

การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงาน  
ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

นางอภิญญา อุดมภักดี

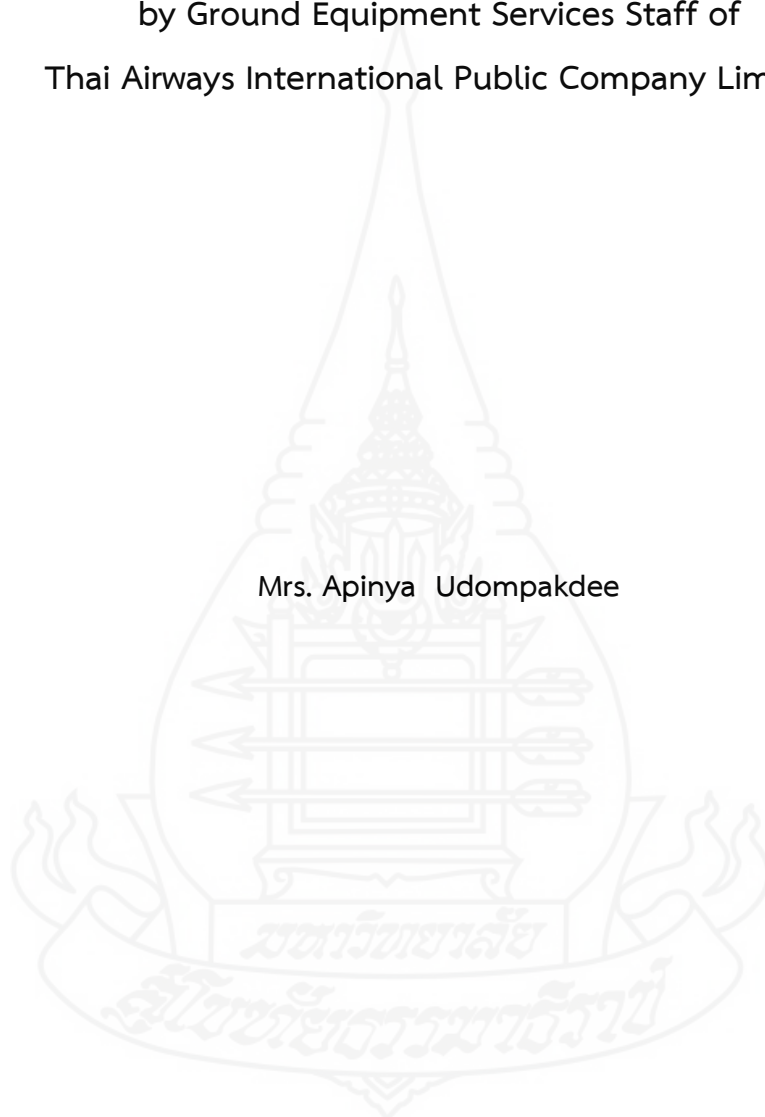


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2558

An Evaluation of the Training Program on Aviation Security  
by Ground Equipment Services Staff of  
Thai Airways International Public Company Limited

Mrs. Apinya Udompakdee



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Education in Educational Administration

School of Educational Studies


Sukhothai Thammathirat Open University


2015


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของ  
พนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด  
(มหาชน)  
ชื่อและนามสกุล นางอภิญญา อุดมภักดี  
แขนงวิชา บริหารการศึกษา  
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เก็จนก เอื้อวงศ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เก็จนก เอื้อวงศ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต ฤทธิจรูญ)

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่าย  
บริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

**ผู้ศึกษา** นางอภิญญา อุดมภักดี **รหัสนักศึกษา** 2562302048

**ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา)

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เก็จกนก เอื้อวงศ์ **ปีการศึกษา** 2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน (1) ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2) ผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน และ (3) พฤติกรรมหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นที่เข้ารับการอบรม จำนวน 97 คน และหัวหน้างาน 4 ฝ่าย จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรม แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน แบบวัดเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ผู้เข้ารับการอบรมมีคะแนนเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินเท่ากับ 85.57 ซึ่งผ่านเกณฑ์ 80 คะแนนที่กำหนด และมีเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินในระดับมาก และ (3) พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ได้แก่ พนักงานผู้ผ่านการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลสังเกตความผิดปกติในสถานการณ์ต่างๆ ได้มากขึ้น ให้ความร่วมมือในการตรวจค้นร่างกาย และสิ่งของสัมภาระทุกครั้ง ยินยอมปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัทฯ และนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับบริษัทฯ มากขึ้น

**คำสำคัญ** การประเมินหลักสูตร ความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน การบินไทย

**Independent Study title:** An Evaluation of the Training Program on Aviation Security by Ground Equipment Services Staff of Thai Airways International Public Company Limited

**Author:** Mrs. Apinya Udompakdee; **ID:** 2562302048;

**Degree:** Master of Education (Educational Administration);

**Independent Study advisor:** Dr. Ketkanok Urwongse, Assistant Professor;

**Academic year:** 2015

### **Abstract**

The objectives of this research were to evaluate (1) the satisfaction of trainees with the Training Program on Aviation Security by ground equipment services staff of Thai Airways International Public Company Limited; (2) learning outcomes of the trainees who were trained with the Training Program on Aviation Security; and (3) post-training behaviors of the trainees who were trained with the Training Program on Aviation Security.

The informants for this research consisted of 97 ground equipment services staff members who were trained with the Training Program on Aviation Security, and four work section heads. The employed research instruments were a questionnaire on satisfaction with the Training Program on Aviation Security, a test on knowledge and understanding of aviation security, a scale to assess attitude toward aviation security, and an interview structure for interviewing trainees on their post-training behaviors. Research data were analyzed using the percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

Research finding showed that (1) the trainees were satisfied with the Training Program as a whole and all of its aspects at the high level; (2) trainees' mean score on knowledge and understanding of aviation security was 85.57, which passed the pre-determined passing score of 80; also, the trainees had the highly positive attitude toward aviation security; and (3) the post-training behaviors of the trainees that had been changed for the better were the following: they participated more in watching and observation of suspicious behaviors of people in various situations; they cooperated in body searches and belongings searches every time; they were more willing to follow the Company's rules, regulations, criteria and conditions; and they applied the knowledge obtained from the training in their work performance that benefitted the Company more.

**Keywords:** Program evaluation, Aviation security, Thai Airways International Public Company Limited

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เก็จกนก เอื้อวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบเอกสาร และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนแนะนำเทคนิคการนำเสนอรายงานการวิจัย ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอน เพื่อให้การเขียนรายงานการวิจัยฉบับนี้นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น สมบูรณ์ และผ่านไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. พิเชิต ฤทธิจรัญ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการค้นคว้าอิสระให้สมบูรณ์ขึ้น

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ดร. กุลพร พูลสวัสดิ์ นางภาวิณี หิรัญชาติ และนายวรพชร รัตนสุภสิน ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ นายฐากร มีเพียร วิทยากรฝึกอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการ บินที่อำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล และขอบคุณพนักงานฝ่ายบริการ อุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุเคราะห์เป็นผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยได้จนสำเร็จอย่างดียิ่ง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดที่ไม่อาจกล่าวนามในที่นี้ได้ ครบถ้วน และประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจน ผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ และขออน้อมบูชาท่านบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทความรู้ด้วยความรักและเมตตา

อภิญา อุดมภักดี

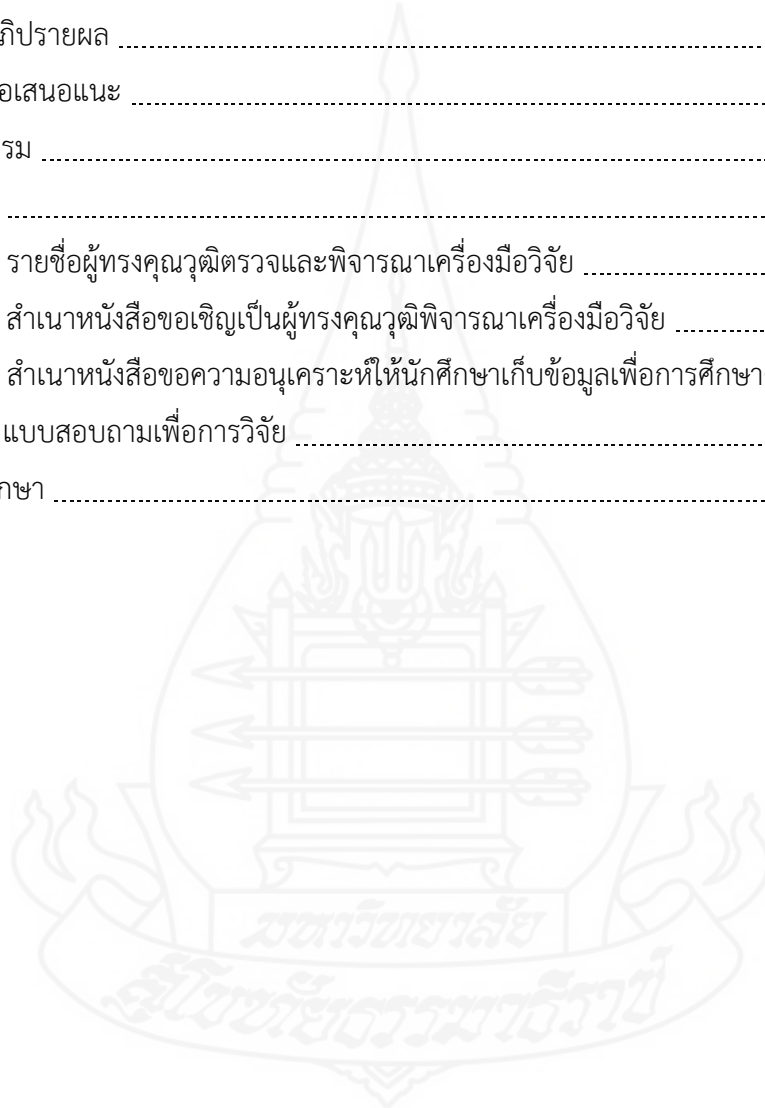
ตุลาคม 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม .....	7
หลักสูตรการฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน .....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม .....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	55
ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย .....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม .....	60
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรม .....	62
ตอนที่ 3 ผลการประเมินการเรียนรู้หลังการอบรม .....	68
ตอนที่ 4 ผลการประเมินพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรม .....	70

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
สรุปการวิจัย .....	72
อภิปรายผล .....	75
ข้อเสนอแนะ .....	77
บรรณานุกรม .....	79
ภาคผนวก .....	85
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและพิจารณาเครื่องมือวิจัย .....	86
ข สำเนาหนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย .....	88
ค สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ...	92
ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	95
ประวัติผู้ศึกษา .....	110





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และอายุการทำงาน .....	60
ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ โดยภาพรวม (n = 97) .....	62
ตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเนื้อหาของหลักสูตร (n = 97) .....	63
ตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านวิธีการฝึกอบรม (n = 97) .....	64
ตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถ และ เทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร (n = 97) .....	65
ตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเอกสารประกอบการอบรม (n = 97) .....	66
ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสื่อดิจิทัลและสื่อการสอน (n = 97) .....	67
ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านระยะเวลาการ ฝึกอบรม (n = 97) .....	67
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม .....	68
ตารางที่ 4.10 ผลการประเมินด้านเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ (n = 97) .....	69



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1. กรอบแนวคิดในการประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน .....	4
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์กระบวนการฝึกอบรม .....	10
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิกระบวนการฝึกอบรม .....	12
ภาพที่ 2.3 กระบวนการฝึกอบรม .....	13
ภาพที่ 2.4 กระบวนการฝึกอบรม .....	14
ภาพที่ 2.5 กระบวนการฝึกอบรม .....	16
ภาพที่ 2.6 กระบวนการฝึกอบรม (The Training Process) .....	17
ภาพที่ 2.7 แนวคิดด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน .....	23
ภาพที่ 2.8 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Tyler .....	33
ภาพที่ 2.9 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Stake .....	35
ภาพที่ 2.10 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Stufflebeam .....	37
ภาพที่ 2.11 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Provus .....	39
ภาพที่ 2.12 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Hammond .....	42
ภาพที่ 2.13 จุดเน้นการประเมิน Kirkpatrick's four levels of evaluation .....	45
ภาพที่ 2.14 ช่วงเวลาของการประเมินแบบ Kirkpatrick's four levels of evaluation .....	47
ภาพที่ 2.15 ตารางเปรียบเทียบรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม .....	48
ภาพที่ 3.1 กรอบแนวทางประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของ พนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) .....	59

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เหตุการณ์สถานการณ์การก่อการร้าย มีความหลากหลาย สลับซับซ้อน มีการพัฒนา รูปแบบการก่อการร้าย และเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา ขอบเขตของการทำลายไม่จำกัด เฉพาะในสมรภูมิการรบหรือประเทศที่เป็นศัตรูเท่านั้น แต่ยังขยายตัวไปยังประเทศอื่นๆ ที่มีผลประโยชน์ ของประเทศคู่สงคราม รวมทั้งสถานที่อื่นๆ ที่ไม่ใช่สมรภูมิรบ เช่น สถานที่ราชการ สถานทูต สถานี รถไฟ โรงเรียน สนามกีฬา โรงแรม และอาคารสำนักงาน แหล่งชุมชน เป็นต้นโดยมีการใช้อาวุธใน รูปแบบต่างๆที่อาจคาดไม่ถึงแม้กระทั่งการข่มขู่ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจการบินได้ในรูปแบบต่างๆ ประกอบด้วย การจี้เครื่องบิน การวางระเบิดเครื่องบิน การยิงเครื่องบินโดยสาร การใช้เครื่องบินชน การวางระเบิดอาคารสถานที่ การทำลายและปลอมแปลงข่าวสาร รวมไปถึงการจับตัวประกัน การก่อ วิศวกรรมสาธารณสุขโรค การใช้ก๊าซพิษ การก่อการร้ายทางไปรษณีย์ การปล่อยเชื้อโรค เป็นต้น

ภัยจากการก่อการร้ายนับว่าเป็นภัยคุกคามที่เป็นอันตรายอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการบิน แม้ว่าในประเทศไทยเหตุการณ์การก่อการร้ายอาจไม่รุนแรงเท่ากับในต่างประเทศ แต่หน่วยงาน ด้านการบินก็ต้องมีการเตรียมความพร้อมในการรับแนวทางในการจัดทำมาตรการป้องกัน และลด ผลกระทบจากภัยคุกคามที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันเป้าหมายการก่อวิศวกรรม ได้เปลี่ยนไปเป็นการมุ่งการกระทำต่อเครื่องบินพาณิชย์ที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าไปสู่ยัง จุดหมายปลายทางในประเทศต่างๆทั่วโลก ดังเช่นกรณีการก่อการร้ายโดยการจี้เครื่องบินพุ่งชนตึก เวิลด์เทรดเซ็นเตอร์ กรณีเที่ยวบิน MH370 ขาดการติดต่อกับศูนย์ควบคุมจราจรทางการบินและหาย สาบสูญ และกรณีกลุ่มติดอาวุธ“เตห์ริก-อี-ตอลิบาน” แห่งปากีสถาน บุกเข้าโจมตีสนามบินนานาชาติ จินนาห์ ในเมืองการาจี ในปัจจุบันเหตุการณ์การกระทำการแทรกแซงที่ผิดกฎหมาย เช่น การยึดหรือ เข้าควบคุมเครื่องบินโดยผิดกฎหมายระหว่างทำการบิน/ การโจมตีด้วยอาวุธต่างๆ เพื่อโจมตีเครื่องบิน ทั้งรูปแบบใหม่ ๆ และรูปแบบเดิมสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ

นโยบายด้านความมั่นคงการบิน และกลยุทธ์ในส่วนเกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญตระหนักถึง ความสำคัญของบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งของบริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ บุคลากรให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพให้มีความรู้ ความ เชี่ยวชาญที่จำเป็นและสอดคล้องกับภารกิจของบริษัทฯ โดยดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ข้อกำหนด สอดคล้องกับกฎหมายด้านการขนส่งระหว่างประเทศ และกฎหมายการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย (Human Resource Development Manual, 2558, pp.1-2) ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งขององค์กร จึงมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีทักษะที่จำเป็น และสอดคล้องกับภารกิจของบริษัทฯ รวมถึงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสนับสนุนให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น ในฐานะสายการบินแห่งชาติ ตระหนักดีว่าธุรกิจการบินเป็นหนึ่งในเป้าหมายที่อาจถูกคุกคาม ถูกโจมตีจากผู้ก่อการร้าย และได้รับความเสียหาย บริษัทฯ ได้พยายามอย่างยิ่งในการป้องกันเหตุร้ายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ตัวพนักงาน อากาศยาน และชื่อเสียงของบริษัทฯ จึงให้มีการเพิ่มมาตรการที่เข้มงวดในการรักษาความมั่นคง/ปลอดภัยทางการบินมากขึ้น โดยให้มีความสอดคล้อง และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดให้สายการบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตาม แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (National Civil Aviation Security Programme) และแผนฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติ (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2559, น.14-16) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) ที่กำหนดให้สายการบินต้องจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินให้กับพนักงานทุกคนในบริษัทฯ (Aviation Security Manual Doc.8973/9 Restricted, 2014, p.23)

พนักงานที่เกี่ยวข้องแต่ละคนมีบทบาทในการช่วยกันสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางการบินป้องกัน และเฝ้าระวังภัยคุกคามที่เป็นอันตรายต่ออุตสาหกรรมการบินให้พ้นจากการกระทำการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้น พนักงานจะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ โดยต้องผ่านการฝึกอบรม เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงอันตรายของสถานการณ์การก่อการร้ายในปัจจุบัน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังภัยคุกคามต่อผู้โดยสาร ตัวพนักงาน ทรัพย์สิน และชื่อเสียงของบริษัทฯ อย่างไรก็ตามด้วยสถานการณ์การก่อการร้ายที่ค่อนข้างรุนแรง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงให้ความสำคัญสูงสุดต่อการรักษาความมั่นคงด้านการบิน (Aviation Security) ดังนั้น ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงาน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security Awareness) โดยกองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น เป็นผู้ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรฯ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ ที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนด ข้อบังคับของ IATA Operational Safety Audit (IOSA) ที่กำหนดให้สายการบินต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านความมั่นคงการบินให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความมั่นคงการบิน

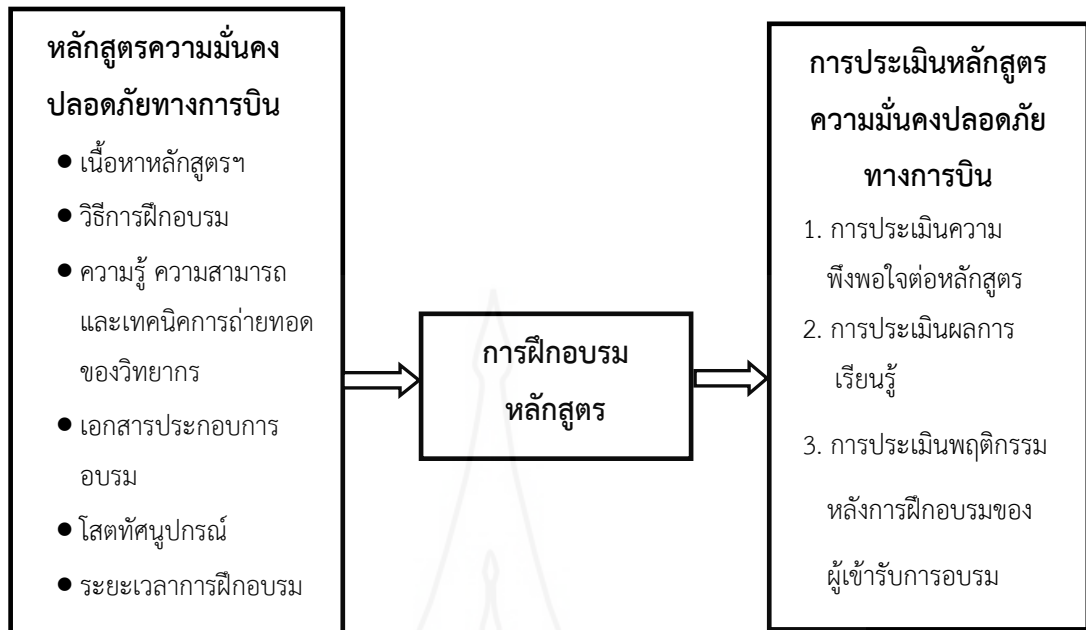
และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของบริษัทฯ ซึ่งหลักสูตรนี้มีการดำเนินการมาต่อเนื่อง แต่การดำเนินการยังขาดการประเมินหลักสูตรอย่างเป็นระบบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาวิจัยเชิงประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรและการดำเนินการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.2 เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.3 เพื่อประเมินพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security Awareness) ของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประยุกต์ใช้แนวคิดในการประเมินการฝึกอบรมของ เคิร์กแพททริก (Kirkpatrick, 2009) โดยมีการประเมิน 3 ระดับ คือ 1) การประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตร 2) การประเมินผลการเรียนรู้ และ 3) การประเมินพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน

#### 4. ขอบเขตของการวิจัย

**4.1 ขอบเขตประเด็นการประเมิน** การวิจัยนี้ใช้แนวคิดในการประเมินการฝึกอบรมของเคิร์กแพททริก (Kirkpatrick, 2009) ซึ่งกำหนดกรอบการประเมินไว้ 4 ระดับ คือ การประเมินความพึงพอใจ การประเมินผลการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร และการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร ในขณะที่ผู้วิจัยพิจารณาว่าการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรเป็นผลที่เกิดขึ้นในระยะยาว และมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ อีกหลายประการ จึงขอประยุกต์ใช้องค์ประกอบในการประเมินเพียง 3 ระดับ คือ การประเมินความพึงพอใจ การประเมินผลการเรียนรู้ และการประเมินพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม

**4.2 ขอบเขตด้านประชากร** งานวิจัยนี้ศึกษาโดยเฉพาะพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เข้ารับการอบรมในปี 2559 จำนวน 97 คน และผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ 4 คน คือ หัวหน้างานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน หัวหน้างานฝ่ายบริการอากาศยาน หัวหน้างานฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น หัวหน้างานฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้น

**4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูล** ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ.2559

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 ความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน** หมายถึง มาตรการในการดูแลและรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร ลูกเรือในแต่ละเที่ยวบิน เจ้าหน้าที่ภาคพื้น สาธารณชน และสิ่งอำนวยความสะดวกของการบินพลเรือน เพื่อเป็นการต่อต้านการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายที่กระทำความผิดบนภาคพื้น และขณะปฏิบัติการบิน

**5.2 หลักสูตรฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน** หมายถึง ประมวลแผนการเรียนรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการอบรมให้แก่ผู้เข้าอบรม ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม เนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม รวมทั้งความรู้ความสามารถ และเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร เอกสารประกอบการอบรม โสตทัศนูปกรณ์ ระยะเวลาการฝึกอบรม

**5.3 การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน** หมายถึง กระบวนการศึกษารวบรวมข้อมูลสารสนเทศของหลักสูตร เพื่อตัดสินคุณค่าของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยให้ครอบคลุมองค์ประกอบ 3 ระดับ คือ 1) การประเมินความพึงพอใจ 2) การประเมินผลการเรียนรู้ และ 3) การประเมินพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม

**5.4 การประเมินความพึงพอใจ** หมายถึง กระบวนการศึกษารวบรวมข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความรู้สึก หรือความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมต่อสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรม 6 ด้าน คือ เนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม รวมทั้งความรู้ความสามารถ และเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร เอกสารประกอบการอบรม โสตทัศนูปกรณ์ ระยะเวลาการฝึกอบรม ในที่นี้ประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรม

**5.5 การประเมินผลการเรียนรู้** หมายถึง กระบวนการศึกษารวบรวมข้อมูลสารสนเทศของ ผู้เข้ารับการอบรมในด้านความรู้ ความเข้าใจและเจตคติเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ในที่นี้ประเมินจากแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน และแบบวัดเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน

**5.6 เจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน** หมายถึง ความตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันภัยคุกคาม การขัดขวางโดยใช้มาตรการด้านความมั่นคงการบิน และการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่อง พัฒนาและยกระดับการดำเนินงานด้านความมั่นคงการบินให้มีประสิทธิภาพ

