the requirement of airlines in ASEAN, in the Mekong sub-region; simultaneously the other career fields should also study about guidelines of creating the safety practice training center.

In conclusion, the priority elements that airlines required for a new training center are: 1) validity of licenses from relevant agencies for venue, facilities and trainers' approval, 2) safety in training, 3) simulated reality training, 4) good management, and 5) reasonable price. However, one of these elements could not be accomplished without enthusiasm recognizing safety training from the executives of the airlines.

ความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจโลก จากในอดีตจนถึงปัจจุบันนับได้ว่าการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง โดยมีการประมาณว่า 34% ของเศรษฐกิจโลกมาจากภาคอุตสาหกรรมการบิน ดังนั้นจึงนับได้ว่าภาคอุตสาหกรรมการบินมีส่วนในการเกื้อหนุนเศรษฐกิจโลกให้เจริญเติบโต (International Air Transport Association: IATA, 2015)

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกของสมาคม ASEAN และมีจุดแข็งในด้านภูมิศาสตร์ของประเทศที่ตั้งอยู่กึ่งกลางของภูมิภาค รัฐบาลไทยจึงได้มีการวางแผน

และวางแผนนโยบายในการผลักดันประเทศให้เป็นศูนย์กลางการบินภูมิภาค ประกอบกับนโยบายเปิดเสรีทางการบินเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และเปิดเสรีทางการบินในกลุ่มประเทศอาเซียน (แผนธุรกิจ บ.การบินไทย, 2556) จึงส่งผลให้สายการบินต่างๆ เพิ่มจำนวนเที่ยวบินเข้าสู่ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการเกิดสายการบินต้นทุนต่ำจำนวนมากเพื่อมารองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดการณ์ว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจในภูมิภาคนี้ด้วย ส่งผลให้ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนรายชื่อผู้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ (Air Operation License: AOL) ถึง 50 ราย โดยในจำนวนเหล่านี้ มีสายการบิน 17 แห่ง ในประเทศไทยที่ให้บริการ แบบประจำมีกำหนดทั้งภายใน และระหว่างประเทศ (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งชาติ, 2559)

ผลจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วในการเปิดให้บริการสายการบินใหม่ๆ จำนวนมากในช่วงระยะเวลาอันสั้น ก่อให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างจำนวนเครื่องบินที่มากขึ้น กับบุคลากรและสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ถูกพัฒนาไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ จึงส่งผลให้ประเทศไทยไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการตรวจสอบตามโครงการตรวจสอบการกำกับดูแลปลอดภัยสากล (Universal Safety Oversight Audit Program: USOAP, 2015) ปัญหานี้ก่อให้เกิดผลกระทบและความเสียหายเป็นวงกว้างในอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขปัญหานี้อย่างรวดเร็ว จะทำให้เสียโอกาสที่ประเทศไทยจะเป็นศูนย์กลางทางการบินในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่จะยกระดับมาตรฐานการผลิตบุคลากรด้านการบินอย่างเร่งด่วน โดยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบินต้องกำหนดแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน (สถาบันการบินพลเรือน, สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบิน ของไทย ประจำเดือนกรกฎาคม, 2558) ในส่วน

ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew) ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย Cabin Crew Safety Training Manual (Doc 10002 AN/502, First Edition, 2014, Chapter1) ซึ่ง ICAO ระบุว่า “ผู้ประกอบการจะต้องสร้างและดำรงไว้ซึ่งหลักสูตรการฝึกอบรมที่ได้รับการอนุมัติจากรัฐผู้ดำเนินการอากาศยาน โดยจะต้องผ่านการฝึกอบรมให้แล้วเสร็จก่อนที่จะถูกบรรจุเข้าเป็นสมาชิกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สมาชิกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมประจำปีให้แล้วเสร็จทุกครั้ง ดังนั้นประเทศไทยในฐานะภาคีสมาชิกของ ICAO จึงได้กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยานโดยในส่วนการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามรายละเอียดข้อ 3.3 ว่าด้วยขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน (Emergency Procedure) (ประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ, 2551)

จากมาตรฐานของ ICAO และกรมการขนส่งทางอากาศ ที่กำหนดกรอบในการฝึกด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการในประเทศไทยต้องเป็นผู้จัดหาหลักสูตรการฝึกอบรม บุคลากรผู้ทำการสอน รวมทั้งสถานที่ในการฝึกเพื่อให้ได้มาตรฐานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามที่ ICAO กำหนด ดังนั้นสายการบินขนาดใหญ่และเปิดดำเนินการมาเป็นเวลานานจะมีศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยไว้เพื่อฝึกอบรมบุคลากรขององค์กร และมีการพัฒนาจนสามารถเปิดบริการให้สายการบินอื่นที่ไม่มีศูนย์ฝึกฯ ด้านนี้ ทั้งในและต่างประเทศมาใช้บริการด้วย แต่เนื่องจากในปัจจุบันจำนวนผู้ประกอบการสายการบินมีเพิ่มมากขึ้นจากในอดีตดังที่ได้กล่าวข้างต้น แต่สถานที่ที่มีความพร้อมและมาตรฐานที่เอื้อต่อการฝึกอบรมยังมีจำนวนไม่สอดคล้องกับการขยายตัวของผู้ประกอบการ

ดังนั้นผู้ทำการวิจัยมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้านความ

ปลอดภัยของสายการบินในประเทศไทย และความแตกต่างในแต่ละสายการบิน รวมถึงต้องการศึกษาลักษณะอันพึงประสงค์ของศูนย์ฝึกฯ ที่ใช้ในการฝึกขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน อันจะสามารถช่วยสนับสนุนให้การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสายการบินต่างๆ มีประสิทธิภาพ และตรงตามมาตรฐานของ ICAO

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในส่วนการปฏิบัติกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน
2. เพื่อศึกษาลักษณะอันพึงประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในส่วนการปฏิบัติกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงพฤติกรรมกรรมการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในส่วนการปฏิบัติกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน
2. ทราบถึงลักษณะอันพึงประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในส่วนการปฏิบัติกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน
3. นำผลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงศูนย์ฝึกด้านความปลอดภัยที่ดำเนินการอยู่แล้วในประเทศไทยเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของสายการบินต่างๆ
4. นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแห่งใหม่ในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลักษณะอันพึงประสงค์ หมายถึง สิ่ง que แสดงถึงความต้องการของศูนย์ฝึกอบรมทางด้านความปลอดภัยในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินว่าควรมีลักษณะเป็นเช่นไร

ศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัย หมายถึง สถานที่ที่ใช้ดำเนินการฝึกอบรมขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน

พฤติกรรมกรรมการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย หมายถึง กระบวนการในการฝึกฝน เพิ่มพูนความรู้ และทักษะให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน ได้แก่ การดับไฟ การอพยพหนีควัน การอพยพเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินบนพื้นดิน การอพยพเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในน้ำ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. Doc 10002 AN/502: CABIN CREW SAFETY TRAINING MANUAL, First Edition-2014
Approved by the Secretary General and published under ICAO authority (INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION)
2. หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin Crew Training Program) ตามประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