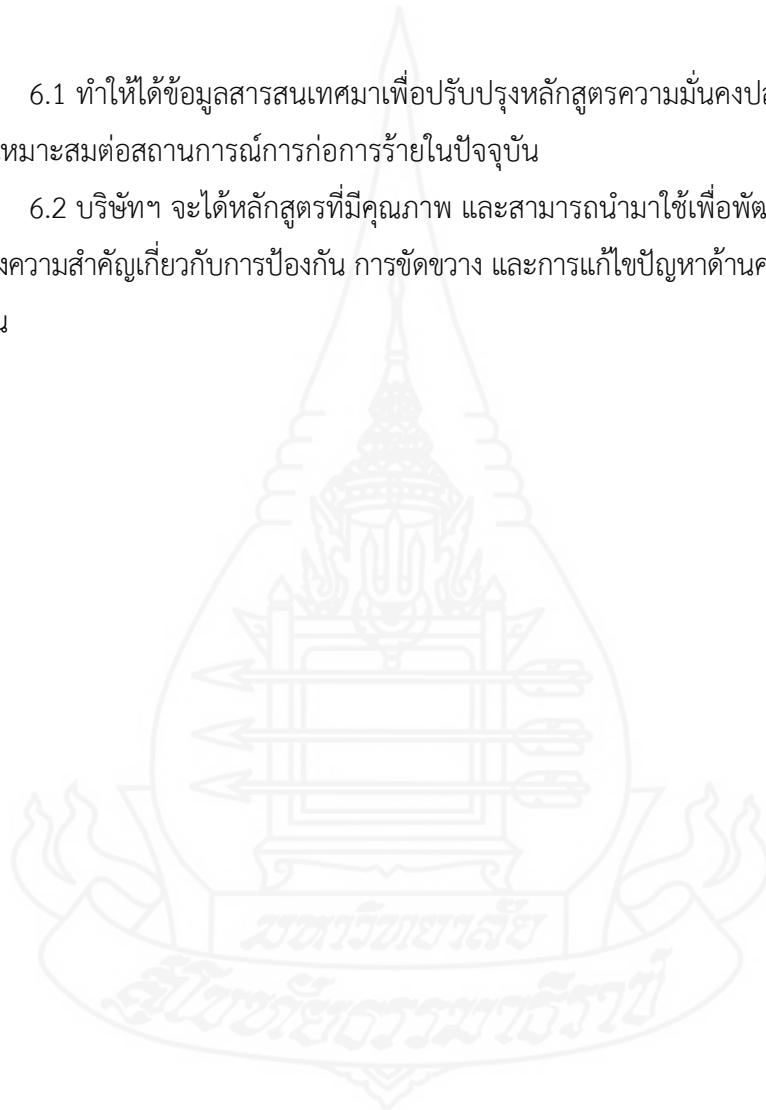
**5.7 การประเมินพฤติกรรมการทำงานหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม**  
**หลักสูตร** หมายถึง กระบวนการศึกษารวบรวมข้อมูลสารสนเทศของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อตรวจสอบ

ว่าผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานโดยนำความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินจากการฝึกอบรมไปปรับปรุง และพัฒนางานให้ดีขึ้น ในที่นี้ใช้การประเมินจากการสัมภาษณ์หัวหน้างาน

## 6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

6.1 ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศมาเพื่อปรับปรุงหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินให้มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์การก่อการร้ายในปัจจุบัน

6.2 บริษัทฯ จะได้หลักสูตรที่มีคุณภาพ และสามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาความรู้และการตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการป้องกัน การขัดขวาง และการแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน





## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม
  - 1.1 ความหมายของหลักสูตรฝึกอบรม
  - 1.2 ความสำคัญของหลักสูตรฝึกอบรม
  - 1.3 กระบวนการดำเนินการฝึกอบรม
2. หลักสูตรฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม
  - 3.1 ความหมายของการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม
  - 3.2 ความสำคัญของการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม
  - 3.3 รูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม
  - 3.4 แนวทางการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สาระโดยละเอียด นำเสนอดังต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

##### 1.1 ความหมายของหลักสูตรฝึกอบรม

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531) กล่าวว่า หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึงโครงการฝึกอบรมซึ่งประมวลความรู้และประสบการณ์ที่องค์การหรือการฝึกอบรม

ณขมา สุวรรณานนท์ (2549) กล่าวว่า หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง โครงการหรือแผนการศึกษาที่บรรจุวัตถุประสงค์ เนื้อหาวิชา กระบวนการเรียนการสอน รวมทั้งการวัดผลและประเมินผลการศึกษาไว้อย่างเป็นระบบ ใช้ระยะเวลาในการจัดการเรียนการสอนที่ไม่มาก จัดขึ้น

ภายใต้เงื่อนไขวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถในการบริหาร ตามหลักวิชาการแผนใหม่ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารที่เหมาะสม เจตคติที่ดี และมีศักยภาพในการแก้ปัญหาขององค์กร

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2553, น. 21) หลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การวางแผนการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับนโยบาย/ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีการสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลและปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ดังนั้น “หลักสูตรฝึกอบรม” หมายถึง แผนงาน โปรแกรมการศึกษา ประมวลความรู้ หรือเนื้อหาสาระที่เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่จัดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาบุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของบุคลากร ในเรื่องความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่าง ๆ ของบุคลากรที่ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอันเป็นเป้าหมายหลักขององค์กร

## 1.2 ความสำคัญของหลักสูตรฝึกอบรม

ประณีต ศรีศักดิ์ (ม.ป.ป.) กล่าวว่า

หลักสูตรฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญของการจัดฝึกอบรม เป็นเครื่องชี้ให้เห็นแนวทางที่จะพัฒนาบุคลากรไปในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. หลักสูตรฝึกอบรมเป็นแผนปฏิบัติงาน หรือเครื่องชี้แนวทางการปฏิบัติงานของผู้สอนหรือวิทยากร เพราะในหลักสูตรฝึกอบรมจะกำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไป วัตถุประสงค์เฉพาะ เนื้อหาวิชา วิธีการฝึกอบรมและการประเมินผลไว้เป็นแนวทาง
2. หลักสูตรฝึกอบรมต้องมีความคล่องตัว สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี
3. หลักสูตรฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายตามกำหนด
4. หลักสูตรฝึกอบรมจะต้องเกิดจากการวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
5. หลักสูตรฝึกอบรมจะต้องสะท้อนให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ ทักษะ เจตคติที่ดีและการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. หลักสูตรฝึกอบรมต้องเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
7. หลักสูตรฝึกอบรมต้องเน้นการใช้เทคนิคการถ่ายทอดความรู้หลาย ๆ แบบ
8. หลักสูตรฝึกอบรมต้องเน้นการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

มัญญู ไชยทองศรี (2544, น. 16) กล่าวว่า หน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เนื่องจาก

1. สถานศึกษาไม่สามารถผลิตบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่จบการศึกษา จำเป็นต้องทำการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่ดีและเพียงพอ ก่อนที่จะเริ่มลงมือปฏิบัติงานนั้น ๆ

2. ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้ปฏิบัติงานจึงควรได้รับการพัฒนาให้สามารถทำงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่ดีที่สุด

3. ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในการที่จะมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพนั้น ๆ พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าต่อองค์กร และสร้างขวัญกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงานด้วย

เมธี ปิยะคุณ (2555) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญ เพราะว่าการฝึกอบรมสามารถเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะ และความสามารถของบุคลากรได้เท่ากับเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร และยังช่วยให้เกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กรด้วย เป็นการพัฒนาการเรียนรู้กับบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของหลักสูตรฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่สำคัญของการจัดฝึกอบรม เป็นเครื่องชี้แนวทางการปฏิบัติงานของผู้สอนหรือวิทยากร เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายตามกำหนด ช่วยให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติที่ดี สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าต่อองค์กร

### 1.3 กระบวนการดำเนินการฝึกอบรม

Odiorne, (1970, p. 75) กล่าวว่า มีลักษณะการดำเนินการที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ที่เรียกว่า ระบบไหลเวียนของการฝึกอบรม ได้แก่

1. หนดความจำเป็นในการฝึกอบรม (Identify the Training Needs and Priorities)
2. สร้างหลักสูตร (Plan the Training Program)
3. ดำเนินการฝึกอบรม (Implement the Training Program)
4. ประเมินผลและการติดตามผล (Check and Follow-Up the Training)

นำเสนอรูปภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์กระบวนการฝึกอบรม

ที่มา: ประไพพรรณ นิติวฒนานนท์. (2545). *การประเมินผลการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิบัติการ : กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. นนทบุรี, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. น. 17.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2532, น. 1) กล่าวว่า กระบวนการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอนซึ่งผู้รับผิดชอบจัดโครงการฝึกอบรม ควรดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วน เพื่อให้การฝึกอบรมมีความเป็นระบบ ความสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ กระบวนการฝึกอบรมมีรายละเอียด ดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ในหน่วยงาน มีปัญหาเรื่องใด เป้าหมายที่ต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจัดโครงการฝึกอบรม หรือไปอบรมภายนอกองค์กร สภาพการณ์ที่เป็นปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรม และวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เพื่อค้นหาวิธีการในฝึกอบรม โดยวิธีการ เช่น การสำรวจ การสังเกตการณ์ การทดสอบ และการประชุม เป็นต้น

2. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมที่มีอยู่ว่า มีปัญหาอย่างไร กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร และพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใดนำมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม หมวดวิชาหัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา เนื้อหาสาระหรือแนวการอบรม เทคนิคหรือวิธีการอบรม ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชา วิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรม

เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจนทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไขคล่องไปได้ หรือผู้เข้ารับการอบรมทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น

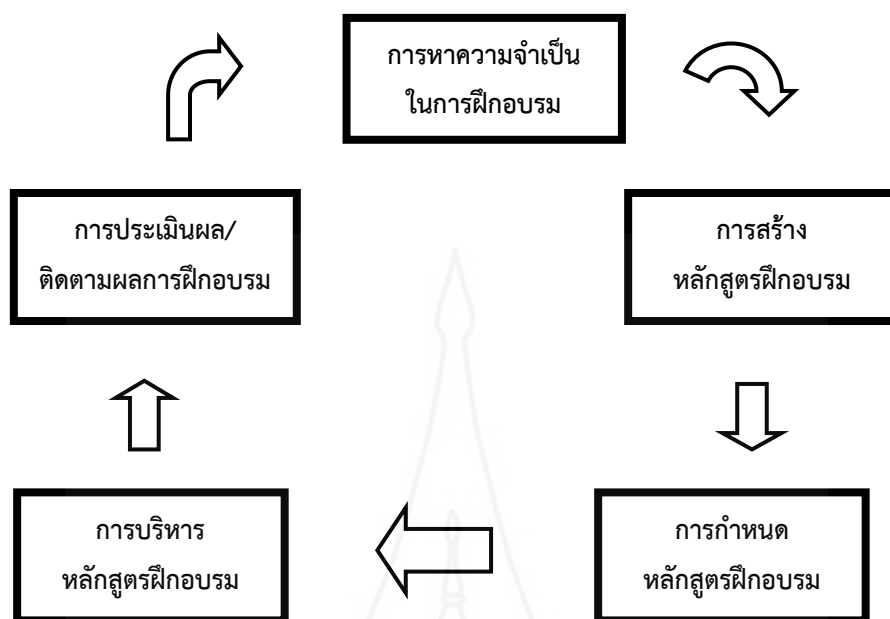
3. การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอนด้วยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่เรียกว่า "โครงการฝึกอบรม" โดยระบุรายละเอียด ตั้งแต่เหตุผลความเป็นมา ความจำเป็นในการฝึกอบรม หลักสูตร หัวข้อวิชาต่างๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่อบรม ประมาณการค่าใช้จ่าย การบริหารและธุรการ ต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ทั้งนี้ การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย นับตั้งแต่ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และที่สำคัญ คือ ผู้บริหารที่มีอำนาจอนุมัติโครงการและค่าใช้จ่ายจะต้องเข้าใจรายละเอียดต่าง ๆ ของการฝึกอบรม โดยใช้โครงการฝึกอบรมเป็นสื่อในการตัดสินใจ

4. การบริหารโครงการฝึกอบรม หรือการดำเนินการฝึกอบรม เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการฝึกอบรมที่เป็นหัวใจสำคัญของการจัดโครงการฝึกอบรม และเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารโครงการฝึกอบรม เพราะการดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ และหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้ว จำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการฝึกอบรมที่เข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรมที่จะวางแผน และดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วงทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนการดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการอบรมจะต้องช่วยอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้าอบรม ทั้งในด้านสถานที่

โสตทัศนอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การเงิน ฯลฯ และดำเนินงานในฐานะผู้อำนวยการโครงการ ทำหน้าที่ควบคุมให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามกำหนดการ จัดให้มีกิจกรรมละลายพฤติกรรมและกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ในระหว่างผู้เข้าอบรม เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศ ในการฝึกอบรม ให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้สำหรับผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี

5. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึงถึงการประเมินผลการฝึกอบรมว่า จะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีการใด โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใด ทั้งนี้ เมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องสรุปประเมินผลการฝึกอบรม และจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาให้ทราบผลของการฝึกอบรม และจะต้องนำผลการประเมินโครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็นข้อมูลย้อนกลับใช้พิจารณาประกอบในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรในครั้งต่อไป ขั้นตอนการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ควรจะต้องมีการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร หรือดำเนินการในการบริหารงานฝึกอบรมอย่างไร เพื่อให้การฝึกอบรมเกิดสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพิ่มขึ้น นำเสนอด้งภาพที่ 2.2



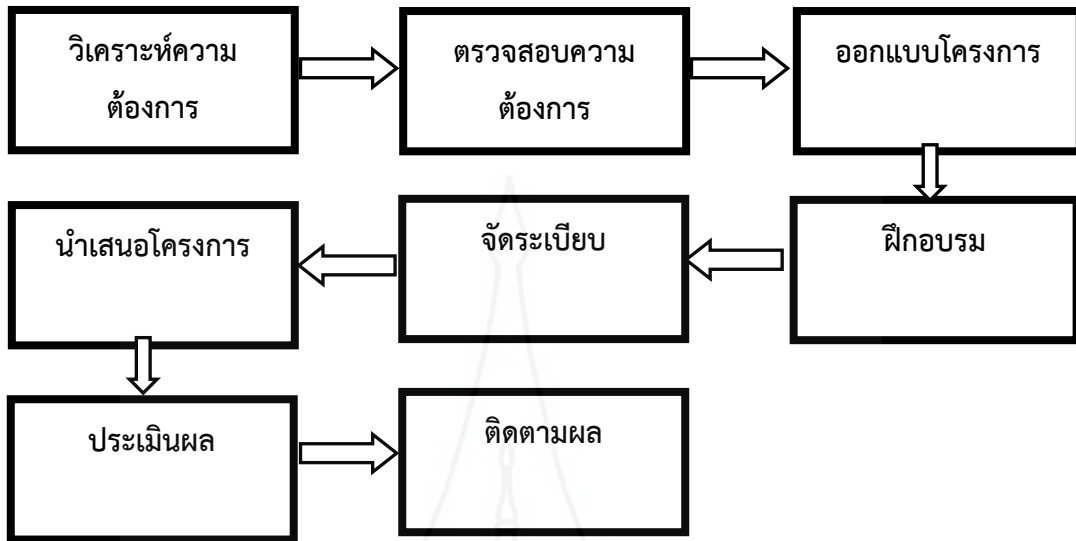
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิกระบวนการฝึกอบรม

ที่มา: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2532). *กระบวนการฝึกอบรม*. เอกสารประกอบการบรรยาย. กรุงเทพมหานคร, สืบค้นจาก <http://www.tu.ac.th/org/ofrector/person/triain/handbook/process.html>.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2549, น. 140) ได้สรุปกระบวนการฝึกอบรมบุคลากรไว้ 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs analysis)
2. การตรวจสอบความต้องการ (Examine each needs)
3. การออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design training program)
4. การนำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร (Propose program to upper management)
5. การจัดวางระเบียบในการดำเนินการ ( Issue regulations on training)
6. การฝึกอบรม (Training)
7. การประเมินผล (Evaluation)
8. การติดตามผล (Follow up)

โดยที่ความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอนในการจัดการฝึกอบรมสามารถแสดงดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กระบวนการฝึกอบรม

ที่มา: ญัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2549). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เม็ดทราย. น. 140.

พันธธีรา สมทรง. (2553, น. 3-6) กล่าวว่า กระบวนการฝึกอบรมมีขั้นตอนดังนี้

1. พิจารณาความต้องการ การฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์องค์การ วิเคราะห์การทำงาน ทักษะที่จำเป็นต้องปรับปรุง เช่น ด้านภาษา เทคนิคการใช้โปรแกรม วิเคราะห์ตัวบุคคล การศึกษา แรงจูงใจ สุขภาพร่างกาย

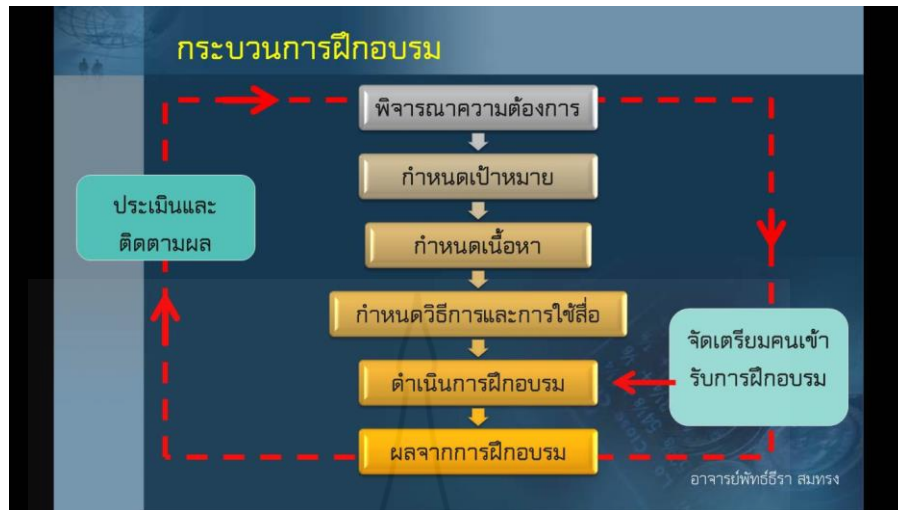
2. การกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรม โดยใช้หลัก Knowledge Skill และ Attitude

3. การกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรม

4. การกำหนดวิธีการ และการใช้สื่อในการอบรม เทคนิควิธีการที่เหมาะสม

5. ดำเนินการฝึกอบรม

6. การประเมินผลและติดตามผล ก่อนการอบรม ระหว่างการอบรม และหลังการอบรม โดยที่ความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการฝึกอบรมสามารถแสดงดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กระบวนการฝึกอบรม

ที่มา: พันธุ์ธิดา สมทรง. (2553). แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกอบรมการเรียนรู้ การเรียนการสอน องค์กรเรียนรู้ การจัดการความรู้. สืบค้นจาก

<http://www.oknation.net/blog/attawutc/2010/08/04/entry-1>.

ฝ่ายพัฒนาบุคลากร (2550, น. 14) กล่าวว่า วิธีการฝึกอบรมพนักงานแบบ On the job training กล่าวว่า กระบวนการของการฝึกอบรมพนักงาน ในการดำเนินการเรื่องการฝึกอบรมนั้น ขั้นตอนของการดำเนินการจะมีดังนี้

1. การพิจารณาความต้องการและปัญหาที่ต้องมีการฝึกอบรมในขั้นนี้คือ การตรวจสอบและพิจารณาถึงความจำเป็น และความต้องการที่จะต้องจัดการฝึกอบรมขึ้น เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ความสามารถ ความชำนาญต่าง ๆ หรือเพื่อแก้ไขปัญหาบางอย่าง ขณะเดียวกัน ในขณะทำการพิจารณาความต้องการนั้น สิ่งที่ต้องคิดพิจารณาและจัดทำควบคู่กันก็คือ ต้องพิจารณากำหนดมาตรฐานผลงานที่ต้องการ และเป็นเครื่องวัดผลงานที่ประสงค์ จะทำได้ตามที่ต้องการ คือ ต้องมีการวินิจฉัยว่าผลงานที่ควรจะทำได้นั้น คืออะไร เป็นอย่างไร หรือควรจะต้องทำให้ได้ถึงขนาดไหน ก็จะนำไปสู่ขั้นตอนต่อไป คือ การกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรม

2. เป้าหมายของการฝึกอบรม ขั้นนี้คือ การเขียนระบุเป้าหมายที่ต้องการจากการฝึกอบรมเพื่อให้ทราบความชัดเจน และให้มีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการจากการฝึกอบรม ซึ่งการดำเนินการจัดการฝึกอบรมต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดหลักสูตร เนื้อหาวิชา ตลอดจนวิธีที่ใช้อบรม ก็ย่อมจะกระทำโดยยึดถือตามเป้าหมายดังกล่าวนี้ การกำหนดเนื้อหาและเรื่องที่จะอบรม หมายถึง การพิจารณาว่า เพื่อที่จะเสริมความรู้ความสามารถให้ได้ผลตามที่ต้องการนั้น จะต้องมีการอบรมเรื่อง



อะไรบ้าง รวมถึงตลอดถึงการพิจารณาส่วนประกอบ ของเนื้อหาและเรื่องที่จะอบรม ซึ่งถ้ากล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คือการจัดหลักสูตรและหัวข้อเรื่องที่จะอบรมนั่นเอง

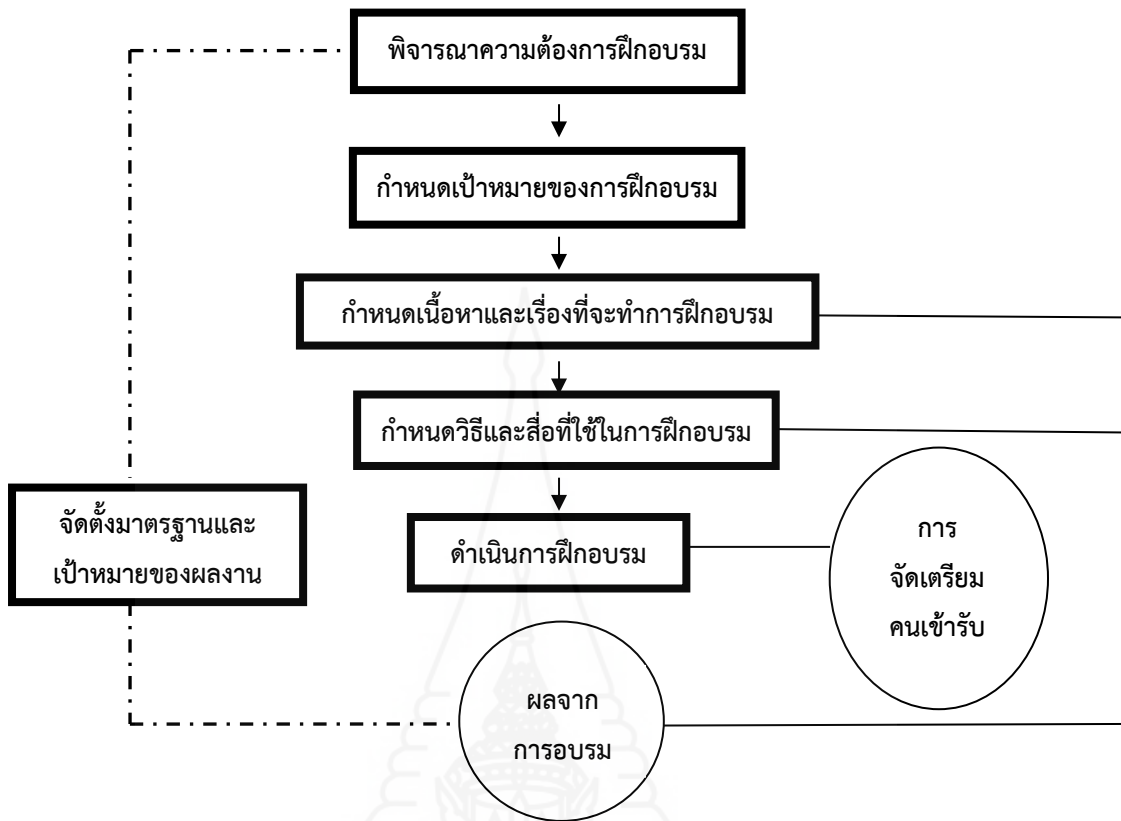
3. การกำหนดวิธีที่จะใช้อบรม และสื่อหรือเครื่องมือที่เหมาะสม คือ การพิจารณาต่อไปว่า เรื่องที่จะอบรมดังกล่าว ถ้าจะให้มีประสิทธิภาพและได้ผลดีนั้น ควรจะใช้วิธีการอบรมแบบใด จึงจะได้ผลดีที่สุด และเหมาะสมกับบุคคลที่จะอบรม และเรื่องที่ต้องการอบรม นอกจากนี้ก็ต้องพิจารณาถึงสื่อ หรือเครื่องมือที่จะใช้อบรมด้วยว่า วิธีการเสนอข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ควรจะใช้อุปกรณ์ หรือเครื่องมือชนิดไหน จึงจะดีที่สุด ที่จะช่วยให้เกิดการรับรู้และเข้าใจได้ง่าย

4. การดำเนินการอบรม คือ หลังจากที่ถูกอย่างได้ดำเนินการมาครบถ้วนตามขั้นตอนแล้ว ขั้นสุดท้ายก็คือ การเริ่มต้นดำเนินการอบรมตามแผนและตามแนวทางต่าง ๆ ที่ได้พิจารณาและกำหนดไว้แล้ว เมื่อการอบรมสิ้นสุดลง ผลที่ได้ก็คือ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป อันเป็นผลผลิตของการอบรมที่นำมา ซึ่งการประเมินผลโครงการฝึกอบรมก็คือ การพิจารณาเปรียบเทียบดูว่าพนักงานที่ได้ผ่านการอบรมแล้วสามารถทำงานได้ผลงานในระดับที่เป็นมาตรฐานที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งหากยังมีปัญหาการแก้ไขก็คงจะดำเนินการใน 3 จุด คือ

ก. การทบทวนพิจารณาดูว่า เนื้อหาและเรื่อง หรือหลักสูตรที่ต้องการอบรม เหมาะสมหรือไม่ จะต้องแก้ไขประการใดบ้างหรือเปล่า

ข. การทบทวนว่า วิธีที่ใช้อบรมและสื่อ หรือเครื่องมือที่ใช้ เหมาะสมหรือไม่ ควรแปลงเป็นวิธีใด หรือสื่อชนิดไหนจึงจะได้ผลดีกว่า

ค. หากมีไขปัญหา 2 ประการที่กล่าว ในบางครั้ง ปัญหาก็อาจจะอยู่ที่ตัวพนักงาน ผู้เข้าทำการอบรม ซึ่งอาจจะมีปัญหาเรื่องความพร้อมไม่พร้อมในทางจิตวิทยา หรือพื้นฐานการศึกษาต่าง ๆ ด้วย ซึ่งก็อาจจำเป็นต้องมีการเสริมหรือแก้ไขในประการอื่นก่อน คือ ต้องทบทวนเกี่ยวกับวิธีการคัดเลือกหรือ เตรียมคนผู้ที่จะเข้ารับการอบรม ให้มีระดับพร้อมที่จะเข้าร่วมในโครงการอบรมดังกล่าว โดยที่ความสัมพันธ์ของแต่ละขั้นตอนในการจัดการฝึกอบรมสามารถแสดงดังภาพที่ 2.5

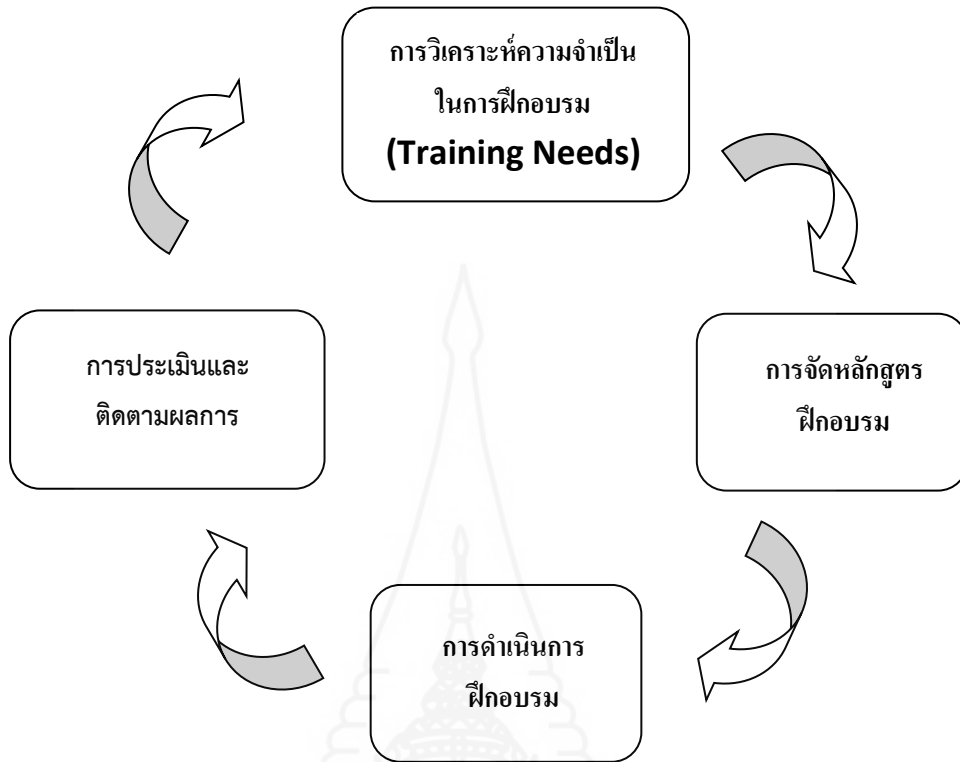


ภาพที่ 2.5 กระบวนการฝึกอบรม

ที่มา: ฝ่ายพัฒนาบุคลากร. (2556). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์*. สืบค้นจาก <http://www.thairwork.com/กระบวนการฝึกอบรม/work164.jpg>.