คอตเลอร์และอาร์มสตรอง (หลักการตลาด, วารุณี ตันติวงศ์วานิชและคณะ, 2545) ระบุว่าส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หมายถึงเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่ม คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง การผสมผสานของสินค้าและบริการที่กิจการเสนอต่อตลาด

เป้าหมาย ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องจ่าย เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กิจกรรมของกิจการที่ทำให้ผลิตภัณฑ์ไปสู่กลุ่มผู้บริโภค เป้าหมาย การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง กิจกรรมเพื่อสื่อสารถึงข้อดีของผลิตภัณฑ์และชักชวนให้ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายซื้อผลิตภัณฑ์

ต่อมาเมื่อเริ่มมีผลิตภัณฑ์ประเภทบริการที่มี ลักษณะเฉพาะบางประการที่ทำให้ผู้ทำการตลาดต้อง เปลี่ยนส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสม จึงเกิดเป็น ส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มขึ้นจากในอดีตสำหรับ ผลิตภัณฑ์ประเภทบริการ โดยในปี 1981 Booms และ Bitner เสนอว่า ควรมีองค์ประกอบเพิ่มอีก 3 ประการ คือ คน (People) หมายถึง การที่พนักงานผู้ให้บริการซึ่งต้องมี ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ในขณะที่การส่งมอบการบริการ ซึ่ง ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของผลิตภัณฑ์ประเภท บริการ สิ่งที่ปรากฏทางกายภาพ (Physical Evidence) เนื่องจากผู้บริโภคมองไม่เห็นผลิตภัณฑ์ประเภทบริการ ก่อนที่จะตัดสินใจบริโภค จึงเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจว่า บริการที่กำลังจะซื้อจะสามารถตอบสนองความต้องการ ของตนได้หรือไม่ ผู้บริโภคจึงต้องพึ่งสิ่งที่ปรากฏทาง กายภาพ ซึ่งเป็นส่วนของบริการที่ผู้บริโภคสามารถ มองเห็นได้และใช้ในการประกอบการตัดสินใจเลือก บริโภค กระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีและลำดับ ขั้นตอนของระบบการดำเนินการให้บริการลูกค้า ซึ่งลูกค้า จะมีส่วนร่วมในกระบวนการในขณะที่รับบริการในเวลา ต่างๆ ทั้งแบบต่อหน้าและทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการ ทำวิจัยเรื่องนี้ ได้รับเลือกแบบเจาะจง โดยใช้ บุคลากรในอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย ที่มี หน้าที่เกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัด ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน จากสายการบินต่างๆ 7 ท่าน 6 สายการบิน และ

นักตรวจสอบความปลอดภัยด้านการบินชำนาญการ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย 1 ท่าน รวม ทั้งสิ้น 8 ท่าน

แหล่งข้อมูล

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ เอกสาร ที่ เกี่ยวกับทฤษฎีในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิดที่ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและความต้องการของ กลุ่มเป้าหมายที่มีแนวโน้มจะใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมด้าน ความปลอดภัยในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ หรือฉุกเฉินแห่งใหม่ ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและคู่มือ ปฏิบัติการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน ตามมาตรฐานขององค์การการบิน พลเรือนสากล (ICAO) รวมถึงศึกษาค้นคว้าหลักสูตรการ ฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับในอากาศยาน ตาม ประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เนื่องจากการฝึกอบรม ด้านความปลอดภัยต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดขององค์การ การบินพลเรือนสากล

2. ศึกษาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยค้นหาข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับฝึกอบรมด้านความปลอดภัยที่แตกต่าง กันในแต่ละองค์ประกอบในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ ผิดปกติหรือฉุกเฉิน ทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ

3. ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงแบบละเอียดที่สุด เท่าที่จะเป็นไปได้ โดยแบ่งการสัมภาษณ์เป็น 3 ตอน โดยมี คำถามหลักของแต่ละตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของสายการ บินและข้อมูลหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการ ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ หรือฉุกเฉินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะอันพึง ประสงค์ของศูนย์ฝึกด้านความปลอดภัยในกรณีเกิด

เหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านต่างๆ

สรุปลักษณะอันพึงประสงค์ของศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในส่วนการปฏิบัติกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 8 ท่าน โดยนำผลการวิจัยมาประกอบกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mixes) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จากผลการวิจัย ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการ ได้แก่ หลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยวิทยากร พื้นที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยสามารถจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ในงานวิจัย ได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การเรียนภาคทฤษฎีตามประกาศกรมขนส่งทางอากาศกับการเรียนภาคทฤษฎีและการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยภาคปฏิบัติกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน ทั้งนี้การเรียนภาคทฤษฎีตามประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ คือการเรียนทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่นอกเหนือไปจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามขั้นตอนการปฏิบัติในกรณีอากาศยานเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือฉุกเฉิน การเรียนทฤษฎีดังกล่าวจำเป็นต้องใช้ห้องเพื่อทำการสอน รวมถึงต้องการวิทยากรที่มีความรู้และมีใบอนุญาตทำการสอน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถสรุปสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการสำหรับการเรียนทฤษฎีได้ดังนี้

ห้องที่ใช้ในการเรียนภาคทฤษฎีผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ต้องการให้มี โปรเจคเตอร์ ไมโครโฟนหรือเครื่องขยายเสียง มี wi-fi direct ในห้องเรียน และต้องมีแสงสว่างเพียงพอ ส่วนลักษณะห้องเรียนต้องการให้มีห้องเรียน 3 ลักษณะคือ ลักษณะเป็นห้องเรียนที่มีโต๊ะเรียนปกติ หันหน้าไปทางผู้บรรยายเพื่อให้ตั้งใจฟังผู้บรรยายอย่างเต็มที่

เช่น เนื้อหาวิชาการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (First Aid) และห้องแบบที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกันเอง คือห้องเรียนที่มีโต๊ะจัดเรียงเป็นรูปตัว U หรือโต๊ะกลม เช่น วิชาการบริหารจัดการทรัพยากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (CRM) เป็นต้น และมีห้องเรียนที่มีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อการสอน (CBT) เพื่อใช้คอมพิวเตอร์ในการเรียนและการสอบควบคู่กัน ส่วนห้องสอบแบบบรรยายต้องการห้องสอบที่มีแท่นต่างระดับยกสูงสำหรับผู้คุมสอบให้สามารถเห็นผู้เข้าสอบทั้งหมดได้

การเรียนภาคทฤษฎีดังกล่าวต้องมีวิทยากรเป็นผู้ให้ความรู้ตามทฤษฎีนั้นๆ ซึ่งทางผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ต้องการให้มีวิทยากรประจำที่ศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแห่งใหม่ครบทุกวิชาพื้นฐานที่ทางสำนักงานการบินพลเรือนกำหนดไว้ ซึ่งวิทยากรจะต้องมีใบอนุญาตทำการสอน มากไปกว่านั้นต้องมีวิทยากรที่หลากหลายสามารถสอนได้ทุกแบบเครื่องตามแต่ละสายการบินที่ต้องการ (ทุก Type Rating) ส่วนการสอบทฤษฎีนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความต้องการแตกต่างกัน บางรายต้องการให้จัดการสอบแบบบรรยายเพื่อทดสอบความเข้าใจเฉพาะบุคคลของผู้ฝึกอบรมอย่างถ่องแท้ถึงสิ่งที่ได้เรียนมาว่าเข้าใจมากน้อยและมีความแตกต่างจากที่ผู้สอนต้องการเพียงใด ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายต้องการให้มีสื่อการเรียนและการสอบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือระบบ Computer Based Training (CBT) เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการเรียนการสอน และในห้องเรียนภาคทฤษฎีควรมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถวิเคราะห์ผลสอบที่ผู้ฝึกอบรมตอบคำถาม (Learning Management System) โดยใช้ในการเก็บสถิติว่าเรื่องใดที่ผู้ฝึกอบรมตอบผิดจำนวนมาก เพื่อนำไปให้ความรู้เพิ่มเติมในส่วนที่ผู้ฝึกอบรมจำนวนมากไม่เข้าใจ

การฝึกดับเพลิงและขั้นตอนการกำจัดควัน (Fire Drill and Smoke Drill) แบ่งเป็นการเรียนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ การเรียนภาคทฤษฎีนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายต้องการให้มีวิทยากรนักดับเพลิงที่มีความชำนาญ

ระดับสูงเป็นผู้สอนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายก็ต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การบินเป็นผู้ฝึกสอน เพราะถือว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเข้าใจในลักษณะการทำงานและข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมต่างๆ บนเครื่องบิน ส่วนภาคปฏิบัตินั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ต้องการให้ฝึกในห้องจำลองสถานการณ์ในการฝึกดับเพลิง (Fire Drill Chamber) คือห้องจำลองสถานการณ์ที่มีการจุดไฟและมีควันเกิดขึ้นเพื่อให้ผู้ฝึกอบรมได้ทดลองดับไฟนั้น ซึ่งทาง ICAO แนะนำว่าควรเป็น Cabin Training Devices (CTD) หรืออุปกรณ์ฝึกซ้อมจำลองห้องโดยสารที่จำลองสถานการณ์เสมือนจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถนำมาใช้ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและระเบียบปฏิบัติในภาวะผิดปกติหรือเหตุฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำเป็นต้องใช้อากาศยานจริง โดย CTD มีส่วนประกอบต่าง ๆ ของห้องโดยสาร ได้แก่ ห้องสุขา ห้องครัว ทางออกฉุกเฉินแบบที่ใช้ในอากาศยาน แถวที่นั่งผู้โดยสารบางส่วน ที่นั่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แผงควบคุมของพนักงานต้อนรับ และช่องเก็บของเหนือศีรษะ ในการฝึกอบรมเรื่องขั้นตอนปฏิบัติในภาวะฉุกเฉินนั้น CTD สามารถจำลองสภาพแวดล้อมที่ไม่สามารถกระทำในห้องเรียนได้ เช่น การปล่อยควันเข้าห้องโดยสาร เป็นต้น (ICAO, 2014) และที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการให้เป็น ห้องจำลองสถานการณ์ในการฝึกดับเพลิง (Fire Drill Chamber) เพราะห้องจำลองสถานการณ์นั้นมีความเสมือนจริงและมีความปลอดภัยเนื่องจากสามารถควบคุมเพลิงและควันที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งถือว่าความปลอดภัยของผู้ฝึกอบรมเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายต้องการให้มีการฝึกดับเพลิงและกำจัดควันในเครื่องบินที่สร้างขึ้นเฉพาะสำหรับการฝึกอบรมเรื่องการดับเพลิงและขั้นตอนการกำจัดควัน โดยมีอุปกรณ์กำเนิดเปลวไฟภายในตัวเครื่อง เช่น การเกิดเพลิงไหม้ในส่วนต่างๆ ภายในเครื่องบิน เพื่อให้ผู้ฝึกได้รับรู้ถึงความร้อนของเปลวเพลิง การอพยพ

ออกจากเครื่องในขณะที่มีเพลิงไหม้ มีกลุ่มควันและอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่มีไฟส่องสว่าง ฝึกการหาแหล่งของควันไฟโดยดูจากทิศทางของควันที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่แหล่งของการเกิดเหตุเพลิงไหม้ ในเรื่องของอุปกรณ์ดับเพลิงและถังดับเพลิงควรรู้ของจริงที่เหมือนกับที่ใช้บนเครื่องบินให้ผู้ฝึกอบรมทุกคนได้ฝึกใช้ และเนื่องจากความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญที่สุด จึงต้องมีอุปกรณ์นิรภัยสำหรับการฝึกดับเพลิงและกำจัดควันเต็มรูปแบบ หรือชุดป้องกันร่างกาย (Body Protection) ประกอบด้วย ชุด Jumpsuit แขนยาวเต็มตัว หมวกนิรภัย ถุงมือ แวนตานิรภัย รองเท้าบูต และต้องการให้มีระบบป้องกันอันตราย ด้วยระบบตัดไฟในกรณีที่ไฟเกิดลุกลาม ไม่สามารถควบคุมได้ และการฝึกทุกครั้งจะต้องถูกควบคุม โดยนักดับเพลิงที่มีประสบการณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายต้องการให้การฝึกดับเพลิงและขั้นตอนการกำจัดควันเป็นการฝึกกลางแจ้ง โดยมีการจุดเปลวเพลิงในอาคารเหล็ก กลางลานโล่ง ให้ผู้ฝึกอบรมได้เห็นทิศทางของควันไฟ และทิศทางของเปลวเพลิง เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การฝึกขั้นตอนการอพยพ แบ่งเป็นการเรียนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเช่นกัน ภาคปฏิบัติสามารถแบ่งได้เป็นการอพยพบนบก และการอพยพทางน้ำ โดยสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอพยพเริ่มจากการเข้าไปที่ CTD ซึ่ง CTD นั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายต้องการให้มีการเคลื่อนไหวได้ภายใน CTD ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการให้มีการจำลองสถานการณ์โดยเริ่มจากสัญญาณไฟฉุกเฉินในห้องโดยสาร มีแสงสัญญาณไฟ มีเสียงสัญญาณเตือนให้อพยพ และมีเสียงคำสั่งจากระบบประกาศภายในห้องโดยสารเพื่อทำการอพยพ จากนั้นมีการฝึกเปิดประตูเครื่องบิน โดยการฝึกเปิด-ปิดประตูเครื่องบิน (Door Trainer) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการให้มีประตูจริงทั้งเครื่องบินแบบแอร์บัส (Airbus) และเครื่องบินแบบ โบอิง (Boeing) ประจำอยู่ที่ศูนย์ฝึกฯ แห่งใหม่ และต้องการให้มีสัญญาณไฟฉุกเฉิน ไฟนำทางเสียงสัญญาณเตือนให้อพยพในห้องโดยสารจำลอง โดย