นนทวัฒน์ สุขผล (2556) กล่าวว่า การฝึกอบรม มี 4 ขั้นตอน (Training is generally a four step process) ในการดำเนินการเรื่องการฝึกอบรมนั้น ขั้นตอนของการดำเนินการจะมีดังนี้

1. การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม (Assess the need)
2. การออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมตามความจำเป็นพื้นฐาน (Design the training program based upon the need)
3. การเลือกวิธีการฝึกอบรม (Decide which training method should be used)
4. การประเมินประสิทธิภาพการฝึกอบรม (Evaluate the training program's Effectiveness) ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 กระบวนการฝึกอบรม (The Training Process)

ที่มา: นนทวัฒน์ สุขผล. (2556). ฝ่ายพัฒนาบุคลากร. สืบค้น 20 มกราคม 2558 จาก [www.sepo.go.th/download/category/2351-hr/357.htm](http://www.sepo.go.th/download/category/2351-hr/357.htm).

## 2. หลักสูตรการฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน

กองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น (2556, น. 1-19) กล่าวว่า จากสถานการณ์การก่อการร้ายของโลกในปัจจุบัน รวมทั้งปัญหาและเหตุการณ์ความไม่สงบภายในประเทศที่ยังมีอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเพื่อให้การดำเนินงานด้านความมั่นคงการบินของบริษัทฯ มีความสอดคล้องและเป็นไปตามกฎเกณฑ์ ข้อบังคับขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศที่กำหนดให้สายการบินต้องดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านความมั่นคงทางการบินให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กรเกิดความเข้าใจ และกระตุ้นเตือนให้มีการตื่นตัว มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังภัยคุกคามต่อพนักงาน ทรัพย์สินขององค์กร และชื่อเสียงของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น มอบหมายให้ กองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น จัดให้มีการฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security

Awareness) เป็นผู้ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตร มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ ที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดข้อบังคับของ IATA Operational Safety Audit (IOSA) ที่กำหนดให้สายการบินต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านความมั่นคงการบินให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความมั่นคงการบิน และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดของบริษัทฯ ซึ่งหลักสูตรนี้มีการดำเนินการมาต่อเนื่อง

## 2.1 วัตถุประสงค์

- 2.1.1 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเข้าใจและตระหนักถึงอันตรายของสถานการณ์การก่อการร้ายในปัจจุบัน
- 2.1.2 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเห็นถึงความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน
- 2.1.3 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสังเกตและจดจำวัตถุประสงค์ต้องสงสัย หรือบุคคลที่มีพฤติกรรมต้องสงสัยและจดบันทึกได้
- 2.1.4 เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติตามหลักการ เมื่อได้รับโทรศัพท์ข่มขู่

## 2.2 กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เข้ารับการอบรมจำนวน 97 คน

2.3 การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม โดยใช้แบบทดสอบ (Test) จำนวน 20 ข้อ แบบเลือกตอบ

2.4 เกณฑ์ผ่าน ได้คะแนน 80% และเข้าอบรมครบตามระยะเวลา

2.5 ระยะเวลา จำนวน 1 วัน

2.6 จำนวนผู้เข้าอบรม จำนวน 97 คน (ภาษาไทย)

## 2.7 สาระสำคัญของเนื้อหา มีดังนี้

### 2.7.1 ความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยทางการบินกับธุรกิจการบิน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน และกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการให้สอดคล้องกับมาตรฐานระหว่างประเทศ และข้อปฏิบัติที่แนะนำขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ภาคผนวกที่ 17 ว่าด้วยการป้องกันการบินพลเรือนจากการกระทำแทรกแซงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (Acts of Unlawful Interference) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถปกป้องผู้โดยสาร พนักงานของบริษัทฯ สาธารณชนทั่วไป อากาศยาน ตลอดจนสถานที่ทำการและทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัทฯ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารและอากาศยานให้มีความมั่นคงปลอดภัยจากการกระทำแทรกแซงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทั้งขณะอยู่บนภาคพื้นดิน และระหว่างทำการบิน

### 2.7.2 สถานการณ์ก่อการร้ายในปัจจุบัน

จากเหตุการณ์ 9/11 หรือเหตุการณ์ก่อการร้ายที่ผู้ก่อการร้ายใช้เครื่องบินพุ่งชนตึกเวิร์ลด์เทรดเซ็นเตอร์ และตึกแพนตากอน อันเป็นสถานที่สำคัญของสหรัฐอเมริกา หลังจากนั้นได้สร้างความหวาดกลัวให้กับประชาชนทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบจากการสถานการณ์การก่อการร้ายดังกล่าว

สำหรับประเทศไทย แม้ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับปัญหาและความขัดแย้งต่างๆ ที่เป็นสาเหตุของการก่อการร้าย แต่ก็ได้รับผลจากความขัดแย้งดังกล่าว เนื่องจากมีความสัมพันธ์ทางการทูตกับต่างประเทศที่เป็นเป้าหมายการก่อการร้าย เช่น สหรัฐอเมริกา อิสราเอล อาหรับ อินเดีย ปากีสถาน รวมทั้งเป็นที่ตั้งของชุมชนและ สถานทูต สถานกงสุล สำนักงานสายการบิน เครื่องบินโดยสาร บริษัทห้างร้านต่าง เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่เชื่อมโยงให้กลุ่มก่อการร้ายระหว่างประเทศเข้ามาปฏิบัติการในประเทศไทย

กลุ่มก่อการร้ายในประเทศไทย ได้แก่

1. กลุ่มแนวร่วมปลดปล่อยแห่งชาติปัตตานี (Barisan National Pembedasan Pattani - BNPP) โดยนายอดุลย์ ณ สายบุรี ทายาทเชื้อสายเจ้าเมือง ต้องการได้รับเอกราชอย่างสมบูรณ์ ไม่ยอมรับการปกครองตนเองหรือรวมกับมาเลเซีย เน้นการรบแบบกองโจร ในปี 2533 เปลี่ยนชื่อเป็นกลุ่มแนวร่วมอิสลามปลดปล่อยปัตตานี (Barisan Islam Pembedasam Pattani-BIPP)
2. กลุ่มแนวร่วมปฏิวัติแห่งชาติติมลายู (The Barisan Revolusi National-BRN) หรือ National Revolutionary Front) ก่อตั้ง 13 มี.ค.2503 เมื่อ 10 ต.ค.2511 เปลี่ยนชื่อเป็น BRN Coordinate ยึดแนวคิดแบ่งแยกดินแดนใช้ความรุนแรง
3. องค์การปลดปล่อยรัฐปัตตานี หรือองค์การสหปัตตานีเสรี (Pattani United Union Liberation Organization-PULO) ก่อตั้ง 22 มี.ค.2511
4. กลุ่มโจรมุญาฮิดีนมุจาฮิดีน อิสลามปัตตานี (Gerakan Mujahidin Islam Pattani-GMIP) ก่อตั้ง 16 ก.ย.2528 มีแนวคิดเพื่อรวบรวมขบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มีเอกภาพ
5. กลุ่มแนวร่วมเพื่อเอกราชปัตตานี (Barisan Bersatu Kemerdekaan Pattani-BERSATU) ก่อตั้ง 31 ส.ค.2532 ใช้หลักการต่อสู้เพื่อศาสนา (ญีฮาด) ด้วยกำลังติดอาวุธ เรียกร้องให้ประเทศอิสลามสนับสนุนการต่อสู้
6. กลุ่มเยาวชนกู้ชาติปัตตานี (Pemuda Merdeka Pattani-PMP) ก่อตั้ง 2535 โดยกลุ่ม BRN แขนงนำเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางศาสนา ฝึกอบรมเยาวชนทางทหารและจัดตั้งกองกำลังติดอาวุธ
7. สภาอุลามาปัตตานีดารุสลาม เป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิทางศาสนา เป็นผู้นำทางจิตวิญญาณ และเป็นผู้ชี้แนะ เนื่องจากเป็นครูสอนศาสนา

8. สมาคมนิสิตนักศึกษาชาวไทยมุสลิมในอินโดนีเซีย (PMIPTI) โดยกลุ่มนักศึกษาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่จบด้านศาสนาจากอินโดนีเซีย
9. ขบวนการเยาวชนแห่งชาติปัตตานี (Pattani National Youth Movement-PANYOM) ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต
10. หน่วยลาดตระเวนขนาดเล็กของ BRN (Runda Kumputan Kecil-RKK)
11. สภาองค์กรนำ (Dewan Pimpinan Parti-DPP) ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ตัดสินใจ อาจกล่าวได้ว่าเป็นรัฐบาลของกลุ่มก่อความไม่สงบ

### 2.7.3 วิธีการก่อการร้าย ได้แก่

1. การลอบสังหาร (Assassination) เป็นวิธีการที่เก่าแก่ที่สุด แต่ก็เป็นการที่นิยมใช้กันแพร่หลาย และเป็นวิธีที่เป็นจุดประสงค์ขั้นสุดท้ายของการปฏิบัติการอื่น ๆ ได้แก่ การลอบวางระเบิดสังหารประธานาธิบดีอาหมัดคาดีรอฟ ของสาธารณรัฐเชเชเนีย เป็นต้น
2. การจับตัวประกัน (Hostage Taking) เป็นการจับตัวเหยื่ออย่างเปิดเผย และทำหายทางการ โดยที่รู้ว่าผู้ก่อการร้าย และเหยื่ออยู่ ณ สถานที่ใด โดยจะเรียกกรองผ่านสื่อมวลชน ในทันทีที่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นการยินยอมทางการเมืองต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการแลกชีวิตของตัวประกัน มีการขีตเส้นตายตัวประกัน คือ เบี้ยในกระบวนการเจรจาต่อรองเช่น กรณีกบฏเชเชเนีย โดยกลุ่ม "อิสลามบูลี" 40 คน บุกยึดโรงเรียนเบสสัน สาธารณรัฐนอร์ธออสเซเทีย จับตัวประกัน 1,500 คน โดยเรียกกรองให้ปล่อยตัวกบฏเชเชน 24 คน ผลมีนักเรียนและผู้เกี่ยวข้องเสียชีวิตประมาณ 300 คน เป็นต้น
3. การลักพาตัว (Kidnapping) เป็นการลักพาคนที่ตกเห็นเหยื่อไปซ่อน แล้วส่งผ่านความเรียกร้องต้องการมายังบุคคล/หน่วยงาน ที่สามารถจะปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ หรือตอบสนองความต้องการของฝ่ายตนได้ เช่น เงิน อาวุธ การปฏิบัติต่าง ๆ อาทิ กลุ่มก่อการร้ายในอิรัก ลักพาตัวนักหนังสือพิมพ์ชาวอิตาลีเรียกร้องให้อิตาลีถอดทหารออกจากอิรัก เป็นต้น
4. การซุ่มโจมตี (Ambush) ต่อเป้าหมายที่เป็นบุคคลสำคัญ (VIP) หรือชาวต่างชาตินิยมใช้พอสมควร ผู้ก่อการร้ายจะได้เปรียบ เพราะเป็นผู้เลือกเป้าหมาย สถานที่ เวลา และวิธีการโจมตี โดยฝ่ายที่ตกเป็นเป้าหมายไม่รู้ตัว บางครั้งจะใช้การซุ่มโจมตี เพื่อที่นำไปสู่การลักพาตัวอีกทอดหนึ่ง (Kidnapping)
5. การจี้พาหนะ (Hijacking) มุ่งกระทำต่อเครื่องบินพาณิชย์ เรือเดินสมุทร ไม่ใช่วิธีที่นิยมกันมากนัก เพราะต้องวางแผนการหลายขั้นตอน สุ่มเสี่ยงต่อความสำเร็จแต่เมื่อบังเกิดขึ้นแล้ว ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ส่วนใหญ่เสียหายทั้งตัวประกัน และผู้ก่อการร้าย แต่ปัจจุบันผู้ก่อการร้ายไม่คำนึงถึงชีวิตตนเอง เนื่องจากมีแรงจูงใจทางด้านลัทธิความเชื่อ อุดมการณ์ทางศาสนา และความโกรธแค้น วิทยาศาสตร์จึงมุ่งต่อความสำเร็จมากกว่าและยอมตาย

6. การวางเพลิง (Arson) ไม่ค่อยเป็นที่นิยมเท่าใดนัก แต่มีประสิทธิภาพพอสมควร เพื่อทำลายหรือก่อความวุ่นวายแก่เป้าหมาย สร้างความหวาดกลัว และกระทบต่อขวัญประชาชน เช่น สาธารณูปโภค โรงเรียน เป้าหมายทางเศรษฐกิจ และการเมือง

7. การก่อความ (Hoaxes) เป็นการใช้ชื่อกลุ่มก่อการร้ายที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันดีแล้ว เพื่อสร้างความวุ่นวายโกลาหล ขวัญเสีย มีการอพยพฝูงชนออกจากตึก โดยการโทรศัพท์ขู่วางระเบิด ทั้งที่เป็นจริง และไม่จริงสลับกันไป ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้กำลังคน และใช้เวลาไปกับการเล่นเกมนี้ ถือเป็นการบ่อนทำลายทางการเมือง ทำให้ประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อรัฐบาล ซึ่งมีหน้าที่คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ตน

8. การวางระเบิด (Bombing) เป็นวิธีที่นิยมใช้มาก ติดตั้งไปกับยานพาหนะ (NATO จัดประเภทระเบิดของผู้ก่อการร้ายชนิดนี้ว่า Improvised Explosive Devices : IED ระเบิดแสวงเครื่อง) เช่น รถยนต์ เครื่องบิน พัสตูไปรษณีย์ ระเบิดรถยนต์ (Car/Truck bomb) ลอบวางไว้ในอาคารสถานที่ เช่น คลังน้ำมัน แก๊สยานชุมชนหนาแน่น เช่น ศูนย์การค้า อพาร์ทเมนท์ บาร์ ไนต์คลับ โดยมุ่งทำลายชนิดไม่จำกัดวง หรือเจาะจงตัวบุคคล ในตะวันออกกลางชอบใช้ระเบิดติดไว้กับตัวคนและตายไปพร้อมกับเป้าหมาย เรียกว่า ระเบิดพลีชีพ (Suicide bomb)

9. การใช้อาวุธเคมีชีวภาพ (Bio-Chemical Terrorism) เป็นวิธีการก่อการร้ายรูปแบบใหม่ โดยใช้เชื้อแบคทีเรีย (เช่น Anthrax กาฬโรค ฯลฯ), เชื้อไวรัส (เช่น ไข้ทรพิษ Ebola ฯลฯ) และกลุ่มพิษชีวภาพ (เช่น พิษ Botulism, Ricin ฯลฯ) เพื่อสร้างความเสียหาย หรือความตายแก่ตัวมนุษย์โดยตรง

10. อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ (Cyber Crime) เป็นการกระทำที่มุ่งทำลายล้างระบบข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างความเสียหายต่อระบบข้อมูลต่าง ๆ ทางคอมพิวเตอร์ เพื่อทำลายระบบคอมพิวเตอร์ของระบบโครงการสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคม การขนส่ง ธุรกิจการเงิน การธนาคาร และการรักษาพยาบาล เป็นต้น

หมายเหตุ

อาวุธที่มีอำนาจในการทำลายล้างสูง (Weapons of Mass Destruction หรือ WHD ) คือ อาวุธที่มีประสิทธิภาพในการทำลายล้างสูง ทำให้คนจำนวนมากและในสภาพพื้นที่กว้างได้รับบาดเจ็บ ป่วยและตาย ในปัจจุบันอาวุธทำลายล้างสูงสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ได้แก่ อาวุธนิวเคลียร์ อาวุธชีวภาพ และอาวุธเคมี (Nuclear-Biological-Chemical Weapons, NBC Weapons) ในอาวุธทำลายล้างสูงทั้ง 3 ประเภท อาวุธชีวภาพเป็นอาวุธที่มีต้นทุนผลิตต่ำ แต่กระจายไปได้ไกล มีความคงทน ป้องกันได้ยากที่สุด สร้างความเสียหายในมุมกว้าง จึงเป็นอาวุธสงครามที่ทำให้เกิดความเกรงกลัวมากที่สุด (ภาควิชาชีวเคมี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล)

#### 2.7.4 แนวคิดความมั่นคงการบิน

แนวคิดความมั่นคงการบิน ประกอบด้วย

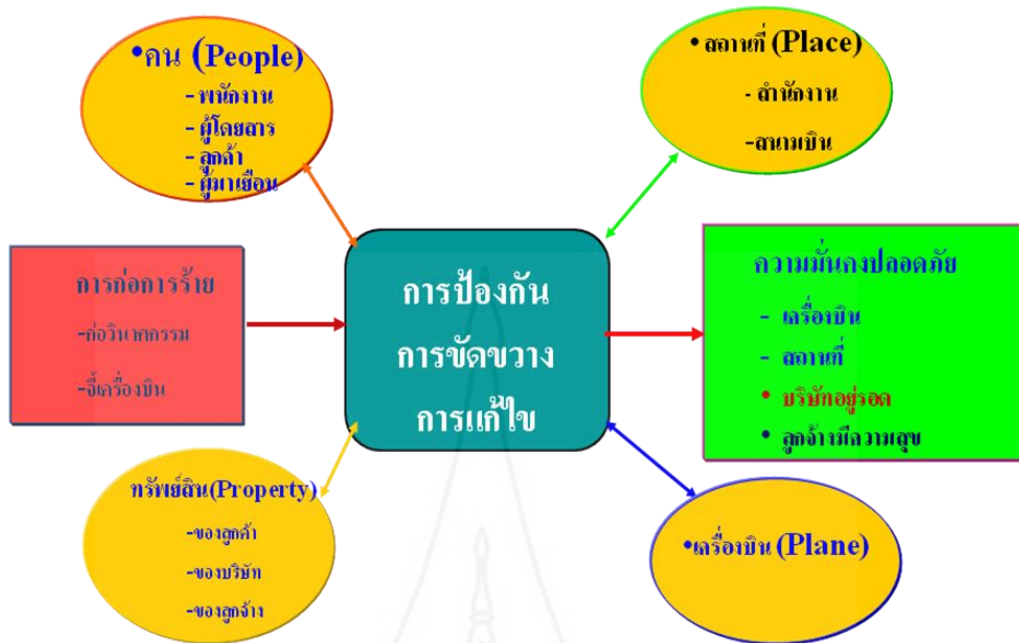
1. การป้องกัน (Protect) การป้องกันในเชิงรุก เพื่อเตรียมความพร้อม และป้องกันภัยคุกคาม/ การกระทำแทรกแซงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายต่อ ผู้โดยสาร พนักงาน สถานที่ และทรัพย์สินของได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ชัดขวาง (Provide) ไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้โดยสาร พนักงาน สถานที่ และทรัพย์สินของบริษัทฯ โดยประกาศใช้มาตรการด้านความมั่นคงการบินของบริษัทฯ สำหรับทุก ประเทศที่บริษัทฯ ทำการบิน ให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงไป

3. การแก้ไข (Comply) โดยพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่อง พัฒนาและยกระดับการดำเนินงานด้านความมั่นคงการบินให้มีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 2.7







ภาพที่ 2.7 แนวคิดด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน

ที่มา: กองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น. (2558). *Aviation Security Awareness GAR111*, น.18.

### 2.7.5 วิธีการสังเกตและจดบันทึกวัตถุต้องสงสัย หรือบุคคลที่มีพฤติกรรมต้องสงสัย

วิธีการพัฒนาการสังเกต

1. จงตื่นตัว และตระหนัก
2. เลือกหลักการจดจำ 3 อย่าง ได้แก่
  - 2.1 สังเกตลักษณะเด่น
  - 2.2 เปรียบเทียบกับตัวเรา
  - 2.3 มองคนเป็นส่วน ๆ คือ ส่วนหัว ส่วนตัว และส่วนขา
3. ระวังเรื่องของเวลาที่สังเกต
4. หมั่นพัฒนาความรู้
5. หมั่นฝึกฝน

### ข้อปฏิบัติเมื่อพบพฤติกรรมต้องสงสัย

1. ให้จดบันทึกทันทีในลักษณะทางกายภาพ ลักษณะเด่น การแต่งกาย ชื่อ-เลขที่นั้น ๆ เพื่อป้องกันหลงลืม โดยบันทึกในแบบสังเกตพฤติกรรมต้องสงสัย
2. บันทึกข้อมูลในระบบด้วยคำว่า “SUS PAX”
3. แจ้ง Supervisor ที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการ
4. ทำตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

### หลักการสังเกตวัตถุต้องสงสัย

วัตถุต้องสงสัย หรือ ระเบิดแสวงเครื่อง คำสองคำนี้แตกต่างกันอย่างไร

เนื่องจากระเบิดแสวงเครื่องที่พบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะมีสภาพหีบห่อภายนอกเหมือนกับสิ่งของที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ทำให้ไม่สามารถที่จะพิจารณาและตัดสินใจได้ว่าจะมีวัตถุระเบิดซุกซ่อนอยู่ภายในหรือไม่ จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อช่วยในการตัดสินใจดังต่อไปนี้

สิ่งของที่พบเห็นนั้น ต้องเป็นสิ่งของที่

- ไม่เคยเห็น หมายถึง เป็นสิ่งของที่ไม่เคยพบเห็นในบริเวณนั้นมาก่อน รวมถึงสิ่งที่เคยอยู่ ณ ที่นั้น ซึ่งได้หายไปแล้วกลับมาวางอยู่ ณ ที่นั้น โดยไม่ทราบสาเหตุ
- ไม่เป็นของใคร หมายถึง เป็นสิ่งของที่ทิ้งไว้ไม่มีเจ้าของ ประกาศหาเจ้าของแล้ว ไม่มีผู้มาแสดงตัว หรือไม่สามารถระบุตัวผู้เป็นเจ้าของได้
- ไม่ใช่ที่อยู่ หมายถึง สถานที่ที่พบสิ่งของกับเป็นสิ่งที่พบไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือสิ่งของสิ่งนั้น ควรจะอยู่ในสถานที่อื่นมากกว่าที่จะมาอยู่บริเวณนั้น
- ดูไม่เรียบร้อย หมายถึง เป็นสิ่งของที่มีลักษณะภายนอกผิดปกติ หรือมีรูปร่างผิดไปจากเดิม เช่น กล่องมีรอยเปราะเปื้อน มีการปิดผนึกไม่เรียบร้อย อาจมีรอยปิดผนึกใหม่ มีรอยยับต่าง ๆ มีสีที่เปลี่ยนไปจากเดิม มีรอยเชื่อมใหม่ มีการผูกมัดรัดตรึงที่แน่นหนา ผิดปกติ มีสายไฟหรือชิ้นส่วนต่างๆ โผล่พ้นออกมาผิดปกติ เป็นต้น

หลักการสังเกตวัตถุต้องสงสัย (ระเบิดแสวงเครื่อง : Improvised Explosive devices: IED)

ระเบิดแสวงเครื่อง (Improvised Explosive Devices : IED) จะเป็นรูปร่างอย่างไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ทำระเบิด แต่ผู้ที่จะรู้ว่าสิ่งที่จะต้องสงสัย หรือรู้ว่าเป็นสิ่งผิดปกติ ควรจะวางอยู่ที่นั่นหรือไม่ก็คือ บุคคลที่ทำงานอยู่ในบริเวณนั้น ดังนั้น เครื่องมือป้องกันที่ดีที่สุด คือ บุคคลที่ใช้สอยพื้นที่นั้นเป็นประจำ เช่น บุคคลที่ทำงานในพื้นที่นั้น พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น และการแตกตื่นของบุคคลว่าเป็นสิ่งผิดปกติ

### หลักการสังเกต

1. Pipe bomb (ระเบิดท่อเหล็ก) อาจเป็นท่อเหล็ก หรือท่อ PVC ปิดปลายท่อทั้งสองด้าน หรืออาจมีรูปทรงใดก็ได้ มี Fuzing อยู่ด้านนอก และมี wick หรือมีนาฬิกา/แบตเตอรี่ ซึ่งดูเหมือนกล่องอาหารที่ทิ้งแล้ว หรือเล็กเท่าซองบุหรี่ แต่วางไว้ในที่ที่ไม่ควรจะวางไว้ เช่น ในห้องน้ำ ห้องส้วม

3. พัสดุไปรษณีย์ น้ำหนักมากเกินขนาด ของแข็ง พับงอไม่ได้ โป่งบวม พอง ผิดปกติ แน่นหนาเกินจำเป็น อาจมีสายไฟยื่นออกมา มีคราบน้ำมัน หรือสีซีดจางที่กระดาษห่อ ไม่มีชื่อผู้ส่ง มีข้อความ เช่น เฉพาะตัว หรือติดภาพที่เรียกร้องความสนใจ เช่น ภาพโป๊ ไม่คาดคิดมาก่อนว่าจะได้รับ ติดแสตมป์มากเกินขนาด (โดยเฉพาะไปรษณีย์ในประเทศ) ลายมือเขียน หรือพิมพ์ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีชื่อผู้รับ หรือมีชื่อแต่ระบุตำแหน่ง ยศไม่ถูกต้อง

4. รถ/รถบรรทุก ป้ายทะเบียนรถผิดปกติ ผิดแปลก เป็นรถที่ไม่คุ้นเคยมาจอดอยู่ในพื้นที่

5. สิ่งของที่ใช้ตามปกติ แต่ได้ถูกวางทดแทนโดยของปลอม จะพบระเบิดได้ที่ใดบ้าง คำตอบคือ “ณ สถานที่ที่สามารถนำไปซุกซ่อนได้ง่าย โดยผู้วางไม่ถูกจับได้” ได้แก่

1. บริเวณนอกอาคารสถานที่ เช่น ในถังผงหรือในถังขยะใหญ่ ในตู้ไปรษณีย์ ในท่อน้ำเสียข้างถนน ในที่เก็บของ ในรถยนต์ที่จอดทิ้งไว้

2. ภายในอาคารสถานที่ เช่น จดหมาย/พัสดุไปรษณีย์ ห้องสุขา ถังผงหรือถังขยะ ในโต๊ะ ภาชนะ/ตู้เก็บของเพดาน ตู้เก็บเครื่องมือ/อุปกรณ์ ใต้บันได ร่องรอยการซ่อมแซมผนัง-พื้น-เพดาน

3. ในที่โล่งแจ้ง เนื่องจากไม่สามารถเข้ามาวางในจุดที่กำหนดได้ อาจโยนเข้ามา วิธีนี้มักใช้สำหรับการชุกมากกว่าจะกระทำจริง โดยการยื่นยื่น กันคน วงล้อม และควบคุม

จะป้องกันได้อย่างไร

สาเหตุที่วัตถุต้องสงสัย หรือระเบิดแสวงเครื่องสามารถผ่านเข้ามาในพื้นที่ส่วนมากมักจะเกิดจากสาเหตุดังต่อไปนี้ ได้แก่ คุ้นเคย เกรงใจ ใ้ของ และไม่มองสิ่งที่ตรวจ

พบแล้วจะทำอย่างไร

เมื่อพบสิ่งของที่เข้าหลักเกณฑ์ เป็นวัตถุต้องสงสัย เพื่อความปลอดภัย ควรปฏิบัติตามข้อแนะนำดังต่อไปนี้

ห้าม หมายถึง การแตะ จับ ขยับ หรือเคลื่อนย้าย หรือการกระทำใด ๆ กับวัตถุต้องสงสัย เพราะการกระทำใด ๆ กับวัตถุต้องสงสัย อาจทำให้เกิดการระเบิด

ถาม หมายถึง เมื่อพบวัตถุต้องสงสัย ให้ถามหาเจ้าของก่อนว่ามีหรือไม่ เพราะหากมีเจ้าของ สิ่งที่พบก็ไม่ใช่วัตถุต้องสงสัย

จดจำ หมายถึง ผู้ที่พบเห็นสิ่งของนั้น อย่าตกใจ ควรสังเกตดูสิ่งต้องสงสัยโดยรอบ และควรจำลักษณะวัตถุ ต้องสงสัยให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะจะเป็นประโยชน์ในการให้รายละเอียดแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นำแจ้งความ หมายถึง เมื่อพบวัตถุต้องสงสัยและจดจำรายละเอียดลักษณะรูปร่างแล้ว ให้ผู้ที่พบเห็นแจ้งสิ่งที่พบกับหัวหน้างาน หรือ Supervisor เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยรับทราบและดำเนินการต่อไป โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง

กำหนดเขตปลอดภัย หมายถึง การประเมินระยะอันตรายที่เกิดจากการระเบิด ระยะอันตรายขึ้นอยู่กับลักษณะของหีบห่อ จำนวนดินระเบิดที่บรรจุ โดยมีหลักเกณฑ์สำหรับระยะปลอดภัยดังนี้

- หีบห่อขนาดเล็ก เช่น ท่อน้ำพลาสติก กล่องพลาสติก ฯลฯ ระยะปลอดภัย 100 เมตร
- หีบห่อขนาดกลาง เช่น รถมอเตอร์ไซด์ ถังดับเพลิง หม้อแกง ฯลฯ ระยะปลอดภัย 200 เมตร
- หีบห่อขนาดใหญ่ เช่น ถังแก๊ส หม้อขนาดใหญ่ ฯลฯ ระยะปลอดภัย 400 เมตร
- ให้คนออก หมายถึง ผู้พบเห็นควรแจ้งให้ทุกคนที่อยู่ในระยะอันตราย ออกนอกเขตอันตรายให้หมด และควรอยู่ในที่กำบังที่แข็งแรง เพื่อเป็นการป้องกันอันตรายจากแรงระเบิดและสะเก็ดระเบิด

### 2.7.6 หลักการปฏิบัติเมื่อได้รับโทรศัพท์ข่มขู่

หลักการปฏิบัติเมื่อได้รับโทรศัพท์ข่มขู่

การเตรียมการ

1. ฝึกอบรมวิธีการรับโทรศัพท์ข่มขู่
2. ฝึกปฏิบัติเมื่อได้รับโทรศัพท์ข่มขู่
3. เตรียมอุปกรณ์และแบบฟอร์มรับโทรศัพท์ข่มขู่
4. การข่มขู่ต้องเก็บเป็นความลับ

## การรับโทรศัพท์ข่มขู่

1. วางหู เมื่อยังไม่พร้อมจะรับโทรศัพท์ และทำสายให้ไม่ว่าง หากพร้อมก็รับโทรศัพท์ พร้อมทำตามขั้นตอนในข้อต่อไป
2. ส่งสัญญาณบอกเพื่อ/ หัวหน้า โดยชู Threat Form เมื่อเตรียมตัวพร้อมให้วางหูโทรศัพท์ เพื่อรับสายจดเวลาโทรเข้า
3. อัดเทปหรือให้เพื่อนจดข้อความ ตามที่ได้ยิน ทางสายฟ่ง
4. พยายามพูดถ่วงเวลาให้นานที่สุด โดย
  - 4.1 ถามคำถามที่กำหนดใน Form ห้ามใช้คำถามนำ
    - คุณวางระเบิดไว้ที่ไหน
    - ตั้งเวลาให้ระเบิดเมื่อไร
    - ลักษณะของระเบิดเป็นอย่างไร
    - เป็นระเบิดชนิดไหน
    - คุณต้องการอะไรถึงได้ทำเช่นนี้ /คุณทำอย่างไรทำไม
    - คุณเป็นใคร? องค์กรของคุณชื่ออะไร
    - คุณโทรมาจากไหน? ใครสั่งให้คุณโทร
  - 4.2 พยายามทำเป็นไม่ได้ยิน ได้ยินไม่ชัด ไม่เข้าใจ ขอให้พูดซ้ำ
  - 4.3 อย่าให้ข้อมูลที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้โทรภายหลัง
  - 4.4 ป้อนคำถามหลอก เพื่อตรวจสอบความรู้ในเรื่องสถานที่เป้าหมาย จริงหรือไม่
5. สังเกตและจดบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ได้แก่ อายุ การพูด การใช้ภาษา เสียงรอบข้าง พฤติกรรมผู้โทร
6. ห้ามวางสาย เพื่อทำการตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ หรือสถานที่โทร พร้อมทั้งบันทึกเวลาสิ้นสุดการโทร
7. กรอกข้อมูลใน Telephone Threat Form ให้ครบถ้วน แจ้งผู้บังคับบัญชา
8. ผู้รับข่าวต้องอยู่ในความสงบ ตั้งสติและปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่ตื่นเต้นหวาดกลัว
9. ให้นักงานรักษาความปลอดภัยตรวจสอบเหตุเบื้องต้น โดยไม่กระจายข่าวให้ผู้โดยสารและพนักงาน โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการตื่นตระหนก
10. กรณีผู้ร่วมงานทราบแล้ว คอยปลอบใจ และให้มีส่วนช่วยในการตรวจสอบพื้นที่ ต้องสงสัยว่าพบสิ่งที่ไม่ใช่เจ้าของถูกวางทิ้งอยู่หรือไม่

11. กรณีที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ มีพนักงานหวาดกลัวให้คอยให้กำลังใจ ถ้าต้องอพยพคนให้พนักงานรักษาความปลอดภัย (รปภ.) ตรวจสอบและค่อยๆอพยพผู้คนอย่างเรียบร้อย

12. ผู้มีหน้าที่รับโทรศัพท์ ต้องระงับอาการตื่นตกใจกลัวและอาจมีการโทรขู่ซ้ำ ๆ ให้ค่อย ๆ พยายามสอบถามข้อมูลจากผู้โทรให้ได้มากที่สุด

13. งดใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าทั้งหมด และประสานหน่วยงานเกี่ยวข้องให้ทราบ

14. จัดพนักงานที่ทราบรายละเอียดของเหตุการณ์และเส้นทางต่าง ๆ บริเวณสถานที่เกิดเหตุ

15. การตรวจค้นสถานที่ตามหลักการตรวจค้นหาวัตถุต้องสงสัย

วิธีการตอบโต้การขู่วางระเบิดทางโทรศัพท์

ส่วนมากการแสดงออกของบุคคล เมื่อได้รับการขู่คุกคาม คือ ปล่อยให้ผู้ขู่คุกคามเป็นผู้ควบคุมสถานการณ์ในขณะที่ตนเองมีวามันที่รายละเอียดต่าง ๆ ของคำขู่เป็นลักษณะของการตอบโต้เชิงรับ ยากที่จะประสบผลสำเร็จในการป้องกัน หากนำเอาวิธีการตอบโต้เชิงรุกมาใช้ จะมีโอกาสประสบผลสำเร็จมากกว่า จากประสบการณ์หากผู้รับโทรศัพท์แสดงออกด้วยการทำท่ายและพยายามที่จะจัดการกับผู้ขู่คุกคามจะก่อให้เกิดผลดีมากกว่า มีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ติดตั้งระบบสัญญาณปกปิด
2. การดักฟังทางโทรศัพท์
3. การบันทึกเสียง
4. การติดตามร่องรอยทางโทรศัพท์
5. การปฏิบัติในการตรวจจับ
6. การบังคับให้ผู้ขู่โทรศัพท์กลับมาอีก
7. การทำท่าย

8. การนำเสนอข้อมูลผิดพลาด

การแจ้งเหตุ และทำรายงาน

1. กรอกแบบฟอร์มรับโทรศัพท์ข่มขู่ โดยระบุเวลา ที่ได้รับการข่มขู่ให้ถูกต้อง และครบถ้วน ระบุชื่อ ผู้รับโทรศัพท์ หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์

2. แจ้งหัวหน้างานให้รับทราบเหตุ เพื่อรายงานต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง  
เจ้าหน้าที่ตำรวจ

3. ส่งแบบฟอร์มให้หน่วยเกี่ยวข้อง

กระบวนการฝึกอบรม มีดังนี้

1. การบรรยายจากวิทยากรภายนอกบริษัทฯ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ภัยการก่อการร้ายทั่วโลกในปัจจุบัน
2. การบรรยายของวิทยากรภายในบริษัทฯ เพื่อให้รับการทบทวนข้อมูลของบริษัทฯ และคู่มือปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบิน
3. การให้ความรู้ด้านความมั่นคงการบิน เช่น การฉายภาพยนตร์ และการแสดงตัวอย่างอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ เช่น อาวุธ วัตถุระเบิด
4. ทบทวนการฝึกปฏิบัติในภาวะที่ถูกข่มขู่ทางโทรศัพท์ และการสังเกต การจดจำบุคคล หรือพฤติกรรมต้องสงสัย

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม

#### 3.1 ความหมายของการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม

เคิร์กแพททริก (Kirkpatrick, 1996, p. 215) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การวัดผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรฝึกอบรมว่าเป็นไปตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่  
 ขจรศักดิ์ หาญรงค์ (2544, น. 26) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การศึกษาข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง เพื่อประเมินดูว่าหลักสูตรฝึกอบรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งนั้น ได้บรรลุผลสมความมุ่งหมายหรือไม่

ศักดิ์ศรี ปาณะกุล (2554, น. 10) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมนับว่าเป็นขั้นตอนสำคัญของกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งเป็นการประเมินผลการฝึกอบรมว่าสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550, น. 175) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การตัดสินคุณค่าของหลักสูตร หรือกิจกรรมการฝึกอบรมหรือกระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมมาเทียบกับเกณฑ์การตัดสินที่กำหนด

ทองเต็ม (2554) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการวัดผลการฝึกอบรมว่าผู้เข้าอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านความคิด ความรู้สึกและการกระทำในด้านใด และเพียงใด เมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการวินิจฉัย หรือวัดผลของหลักสูตรการฝึกอบรม โดยใช้เครื่องมือในการประเมินที่เชื่อถือได้ และนำค่าที่

ได้จากการประเมินมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่กำหนดไว้ เพื่อตัดสินว่าหลักสูตรฝึกอบรมนั้น บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่

### 3.2 ความสำคัญของการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม

ชวลิต ชูกำแหง (2551, น. 187) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรมีความสำคัญอย่างมากในกระบวนการจัดการศึกษา เป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพของการศึกษา ซึ่งการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม และสภาพสังคมในปัจจุบัน เป็นสิ่งสำคัญผู้มีส่วนรับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตรต้องคำนึงถึง ควรมีการตรวจสอบหลักสูตร เพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จุดมุ่งหมายของการประเมินหลักสูตร เพื่อปรับปรุงพัฒนาหลักสูตร และรักษามาตรฐานของหลักสูตร การประเมินหลักสูตรควรเป็นการประเมินทั้งระบบ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการนำหลักสูตรไปใช้ รวมทั้งการลงไปสู่การเรียนการสอนในห้องเรียน และสามารถผลิตผู้เข้าอบรมที่มีความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ตรงกับความต้องการขององค์กร

ชฎาวลัย รุณเลิศ (2552, น. 9-10) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตร มีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรหลายประการดังนี้

1. ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ทราบความจำเป็นและความต้องการของประชากร เป้าหมายของหลักสูตร เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสภาพสังคมและผู้เข้าอบรม
2. ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแผนงาน กิจกรรม และหลักสูตรให้เหมาะสมก่อนนำไปปฏิบัติ เพื่อลดโอกาสเสี่ยง อุปสรรคที่จะทำให้หลักสูตรล้มเหลว
3. การประเมินความสำเร็จของหลักสูตรจะทำให้ทราบว่า การใช้หลักสูตรเกิดผลตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความสามารถเพียงใด นำความรู้ไปใช้ได้มากน้อยเพียงใด คุ่มค่าหรือไม่ ควรจะปรับปรุงและพัฒนาส่วนใด เพื่อเป็นการลดโอกาสสูญเปล่าอีกทางหนึ่ง
4. การประเมินผลหลักสูตร ทำให้ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และผู้ใช้หลักสูตรเห็นจุดเด่น จุดด้อยของตน และจะเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งหากผู้รับผิดชอบมองเห็นความสำเร็จในการนำหลักสูตรไปใช้ ก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจ หรือสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2558, น. 14) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรมีความสำคัญ ดังนี้

1. ช่วยให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับหลักสูตรสำหรับผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อการพัฒนาหลักสูตร การตรวจสอบความพร้อมของหลักสูตร และทรัพยากรในการดำเนินการใช้หลักสูตร



2. ช่วยให้ทราบความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคในระหว่างดำเนินการใช้หลักสูตร ซึ่งจะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงการบริหารหลักสูตร หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผน หรือวิธีการบริหารหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ช่วยให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร จุดเด่น จุดด้อยของหลักสูตร ซึ่งจะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ และวินิจฉัยว่าจะปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหลักสูตรอย่างไรให้มีความเหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของการศึกษา เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง

4. ช่วยให้ได้สารสนเทศที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพของหลักสูตรว่าเป็นอย่างไร คัดค้านค่ากับการลงทุนหรือไม่ ซึ่งจะไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการใช้หลักสูตรต่อไป ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกหลักสูตร

5. ช่วยให้เกิดการเสริมแรง สร้างพลังใจให้กับผู้บริหารหลักสูตร และผู้เกี่ยวข้องกับการใช้หลักสูตร เมื่อทราบสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร จุดเด่น หรือจุดด้อยของหลักสูตร โดยจะมุ่งมั่นปรับปรุง และพัฒนาการบริหารหลักสูตร และการจัดการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานสูงขึ้น ซึ่งจะเกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้าอบรม

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความสำคัญของการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม มีบทบาทสำคัญช่วยให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับหลักสูตรสำหรับผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าอบรม ช่วยให้ทราบความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคในระหว่างดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตร ประสิทธิภาพของหลักสูตรว่าคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการใช้ในการพัฒนาหลักสูตร และปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกหลักสูตร

### 3.3 รูปแบบของการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม มีดังนี้

#### 3.3.1 รูปแบบการประเมินหลักสูตรทั่วไป

มารุต พัฒผล (2556, น. 213) กล่าวว่า รูปแบบการประเมินหลักสูตรร่วมสมัย หมายถึง กรอบแนวคิดการประเมินโครงการ ซึ่งนักวิชาการด้านการประเมินได้พัฒนาขึ้นจนเป็นที่ยอมรับและได้รับการนำมาใช้ในการประเมินหลักสูตรโดยนักวิชาการในประเทศไทยและในต่างประเทศตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน สามารถแบ่งเป็นกลุ่มได้ 3 กลุ่ม ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนาวาสี, 2555)

กลุ่มที่ 1 รูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมายเป็นหลัก (Goal Attainment – Based Model) เน้นการนำเป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร มาเป็นประเด็นการประเมิน รูปแบบการประเมินในกลุ่มนี้ เช่น รูปแบบการประเมินของ Tyler, Hammond และ Cronbach เป็นต้น

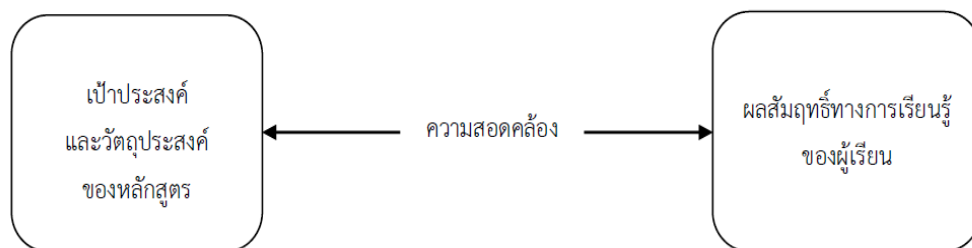
กลุ่มที่ 2 รูปแบบการประเมินที่เน้นเกณฑ์เป็นหลัก (Criterion - Based Model) มีทั้งรูปแบบที่ใช้เกณฑ์ภายในเป็นหลัก ได้แก่ การประเมินกระบวนการต่างๆ ที่ช่วยในการดำเนินการใช้หลักสูตรให้บรรลุเป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ และรูปแบบที่ใช้เกณฑ์ภายนอกเป็นหลัก รูปแบบการประเมินในกลุ่มนี้ เช่น รูปแบบการประเมินของ Scriven และ Stake เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจเป็นหลัก (Decision - Based Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตรวจสอบเปรียบเทียบข้อมูลที่เกิดจากการดำเนินงานหรือการปฏิบัติจริงของการใช้หลักสูตรกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ก่อน รูปแบบการประเมินในกลุ่มนี้ เช่น รูปแบบการประเมินของ Stufflebeam และ Provus เป็นต้น

รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Tyler

มาร์ต พัฒนผล (2556, น. 214-215) กล่าวว่า ปี ค.ศ. 1934 Tyler ได้เขียนหนังสือชื่อว่า Constructing Achievement Test เป็นหนังสือที่สะท้อนให้เห็นถึงการประเมินหลักสูตรอย่างเป็นรูปธรรม มีจุดเน้นคือการใช้การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นวิธีการประเมินหลักสูตร จากนั้นในปี ค.ศ. 1949 เขาได้เขียนหนังสือออกมาอีกเล่มหนึ่งชื่อว่า Principles of Curriculum and Instruction และในหนังสือเล่มนี้ Tyler ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรแนวคิดหนึ่งว่า การประเมินหลักสูตรเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญมากในการพัฒนาหลักสูตร “Evaluation is also an important operation in curriculum development”

Tyler (อ้างถึงใน มาร์ต พัฒนผล, น. 215) ได้ระบุว่า การประเมินหลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาหลักสูตร มีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) การประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้เรียน และ 2) การใช้วิธีการที่หลากหลายประเมินหลายๆ ครั้ง เนื่องจากพฤติกรรมของผู้เรียนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาในระหว่างการเรียนรู้ ดังนั้นการประเมินจึงไม่ใช่เพียงแค่การทดสอบผู้เรียนเมื่อเสร็จสิ้นการจัดการเรียนรู้เท่านั้น แต่จะต้องประเมินอย่างต่อเนื่องในระหว่างการจัดการเรียนรู้ นอกจากนี้หลักสำคัญของการประเมินหลักสูตรนั้นจะต้องรวบรวมหลักฐาน (Evidence) ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างเป็นระบบ มีความถูกต้อง ซึ่งจำเป็นต้องเลือกใช้วิธีการและเครื่องมือที่เหมาะสม การประเมินโดยให้ผู้เรียนทำแบบทดสอบ (Paper pencil test) เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการประเมินเท่านั้น นอกจากนี้ Tyler ยังระบุว่าพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนสามารถสังเคราะห์ได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ การรู้จัก ทักษะการปฏิบัติ และเจตคติ การประเมินหลักสูตร จึงมุ่งเน้นการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างเป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Tyler

ที่มา: Tyler, Ralph W. (1949, อ้างถึงใน มารุต พัฒนา, 2556) *การประเมินหลักสูตร เพื่อการเรียนรู้ และพัฒนา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จริลสนิทวงศ์การพิมพ์. น. 215.

#### รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Stake

มารุต พัฒนา (2556, น. 218-220) กล่าวว่า Robert E. Stake ได้เสนอ บทความการประเมินทางการศึกษาเรื่อง “The Countenance of Educational Evaluation” ตีพิมพ์ในวารสาร Teachers Collage Record โดยระบุว่า การประเมิน จึงต้องให้ความสนใจกับ ปัจจัยและเงื่อนไขต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยงกัน 3 ประการ ได้แก่ สิ่งที่มีอยู่ก่อน (antecedent) กระบวนการ (transaction) และผลผลิต (outcomes) ดังนี้

1. สิ่งที่มีอยู่ก่อน หมายถึง เงื่อนไขที่มีอยู่ก่อนที่จะมีการเรียนการสอนเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตตามมา เช่น สถานภาพหรือคุณลักษณะของผู้เรียนก่อนเรียน ความถนัด คະแนน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ผ่านมา เกรดเฉลี่ย ความสนใจและความตั้งใจ นอกจากนี้ยังรวมถึงคุณลักษณะของผู้สอน เช่น ประสบการณ์การสอน ระดับการศึกษา เป็นต้น

2. กระบวนการ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้เรียน สิ่งแวดล้อมในห้องเรียน ผู้ปกครองกับผู้สอน ผู้บริหารกับผู้สอน เป็นต้น

3. ผลผลิต หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการเรียนการสอนไปแล้ว เช่น ความรู้ ความสามารถของผู้เรียน และทักษะการปฏิบัติ เป็นต้น การประเมินของ Stake มีข้อมูลที่ใช้สำหรับการประเมิน 3 ประการ ได้แก่

#### 3.1 หลักการและเหตุผล หมายถึง ปรัชญา พื้นฐานเดิม รวมทั้ง

เป้าประสงค์ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องทำการประเมิน เนื่องจากหลักการ และเหตุผลนี้จะเป็พื้นฐานในการพิจารณาคัดเลือกและกำหนดสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร เช่น

การคัดเลือกเนื้อหาสาระ การคัดเลือกผู้สอน การกำหนดแนวการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลการเรียนรู้ เป็นต้น

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการบรรยาย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ส่วนที่คาดหวัง (Intents) และ 2) สิ่งที่เป็นจริง (Observations) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการบรรยาย ผู้ประเมินจะต้องเก็บข้อมูลทั้งส่วนที่เป็นสิ่งที่คาดหวังและส่วนที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง โดยครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน คือ สิ่งที่มีอยู่ก่อนกระบวนการ และผลผลิต นอกจากนี้ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาองค์ประกอบในส่วนที่เป็นการบรรยายดังกล่าวแล้ว ผู้ประเมินยังต้องพิจารณาความสัมพันธ์และความสอดคล้อง (Contingency and Congruence) อีกด้วยดังนี้

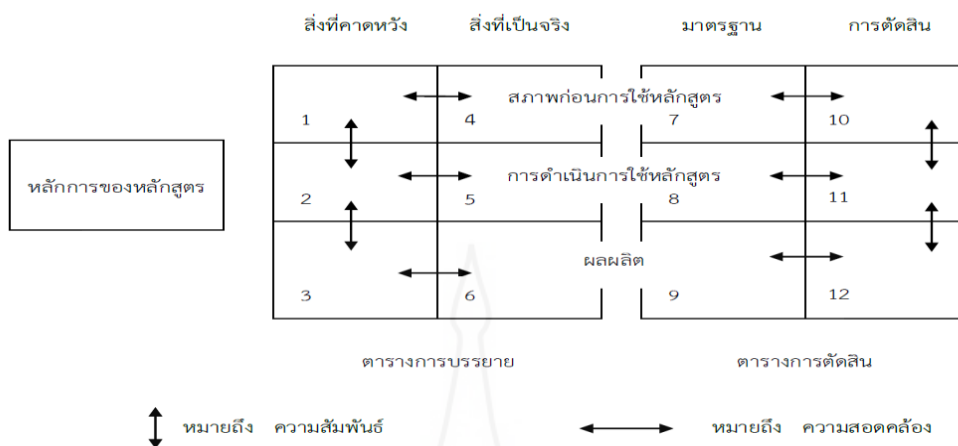
ก. ความสัมพันธ์ ในการพิจารณาความสัมพันธ์ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาทั้ง 3 ด้าน คือ สิ่งที่มีอยู่ก่อน กระบวนการ และผลผลิต ว่าทั้ง 3 ด้านนี้มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ซึ่งการพิจารณาความสัมพันธ์ดังกล่าวจะต้องอาศัยหลักเหตุผล

ข. ความสอดคล้อง ในการพิจารณาถึงความสอดคล้อง ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาทั้ง 3 ด้าน เช่นเดียวกันคือ สิ่งที่มีอยู่ก่อน กระบวนการ และผลผลิต โดยการเปรียบเทียบกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งการพิจารณาถึงความสอดคล้องนี้ข้อมูลที่ได้รับไม่ได้ชี้ให้เห็นว่าผลผลิตที่ได้มีความเที่ยงหรือมีความตรง แต่ข้อมูลที่ได้จะชี้ให้เห็นเพียงว่ามีสิ่งเกิดขึ้นจริงหรือไม่เท่านั้น

3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสิน (Judgment) จากภาพประกอบจะพบว่า ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นมาตรฐานและการตัดสิน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินผู้ประเมินจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งส่วนที่เป็นมาตรฐานและส่วนที่เป็นการตัดสินทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ สิ่งที่มีอยู่ก่อน กระบวนการ และผลผลิต ส่วนเกณฑ์มาตรฐานที่นำมาใช้ในการเปรียบเทียบ มี 2 ประเภท คือ เกณฑ์มาตรฐานสัมบูรณ์ (Absolute criteria) และเกณฑ์มาตรฐานสัมพัทธ์ (Relative Criteria) 220

ก. เกณฑ์มาตรฐานสัมบูรณ์ หมายถึง มาตรฐานที่เกิดขึ้นจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยอาศัยหลักการและเหตุผลของตนเองหรือของกลุ่มบุคคล ซึ่งการกำหนดมาตรฐานสัมบูรณ์ ไม่ได้เป็นสิ่งตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ

ข. เกณฑ์มาตรฐานสัมพัทธ์ เป็นมาตรฐานที่กำหนดขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากหลักสูตรอื่นเป็นหลักซึ่งเป็นการตัดสินที่ค่อนข้างยากที่จะบอกว่าหลักสูตรหนึ่งดีกว่าอีกหลักสูตรหนึ่งโดยการพิจารณาจากคุณลักษณะเดียวกัน แต่ถ้ามีคุณลักษณะหลายอย่างและแต่ละอย่างมีความสำคัญไม่เท่ากัน ผู้ประเมินจะต้องเลือกคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่จะเปรียบเทียบมาใช้ในการประเมินของ Stake แสดงได้ดังภาพที่ 2.9



ภาพที่ 2.9 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Stake

ที่มา: Stake. (1969, อ้างถึงใน มารุต พัฒนา, 2556). การประเมินหลักสูตรเพื่อการเรียนรู้และพัฒนา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์. น. 221.

จากภาพที่ 2.9 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ช่องที่ 1 หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่าจะต้องมีอยู่ก่อนการใช้หลักสูตรเป็นสภาพที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ช่องที่ 2 หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในระหว่างการใช้หลักสูตรเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการใช้หลักสูตร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการบรรลุเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ช่องที่ 3 หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่าเป็นผลผลิตที่จะได้รับภายหลังการใช้หลักสูตร โดยทั่วไปคือ คุณภาพของผู้เรียนตามเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ช่องที่ 4 หมายถึง สภาพที่เป็นจริงในช่วงเวลาก่อนการใช้หลักสูตร

ช่องที่ 5 หมายถึง สภาพที่เป็นจริงในระหว่างการใช้หลักสูตร

ช่องที่ 6 หมายถึง ผลผลิตที่ได้รับหลังจากการใช้หลักสูตร โดยทั่วไปคือ คุณภาพของผู้เรียนที่กำหนดไว้ในเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ช่องที่ 7 หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสิ่งที่คาดหวังว่าจะต้องมีอยู่ก่อนการใช้หลักสูตร

ช่องที่ 8 หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในระหว่างการใช้หลักสูตร

ช่องที่ 9 หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้ประเมินสิ่งที่คาดหวังว่าเป็นผลผลิตที่จะได้รับภายหลังการใช้หลักสูตร

ช่องที่ 10 หมายถึง ผลการตัดสินการประเมินสิ่งที่คาดหวังว่าจะต้องมีอยู่ก่อนการใช้หลักสูตร จากการเปรียบเทียบข้อมูลในช่อง 1, 4 กับเกณฑ์ในช่องที่ 7

ช่องที่ 11 หมายถึง ผลการตัดสินการประเมินสิ่งที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในระหว่างการใช้หลักสูตร จากการเปรียบเทียบกับข้อมูลในช่องที่ 2, 5 กับเกณฑ์ในช่องที่ 8

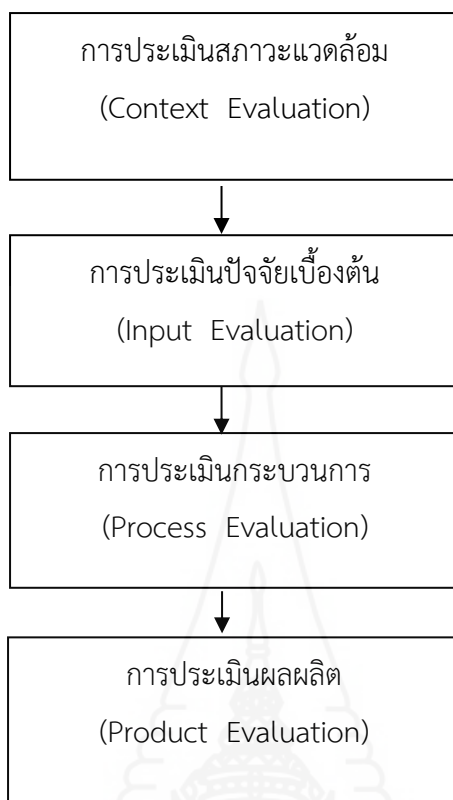
ช่องที่ 12 หมายถึง ผลการตัดสินการประเมินสิ่งที่คาดหวังว่าเป็นผลผลิตที่จะได้รับภายหลังการใช้หลักสูตร จากการเปรียบเทียบข้อมูลในช่องที่ 3, 6 กับเกณฑ์ในช่องที่ 9

รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Stufflebeam

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2546, น. 59-60) กล่าวว่า ในปี ค.ศ. 1971 สตีฟเฟิลบีม และคณะได้เขียนหนังสือทางการประเมินออกมาหนึ่งเล่มชื่อ Educational Evaluation and Decision Making หนังสือเล่มนี้ได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการศึกษาของไทย เพราะได้ให้แนวคิด และวิธีการทางการวัดและประเมินผลการศึกษาได้อย่างน่าสนใจและทันสมัยด้วย

นอกจากนี้ สตีฟเฟิลบีม ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมินและรูปแบบของการประเมินอีกหลายเล่มอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่า ท่านผู้นี้เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีการประเมิน จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน เรียกว่า CIPP Model แสดงได้ดังภาพที่ 2.10





ภาพที่ 2.10 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Stufflebeam

ที่มา: Stufflebeam, Daniel L. (1971, อ้างถึงใน เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2546). *การประเมินหลักสูตรแนวคิดและแนวปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. น. 60.

รูปแบบการประเมินแบบชิป (CIPP Model) เป็นการประเมินภาพรวมของโครงการ ตั้งแต่บริบท ปัจจัยป้อน กระบวนการ และผลผลิต (Context, Input, Process and Product) โดยจะใช้วิธีการสร้างเกณฑ์และประสิทธิภาพของโครงการ ทั้งภาพรวมหรือรายปัจจัยเป็นสำคัญ ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

การประเมินด้านบริบท หรือประเมินเนื้อความ (Context Evaluation) เป็นการศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ บริบทของสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ ปัญหา แหล่งทุน สภาพความผันผวนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนแนวโน้มการก่อตัวของปัญหาที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ เป็นต้น

การประเมินปัจจัยป้อน (Input Evaluation) เพื่อค้นหาประสิทธิภาพขององค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัยป้อน ซึ่งในด้านการท่องเที่ยวอาจจะจำแนกเป็นบุคคล สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ศักยภาพการบริหารงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยก็ยังมีจำแนกย่อยออกไปอีก เช่น บุคคล อาจพิจารณาเป็น เพศ อายุ มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ทักษะ คักยภาพ ความสามารถ ประสบการณ์ ความรู้ คุณวุฒิทางการศึกษา ถิ่นที่อยู่และลักษณะกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น

การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการศึกษาต่อจากการประเมินบริบทและปัจจัยป้อนว่า กระบวนการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ เป็นการศึกษาค้นหาข้อบกพร่อง จุดอ่อน หรือจุดแข็งของกระบวนการบริหารจัดการโครงการที่จะนำโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ โดยเฉพาะความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ที่ได้แล้วนำเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไปตัดสิน เกณฑ์มาตรฐานนั้นอาจจะกำหนดขึ้นเองหรืออาศัยเกณฑ์ที่บุคคลหรือหน่วยงานอื่นกำหนดไว้ก็ได้ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวในตอนต่อไป

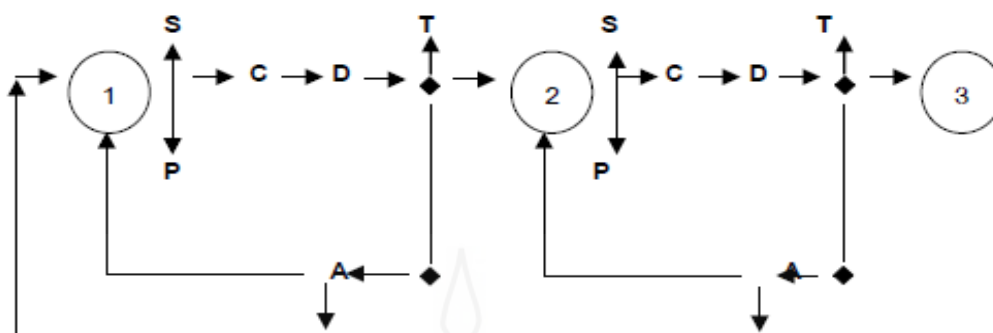
รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Provus

Provus (อ้างถึงใน กฎติยา อนุวงศ์ 2554, น. 33) กล่าวว่า พัฒนารูปแบบการประเมินขึ้นในปี ค.ศ.1969 กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการซึ่งประกอบด้วย

1. การออกแบบ หรือวางแผนโครงการ
2. การเตรียมปัจจัยนำเข้า
3. กระบวนการดำเนินงาน
4. ผลผลิตที่ได้จากโครงการ
5. การวิเคราะห์การลงทุน

ผู้ประเมินจะต้องเลือกคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่จะเปรียบเทียบมาใช้ในการประเมินหลักสูตรของ Provus แสดงได้ดังภาพที่ 2.11





ภาพที่ 2.11 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Provus

ที่มา: Provus, M.M. (1969, อ้างถึงใน กฤติยา อนุวงศ์, 2554). การประเมินหลักสูตรแนวคิดและแนวปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. น. 33.

จากภาพที่ 2.11 อธิบายได้ดังนี้ กิจกรรมที่ **1** จะนำการดำเนินงาน P มาเปรียบเทียบกับมาตรฐานงาน S ถ้าพบว่าไม่สอดคล้อง D จะมีทางเลือก 3 ทาง คือ ยุติหลักสูตร/โครงการ หรือมีการเปลี่ยนแปลง A หรือกลับไปเริ่มต้นใหม่ หากมีความสอดคล้องก็จะดำเนินการในกิจกรรม **2**

หมายเหตุ :

- A = การเปลี่ยนแปลง (Alteration)
- C = เปรียบเทียบ (Compare)
- D = ไม่สอดคล้อง (Discrepancy Information)
- P = การดำเนินการ (Program Performance)
- S = มาตรฐาน (Standard)
- T = ยกเลิก (Terminate)

รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Hammond

มารุต พัฒนาผล (2556, น. 232-236) กล่าวว่า Robert L. Hammond ได้เสนอรูปแบบประเมินหลักสูตรโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบว่าหลักสูตรบรรลุเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมทั้งการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรที่กำลังดำเนินการใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบข้อมูลเชิงพฤติกรรมกับจุดประสงค์ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาหลักสูตรและ

การเรียนการสอนที่อิงอยู่กับบริบทของสถานศึกษา ชุมชน และท้องถิ่น โครงสร้างการประเมินหลักสูตรของ Hammond ประกอบด้วย การประเมินด้านต่างๆ 3 มิติ ประกอบด้วย มิติด้านการเรียน การสอน มิติด้านสถาบัน และมิติด้านพฤติกรรม ความสำเร็จของหลักสูตรขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในมิติต่างๆ โดยแต่ละมิติจะมีตัวแปรย่อยที่จะต้องประเมินอีกหลายตัวแปร ดังนี้

ก. มิติด้านการเรียนการสอน ประกอบด้วย การจัดชั้นเรียน เนื้อหาสาระ วิธีการจัดการเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ งบประมาณ

ข. มิติด้านสถาบัน ประกอบด้วย

1. ผู้เรียน ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับชั้นที่กำลังศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สุขภาพกายและความเครียด และภูมิหลังทางครอบครัว

2. ผู้สอน ประกอบด้วย อายุ เพศ วุฒิสูงสุดทางการศึกษา ประสบการณ์ การสอน เงินเดือน กิจกรรมที่ทำเวลาว่าง การฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้หลักสูตร และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ผู้บริหาร ประกอบด้วย อายุ เพศ วุฒิสูงสุดทางการศึกษา ประสบการณ์ทางการบริหาร เงินเดือน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านวิชาการ ลักษณะทางบุคลิกภาพ การฝึกอบรมเพิ่มเติม

4. ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย อายุ เพศ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ลักษณะของการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือ ลักษณะทางบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5. ครอบครัว ประกอบด้วย สถานภาพการสมรส ขนาดครอบครัว รายได้ สถานที่อยู่ การศึกษา การเป็นสมาชิกของสมาคม ชุมชน การโยกย้าย ระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน จำนวนบุตรที่กำลังอยู่ในระหว่างการศึกษา จำนวนญาติที่อยู่ร่วมสถานศึกษา

6. ชุมชน ประกอบด้วย สภาพชุมชน ด้านกายภาพ ประวัติความเป็นมาของชุมชน จำนวนประชากร การกระจายของอายุประชากร ความเชื่อ ค่านิยม ประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม ลักษณะทางเศรษฐกิจ สภาพการให้บริการทางสุขภาพอนามัย การรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

ค. มิติด้านพฤติกรรม มีองค์ประกอบของพฤติกรรม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้คิด ด้านทักษะ และด้านเจตคติ

1. พฤติกรรมด้านการรู้คิด ได้แก่ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์การสังเคราะห์ การประเมินค่า และการสร้างสรรค์

2. พฤติกรรมด้านทักษะ ได้แก่ การกระทำทั้งหลายที่ใช้การประสานงานของประสาทกล้ามเนื้อ หรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้มือและร่างกายปฏิบัติงานต่างๆ

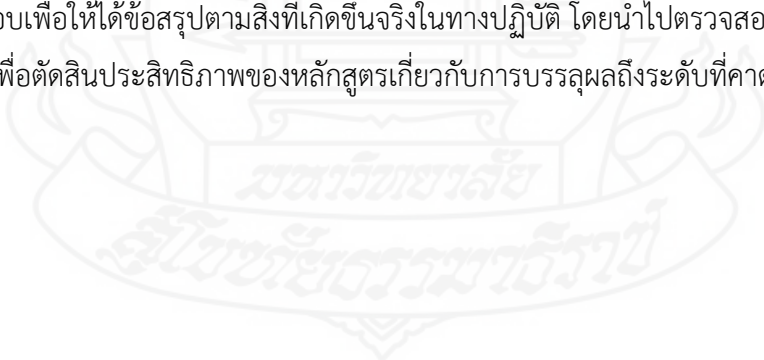
### 3. พฤติกรรมด้านเจตคติ ได้แก่ พฤติกรรมที่เกี่ยวกับความสนใจ

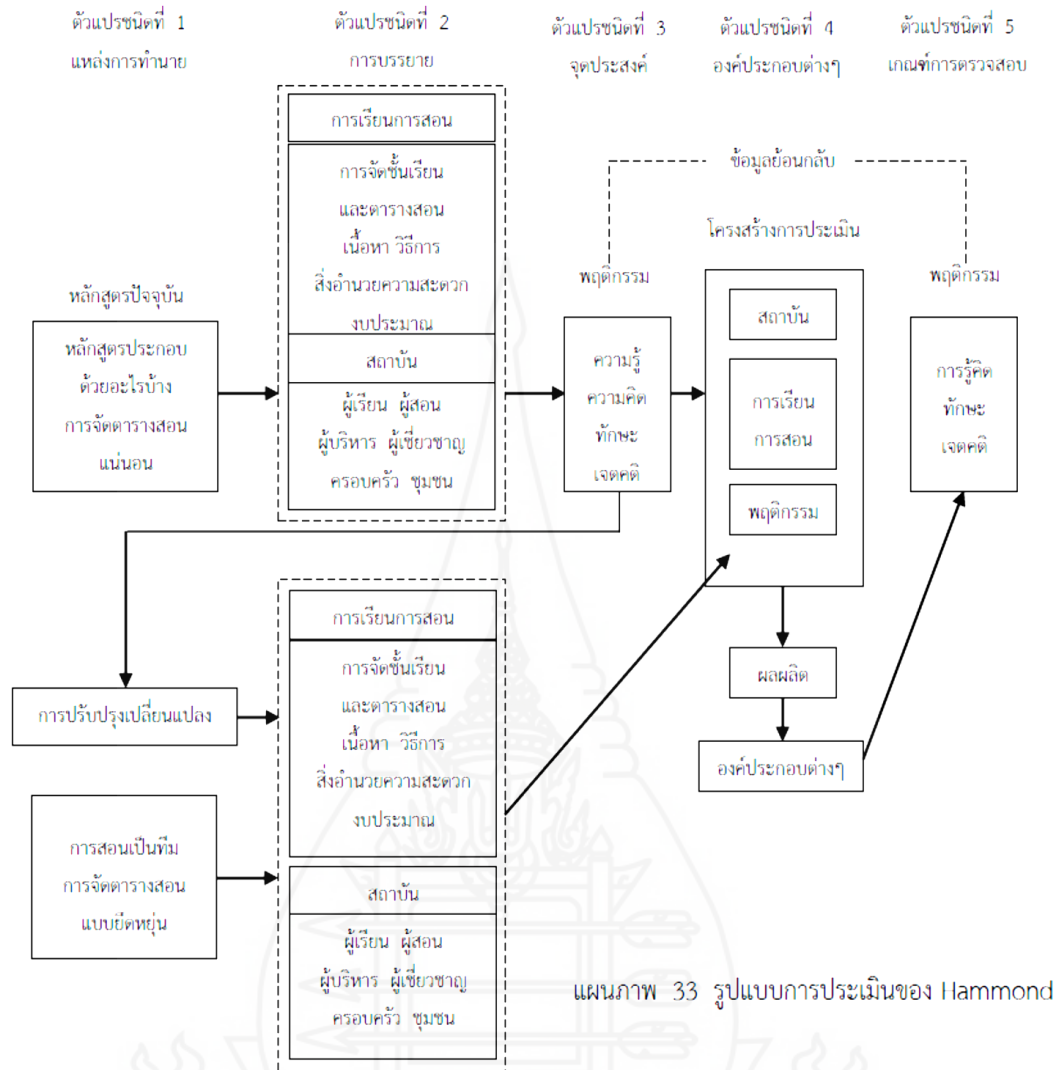
ความชอบ ไม่ชอบ ทักษะคนดี ความซาบซึ้ง และค่านิยม

การประเมินหลักสูตรของ Hammond เริ่มต้นด้วยการประเมินหลักสูตรที่กำลังดำเนินการใช้อยู่ในปัจจุบัน แล้วทำการนิยามตัวแปรในแต่ละมิติ ต่อด้วยการกำหนดพฤติกรรมที่จะประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานอย่างเพียงพอสำหรับการประกอบการตัดสินใจ แล้วจึงกำหนดแนวทางขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร โดยการประเมินหลักสูตรของ Hammond มีประเด็นสำคัญดังนี้

1. การประเมินหลักสูตรที่กำลังใช้อยู่ โดยประเมินส่วนย่อยๆ ของหลักสูตร เช่น การประเมินเพียงรายวิชาหนึ่งของหลักสูตร
2. นิยามลักษณะต่าง ๆ ของตัวแปร โดยอธิบายถึงตัวแปรต่างๆในมิติด้านการเรียน การสอน มิติพฤติกรรม และมิติด้านสถาบัน
3. กระบวนการประเมินหลักสูตร การกำหนดจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมโดยระบุพฤติกรรมที่ผู้เรียนแสดงออกด้วยการกระทำเพื่อบ่งถึงความสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ สถานการณ์ที่ยอมรับผลของพฤติกรรมโดยการบรรยายให้ชัดเจนว่าผู้เรียนต้องแสดงพฤติกรรมได้ในระดับใด
4. ประเมินพฤติกรรมที่ระบุไว้ในจุดประสงค์ ผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นสิ่งกำหนดพิจารณาหลักสูตรที่ดำเนินการใช้อยู่เพื่อตัดสินใจรวมทั้งการปรับปรุงหลักสูตร
5. การวิเคราะห์ผลภายในองค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเพื่อให้ได้ข้อสรุปตามสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในทางปฏิบัติ โดยนำไปตรวจสอบกับจุดประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อตัดสินประสิทธิภาพของหลักสูตรเกี่ยวกับการบรรลุผลถึงระดับที่คาดหวัง ดังภาพที่

2.12





แผนภาพ 33 รูปแบบการประเมินของ Hammond

ภาพที่ 2.12 รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Hammond

ที่มา: Hammond, R.L. (1973, อ้างถึงใน มารุต พัฒนา, 2556). การประเมินหลักสูตรเพื่อการเรียนรู้ และพัฒนา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์. น. 227.