สามารถออกคำสั่งจากระบบประกาศภายในห้องโดยสาร
จำลองนั้นได้ และถูกออกแบบให้ด้านหนึ่งเป็นการอพยพ
บนบกซึ่งสามารถกระโดดลงทางลื่นฉุกเฉิน และอีกด้าน
หนึ่งเป็นการเปิดประตูเพื่อฝึกขั้นตอนการอพยพในน้ำ
(Wet Drill) ได้ในสถานที่เดียวกัน

การฝึกอพยพบนบกหรือการฝึกด้วยทางลื่น
ฉุกเฉินนั้นต้องการให้มีแทนปรับระดับความสูงของทางลื่น
ฉุกเฉินด้วยระบบ Hydraulic สามารถปรับระดับความสูงที่
แตกต่างกันตามแต่ละเครื่องบินที่ผู้ฝึกอบรมต้องการฝึก
โดยทางลื่นฉุกเฉินจะต้องมีทั้งแบบ 1 ทางลื่น (Single
Lane) และ 2 ทางลื่น (Dual Lane) มีระบบบีบลมให้ทางลื่น
ฉุกเฉินมีความตึงที่สม่ำเสมอ หากเกิดกรณีฉุกเฉินที่ทางลื่น
ฉุกเฉินใช้การไม่ได้ต้องมีทางลื่นฉุกเฉินสำรองเพื่อการฝึก
ที่ต่อเนื่อง และมีการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดจากการฝึก
กระโดดทางลื่นฉุกเฉินด้วยการมีตาข่ายรองรับในกรณีที่ผู้
ฝึกอบรมอาจหลุดออกจากตัวทางลื่นฉุกเฉินได้

การฝึกขั้นตอนการอพยพในน้ำ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
ต้องการให้มีสระว่ายน้ำที่ได้มาตรฐาน อยู่ในสภาพการใช้
งานที่ดี พร้อมสำหรับการฝึกตลอดเวลา มีความลึกไต่ระดับ
มีความกว้างไม่ต่ำกว่า 25 เมตร รวมถึงมีที่ยืนพักบริเวณ
ขอบสระประมาณ 1 ฟุตรอบสระว่ายน้ำเพื่อให้ผู้ฝึก
สามารถขึ้นพัก และอาจมีการจำลองสถานการณ์เรือคลื่น
และกระแสลมให้ฝึกแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่เสมือน
จริงที่สุด บริเวณสระว่ายน้ำที่ใช้ในการฝึกขั้นตอนการ
อพยพในน้ำจะต้องมีผู้ดูแลความปลอดภัยทางน้ำ
(Lifeguard) ที่มีใบประกาศนียบัตร (Lifeguard
Certification) ประจําการที่สระว่ายน้ำตลอดเวลาเพื่อรักษา
ความปลอดภัยให้กับผู้ฝึกอบรมในกรณีเกิดเหตุการณ์
ฉุกเฉิน การใช้แพยางฉุกเฉินในการอพยพ ต้องการให้มีแพ
ยางฉุกเฉินจริงประจําที่ศูนย์ฝึกฯ แห่งใหม่ มีอุปกรณ์ที่ใช้
คลุมแพยางเพื่อป้องกันแดดและฝน (Canopy) ให้ฝึกกาง มี
ชุดการอยู่รอด (Survival Kits) ของจริงให้ผู้ฝึกอบรมศึกษา
และต้องการให้มีการฝึกปลดแพยางฉุกเฉินออกจากตัว
เครื่องบิน ประกอบกับปัจจุบันแพยางฉุกเฉินที่ติดมากับ

เครื่องแต่ละเครื่องมีรูปแบบแตกต่างกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
ต้องการให้ช่างที่ส่งมอบเครื่องให้ข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับ
การฝึกอบรมเพื่อให้สามารถนำข้อมูลของแพยางฉุกเฉิน
ใหม่เสริมไปในบทเรียนทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกแพยาง
ฉุกเฉินรูปแบบต่างๆ ได้ การอพยพทางน้ำมักเกิดขึ้นควบคู่
กับการมีหน่วยกู้ภัยทางอากาศหรือหน่วย Rescue
ช่วยเหลือจากเฮลิคอปเตอร์ จึงต้องการให้ทางศูนย์ฝึกฯ
แห่งใหม่มีการฝึกกับหน่วยกู้ภัยทางอากาศโดยมีเครื่องบิน
จำลองเพื่อฝึกการยกตัวผู้เข้าฝึกอบรมขึ้นจากน้ำ

กลุ่มที่ 2 สิ่งพึงประสงค์อื่นๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
ต้องการนอกเหนือจากที่สำนักงานการบินพลเรือนกำหนด
ต้องการให้ศูนย์ฝึกฯ แห่งใหม่มีห้องปรับระดับความดัน
(Chamber) เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมได้รับรู้สภาพร่างกายตนเอง
ในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงความดันอากาศ ศูนย์ฝึกฯ
ควรมีห้องโดยสารจำลองทั้งแบบ Economy Class และ
Business Class เพื่อฝึกการให้บริการบนเครื่องบิน มี
สถานที่ตรวจร่างกายและสามารถออกไปรับรองให้กับผู้
ที่มาฝึกอบรม มีห้องพยาบาลรวมถึงพยาบาลวิชาชีพ
ประจำการที่ศูนย์ฝึกฯ ตลอดเวลา ระบบสารสนเทศ (IT)
ต้องพร้อมใช้งานและสามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว
หากเกิดปัญหา ต้องมีระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วยระบบ
wi-fi ที่มีความเสถียรและครอบคลุมทุกพื้นที่ในศูนย์ฝึกฯ มี
โปรแกรมวิเคราะห์คุณภาพของศูนย์ฝึกฯ โดยให้ผู้เข้าใช้
บริการศูนย์ฝึกฯ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามและมีโปรแกรม
วิเคราะห์ว่าจุดใดที่มีปัญหาและต้องพัฒนาศูนย์ฝึกฯ
เพิ่มเติมอย่างไร มีเจ้าหน้าที่เทคนิคด้านต่างๆ ประจำการที่
ศูนย์ฝึกฯ แห่งใหม่ตลอดเวลา ก่อนเริ่มการฝึกอบรมทุกครั้ง
ทางศูนย์ฝึกฯ จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ฝึกฯ ไม่ว่าจะ
เป็นเรื่องพื้นที่ส่วนใช้งานต่างๆ ทางออกฉุกเฉิน การ
หลบหนีหากเกิดเหตุฉุกเฉินภายในศูนย์ฝึกฯ และสิ่งอำนวยความสะดวก
ต่างๆ ที่ศูนย์ฝึกฯ มีให้บริการ

ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ผู้ให้ข้อมูล
สำคัญต้องการคือ มีที่จอดรถสำหรับผู้เข้ารับบริการ มี
บริการรถรับ-ส่งจากบริษัทของผู้ฝึกอบรมมายังศูนย์ฝึกฯ

แห่งใหม่ ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ห้องประชุมเล็กๆ ที่ผู้บริหารสามารถใช้สังเกตการณ์ระหว่างการฝึกอบรม ร้านสะดวกซื้อ ห้องพักผ่อนระหว่างรอฝึกอบรม ห้องน้ำและห้องอาบน้ำที่มีจำนวนเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการ โดยต้องรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ห้องเก็บของ (Locker) ห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ที่เข้าฝึกอบรมได้หาข้อมูลเพิ่มเติม เก้าอี้ที่ใช้ในการเรียนต้องการให้เป็นเก้าอี้ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อสุขภาพ (Ergonomic Chair) และศูนย์ฝึกอบรมต้องเปิดตลอด 24 ชั่วโมง เพราะผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายต้องการให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีโอกาสฝึกในขณะที่ที่ร่างกายมีความอ่อนล้าเต็มที่และเพื่อความสะดวกเรื่องตารางเวลาที่ให้เลือกได้มากขึ้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายต้องการให้ศูนย์ฝึกฯ แห่งใหม่มีลักษณะเป็นสถาบันทางการศึกษา (Academy) ครบวงจรคือสามารถเป็นที่เรียน ที่สอบ ที่ฝึกอบรมทั้งทางด้านความปลอดภัยและการบริการบนเครื่องบิน สถานที่ตรวจร่างกาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนจบในสถานที่เดียว รวมทั้งมีลักษณะการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

ทั้งนี้ศูนย์ฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมและวิทยากรด้านความปลอดภัยจะต้องถูกตรวจสอบและได้รับใบรับรองมาตรฐานด้านคุณสมบัติและด้านความปลอดภัยในการฝึกอบรมจากสำนักงานการบินพลเรือน

นอกจากนั้นแล้วจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานการบินพลเรือนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการให้สายการบินต่างๆ มีความพร้อมก่อนการเปิดบริการการบิน โดยต้องสร้างเกณฑ์การเพิ่มทุนจดทะเบียนใหม่เพื่อให้แต่ละสายการบินมีทุนมากพอที่จะมีหลักสูตรและวิทยากรในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยที่มีความชำนาญในเครื่องบินที่สายการบินนั้นให้บริการ หรือหากมีการเปิดศูนย์ฝึกฯ แห่งใหม่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของสำนักงานการบินพลเรือนต้องการให้ทำเป็นสถาบันทางการศึกษา (Academy) เพื่อเป็นศูนย์รวบรวมความรู้ ควร

เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง โดยมีการฝึกกับเครื่องบินที่ใช้ปฏิบัติงานจริง แต่หากไม่สามารถใช้เครื่องบินจริงในการฝึกได้ อาจทำเป็นห้องจำลองสถานการณ์ มีการเน้นให้ผู้ฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติทุกขั้นตอนด้วยตนเอง และการเรียนการสอนจะต้องเน้นให้ผู้ฝึกอบรมมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย รวมถึงฝึกปฏิบัติขั้นตอนต่างๆ ด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินผู้ฝึกอบรมสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การสอบควรเป็นการถาม-ตอบแบบรายบุคคล เพื่อตรวจสอบความเข้าใจว่าถูกต้องมากน้อยเพียงใดและผู้ฝึกปฏิบัติสามารถแก้ไขปัญหาได้จริงหรือไม่ ถึงแม้ศูนย์ฝึกฯ แห่งใหม่ยังไม่สามารถทำเป็นสถาบันฝึกอบรมทางด้านการบิน (ATO) ก็ควรทำให้ศูนย์ฝึกฯ แห่งนั้นเป็นสถานที่ฝึกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานและตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละสายการบินต่างๆ และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือน

ด้านราคา (Price)

ราคาที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการคือราคาในการใช้บริการสถานที่และ/หรือวิทยากร

ราคาที่ศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจะกำหนดเป็นค่าใช้จ่ายบริการสถานที่และ/หรือวิทยากรนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ต้องการให้มีการกำหนดราคาที่สมเหตุผล มีความคุ้มค่ากับสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางรายให้ความสำคัญกับความแน่นอนทางด้านราคา กล่าวคือ การกำหนดให้เป็นราคาที่แน่นอนไม่มีความผันผวนหรือปรับเปลี่ยนราคาบ่อย และบางรายต้องการความประหยัดในการฝึกอบรมจึงต้องการราคาที่ไม่สูงจนเกินไปนัก หรือทำเป็นราคาต่อหัว และต้องการให้มีระบบการแข่งขันทางด้านราคา

เนื่องจากทางผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานการบินพลเรือนมองว่าหากทำศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแห่งใหม่ ต้องการให้ทำเป็นสถาบันการศึกษา เป็นศูนย์

รวบรวมความรู้ เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานในการ
ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจึงควรพิจารณาไม่สูงจนเกินไป
ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)

การส่งเสริมการขายที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต้องการ
คือการทำสัญญาระยะยาว หรือ บันทึกความเข้าใจ
(Memorandum of Understanding: MOU) โดยอาจทำ
บันทึกความเข้าใจในระยะเวลาและความถี่ในการเข้ารับ
บริการเพื่อสิทธิราคาค่าบริการที่ต่ำลง

ด้านสถานที่ (Place)

สถานที่ในงานวิจัยครั้งนี้ หมายถึง สถานที่ตั้งของ
ศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
ต้องการให้ตั้งอยู่ที่สถานที่ที่เดินทางสะดวก มีระบบขนส่ง
สาธารณะเข้าถึง เช่น รถไฟฟ้า เป็นต้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
บางรายต้องการให้ศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยควร
ตั้งอยู่ใกล้สนามบินซึ่งเป็นศูนย์กลาง (Hub) ของบริษัท
ตนเอง

ด้านบุคลากร (People)

เนื่องจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย
ประกอบด้วยการเรียนรู้ภาคทฤษฎีและการเรียนภาคปฏิบัติ
ในหลักสูตรที่หลากหลาย โดยใช้พื้นที่ต่างๆ ในศูนย์
ฝึกอบรม จึงต้องการให้มีผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติเป็นผู้
ประสานงานที่ดี สามารถจัดตารางเวลาและการหมุนเวียน
ใช้ห้องเรียนและพื้นที่ฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
สามารถบอกตารางเวลาดำเนินการให้ผู้เข้ารับบริการได้อย่าง
รวดเร็ว

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานการบินพลเรือน
ต้องการให้การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยมีคุณภาพมาก
ขึ้น โดยต้องการให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรของ
สำนักงานการบินพลเรือน เพราะต้องการให้มีผู้ตรวจสอบ
ไปสังเกตการณ์การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสาย
การบินต่างๆ ทุกครั้ง