### รูปแบบการประเมินหลักสูตรของ Kirkpatrick

มารุต พัฒนาผล (2556, น. 238-241) กล่าวว่า โดแนลด์ แอล เคิร์กแพทริก (Donald L. Kirkpatrick, 2009) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมเป็นการให้ความรู้ ความเข้าใจ และเป็นการช่วยเหลือบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการฝึกอบรมใด ๆ ควรจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้รู้ว่าการจัดโปรแกรมฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเพียงใด เคิร์กแพทริก ได้เสนอขั้นตอนการฝึกอบรมเป็น 4 ระดับ คือ (Kirkpatrick, 2009, มารุต พัฒนาผล, 2556, ศักดิ์ศรี ปาณะกุล, 2554, สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2547)

1. การประเมินความพึงพอใจ (Reaction Evaluation) เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ผู้เข้าอบรมมีการตอบสนองต่อกระบวนการอบรม และกิจกรรมการฝึกอบรมอย่างไร ขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ให้รู้ว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้น มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอย่างไรหรือไม่ ต่อสิ่งที่ได้รับการฝึกอบรม เช่น หลักสูตร เนื้อหาสาระ วิทยากร เอกสารประกอบการอบรม สถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ สื่อ ระยะเวลาในการฝึกอบรม ฯลฯ และพอใจมากน้อยเพียงใด ข้อมูลที่ได้จากการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองนั้น ต้องการได้รับข้อมูลที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เข้ารับการอบรม ที่มีความหมาย และมีความเป็นจริง เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ของประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก เคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) กล่าวว่า มีอยู่บ่อยครั้งที่ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลการประเมินจากปฏิกิริยาการตอบสนองตัดสินใจล้มเลิกโปรแกรมการฝึกอบรม หรือไม่ก็ตัดสินใจให้ดำเนินการฝึกอบรมต่อไป โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองเป็นพื้นฐาน วิธีการที่จะช่วยให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปฏิกิริยาตอบสนองเป็นพื้นฐานได้แก่

1.1. กำหนดให้แน่นอนว่าต้องการได้รับข้อมูลอะไร เช่น ปฏิกิริยาตอบสนองของเนื้อหาหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม เอกสารประกอบการอบรม วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม บรรยากาศการฝึกอบรม ฯลฯ

1.2. ออกแบบของเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลอย่างเหมาะสม

1.3. คำถามที่ใช้ ควรเป็นชนิดที่เมื่อได้รับข้อมูลหรือได้คำตอบแล้วสามารถนำมาแปลงเป็นตัวเลขแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณได้

1.4. กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เขียนแสดงความคิดเห็น  
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อคำถามต่าง ๆ

1.5. ไม่ควรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เขียนชื่อตนเองลงในแบบสอบถาม ปลายเปิด เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม กล้าแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ผ่านแบบทดสอบตามความเป็นจริง

2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) การประเมินผลในขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ให้รู้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ และมีเจตคติต่อการฝึกอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปหลังการฝึกอบรมกับก่อนการฝึกอบรม ผลการวัดต้องเป็นเชิงปริมาณ และมาจากเครื่องมือที่เชื่อถือได้ เช่น แบบทดสอบ การประเมินตนเอง การรายงานตนเอง การตรวจสอบผลงาน การสัมภาษณ์ แบบวัดเจตคติ และแบบสังเกตพฤติกรรม เพราะความรู้ เจตคตินั้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการอบรมในอนาคต เคิร์กแพททริก (Kirkpatrick) ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินการเรียนรู้ว่า

- 2.1. ต้องวัดทั้งความรู้ และเจตคติ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 2.2. วิเคราะห์ทั้งคะแนนรายข้อและคะแนนรวม โดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 2.3. ถ้าเป็นไปได้ควรใช้กลุ่มควบคุม ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม เปรียบเทียบคะแนนความรู้ และเจตคติของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

3. การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรม (Behavior Evaluation) การประเมินผลในขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ สามารถนำความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้งานได้หรือไม่เป็น การประเมินติดตามผลในสถานที่ทำงานจริงประมาณ 3-6 เดือน การประเมินผลในขั้นนี้ ค่อนข้างยากและใช้เวลามากกว่าการประเมินผลในสองขั้นแรก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น การสัมภาษณ์ การสอบถาม การตรวจสอบผลงาน การประเมินตนเอง การรายงานตนเอง และแบบสังเกตพฤติกรรม เพราะจะต้องติดตามประเมินผลในสถานที่ทำงานจริง ๆ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เคิร์กแพททริก (Kirkpatrick) เสนอแนะว่า

- 3.1. ควรวัดพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 3.2. ระยะเวลาระหว่างการฝึกอบรม กับ การประเมินผลหลังการฝึกอบรม นั้น ควรจะห่างกันพอสมควร เพื่อให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานได้เกิดขึ้นจริง ๆ ทางที่ดีควรจะประเมินหลาย ๆ ครั้งเป็นระยะ ๆ ไป เช่น ประเมินทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน และ ทุก 1 ปี เป็นต้น

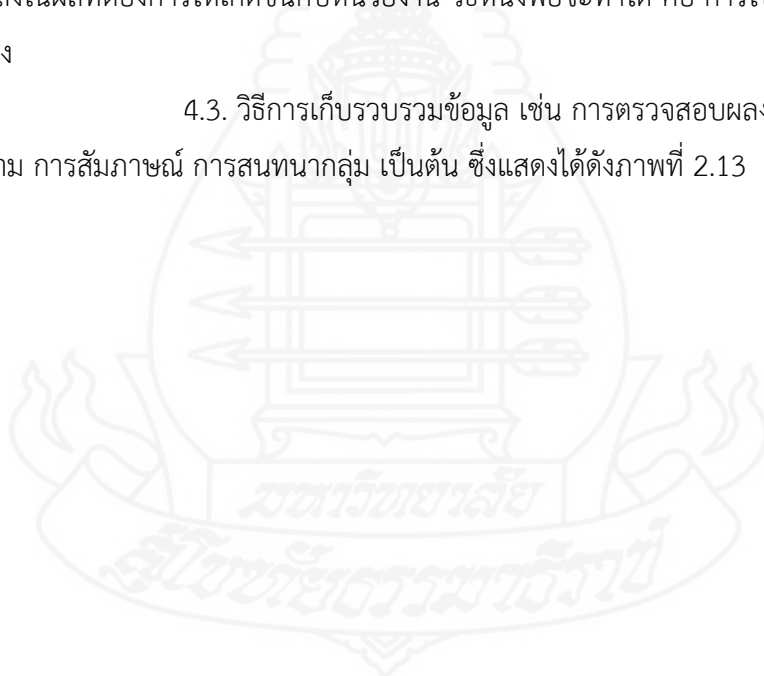
3.3. การเก็บข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง เช่น ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มผู้เข้าอบรม เป็นต้น

4. การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์การ (Result Evaluation) การประเมินในขั้นนี้ มีวัตถุประสงค์ ที่จะให้รู้ว่าการฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานอย่างไรบ้าง (Outcomes) เป็นการประเมินผลที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน เช่น การลดค่าใช้จ่าย การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การเพิ่มปริมาณการขาย การผลิต สร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงาน อัตราการลาออกลดลง เป็นต้น นับว่าเป็นการประเมินที่ยากที่สุด เพราะในความเป็นจริงมี ตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมายนอกเหนือจากการฝึกอบรมที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน และตัวแปรเหล่านั้นยากต่อการควบคุม เคิร์กแพททริก (Kirkpatrick) (อ้างถึงใน มาร์ต พัฒผล, 2556, น.240) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า

4.1. ควรจัดสภาวะการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ก่อนการฝึกอบรมเอาไว้แล้วนำไปเปรียบเทียบกับสภาวะการณ์ภายหลังการฝึกอบรม โดยใช้ข้อมูลที่สังเกตได้หรือวัดได้

4.2. พยายามหาทางควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน วิธีหนึ่งพอจะทำได้ คือ การใช้กลุ่มควบคุมหรือกลุ่มทดลอง

4.3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น การตรวจสอบผลงานกับมาตรฐาน การสอบถาม การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม เป็นต้น ซึ่งแสดงได้ดังภาพที่ 2.13



ระดับการประเมิน	จุดเน้นของการประเมิน	จุดมุ่งหมายของการประเมิน
1. ปฏิกริยาตอบสนอง	ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	ตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการตอบสนองต่อกระบวนการและกิจกรรมการฝึกอบรมเป็นอย่างไร
2. การเรียนรู้	สิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับ	ตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ทักษะ และเจตคติ จากการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างไร
3. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	สิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำไปปฏิบัติจริง	ตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานอันสืบเนื่องมาจากการเข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่อย่างไร
4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร	สิ่งที่องค์กรได้รับ	ตรวจสอบว่าองค์กรได้รับประโยชน์อย่างไรจากการฝึกอบรม

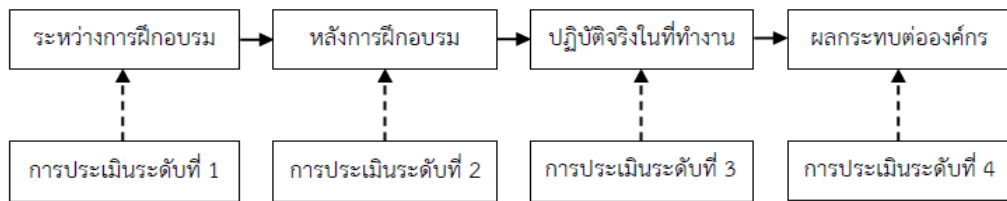
ภาพที่ 2.13 จุดเน้นการประเมิน Kirkpatrick's four levels of evaluation

ที่มา: มารุต พัฒนา. (2556). *การประเมินหลักสูตร เพื่อการเรียนรู้และพัฒนา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์, น. 240.

การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน Kirkpatrick's four levels of evaluation ในการประเมินโครงการหรือหลักสูตรฝึกอบรม มีลักษณะเป็นการประเมินที่ดำเนินการควบคู่กับการฝึกอบรมโดยการประเมินระดับปฏิกริยาจะประเมินในช่วงเริ่มต้นการฝึกอบรมและระหว่างการฝึกอบรมการประเมินระดับการเรียนรู้จะประเมินในระหว่างและหลังการฝึกอบรม การประเมินระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจะประเมินติดตามผลในสถานที่ทำงานจริง และการประเมินระดับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กรจะประเมินภายหลังการประเมินระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งแสดงได้ดังภาพที่ 2.14





ภาพที่ 2.14 ช่วงเวลาของการประเมินแบบ Kirkpatrick's four levels of evaluation

ที่มา: Kirkpatrick, D. (1998, อ้างถึงมารุต พัฒนา, 2556). การประเมินหลักสูตรเพื่อการเรียนรู้และ  
พัฒนา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์. น. 241.





ประเด็นการประเมิน	Hammond	Kirkpatrick	Provus	Stake	Stufflebeam	Tyler
เครื่องมือ/วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบวัดเจตคติ แบบวัดเจตคติ	แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบวัดเจตคติ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต	แบบสอบถาม	แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต	แบบสอบถาม	แบบทดสอบ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์
ผลการประเมิน	ตัดสินใจใช้ต่อหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	ผู้ดำเนินการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงเจตคติต่อการทำงาน ทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน การปรับปรุงการทำงาน หรือพัฒนางานในอนาคต ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เป็นการรวบรวมข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารว่าจะเปลี่ยนแปลงปรับปรุง หรือยกเลิก หรือยังคงใช้หลักสูตรต่อไป	ใช้วิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำข้อมูลเชิงบรรยาย และข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร	ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน	ให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่มุ่งหวัง และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการเรียนการสอน

ภาพที่ 2.15 ตารางเปรียบเทียบรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม

จากภาพที่ 2.15 อธิบายได้ว่า ตารางเปรียบเทียบรูปแบบการประเมินหลักสูตรที่มีรูปแบบที่แตกต่างกันตามจุดมุ่งหมาย การตัดสินคุณค่า และการตัดสินใจ สำหรับการประเมินหลักสูตร ความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ผู้วิจัยได้เลือกรูปแบบการประเมินของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) เนื่องจากเป็นรูปแบบการประเมินที่มีความเหมาะสม เน้นวัตถุประสงค์ เป็นกระบวนการตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นเทียบกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เพื่อพัฒนาผู้ผ่านการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงเจตคติที่ดีต่อการทำงาน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

ประไพพรรณ นิติวฒนานนท์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิภริยา กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมต่อผลการฝึกอบรมของกองการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนา บริษัทการบินไทย กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คัดเลือกจากพนักงานจากฝ่ายต่าง ๆ คือ สำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ฝ่ายการพาณิชย์ ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายช่าง ฝ่ายการเงินและสารสนเทศ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป ฝ่ายวางแผนและรัฐกิจสัมพันธ์ ฝ่ายรักษามาตรฐานและความปลอดภัย ฝ่ายกิจการพิเศษ จำนวนประมาณ 4,000 คน ใช้แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่าโดยอาศัยแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert's Scale) พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมเห็นด้วยมากด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม โดยรวม เห็นด้วยระดับมาก หัวข้อ 1) การฝึกอบรมช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถพัฒนาภาวะผู้นำของตนเองในระดับมาก 2) การฝึกอบรมทำให้สามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ในระดับมาก 3) การฝึกอบรมก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และความสามัคคีระหว่างบุคลากรในองค์กร ในระดับมาก

ภูมินชนะ เกิดพงษ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตร Modern Language Program โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตของหลักสูตร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอน นักเรียนที่กำลังศึกษาหลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตร และผู้ปกครองนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตร จำนวน 321 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ปลายเปิดและแบบบันทึก ผลการวิจัยพบว่าการประเมินความเหมาะสมของวัตถุประสงค์หลักสูตร มีความเหมาะสมในระดับมาก การประเมิน

ปัจจัยเบื้องต้น ด้านโครงสร้างหลักสูตร ด้านเนื้อหาวิชา ด้านครูผู้สอน ด้านนักเรียน และด้านอาคารสถานที่ สื่อและอุปกรณ์ พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก การประเมินกระบวนการ มีความเหมาะสมในระดับมาก การประเมินผลผลิต มีความเหมาะสมในระดับมาก

สันท์สิริ กมลชัยไข่มุก (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ สาขาสยามพารากอน โดยใช้รูปแบบการประเมินผลของเคิร์กแพททริก (Kirkpatrick) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาระดับการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง การประเมินการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรม และการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้จบหลักสูตรกับผลการประเมินใน 4 ด้าน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ของหลักสูตรที่ผู้เรียนได้เลือกเรียนกับผลการประเมินใน 4 ด้าน และ (4) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาผู้เรียนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินที่สูงขึ้นทั้ง 4 ด้าน และเสนอแนะการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เรียนคนไทยที่มีประสบการณ์ทำงานจำนวน 124 คนที่จบหลักสูตรภาษาอังกฤษจากสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ สาขาสยามพารากอนในระหว่างปี 2549-2552 เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ Pedagogical Cards ของนักเรียน และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบแบบที และแบบเอฟ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี วุฒิมัธยมศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 50,000 บาท และเลือกเรียนหลักสูตร Berlitz English 4 มากที่สุด ในการทดสอบสมมติฐานด้านปฏิกิริยาตอบสนองที่ได้ศึกษาได้แก่ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการสอนและวิทยากร ด้านระยะเวลาการอบรม และด้านสถานที่ โดยรวมพบว่า ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมาก ว่ามีผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ด้านการประเมินผลการเรียนรู้เปรียบเทียบก่อน หลังการเรียนพบว่าสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้เรียนได้ผ่านการทดสอบและได้เลื่อนระดับความรู้ขึ้นในระดับดี รวมทั้งผู้จบหลักสูตรมีเจตคติต่อการทำงานระดับมาก โดยมีความรู้ ความเข้าใจต่อการทำงาน เชื่อมั่นในตนเอง และมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ด้านการประเมินพฤติกรรม พบว่า ผู้เรียนเห็นด้วยในระดับมาก มีการนำความรู้ไปใช้จริง เป็นการพัฒนาศักยภาพและความเชื่อมั่นให้กับผู้จบหลักสูตรในระดับมาก ด้านการประเมินประโยชน์ที่มีต่อผู้จบหลักสูตร พบว่า มีประโยชน์และสำคัญมาก ในขณะที่ประโยชน์ที่มีต่อหน่วยงานพบว่า มีประโยชน์ระดับปานกลาง

ชญัญญภัค วงศ์บา, กิ่งกาญจน์ จงใจหาญ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงการ Champion โดยประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินของเคิร์กแพททริก (Kirkpatrick) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลการฝึกอบรมโดยประยุกต์ใช้รูปแบบของเคิร์กแพททริก

(Kirkpatrick) 2 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 ประเมินผลปฏิบัติกริยา และระดับที่ 2 ประเมินผลการเรียนรู้ กลุ่มเป้าหมายได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมโครงการ CHAMPION จำนวน 35 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอ้างอิง ได้แก่ Paired t-test และวิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิด พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมโครงการ CHAMPION ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานราชการ เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาสูงสุดจบปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่ามีคามพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร นำไปประยุกต์ใช้ในหน้าที่ความรับผิดชอบได้จริง อยู่ในระดับมากที่สุด และการประเมินระดับที่ 2 คะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรม 15.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.57 และคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรม 25.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.79 และความรู้ความเข้าใจคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจและระดับความรู้ที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากการฝึกอบรมตามโครงการ CHAMPION

ศุทธิณี เกตุพรหมมา, เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม, และผดุงชัย ภูพัฒน์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แนวคิดการประเมินของเคิร์กแพททริก (Kirkpatrick) โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ 1) เพื่อประเมินด้านปฏิบัติกริยา 2) เพื่อประเมินด้านการเรียนรู้ 3) เพื่อประเมินด้านพฤติกรรม และ 4) เพื่อประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้แก่ 1) ผู้บริหารแผนก ช่างบริการ 2) หัวหน้าช่างบริการ 3) พนักงานช่างบริการ และ 4) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามแบบทดสอบ แบบสังเกต และแบบวัดเจตคติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านปฏิบัติกริยา พนักงานช่างบริการเห็นว่า หลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด 2) ด้านการเรียนรู้ พนักงานช่างบริการมีความรู้หลังการฝึกอบรมสูงขึ้นกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ถ้าไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดต้องเข้ารับการทดสอบใหม่ และมีเจตคติที่ดี โดยให้การยอมรับ และเชื่อมั่นในการนำความรู้ ความเข้าใจไปใช้ประโยชน์ในการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร อยู่ในระดับมาก 3) ด้านพฤติกรรมของพนักงานช่างบริการหลังการฝึกอบรมในด้านการถ่ายทอดความรู้ และพฤติกรรมปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ภาพรวมของผลลัพธ์ต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2554, น. 1-7) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการเป็นผู้นำสมัยใหม่ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินของเคิร์กแพททริก (Kirkpatrick) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม และ 2) เพื่อประเมินความรู้เทคนิคการเป็นผู้นำสมัยใหม่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ บุคลากรใน

หน่วยงานภาครัฐและเอกชน นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ และผู้ที่สนใจทั่วไป จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ และ แบบทดสอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการเป็นผู้นำสมัยใหม่ อยู่ในระดับมาก 2) ความรู้ด้านเทคนิคการเป็นผู้นำสมัยใหม่หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม โดยมีความรู้ความเข้าใจจากเดิมร้อยละ 20.80 เพิ่มขึ้นร้อยละ 94.00

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วินน์ (Winn, 1998, อ้างใน พิณรภัส ตลอดพงษ์, 2556, น. 62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมบำรุงรักษาเครื่องบิน E-6A ของมหาวิทยาลัยวอชิงตัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการสอนของคณะผู้ฝึกสอน และเพื่อประเมินเนื้อหาของหลักสูตรว่าบรรลุเป้าหมายของหลักสูตรหรือไม่ กรอบแนวคิดของการวิจัยใช้รูปแบบการประเมินของ CIPP Model โดยแบบสัมภาษณ์และแบบสังเกตในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ มีความรู้ ความเข้าใจนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและเพิ่มทักษะด้านเทคนิค เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อฝึกการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคต่าง ๆ และมีการซ่อมบำรุงเครื่องบินได้จริง

สก๊อต และ เฮสเทอร์ (Scott & Heather, 2003, p. 90) การประเมินผลและการปรับปรุงสมรรถนะในศูนย์จัดการงานส่วนภูมิภาค โดยส่วนมากแล้วศูนย์จัดหางานมักถูกมองข้ามและภาครัฐไม่เห็นความสำคัญ เนื่องจากเป็นการฝึกทักษะมากกว่าการให้ความรู้ จากการประเมินผลผู้เข้าฝึกประสบการณ์จากผู้จบการศึกษาพบว่า ไม่ประสบผลสำเร็จ ด้วยเหตุผลว่ามีคนหลากหลายสาขาอาชีพ และมีความแตกต่างกันในหลายด้าน เช่น อายุ ผลการประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงโครงการฝึกอบรมพนักงานที่จะเข้าปฏิบัติการในโรงงาน โดยใช้แบบประเมินผลของ Kirkpatrick ประเมินผล 4 ระดับ 1) เพื่อประเมินด้านปฏิกิริยา 2) เพื่อประเมินด้านการเรียนรู้ 3) เพื่อประเมินด้านพฤติกรรม และ 4) เพื่อประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร จากการประเมินผลของการปฏิบัติงานเมื่อผ่านการประเมินแล้ว จึงได้จัดให้ผู้ฝึกอบรมนำความรู้ ความชำนาญไปใช้ในโรงงาน ในการฝึกต้องใช้ทรัพยากรและการลงทุนเพื่อให้สามารถฝึกปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาสรุปว่า ผู้ฝึกอบรมมีความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมใช้งานได้จริง และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรม พบว่าแนวคิดที่มีความครอบคลุม ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมของเคิร์กแพททริก (Kirkpatrick) เหมาะสำหรับการฝึกอบรมที่ประกอบด้วย

1. การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation)
2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)

3. การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังจากการอบรม (Behavior Evaluation)

4. การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Result Evaluation)

แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการประเมิน  
หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย  
จำกัด (มหาชน) โดยใช้การประเมินใน 3 ระดับ คือ การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง การประเมินการ  
เรียนรู้ และการประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรม





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินการวิจัยตามประเด็นดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย
  2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
  3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
  4. การวิเคราะห์ข้อมูล
- สาระโดยละเอียด มีดังต่อไปนี้

#### 1. ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

- 1.1 พนักงานของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น ที่เข้ารับการอบรม จำนวน 97 คน และ
- 1.2 หัวหน้างาน 4 ฝ่าย จำนวน 4 คน ประกอบด้วย ฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน ฝ่ายบริการอากาศยาน ฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น และฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้น

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือ 4 ฉบับ คือ

##### 2.1.1 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรม

แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตร แบ่งเนื้อหา  
ของคำถามเป็น 2 ตอน คือ

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สังกัดอายุงาน จำนวน 5 ข้อ

2) ความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรม ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม ความรู้ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร เอกสารประกอบการอบรม สื่อทัศนูปกรณ์ และระยะเวลาการฝึกอบรม จำนวน 19 ข้อ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตร ประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

**2.1.2 แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน หลังการอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม** ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของความรู้ ความเข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้จริง จำนวน 20 ข้อ แบบเลือกตอบ ก. ข. ค. และ ง. การให้คะแนนคือ ข้อที่ตอบถูกต้อง 1 คะแนน ข้อที่ตอบผิดได้ 0 คะแนน ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ กองฝึกอบรมการบริการ อุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (2558) โดยกำหนดเกณฑ์ระดับคะแนน 80 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน และคะแนนต่ำกว่า 80 ซึ่งถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

**2.1.3 แบบวัดเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของผู้เข้าอบรมหลักสูตร หลังการอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อประเมินความรู้สึก /ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อหลักสูตรฝึกอบรมหรือต่อความมั่นคงการบิน** จำนวน 10 ข้อ แบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

**2.1.4 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง** เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการประเมินพฤติกรรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบินหลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรม คือ การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของผู้ผ่านการอบรมหลักสูตร โดยนำความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติที่ได้จากการฝึกอบรมไปปรับปรุง และพัฒนางานให้ดีขึ้น

## 2.2 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**2.2.1 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมฯ แบบวัดเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน** ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นด้วยตนเองและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

- 1) ดร.กุลพร พูลสวัสดิ์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
- 2) นายวรพจน์ รัตนสุภสิน ผู้จัดการกองฝึกอบรมคุณภาพ ความปลอดภัย และด้านความมั่นคงองค์กร ฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 3) นางภาวิณี หิรัญชาติ ผู้จัดการกองมาตรฐานและบริหารระบบความมั่นคงการบิน ฝ่ายความมั่นคงการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4) นายฐากร มีเพียร วิทยากรกองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น ฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

1. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมฯ ผู้ทรงคุณวุฒิได้พัฒนาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับแก้ไข เพื่อให้มีความชัดเจน ตรงประเด็นคำถาม มีจำนวน 18 ข้อ และข้อเสนอแนะให้เพิ่มข้อคำถาม จำนวน 1 ข้อ

2. แบบวัดเจตคติ ผู้เชี่ยวชาญเสนอให้ปรับแก้ไขข้อคำถามให้ครอบคลุมความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ความร่วมมือและยินยอมปฏิบัติตามมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน มีจำนวน 10 ข้อ

3. แบบสัมภาษณ์ ปรับแก้ไขข้อความเพื่อให้คำถามตรงตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมฯ มีจำนวน 3 ข้อ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลักสูตร จำนวน 1 ข้อ

**2.2.2 แบบทดสอบความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ใช้แบบทดสอบของกองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น** ประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนเนื้อหาบางข้อ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน และข้อกำหนดของคณะกรรมการรักษาความปลอดภัยการบินแห่งชาติ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบทดสอบ แบบเลือกตอบ ก. ข. ค. และ ง.

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยมีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

3.1 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอหนังสือจาก สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือจากกองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น ในการเก็บข้อมูลการวิจัย และปฏิบัติตามขั้นตอนของระเบียบบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานหลังการฝึกอบรม และรับแบบสอบถามด้วยตัวเอง เก็บได้จำนวน 97 คน จากพนักงาน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2559 ณ ห้องประชุมใหญ่ ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์หัวหน้างาน 4 ฝ่าย จำนวน 4 คน ประกอบด้วย ฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน ฝ่ายบริการอากาศยาน ฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น และฝ่าย

วิศวกรรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้น โดยการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2559 เวลา 08.30 - 16.00 น.

3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2559

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

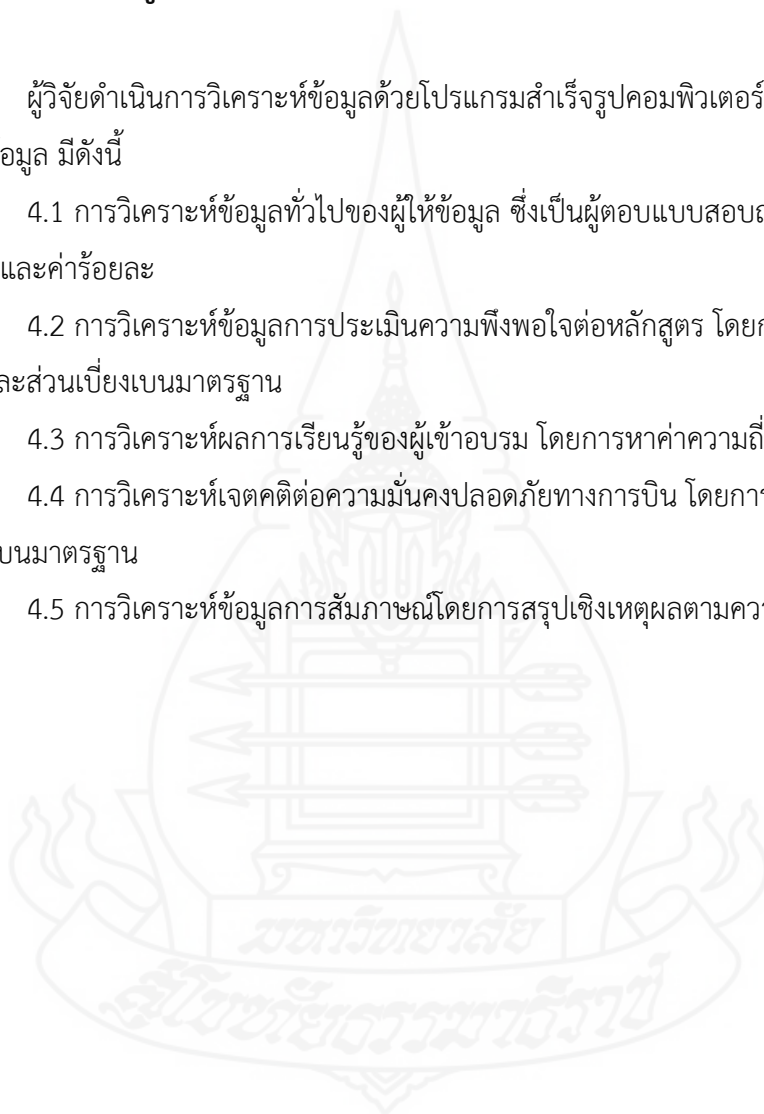
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตร โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 การวิเคราะห์ผลการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ

4.4 การวิเคราะห์เจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์โดยการสรุปเชิงเหตุผลตามความเห็นของผู้ให้ข้อมูล



วัตถุประสงค์ของการประเมิน	ประเด็นการประเมิน / ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล/ ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล	เกณฑ์การประเมิน
<b>1. เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตร</b>					
เนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม มีความเหมาะสม ชัดเจน	ความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตร	ผู้เข้าอบรม	แบบสอบถาม	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยของการตอบ ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์
	การฝึกอบรม			มาตรฐาน	3.50 ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์
<b>2. เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมหลังอบรม</b>					
ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน	ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน	ผู้เข้าอบรม	แบบทดสอบความรู้ ความเข้าใจ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคะแนน 80 ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์
	การเปลี่ยนแปลงเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน	ผู้เข้าอบรม	แบบทดสอบเจตคติ	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยของการตอบ ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป ถือว่าผ่านเกณฑ์
<b>3. การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรม</b>					
ผู้ผ่านการอบรมฯ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานใน การทำงานและการป้องกันภัย โดยสถานประกอบการ อากาศยาน ทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัทฯ	การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ ตามมาตรการรักษาความปลอดภัย ที่อาจเกิดขึ้น	ผู้บริหาร/หัวหน้างาน	แบบสัมภาษณ์	วิเคราะห์เนื้อหา	สรุปเชิงเหตุผลตามความเห็นของผู้ให้ข้อมูล
	การปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย				
	การป้องกันและระงับภัยคุกคาม				
	การรายงาน สถานการณ์ อากาศยาน				
	การปฏิบัติตามข้อกำหนดของบริษัทฯ				

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวทางการประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของ พนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้รูปแบบการประเมินผลของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick, 2009) โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง 2) การประเมินการเรียนรู้ และ 3) การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรม

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ผลการประเมินการเรียนรู้หลังการอบรม

ตอนที่ 4 ผลการประเมินพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรม

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และอายุการทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แสดงไว้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และอายุการทำงาน

รายการ		จำนวน (97)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	50	51.55
	หญิง	47	48.45
อายุ	25-35 ปี	69	71.13
	36-46 ปี	26	26.80
	47-57 ปี	2	2.06

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ		จำนวน (97)	ร้อยละ (100.0)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	69.07
	ปริญญาตรี	30	30.93
หน่วยงาน	ฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน	22	22.68
	ฝ่ายบริการอากาศยาน	20	20.62
	ฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น	40	41.24
	ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้น	15	15.46
อายุการทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)			
	1-3 ปี	95	97.94
	4-6 ปี	1	1.03
	7-10 ปี	0	0.00
	11 ปี ขึ้นไป	1	1.03

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 97 คน พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.55 มีอายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.13 มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.07 เป็นพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.24 และส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 97.94

## ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อหลักสูตรฝึกอบรม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อหลักสูตรฝึกอบรม 6 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการฝึกอบรม ด้านความรู้ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร ด้านเอกสารประกอบการอบรม ด้านสไลด์ทัศนูปกรณ์และสื่อการสอน ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อแล้วนำเสนอในรูปของตาราง และแปลผลด้วยการบรรยาย แสดงไว้ดังตารางที่ 4.2 - 4.8

ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ โดยภาพรวม (n = 97)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	4.31	.58	มาก
ด้านวิธีการฝึกอบรม	4.25	.64	มาก
ด้านความรู้ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร	4.25	.69	มาก
ด้านเอกสารประกอบการอบรม	4.15	.76	มาก
ด้านสไลด์ทัศนูปกรณ์และสื่อการสอน	4.13	.71	มาก
ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม	4.28	.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>.54</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ในภาพรวม ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = .54) ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน 3.50 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = .58) ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = .68) ด้านความรู้ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = .69) ด้านวิธีการฝึกอบรม ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = .64) ด้านเอกสารประกอบการอบรม ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = .76) และด้านสไลด์ทัศนูปกรณ์และสื่อการสอน ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = .71) สรุปว่าทุกด้านผ่านเกณฑ์การประเมิน



ตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเนื้อหาของหลักสูตร (n = 97)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหาวิชาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์ในการดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน	4.29	.61	มาก
2. เนื้อหาวิชาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.38	.58	มาก
3. เนื้อหาวิชาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความทันสมัย และสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	4.22	.87	มาก
4. เนื้อหาวิชาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความเหมาะสม เข้าใจง่าย และตรงประเด็น	4.37	.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.31</b>	<b>.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวม ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = .58) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านเนื้อหาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = .58) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความทันสมัย และสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = .87)

ตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านวิธีการฝึกอบรม (n = 97)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และประสบการณ์	4.25	.72	มาก
2. การใช้กรณีศึกษาเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความเหมาะสม และเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.28	.69	มาก
3. การบรรยายถึงเนื้อหาเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความชัดเจน เหมาะสมกับเวลา	4.24	.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = .64) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านการใช้กรณีศึกษาเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความเหมาะสม และเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = .69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การบรรยายถึงเนื้อหาเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความชัดเจน เหมาะสมกับเวลา ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = .84)

ตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถ และเทคนิคการถ่ายทอดของ  
วิทยากร (n = 97)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. วิทยากรมีการวางแผนการสอนที่ดี การจัดลำดับ เนื้อหาวิชามีความเหมาะสม	4.26	.85	มาก
2. วิทยากรมีการถ่ายทอดและการสร้างบรรยากาศ ในการเรียนรู้	4.22	.90	มาก
3. วิทยากรมีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถหรือ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของหลักสูตรฯ	4.26	.90	มาก
4. วิทยากรตอบคำถามได้ชัดเจน และตรงประเด็น	4.26	.87	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>.69</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = .69) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านวิทยากรมีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของหลักสูตรฯ ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = .90) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วิทยากรมีการถ่ายทอดและการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = .90)

ตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเอกสารประกอบการอบรม (n = 97)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสารประกอบการอบรมมีเนื้อหาสาระ ครอบคลุม/สอดคล้องกับหลักสูตรความมั่นคง ปลอดภัยทางการบิน	4.16	.89	มาก
2. เอกสารมีคุณภาพ รูปเล่มสมบูรณ์ สะดวกใน การอ่าน	4.14	.92	มาก
3. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน สามารถอ่าน/ ศึกษาได้ด้วยตัวเอง	4.15	.89	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = .76) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านเอกสารประกอบการอบรมมีเนื้อหาสาระครอบคลุม/สอดคล้องกับหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = .89) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เอกสารมีคุณภาพ รูปเล่มสมบูรณ์ สะดวกในการอ่าน ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = .92)

ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านโสตทัศนูปกรณ์และสื่อการสอน (n = 97)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสมกับรูปแบบการฝึกอบรม	4.10	.82	มาก
2. โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย ใช้งานง่าย	4.16	.70	มาก
3. สื่อการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.13	.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>.71</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = .71) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทั้งสองข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านโสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย ใช้งานง่าย ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = .70) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสมกับรูปแบบการอบรม ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = .82)

ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านระยะเวลาการฝึกอบรม (n = 97)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน	4.28	.72	มาก
2. ช่วงระยะเวลา และสถานที่ที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	4.29	.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>.68</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = .71) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปถึงข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ด้านช่วงระยะเวลา และสถานที่ที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = .72) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = .72)

### ตอนที่ 3 ผลการประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม

ผลการประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ ความรู้ความเข้าใจ และเจตคติเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินหลังการอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของความรู้ ความเข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้จริง แสดงไว้ดังตารางที่ 4.9 – 4.10

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม

ช่วงคะแนน	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
คะแนน 80 ขึ้นไป	83	85.57%
คะแนนต่ำกว่า 80 (ไม่ผ่าน)	14	14.43%
<b>รวม</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินที่มีระดับคะแนน 80 ขึ้นไป ร้อยละ 85.57 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน และคะแนนต่ำกว่า 80 ร้อยละ 14.43 ซึ่งถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน เนื่องจากทำแบบทดสอบไม่ครบ และเข้าอบรมไม่ครบตามที่กำหนด

ตารางที่ 4.10 ผลการประเมินด้านเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของผู้เข้ารับการอบรม  
หลักสูตรฯ (n = 97)

รายการ	$\bar{x}$	S.D.
1. ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความสำคัญ เพราะจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นจากผู้โดยสาร และสายการบิน ลูกค้า	4.38	.53
2. ความมั่นคงปลอดภัยทางการบินส่งผลให้บริษัทฯ ผ่านการตรวจติดตามจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ	4.26	.70
3. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางการบินที่ได้รับนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.39	.64
4. ความรู้ ความเข้าใจเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางการบินจะช่วยให้ทราบมาตรการและวิธีปฏิบัติในเชิงป้องกันที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการกระทำการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.33	.61
5. หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความสำคัญ และพนักงานทุกคนควรได้รับการอบรมหลักสูตรฯ	4.29	.68
6. พนักงานเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย	4.03	.89
7. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่อการเข้ารับการอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน	4.15	.77
8. ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุนงบประมาณเพิ่มขึ้นในการพัฒนามาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน	4.16	.73
9. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความเกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน	4.22	.65
10. ความมั่นคงปลอดภัยทางการบินเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องให้ความตระหนักถึงความสำคัญ	4.37	.67
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>.40</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในภาพรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ มีเจตคติระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.25 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .40 ( $\bar{X} = 4.25, S.D. = .40$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีเจตคติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.39 - 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง .89 - .53

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับ

##### การอบรม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงาน โดยการสัมภาษณ์ หัวหน้างานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน ฝ่ายบริการอากาศยาน ฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น และ ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้น ตัวแทนฝ่ายละ 1 คน จำนวน 4 คน (รายชื่อปรากฏอยู่ในภาคผนวก) และสังเกตการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลเมื่อวันที่ 28 - 30 มิถุนายน 2559 หลังการฝึกอบรม 1 เดือน

##### ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

4.1 มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยการมีส่วนร่วมสอดส่องดูแล สังเกตบุคคลแปลกปลอมท่าทางผิดปกติหรือมีพิรุณมากขึ้นโดยพนักงานมีการรายงานเกี่ยวกับการสังเกต สิ่งผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และมีความเอาใจใส่ในสิ่งของที่วางผิดที่หรือ น่าสงสัย กระเป๋าที่วางทิ้งไว้โดยไม่มีเจ้าของ ตรวจตราอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่จะนำขึ้นเครื่องบินว่าไม่มีสิ่งแปลกปลอม/อาวุธนำขึ้นปลอมปนไปบนเครื่องบิน เมื่อพบเห็นสิ่งที่ผิดปกติพนักงานผู้เข้ารับการอบรมจะรีบรายงานให้หัวหน้างานทราบทันที

4.2 มีเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินดีขึ้น โดยให้ความร่วมมือในการตรวจค้นร่างกาย และสิ่งของสัมภาระทุกครั้ง ยินยอมปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท เช่น แลกบัตรประจำตัวเมื่อผ่านเข้า-ออกพื้นที่บริษัทฯ หรือไม่เข้าไปในพื้นที่ และอาคารที่บริษัทฯ กำหนดเป็นเขตหวงห้าม นอกจากนั้นยังมีการรู้จักสังเกตสิ่งแวดลอมรอบตัวพนักงาน และในสถานที่ทำงานว่ามีสิ่งผิดปกติ น่าสงสัยหรือไม่ ช่วยกันสอดส่องพฤติกรรมที่น่าสงสัย ก่อนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เขตนอกรบิน และในพื้นที่เขตการบิน/ลานจอดอากาศยาน เชื้อฟังและปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยยินยอมติดบัตรประจำตัวพนักงานให้มองเห็นได้ชัดเจนตลอดเวลาขณะปฏิบัติหน้าที่ทุกคนชัดเจนขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการรักษาความมั่นคง



ปลอดภัยทางการบิน ดังหัวหน้างานท่านหนึ่งได้กล่าวว่า “พนักงานที่ผ่านการอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฯ โดยมีเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินดีขึ้น มีความเข้าใจและตระหนักถึงอันตรายของสถานการณ์การก่อการร้าย ในปัจจุบันโดยให้ความร่วมมือในการตรวจค้นร่างกาย/สัมภาระและสิ่งแปลกปลอมก่อนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เขตนอกการบิน (Landside) และพื้นที่เขตการบิน/ลานจอดอากาศยาน (Airside) ตัดบัตรประจำตัวพนักงานให้เห็นชัดเจนตลอดเวลาขณะอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงาน”

4.3 นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปพัฒนา/ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับบริษัทฯ มากขึ้น รวมทั้งมีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ดังกรณีที่ได้รับการชมเชยทางโทรศัพท์ ดังหัวหน้างานท่านหนึ่งกล่าวว่า “เนื่องจากสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศมีอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจมีผู้ไม่หวังดีโทรศัพท์ข่มขู่ หรือแจ้งข้อมูลที่เป็นเท็จกับหน่วยงานต่างๆ อันทำให้เกิดความสับสน วุ่นวาย และเกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ ได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการทบทวนเพื่อเตรียมความพร้อม และรู้วิธีปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน/เกิดเหตุการณ์ถูกข่มขู่ทางโทรศัพท์ ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้แบบฟอร์มแนวทางการซักถาม กรณีมีโทรศัพท์ข่มขู่ หรือแจ้งข้อมูลเท็จ จัดเก็บไว้ใกล้เครื่องโทรศัพท์ เพื่อความสะดวก และพร้อมในการใช้งาน”

4.4 การพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงาน การปกป้องยับยั้งภัยคุกคามได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับการตรวจประเมินจากองค์กรตรวจประเมินจากภายนอกพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรฯ เกิดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และได้ทราบสิ่งบ่งชี้พฤติกรรม การก่อการร้ายในปัจจุบัน ก็สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ ทำให้บริษัทฯ ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้โดยสาร และสายการบินลูกค้า ที่มีต่อมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน รวมทั้งการรับรองจาก องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และ IATA Operational Safety Audit (IOSA) ที่เกี่ยวข้องเมื่อมาทำการตรวจประเมิน ดังหัวหน้างานท่านหนึ่งกล่าวว่า “เมื่อพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินแล้ว สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีเจตคติ/ความรู้สึที่ดี ต่อมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งส่งผลให้บริษัทฯ ผ่านการตรวจประเมิน/ได้รับการรับรองการประเมินทุก ๆ ครั้งจากองค์กรต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว”

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงาน  
ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยนำเสนอบทนี้ใน 3 ส่วน ได้แก่  
การสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อหลักสูตรความ  
มั่นคงปลอดภัยทางการบินของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1.1.2 เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากหลักสูตรความมั่นคง  
ปลอดภัยทางการบินของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ

1.1.3 เพื่อประเมินพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรความมั่นคง  
ปลอดภัยทางการบินของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

###### 1.2.1 ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย

- 1) พนักงานของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น ที่เข้ารับการอบรม จำนวน 97 คน
- 2) หัวหน้างาน 4 ฝ่าย จำนวน 4 คน ได้แก่ ฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน  
ฝ่ายบริการอากาศยาน ฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น และฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง  
อุปกรณ์ภาคพื้น

###### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 4 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามความ  
พึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรม แบบวัดเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของผู้เข้าอบรม  
หลักสูตรหลังการอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคง  
ปลอดภัยทางการบิน หลังการอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น  
ฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และแบบสัมภาษณ์  
เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน) ที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ที่ผู้วิจัย ได้สร้างขึ้นด้วยตนเอง ได้ตรวจสอบและให้ความเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือวิจัย (ภาคผนวก) จากผู้ทรงคุณวุฒิ

### 1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้และรับแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 97 ฉบับ และผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินหลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรม คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมทั้งสัมภาษณ์หัวหน้างานด้านบริการอุปกรณ์ภาคพื้นจำนวน 4 คน

### 1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลการประเมินปฏิภณียาตอบสนอง ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปรผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับตามลำดับ และสำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

## 1.3 ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

### 1.3.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม ฝ่ายบริการอุปกรณ์

**ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)** ซึ่งได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรม 6 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการฝึกอบรม ด้านความรู้ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร ด้านเอกสารประกอบการอบรม ด้านสไลด์ทัศนูปกรณ์และสื่อการสอน ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม โดยภาพรวมผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นคือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสไลด์ทัศนูปกรณ์และสื่อการสอน

**1.3.2 การประเมินการเรียนรู้หลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรม ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)** โดยใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน หลังการอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยภาพรวมผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ มีความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินหลังการอบรม ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของความรู้ ความเข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้จริง

**1.3.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรมของ ผู้เข้ารับการอบรม ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)** เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีโดย

1) พนักงานผู้ผ่านการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล สังเกตบุคคล แลกเปลี่ยน ท้าทางผิดปกติหรือมีพิรุณมากขึ้นโดยพนักงานมีการรายงานเกี่ยวกับการสังเกต สิ่งผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และมีความเอาใจใส่ในสิ่งของที่วางผิดที่หรือน่าสงสัย กระเป๋าที่วางทิ้งไว้โดยไม่มีเจ้าของ ตรวจตราอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่จะนำขึ้นเครื่องบิน เครื่องที่ไม่มีสิ่ง แลกเปลี่ยน/อาวุธ นำขึ้นปลอมปนไปบนเครื่องบิน เมื่อพบเห็นสิ่งที่ผิดปกติพนักงานผู้เข้ารับการอบรมจะรีบรายงานให้หัวหน้างานทราบทันที

2) การให้ความร่วมมือในการตรวจค้นร่างกาย และสิ่งของสัมภาระ ทุกครั้ง ยินยอมปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขของบริษัท เช่น แลกบัตรประจำตัวเมื่อผ่าน เข้า-ออกพื้นที่บริษัทฯ หรือไม่เข้าไปในพื้นที่ และอาคารที่บริษัทฯ กำหนดเป็นเขตหวงห้าม รวมทั้งในพื้นที่เขตนอกรบิน และพื้นที่เขตการบิน/ลานจอดอากาศยาน เชื้อเพลิงและปฏิบัติตามคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ยินยอมติดบัตรประจำตัวพนักงานให้มองเห็นได้ชัดเจนตลอดเวลาขณะ ปฏิบัติหน้าที่ทุกคนชัดเจนขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน

3) นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปพัฒนา/ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประโยชน์กับบริษัทฯ มากขึ้น รวมทั้งมีความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่ ของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ดังกรณีที่ได้รับการช่วยเหลือทางโทรศัพท์

4) การพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงาน รู้วิธีการปกป้องยับยั้ง ภัยคุกคาม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับการตรวจประเมินจากองค์กรภายนอก เนื่องจากพนักงาน ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรฯ มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และทราบถึงสิ่งบ่งชี้ พฤติกรรมก่อการร้ายในปัจจุบัน ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม กับสถานการณ์ และส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้โดยสาร และสายการบินลูกค้า ที่มีต่อ มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน รวมทั้งการรับรองมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย ทางการบินจาก สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และองค์การการบินพลเรือน ระหว่างประเทศ (ICAO)

## 2. อภิปรายผล

จากผลการค้นพบในวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่พบว่า ความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการฝึกอบรม ด้านความรู้ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร ด้านเอกสารประกอบการอบรม ด้านวัสดุทัศนูปกรณ์และสื่อการสอน ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากด้านเนื้อหาของหลักสูตรมีความน่าสนใจ ทันสมัย เหมาะสม เข้าใจง่าย ตรงประเด็น และสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้จริง และเป็นประโยชน์ในการดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน สำหรับด้านวิธีการฝึกอบรม มีการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น มีกรณีศึกษาที่เหมาะสมและเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ด้านความรู้ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากรมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ดี มีแผนการสอนที่ดี ตอบคำถามได้ชัดเจน และตรงประเด็น ด้านเอกสารประกอบการอบรมมีเนื้อหาครอบคลุม และสอดคล้องกับหลักสูตรฯ มีความชัดเจนและสามารถศึกษาได้ด้วยตัวเอง ด้านระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่ศึกษาการประเมินผลการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิกริยา กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (ประไพพรรณ นิติวฒนานนท์, 2545) ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจระดับมากต่อเนื้อหาของหลักสูตร หลักสูตรมีความสำคัญเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงการ Champion (ชัยญาภัคร วงษ์บา, กิ่งกาญจน์ จงใจหาญ, 2554) ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตรทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการประเมินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการเป็นผู้นำสมัยใหม่ (มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2554) ที่พบว่า บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการเป็นผู้นำสมัยใหม่ระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ Knowles (1980) ได้แก่ 1) มโนทัศน์ของผู้เรียน 2) ประสบการณ์ของผู้เรียน 3) ความพร้อมที่จะเรียน (Readiness) 4) แนวทางการเรียนรู้ ซึ่งทฤษฎีของโนลส์ เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้ใหญ่ นอกจากนี้ยังเป็นไปตามแนวคิดของ Kirkpatrick (2009) ที่กล่าวว่า การประเมินปฏิกริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม มีการตอบสนองต่อกระบวนการอบรม และกิจกรรมการฝึกอบรมเป็น

อย่างดี ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินปฏิบัติการตอบสนองของผู้เข้าอบรมจะเป็นตัวบ่งชี้ของประสิทธิผลของการฝึกอบรมหลักสูตรฯ ได้เป็นอย่างดี

2.2 จากการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ โดยใช้แบบทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินหลังการอบรมได้แก่ การเพิ่มขึ้นของความรู้ ความเข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้จริง ในภาพรวมพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินที่มีระดับคะแนน 80 ขึ้นไป ร้อยละ 85.57 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ โดยสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฯ นอกจากนี้ ผลการวัดเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ ในภาพรวม พบว่ามีเจตคติระดับมาก ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจาก ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ มีเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน โดยมีความตระหนักถึงความสำคัญ และเห็นว่าตนเองมีส่วนรับผิดชอบที่จะดูแลให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน สำหรับผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรฯ ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ซึ่งมีจำนวนเพียง 14.43% อาจเนื่องจากทำแบบทดสอบไม่ครบ และเข้าอบรมไม่ครบตามที่กำหนด ซึ่งฝ่ายฝึกอบรมจะดำเนินการแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อแจ้งไปยังพนักงานรับทราบให้อ่านทบทวนเนื้อหาของหลักสูตรฯ หลังจากนั้นประมาณ 1 สัปดาห์ ให้ทดสอบใหม่