ด้านสิ่งที่ปรากฏทางกายภาพ (Physical Evidence)

สิ่งที่ปรากฏทางกายภาพ หมายถึง ส่วนของการ
บริการที่ผู้บริโภครสามารถมองเห็นได้ และใช้ในการ

ประกอบการตัดสินใจเลือกบริโภคบริการนั้น ศูนย์
ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยจึงต้องมีอุปกรณ์และสถานที่ที่
ใช้ในการฝึกอบรมอยู่ในสภาพการใช้งานที่ดี มีความ
น่าเชื่อถือ มีความทันสมัย และได้รับใบอนุญาตจาก
หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หลักสูตรการฝึกอบรม
ด้านความปลอดภัยต้องได้รับการรับรองจากสำนักงานการ
บินพลเรือนพร้อมเอกสารรับรองเป็นลายลักษณ์อักษรที่
สามารถแสดงให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความมั่นใจในการ
ฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เป็นต้น

ด้านกระบวนการ (Process)

ศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยต้องมีการ
บริหารจัดการที่ดี มีความสะดวก มีระบบที่สามารถให้
ข้อมูลเรื่องตารางเวลาว่างในการฝึกแก่ผู้เข้ารับบริการได้
อย่างรวดเร็ว โดยผู้ที่ต้องการเข้ารับบริการสามารถ
ดำเนินการตรวจสอบตารางว่างและจองวัน-เวลาฝึกอบรม
ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง และศูนย์ฝึกฯ ต้องไม่
มีการเลื่อนตารางการฝึกอบรมของแต่ละสายการบินโดยไม่
มีเหตุจำเป็น ระบบการจ่ายเงินค่าฝึกอบรม ต้องมีความ
ยืดหยุ่นเพราะความแตกต่างของระบบการจ่ายเงินของแต่ละ
สายการบินที่ทำให้ไม่สามารถทำตามเงื่อนไขที่ศูนย์ฝึกฯ
ระบุไว้ได้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายหนึ่งกล่าวว่าหากสายการ
บินตั้งศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเพื่อให้บริการแก่
บุคคลในองค์กร และมีการให้บริการเป็นหน่วยธุรกิจ
(Business Unit) เพื่อให้บริการแก่บุคคลภายนอกองค์กร
ด้วย ควรมีการจัดลำดับความสำคัญให้แก่การฝึกอบรมของ
บุคคลในองค์กรก่อนเสมอ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานการบินพลเรือนมี
ความเห็นที่ศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยควรเปิด 24
ชั่วโมง จึงต้องการให้มีการจัดการเรื่องตารางว่างของการ
ฝึกให้เป็นรอบๆ ดังนั้นจึงต้องการการบริหารจัดการที่มี
ประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ

1. สถานที่ตั้งสำหรับสร้างศูนย์ฝึกอบรมด้าน
ความปลอดภัย ผู้วิจัยเสนอให้ตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับ

สนามบิน และใกล้โรงแรมหรือที่พัก และสถานที่ตั้งต้องอยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางได้สะดวก สามารถเข้าถึงได้ง่ายด้วยระบบขนส่งสาธารณะ และศูนย์ฝึกฯ ควรเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

2. หลักสูตรการฝึกอบรมในศูนย์ฝึกฯ ควรสร้างหลักสูตรพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อเป็นการยกระดับบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เช่น หลักสูตรสร้างเสริมทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน หลักสูตรพัฒนาภาวะผู้นำ การทำงานร่วมกันเป็นทีม จิตวิทยาการบริหาร และการจงใจ เป็นต้น

3. ลักษณะของห้องเรียน ในศูนย์ฝึกฯ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1. ห้องเรียนภาคทฤษฎีและห้องสอบ ซึ่งมีแท่นต่างระดับยกสูงสำหรับวิทยากรบรรยายและกลุ่มสอบ ในห้องประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ โปรเจคเตอร์ที่เชื่อมต่อด้วยระบบ wi-fi ไมโครโฟน ไวท์บอร์ด และขนาดห้องต้องสามารถบรรจุผู้เข้าฝึกอบรมได้ 25-30 คน และมีโต๊ะขนาดใหญ่เพื่อวางตำราและเอกสารประกอบการเรียน 2. ห้องเรียนที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนที่ต้องการการแบ่งกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันควรจัดเรียงโต๊ะเป็นรูปตัว U หรือโต๊ะกลม เช่น วิชาการบริหารจัดการทรัพยากรพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (CRM) เป็นต้น 3. ห้องฝึกอบรมผ่านคอมพิวเตอร์ (CBT)

4. การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยภาคปฏิบัติ ประกอบไปด้วย การปฏิบัติเรื่องการดับเพลิงและขั้นตอนการกำจัดควัน การฝึกขั้นตอนการอพยพบนบก และขั้นตอนการอพยพในน้ำ

4.1 การฝึกดับเพลิงและขั้นตอนการกำจัดควัน ผู้วิจัยเสนอให้แบ่งการเรียนเป็น 3 ส่วน คือ 1. ภาคทฤษฎี โดยมีการเรียนการสอนในห้องเรียน เนื้อหาประกอบด้วยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับไฟและควันทุกด้าน รวมถึงการแสดงอุปกรณ์ตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการดับเพลิงและขั้นตอนการกำจัดควัน เช่น ถังดับเพลิง เป็นต้น 2. การฝึกดับเพลิงและขั้นตอนการกำจัดควันด้วยการ

จุดเปลวเพลิงในภาคหลัก กลางลานโล่ง เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมได้รับรู้ลักษณะของเปลวเพลิงและควันที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเช่นเดียวกับที่ใช้จริงในห้องโดยสารบนเครื่องบิน 3. การฝึกดับเพลิงและขั้นตอนการกำจัดควันในห้องจำลองสถานการณ์ในการฝึกดับเพลิงที่สร้างบนเครื่องบินจำลอง เพื่อใช้ในการฝึกดับเพลิงและกำจัดควันโดยเฉพาะ ทั้งนี้บนเครื่องบินจำลองนั้นมีพื้นที่ฝึกปฏิบัติแบ่งเป็น ห้องโดยสารที่ประกอบด้วยที่นั่งโดยสารและที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะ ห้องน้ำจำลองในเครื่องบินที่และห้องครัวบนเครื่องบินจำลองประกอบด้วย เตาอบ เตาไมโครเวฟ แผงวงจรไฟฟ้า และภายในห้องจำลองสถานการณ์ในการฝึกดับเพลิง ต้องมีการจำลองปล่อยกลุ่มควันไฟเพื่อฝึกหาต้นกำเนิดควันและ บนเครื่องบินจำลองจะต้องมีไฟนำทางเพื่ออพยพออกจากเครื่อง (Path Light)

โดยผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนจะต้องมีอุปกรณ์นิรภัยเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม เช่น ชุด Jumpsuit แขนยาวเต็มตัว หมวกนิรภัย แวนตานิรภัย รองเท้าบู๊ต เป็นต้น ผู้วิจัยเสนอว่าวิทยากรผู้สอนควรประกอบด้วยนักดับเพลิงระดับสูงที่ได้รับการรับรองจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และครูฝึกที่ได้รับการคัดเลือกจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะผู้เข้าฝึกอบรมจะได้ความรู้จากนักดับเพลิงที่มีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับไฟและควัน รวมถึงได้การประยุกต์ใช้จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทราบข้อจำกัดเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินบนเครื่องบิน โดยการฝึกอบรมจะต้องมีพนักงานควบคุมการฝึกและระบบตัดไฟในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงพนักงานประจำศูนย์ฝึกต้องทำการตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ตามระยะเวลาที่กำหนดและลงบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร

4.2 การฝึกเปิด-ปิดประตูเครื่องบิน (Door Trainer) ในกรณีเหตุการณ์ปรกติ และเหตุการณ์ฉุกเฉินควรประกอบไปด้วยประตูจำลองทั้งเครื่องบินแบบแอร์บัส (Airbus) และประตูเครื่องบินแบบ โบอิง (Boeing) ประจำอยู่ที่ศูนย์ฝึก และประตูนั้นต้องสามารถปรับให้มี

น้ำหนักและแรงดันเสมือนจริง สามารถสร้างเหตุการณ์ ผิดปรกติให้ฝึกแก้ไข โดยผู้เข้าอบรมทุกคนต้องได้รับ ประสบการณ์ตรงในการเปิด-ปิดประตูเครื่องบิน

4.3 การฝึกขั้นตอนการอพยพบนบก และในน้ำ ผู้วิจัยเสนอว่า ควรสร้างเป็น Cabin Emergency Evacuation Trainer (CEET) กล่าวคือ เป็นห้องโดยสารจำลองที่สามารถปรับระดับความสูงด้วยระบบ Hydraulic สามารถแสดงสัญญาณไฟฉุกเฉินในห้องโดยสาร แสดง สัญญาณไฟ เสียงสัญญาณเตือนในห้องพัก และเสียง คำสั่งจากระบบประกาศภายในห้องโดยสาร การออกแบบ ควรสร้างให้ด้านหนึ่งเป็นการอพยพบนบกสามารถ กระโดดลงทางลิ้นฉุกเฉินและอีกด้านหนึ่งเป็นการเปิด ประตูเพื่อฝึกขั้นตอนการอพยพในน้ำ (Wet Drill) ได้ใน สถานที่เดียวกัน

-การฝึกขั้นตอนการอพยพบนบกโดยใช้ทางลิ้น ฉุกเฉินซึ่งเสนอให้ประกอบด้วยทางลิ้นฉุกเฉิน แบบ 1 ทาง ลิ้น (Single Lane) และ 2 ทางลิ้น (Dual Lane) โดยสามารถ ปรับระดับความสูงด้วยระบบ Hydraulic และอุปกรณ์ที่ใช้ ในการป้องกันอันตรายควรมีตาข่ายสำหรับรองรับกรณีผู้ ฝึกอบรมหลุดออกจากตัว ทางลิ้นฉุกเฉิน รวมถึงมีเบาะ รองรับที่พื้นและผนังห้อง

-การฝึกขั้นตอนการอพยพในน้ำ สระว่ายน้ำที่ใช้ ในการฝึกต้องได้มาตรฐาน ความกว้างไม่ต่ำกว่า 25 เมตร ความลึกไม่ต่ำกว่า 1 เมตร บริเวณรอบสระว่ายน้ำต้องมีพื้นที่มาก เพียงพอ และใช้วัสดุปูพื้นที่ป้องกันการลื่นไถลสำหรับการ เตรียมร่างกายให้อบอุ่นก่อนลงฝึกในสระว่ายน้ำ และสระ ว่ายน้ำควรอยู่ในร่มเพื่อสามารถใช้ฝึกได้ในทุกสภาพ อากาศ สระว่ายน้ำควรมีแพยางฉุกเฉินจริงที่สามารถผูกติด กับประตูห้องโดยสารจำลอง เพื่อฝึกการปลดแพยางฉุกเฉิน ออกจากตัวเครื่อง ทั้งนี้ต้องมีอุปกรณ์ที่ใช้คลุมแพยางเพื่อ ป้องกันแดดและฝน (Canopy) ให้ฝึกกางได้เสมือนจริง และชุดการอยู่รอด (Survival Kits) ของจริงให้ผู้ฝึกอบรม ได้ดูเป็นตัวอย่าง และมีผู้ดูแลความปลอดภัยทางน้ำ (Lifeguard) ที่ผ่านการอบรมและได้ใบประกาศนียบัตร

(Lifeguard Certification) ประจำตลอดการฝึกอบรมเพื่อให้ ความช่วยเหลือในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมให้บริการ หลังจากการฝึกขั้นตอนการอพยพในน้ำ ควรประกอบด้วย ห้องอาบน้ำที่แบ่งเป็น 2 ส่วน คือส่วนอาบน้ำ พร้อมแชมพู และสบู่ไว้ให้บริการ และส่วนแต่งตัวประกอบด้วยที่แขวน ผ้าเช็ดตัวและเสื้อผ้า พร้อมทั้งมีมุมสำหรับแต่งหน้าทำผม ประกอบด้วยกระจกบานใหญ่ ไม้เรียวทำผม กระจกทึบชู ก้านสำลี (Cotton Bud) ถุงสำหรับใส่ชุดเปียก เป็นต้น และ ตู้เก็บของ (Locker) รวมอยู่ในบริเวณเดียวกัน

6. ศูนย์ฝึกฯ ควรมี Learning Center เพื่อให้ผู้ ฝึกอบรมได้ค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม โดยให้บริการทั้งหนังสือ เอกสาร บทความ ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านความ ปลอดภัย มีบริการถ่ายเอกสารและมีคอมพิวเตอร์ให้ค้นคว้า และดาวน์โหลดข้อมูล วัสดุทัศนศึกษาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ กรณีศึกษาในอดีตที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางด้าน การบิน และควรมีมุมพักผ่อน (Lounge) ให้บริการระหว่าง การฝึกอบรม

7. ศูนย์ฝึกอบรมควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆ ได้แก่ ที่จอดรถ ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านสะดวกซื้อ ห้องพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ รวมถึงรถพยาบาล ประจำการที่ศูนย์ฝึกฯ ตลอดเวลา และบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเอกสาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคซึ่งต้องมี คุณสมบัติในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะการทำงานที่ หลากหลาย สามารถปฏิบัติการได้ทุกส่วน และมีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด หรือแม่บ้านเพื่อให้ศูนย์ฝึกฯ มีความสะอาดเรียบร้อยอยู่ เสมอ และเนื่องจากศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเป็น สถานที่ที่ที่ต้องการการควบคุมบุคคลเข้าออก จึงต้องมี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำการ

8. ลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) กล่าวคือ การบริหารจัดการที่ศูนย์ ฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ควรเป็นการจัดการที่มี ขั้นตอนไม่ซับซ้อน โดยมีบุคลากรที่เป็นผู้บริหารจัดการ

ต้องมีประสิทธิภาพในการจัดการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีการประสานงานที่ดี แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีความสามารถในการป้องกันความเสี่ยง มีการใช้ระบบรายการตรวจสอบ (Check List) ในการเตรียมการทุกส่วนของศูนย์ฝึกอบรม ก่อนการให้บริการแต่ละครั้ง รวมถึงมีการลงบันทึกเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ และหากต้องการให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นควรมีระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เช่น มีระบบการตรวจสอบตารางการฝึกและสามารถจองได้ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ส่วนระบบการจ่ายค่าฝึกอบรมจะต้องมีความยืดหยุ่นเพราะแต่ละสายการบินมีความแตกต่างกันทางด้านระบบบัญชี

ราคาที่ผู้วิจัยเสนอแนะคือ ควรคิดเป็นเงินสกุลไทยในราคาที่เหมาะสมและมีมาตรฐานในการกำหนดราคา ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าใช้บริการบ่อยครั้ง และการเสนอราคาแต่ละครั้ง ควรเสนอในรูปแบบที่เป็นเอกสารที่น่าเชื่อถือ มีการระบุเงื่อนไขอย่างละเอียดและชัดเจนให้รับทราบก่อนการตัดสินใจ โดยการคิดอัตราค่าบริการจะแตกต่างกันตามจำนวนของผู้เข้าฝึกอบรม อาจทำเป็นช่วงราคา เช่น ผู้เข้าฝึกอบรม 16-30 คน คิดราคาสูงกว่าผู้เข้าฝึกอบรมจำนวน 1-15 คน หากผู้เข้ารับบริการต้องการราคาที่ต่ำกว่าราคาปรกติควรเสนอการทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อทำสัญญาผูกพันการใช้บริการในระยะยาว

9. ระบบการบริหารจัดการที่สามารถตรวจสอบได้ โดยตรวจสอบผ่านการลงบันทึกจากการปฏิบัติงานจริงอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีรายการต้องแก้ไข ต้องสามารถตรวจสอบได้ว่าเรื่องนั้น ได้ถูกดำเนินการหรือถูกแก้ไขคล่องตัวสำเร็จแล้วหรือไม่ และมีการวางแผนเตรียมการป้องกันการเกิดเหตุซ้ำหรือไม่ รวมถึงสามารถแสดงเอกสารรับรองและใบอนุญาตที่ได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากยังไม่สามารถทำการรับรองให้ศูนย์ฝึกเป็นสถาบันฝึกอบรมทางด้านการบิน (Authorize Training Organization) ก็ควรใช้มาตรฐานอื่นๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้ารับบริการ เช่น ISO 9001

ข้อเสนอแนะด้านการศึกษา

1. ผู้วิจัยเสนอให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเรื่องความเป็นไปได้ในการเปิดศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแห่งใหม่ทั้งทางด้านความต้องการของสายการบินกลุ่มประเทศอาเซียนอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขง (Great Mekong Subregion: GMS) คือ ราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เนื่องจากอุตสาหกรรมการบินในกลุ่มประเทศเหล่านี้มีแนวโน้มการเจริญเติบโตสูงและต่อเนื่อง อันมีสาเหตุจากปัจจัยหนุนหลายด้าน เช่น การเปิดเสรีทางการบิน เป็นต้น และกลุ่มประเทศเหล่านี้ไม่มีศูนย์ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเพื่อการฝึกแบบเต็มรูปแบบ จึงควรศึกษาทั้งด้านสถานที่เงินทุน และความคุ้มทุนในการเปิดดำเนินการ หรืออาจทำการศึกษาเพื่อพัฒนาศูนย์ฝึกอบรมในด้านอื่นๆ นอกเหนือไปจากการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย เช่น หลักสูตรการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อเป็นทางเลือกให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการบิน

2. ผู้วิจัยเสนอให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของสาขาอาชีพอื่นๆ ที่ต้องการศูนย์ฝึกปฏิบัติการด้านความปลอดภัยเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ โดยเป็นอาชีพที่ต้องมีทักษะทั้งทางด้านบริการและด้านความปลอดภัยควบคู่กัน อาทิเช่น การฝึกอบรมสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัย ภายใต้พระราชบัญญัติ ธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 รวมถึงพนักงานควบคุมรถไฟฟ้ (Train Controller) ภายใต้กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์ว่าด้วยความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สิน การรักษาความสงบเรียบร้อย ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในเขตระบบรถไฟฟ้ พ.ศ. 2547

บรรณานุกรม

สัมภาษณ์

เฉลิมพงศ์ ประภาศิริ, สัมภาษณ์. (2559, 25 เมษายน).

Cabin Crew Manager สายการบินไทยเวียดเจ็ท.

ชินธิเชษฐ รุ่งศรีตระกูล, สัมภาษณ์. (2559, 2 เมษายน).

Cabin Crew Manager สายการบินกานต์แอร์.

ปฏิพัทธ์ สมรรถจันทร์, น.ต., สัมภาษณ์. (2559, 16

มีนาคม). ผู้อำนวยการส่วนราชการสัมพันธ์

บริษัทการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน).

ภาณุทัต ลีมละมัย, สัมภาษณ์. (2559, 12 พฤษภาคม).

นักบินที่ 1 บริษัท King Power จำกัด (มหาชน).

วรุฒิ วงศ์โกสิตกุล, สัมภาษณ์. (2559, 4 เมษายน).

Director of Flight Operations สายการบิน Nine

Star Airways.

สกุลพิชญ์ พิระบูล, สัมภาษณ์. (2559, 3 พฤษภาคม).

Cabin Safety Manager สายการบินแอร์เอเชีย.

สุกัญญา หรุถักษณานนท์, สัมภาษณ์. (2559, 8 เมษายน).

ผู้จัดการส่วนฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบิน ศูนย์ฝึกอบรมฝ่ายปฏิบัติการบิน บริษัท

การบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน).

อรุณ สงวนรัมย์รงค์, สัมภาษณ์. (2559, 9 พฤษภาคม). นัก

ตรวจสอบความปลอดภัยด้านการบินชำนาญการ

สำนักงานการบินพลเรือน.

เอกสารหน่วยงาน

กรมการขนส่งทางอากาศ. (2551). ประกาศกรมการขนส่ง

ทางอากาศ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับ

พนักงานต้อนรับในอากาศยาน (Cabin Crew

Training Program). กรุงเทพมหานคร.

Website

ICAO. (2014). Doc 10002 AN/502 CABIN CREW

SAFETY TRAINING MANUAL. First Edition. United

State of America. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2016, จาก

www.icao.int