2.3 จากผลการประเมินพฤติกรรมกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการอบรมพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมปฏิบัติงานเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินดีขึ้น ได้แก่ มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลความผิดปกติ ยินยอมปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดขึ้น เช่น แลกบัตรประจำตัวเมื่อผ่านเข้า-ออกพื้นที่ของบริษัทฯ หรือเข้าไปในพื้นที่เขตหวงห้าม พื้นที่เขตการบินต้องติดบัตรพนักงานให้มองเห็นได้ชัดเจนตลอดเวลาขณะปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน รวมทั้งมีความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถปกป้องยับยั้งภัยคุกคามได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับการตรวจประเมินจากองค์กรตรวจประเมินจากภายนอก ทำให้บริษัทฯ ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้โดยสาร และสายการบินลูกค้าที่มีต่อมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน รวมทั้งได้รับการรับรองจาก สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) เมื่อมาทำการตรวจประเมิน ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากหลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรฯ ที่ดี ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังภัยคุกคาม วิธีปฏิบัติในเชิงป้องกัน/ปราบปรามการกระทำแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง

การประเมินผลการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิวท์ สาขาสยามพารากอน (สัณห์สิริ กมลชัยไข่มุก, 2553) ที่พบว่า ผู้จบหลักสูตรมีการนำความรู้ไปใช้จริง เป็นการพัฒนาการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพิ่มศักยภาพและความเชื่อมั่นให้กับผู้จบหลักสูตรในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมบำรุงรักษาเครื่องบิน E-6A มหาวิทยาลัยวอชิงตัน ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ จากการอบรมหลักสูตรฯ ไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการพัฒนาด้านเทคนิคการซ่อมบำรุงมากขึ้นกว่าเดิม และงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลและการปรับปรุงสมรรถนะในศูนย์จัดการงานส่วนภูมิภาค (Heather, 2003) ที่พบว่า ผู้ฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้งานได้จริงในโรงงาน และเป็นไปตามวัตถุประสงค์โครงการที่มุ่งเน้นให้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำการวิจัยไปใช้

3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินเป็นหลักสูตรที่ดี ช่วยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบินให้กับผู้เข้ารับการอบรม ครอบคลุมเนื้อหาที่จำเป็นอย่างครบถ้วน ชัดเจน และพนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรจึงควรเป็นหลักสูตรที่จะใช้เพื่อพัฒนาบุคลากรต่อไป แต่ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น หลักสูตรอาจปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

3.1.2 ผลการวิจัยพบว่า ด้านโสตทัศนูปกรณ์และสื่อการสอนมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ จึงควรมีการปรับปรุงพัฒนาด้านนี้ให้มีความเหมาะสมทันสมัยมากขึ้น

3.1.3 ควรเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เช่น ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล สำนักข่าวกรองแห่งชาติ ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการทหารสูงสุด เพื่อมาบรรยายความรู้ในเรื่องแนวความคิดเกี่ยวกับด้านการรักษาความมั่นคง /มาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการประเมินให้ครบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) การประเมินปฏิริยาตอบสนอง 2) การประเมินการเรียนรู้ 3) การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงหลังการอบรม และ 4) การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

3.2.2 ควรเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรมและผู้ผ่านการอบรม มีการสังเกตการณ์การปฏิบัติงาน ควรมีการประเมินติดตามการทำงานเป็นระยะ 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรได้มากขึ้น

3.2.3 ควรมีการประเมินกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้ CIPP Model เป็นการ ประเมินภาพรวมของโครงการ ตั้งแต่บริบท ปัจจัยป้อน กระบวนการ และผลผลิต (Context, Input, Process and product)







บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กวี สุภานันท์. (2555). *คู่มือประชาชน*. กองสารนิเทศ, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- กองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น. (2556). *ความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน*. เอกสารประกอบกรอบอบรม, (เอกสารอัดสำเนา), 1-19.
- เกรียงไกร คุ่มบำรุง. (2553). *การป้องกันอันตรายจากวัตถุระเบิด*. สืบค้นจาก <http://www.vcharkarn.com>
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. (2554). *การประเมินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการเป็นผู้นำสมัยใหม่*, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, เพชรบูรณ์.
- เครือวัลย์ ลีมอภิชิต. (2531). *หลักและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: สยามศิลป์การพิมพ์.
- ชญาวัลย์ รุณเลิศ. (2552). *การประเมินผลหลักสูตรวิชาการศึกษาทั่วไป*. วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุข กาญจนภิเษก. นนทบุรี: ม.ป.ท.
- ชวลิต ชูกำแพง. (2551). *การพัฒนาหลักสูตร*. มหาสารคาม: ทีคิวพี.
- ชัยญาภัคร วงษ์บา และ กิ่งกาญจน์ จงใจหาญ. (2554) การประเมินผลการฝึกอบรมตามโครงการ Champion โดยประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินของเคิร์กแพทริค. *วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 ขอนแก่น*, 19(1), 27-37. สืบค้นจาก <http://journal.dpc6@gmail.com>.
- ชัยวัฒน์ จิวพานิชย์ และ ชัยวัฒน์ วารี. (2554), การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสร้างบทเรียนออนไลน์ โดยใช้ LMS Moodle เพื่อการเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (รายงานการวิจัย), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพฯ.
- เชาว์ อินโย. (2555). *การประเมินโครงการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณขมา สุวรรณานนท์. (2549). *การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูงของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2549). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- ดลยา เทียนทอง. (2549). *ความมั่นคงศึกษา*. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ, กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ดิเรก ทองแผ่น. (2552). *แนวทางการป้องกันการก่อเหตุด้วยวัตถุระเบิด*. *วารสารสำนักข่าวกรองแห่งชาติ*. สืบค้นจาก <http://www.nia.go.th/niaweb/securityDoc/doc1/doc3.pdf>.

- ทง ทงเต็ม. (2550). *การประเมินผลการฝึกอบรม*, เอกสารประกอบการบรรยาย. (เอกสารอัดสำเนา).
- ทิพย์อนงค์ เลื่อนพุกวัฒน์. (2554). *การประเมินหลักสูตร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นนทวัฒน์ สุขผล. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรบุคคล*. สืบค้นจาก [www.sepo.go.th/download/category/2351-hr/357.htm](http://www.sepo.go.th/download/category/2351-hr/357.htm).
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2558). *นโยบายด้านความมั่นคงการบิน*. ประกาศ. (เอกสารอัดสำเนา), 1-2.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2546). *การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประณีต ศรีศักดิ์. (ม.ป.ป.). *เทคนิคการฝึกอบรม*. สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา. (เอกสารอัดสำเนา).
- ประไพพรรณ นิตวัฒนานนท์. (2545). *การประเมินผลการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ฝ่ายพัฒนาบุคลากร. (2550). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์*. 14. สืบค้นจาก <http://www.thaihrwork.com/กระบวนการฝึกอบรม/work164.jpg>.
- ฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น. (2556). *Aviation Security Awareness GAR111*, เอกสารอัดสำเนา. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), น.1 -19.
- พันธ์ธีรา สมทรง. (2553). *แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฝึกอบรมการเรียนรู้การสอน องค์การเรียนรู้ การจัดการความรู้*. สืบค้นจาก <http://www.oknation.net/blog/attawut/2010/08/04/entry-1>.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2556). การประเมินโครงการ. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิจัยการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 7*. (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1, 14). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2558). การประเมินหลักสูตร: แนวคิด กระบวนการและการใช้ผลการประเมิน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ.* 8(1), 4.
- พินนภัส ตลอดพงษ์, สมคิด พรหมจ้อย และปรีชา เนาว์เย็นผล. (2556). การประเมินหลักสูตรแกนกลาง การศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ระดับ ประถมศึกษา ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 1. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 4(2), 1-12.

- ฟารุก มะหะหมัด. (2557). มาเลเซียแอร์ไลน์ “MH17” กับผลพวงของสงครามจาก “ภาษา-ปาเลสไตน์” ถึง “ยูเครน”. เดอะพับลิกโพสต์.
- ภูมิชนะ เกิดพงษ์. (2551). *การประเมินหลักสูตร Modern Language Program โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- มารุต พัฒผล. (2556). *การประเมินหลักสูตร เพื่อการเรียนรู้และพัฒนา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2546). *การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งธรรม บัวแดง. (2558). การก่อการร้าย. กรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกลาโหม. สืบค้นจาก <http://www.dst.d.mt/board/index.php?topic=992.0>.
- วาสนา ประवालพุกษ์. (2544). *หลักการและเทคนิคการประเมินทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มาสเตอร์กรุ๊ปแมนเนจเม้นท์.
- วีระพันธ์ แก้วรัตน์. (2557). การฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นจาก <https://hengwelcome5000.files.wordpress.com/.../196-eob881e0b8b2eob...>
- ศจีมาส พูลทรัพย์. (2554). *การประเมินผลหลักสูตร*. สืบค้นจาก [www.rncc.ac.th/media/early\\_childhood\\_education/...3\\_54.../unit7.ppt](http://www.rncc.ac.th/media/early_childhood_education/...3_54.../unit7.ppt).
- ศักดิ์ศรี ปาณะกุล. (2554). แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร. ใน *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาประเมินหลักสูตร*. หน่วยที่ 2. (พิมพ์ครั้งที่ 4, น.10). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). *ทฤษฎีการประเมิน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2532). *กระบวนการฝึกอบรม*. เอกสารประกอบการบรรยาย. กรุงเทพมหานคร, น.1. สืบค้นจาก <http://www.tu.ac.th/org/ofrector/person/triain/handbook/process.html>.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2552). *เทคนิคการประเมินโครงการ*, นนทบุรี, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สัณฑ์สิริ กมลชัยไข่มุก. (2553). *การประเมินผลการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ สาขาสยามพารากอน โดยใช้รูปแบบการประเมินผลของเคิร์กแพทริก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2559). แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2557). การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารงานยุติธรรมระดับต้นรุ่นที่ 15. (รายงานการวิจัย). สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2553). หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพฝึกอบรมบุคลากร. (รายงาน). สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ.
- สุคนธรส เทียนวรรณ. (2555). การประเมินการใช้หลักสูตรกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเทศบาลแหล่งอับัง 3 จังหวัดชลบุรี (รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2547). การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: เพื่อฟ้าพรินต์.
- สุภาพร แนวบุตร. (2540). การประเมินหลักสูตรครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สุรฤทธิ์ จันทราทิพย์. (2545). สถานการณ์การก่อการร้ายระหว่างประเทศและผลกระทบต่อประเทศไทย. สืบค้นจาก [http://ndethailand.tv5.co.th/abstract/abs\\_1.html](http://ndethailand.tv5.co.th/abstract/abs_1.html).
- สุระพล ไทยพีระกุล. (2549). การป้องกันและปราบปรามการก่อความไม่สงบ. โรงเรียนนายเรืออากาศ. สืบค้นจาก <http://www.rtna.ac.th/departments/Weapon/download/lecture/Files/005.pdf>
- โสภณ ศิริงาม. (2551). แนวความคิดใหม่ในการศึกษาการก่อการร้ายเพื่อการป้องกันประเทศ. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- โสภิต หนูนักดี. (2541). การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อนุชาติ บุณนาค. (2545). การก่อการร้ายสากล. สืบค้นจาก <http://ndcthailand.tv5.co.th/terrorism.html>.
- International Civil Aviation Organization. (2014). *Aviation Security Manual Doc8973 Restricted*. Montreal. Quebec. Canada, H3C SH7.

- Kirkpatrick, D. (1998). *Evaluating training program: the four levels*. (2<sup>th</sup> Ed). California. USA.: Barrentt-Koehler.
- \_\_\_\_\_. (1996). Evaluation in the ASTD Training and Development Handbook. (2<sup>nd</sup>). R.L. Craig, New York: Mcgraw-Hill.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Evaluating training program: the four levels*. (3<sup>rd</sup> Ed). California. USA.: Barrentt-Koehler.
- \_\_\_\_\_. (2009). *The Kirkpatrick Four Levels: A Fresh Look After 50 Years 1959-2009*. California. USA.: Barrentt-Koehler.
- Knowles, Malcolm S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy*. New York. USA.: The Adult Education.
- Odiome, George S. (1970). *Training by Objectives: An Economic Approach to Management Training*. New York. USA.: Macmillan.
- Scott, Heather. (2003). Evaluating and improving performance in a regional employment center. *Proquest Dissertations and Theses 2003*. Section 1367, part 0516,90 pages. (M.Ad. dissertation). Canada. St. Francis Xavier Univerity. Publication Number. AAT.
- Wather Lacrose. (2555). Retrieved from <http://www.idis.ru.ac.th>.
- Yaw, Dorothy Carole. (2005). An Evaluation of e-learning in industry at Level Three based upon the Kirkpatrick model. *Proquest Dissertations and Theses 2005*. Section 0094. Part 0710. 136 pages. (Ph.D. dissertation). United States Indiana: Indiana State University.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและพิจารณาเครื่องมือวิจัย





## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจและพิจารณาเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ ดร. กุลพร พูลสวัสดิ์  
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์  
วุฒิการศึกษา ปริญญาเอก ครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต  
สถานที่ทำงาน สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ถ.แจ้งวัฒนะ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี
  
2. ชื่อ นางภาวิณี หิริภูชาติ  
ตำแหน่ง ผู้จัดการกองมาตรฐานและบริหารระบบความมั่นคงการบิน  
ฝ่ายความมั่นคงการบิน  
วุฒิการศึกษา ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต  
สถานที่ทำงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
  
3. ชื่อ นายวรพชร รัตนสุภสิน  
ตำแหน่ง ผู้จัดการกองฝึกอบรมคุณภาพ ความปลอดภัยและความมั่นคงองค์กร  
ฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน  
วุฒิการศึกษา ปริญญาโท ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต  
สถานที่ทำงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

**ภาคผนวก ข**

สำเนาหนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย





ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (บ)/๑๘๖

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๘ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.กุลพร พูลสวัสดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางอภิญญา อุดมภักดี นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษา ผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๐-๕๕๐-๖๖๒๒



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (ป)/๑๘๒

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๘ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการกองมาตรฐานและบริหารระบบความมั่นคงการบิน  
ฝ่ายความมั่นคงการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางอภิญญา อุดมภักดิ์ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษาศาสาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัยทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณพ จินะวัฒน์)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๐-๕๕๐-๖๖๒๒



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (บ)/๑๘๒

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๘ เมษายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการกองฝึกอบรมคุณภาพ ความปลอดภัยและความมั่นคงองค์กร  
ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางอภิญญา อุดมภักดี นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การประเมินหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกอบรม ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๐-๕๕๐-๖๖๒๒

**ภาคผนวก ค**

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ





ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (บ)/๑๘๓

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
เรียน กรรมการผู้จัดการฝ่ายบริการอุปถัมภ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
สิ่งที่ส่งมาด้วย กำหนดการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของ  
พนักงานฝ่ายบริการอุปถัมภ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วยนางอภิญญา อุคหมักดี นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การประเมิน หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปถัมภ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในกรณีนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก กองฝึกอบรมการบริการ อุปถัมภ์ภาคพื้น ฝ่ายบริการอุปถัมภ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อ การศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ (รายละเอียดตามสิ่งที่ ส่งมาด้วย) หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา...๐๘๐-๕๕๐-๖๖๒๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย

กำหนดการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
 การประเมินหลักสูตร ความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงาน  
 ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ลำดับ	วัน, เวลา เก็บข้อมูล	หน่วยงาน	เครื่องมือ	หมายเหตุ
1	วันอังคารที่ 24 พฤษภาคม 2559 เวลา 08.30-16.30 น.	กองฝึกอบรมการบริการอุปกรณ์ ภาคพื้น (2J-U)	1. แบบสอบถาม 2. แบบวัดเจตคติ	เฉพาะผู้เข้ารับการ อบรมหลักสูตรฯ
2	วันอังคารที่ 28 มิถุนายน 2559 เวลา 08.30 - 16.30 น.	1. ฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน 2. ฝ่ายบริการอากาศยาน 3. ฝ่ายสนับสนุนงานบริการ อุปกรณ์ภาคพื้น และ 4. ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ภาคพื้น	แบบสัมภาษณ์	เฉพาะหัวหน้างาน ของแต่ละฝ่ายฯ ฝ่าย ละ 1 คน





ภาคผนวก ง  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรม  
ความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงาน  
ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

.....

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อมูลที่ได้จากคำตอบของท่านจะนำเสนอในภาพรวม และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการทำงาน หรือต่อตัวท่าน จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

**แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ**

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ความสามารถและเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร เอกสารประกอบการอบรม โสตทัศนูปกรณ์ และระยะเวลาการฝึกอบรม จำนวน 19 ข้อ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางอภิญญา อุดมภักดี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านที่สุดเพียงช่องเดียว

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  25 – 35 ปี  36 – 46 ปี  
 47 – 57 ปี  มากกว่า 57 ปี
3. ระดับการศึกษา
- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าระดับปริญญาตรี
4. หน่วยงาน
- ฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน  ฝ่ายบริการอากาศยาน
- ฝ่ายสนับสนุนงานบริการอุปกรณ์ภาคพื้น  ฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง  
 อุปกรณ์ภาคพื้น
5. อายุการทำงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- 1-3 ปี  4-6 ปี  7-10 ปี  11 ปี ขึ้นไป

.....

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน

**คำชี้แจง** จากการที่ท่านเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน ท่านมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินในระดับใด โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่ง เพียงช่องเดียว

ที่	ข้อความ	ความพึงพอใจมากที่สุด	ความพึงพอใจมาก	ความพึงพอใจปานกลาง	ความพึงพอใจน้อย	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อเนื้อหาของหลักสูตร</b>						
1	เนื้อหาวิชาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน มีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ในการดูแลความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน					
2	เนื้อหาวิชาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
3	เนื้อหาวิชาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความทันสมัยและสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน					
4	เนื้อหาวิชาของหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความเหมาะสมเข้าใจง่าย และตรงประเด็น					
<b>วิธีการฝึกอบรม</b>						
5	มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้และประสบการณ์					
6	การใช้กรณีศึกษาเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความเหมาะสมและเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
7	การบรรยายถึงเนื้อหาเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความชัดเจน เหมาะสมกับเวลา					

ที่	ข้อความ	ความพึงพอใจมากที่สุด	ความพึงพอใจมาก	ความพึงพอใจปานกลาง	ความพึงพอใจน้อย	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ความรู้ความสามารถ และเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากร</b>						
8	วิทยากรมีการวางแผนการสอนที่ดี การจัดลำดับเนื้อหาวิชามีความเหมาะสม					
9	วิทยากรมีการถ่ายทอดและการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้					
10	วิทยากรมีคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของหลักสูตรฯ					
11	วิทยากรตอบคำถามได้ชัดเจน และตรงประเด็น					
<b>เอกสารประกอบการอบรม</b>						
12	เอกสารประกอบการอบรมมีเนื้อหาสาระครอบคลุม/สอดคล้องกับหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน					
13	เอกสารมีคุณภาพ รูปเล่มสมบูรณ์ สะดวกในการอ่าน					
14	เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน สามารถอ่าน/ ศึกษาได้ด้วยตัวเอง					
<b>โสตทัศนูปกรณ์และสื่อการสอน</b>						
15	โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสมกับรูปแบบการฝึกอบรม					
16	โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย ใช้งานง่าย					
17	สื่อการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ที่	ข้อความ	ความพึงพอใจมากที่สุด	ความพึงพอใจมาก	ความพึงพอใจปานกลาง	ความพึงพอใจน้อย	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
<b>ระยะเวลาการฝึกอบรม</b>						
18	ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร ความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน					
19	ช่วงระยะเวลา และสถานที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม					

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ



## แบบทดสอบวิชา

## ความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน (Aviation Security Awareness)

1. เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด เพียง 1 ข้อ
2. ทำเครื่องหมายกากบาท ทับตัวอักษร ก. ข. ค. และ ง. ลงในกระดาษคำตอบ
3. ห้ามขีด เขียน ลงในกระดาษคำถาม
4. เกณฑ์ผ่าน 80 %

- .....
1. สนามบินจะแบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่อะไรบ้าง
 

ก. Landside & Airport Side	ข. Landside & Airside
ค. Landside & Aircraft Side	ง. Landing side & Airport side
  2. ความปลอดภัยทางการบินเป็นหน้าที่รับผิดชอบของใครในองค์กร
 

ก. หัวหน้างาน	ข. พนักงาน
ค. ผู้บริหาร	ง. ทุกคนรับผิดชอบร่วมกัน
  3. ข้อใดไม่เกี่ยวข้องกับด้านความมั่นคงการบิน
 

ก. EASA		ข. ICAO	
ค. UNICEF		ง. IATA	
  4. หน่วยงานใดของ IATA ทำหน้าที่ตรวจสอบ (Audit) สายการบินต่าง ๆ ทั่วโลก
 

ก. IATA	ข. IOSA
ค. IOAS	ง. ICAO
  5. พนักงานที่ต้องเข้าไปปฏิบัติงานในเขตลานจอด จะต้องติดบัตรที่ออกให้จากหน่วยงานใด
 

ก. การบินไทย	ข. สน. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ค. หอबंध์การบิน	ง. การท่าอากาศยานฯ (ทอท.)





13. อาวุธในภาพดังกล่าว ผู้โดยสารสามารถนำขึ้นไปบนเครื่องบินในขณะที่เดินทางได้หรือไม่

- ก. ได้ แต่ต้องแจ้งให้ลูกเรือทราบ
- ข. ได้ แต่ต้องฝากไว้กับลูกเรือ
- ค. ได้ แต่ต้องเก็บไว้ในกระเป๋าที่ Load ไว้ใต้ท้องเครื่องบิน
- ง. ไม่ได้ เพราะมีกฎข้อบังคับ



14. ขณะปฏิบัติงานในเขตลานจอดเครื่องบิน พนักงานจะต้องตระหนักถึงสิ่งใดบ้าง?

- ก. ความปลอดภัยของผู้โดยสาร
- ข. ความปลอดภัยของตัวเอง
- ค. ความปลอดภัยของเครื่องบิน
- ง. ที่กล่าวมาถูกต้องทั้งหมด

15. สนามบินทุกแห่งทั่วโลก อนุญาตให้ผู้โดยสารนำของเหลวติดตัวขึ้นเครื่องบินได้ แต่ต้องมีขนาดไม่เกินขึ้นละเท่าไร?

- ก. 100 l.
- ข. 1000 ml.
- ค. 100 ml.
- ง. ข้อ ก. และ ข ถูกต้อง

16. การทำงานในเขตลาดจอดถ้าทำผิดกฎระเบียบ เช่น ลักขโมยสิ่งของ หรือ นำสิ่งผิดกฎหมายเข้าไปในสนามบินจะถูกลงโทษโดยหน่วยงานใด ?

- ก. การบินไทย
- ข. บริษัท Sub -Contract
- ค. การท่าอากาศยานฯ
- ง. ก. ข. และ ค. ถูกต้อง

17. รหัสสนามบินของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ ?

- ก. SBIA
- ข. SIA
- ค. BKK
- ง. DMB

18. ข้อใดไม่ใช่ขั้นตอนการรับโทรศัพท์ข่มขู่

- ก. สงสัย และส่งสัญญาณให้หัวหน้างานทราบ
- ข. พยายามพูดถ่วงเวลาให้นานที่สุด
- ค. พยายามทำเป็นไม่ได้ยิน ขอให้พูดซ้ำ
- ง. บอกทุกคนให้ทราบว่ามีข่มขู่

19. แนวทางสังเกตบุคคลที่จะทำการก่อการร้าย ได้แก่...
- ก. คุยกันเสียงดัง เรียกร้องความสนใจ
  - ข. ชอบแอบมองผู้อื่น
  - ค. ชอบร้องเพลงเบา ๆ ตลอดเวลา
  - ง. ไม่สนใจผู้ใด ไม่สบตากับพนักงาน
20. IATA มีชื่อเต็ม คือ ...
- ก. The International Air Transport Association
  - ข. The International Air Transportation Association
  - ค. The Inter Air Transport Association
  - ง. The International Traffic Association



แบบวัดเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของผู้เข้าอบรมหลักสูตร

ความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงาน

ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

.....

**คำชี้แจง**

1. แบบวัดเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินความรู้สึก /ความคิดเห็นต่อการป้องกันการบินพลเรือนให้เกิดความปลอดภัยจากการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในหลักสูตรฝึกอบรม ความมั่นคงปลอดภัยทางการบินของพนักงานฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ข้อมูลที่ได้จากคำตอบของท่านจะนำเสนอในภาพรวม และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการทำงาน หรือต่อตัวท่าน จึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบวัดเจตคติให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

ที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน มีความสำคัญ เพราะจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นจากผู้โดยสาร และสายการบินลูกค้า					
2	ความมั่นคงปลอดภัยทางการบินส่งผลให้บริษัทฯผ่านการตรวจติดตามจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ					
3	ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางการบินที่ได้รับนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้					
4	ความรู้ความเข้าใจเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางการบินช่วยให้ทราบมาตรการ และวิธีปฏิบัติในเชิงป้องกันที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันการกระทำแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
5	หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความสำคัญ และพนักงานทุกคนควรได้รับการอบรมหลักสูตรฯ					

ที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6	พนักงานเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันการ กระทำการแทรกแซงโดยมิชอบด้วย กฎหมาย					
7	ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่อการ เข้ารับการอบรมหลักสูตรความมั่นคง ปลอดภัยทางการบิน					
8	ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุน งบประมาณเพิ่มขึ้น ในการพัฒนา มาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัย ทางการบิน					
9	หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความ เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัย ทางการบิน					
10	ความมั่นคงปลอดภัยทางการบินเป็นสิ่งที่ พนักงาน ทุกคนต้องให้ความสำคัญ ถึงความสำเร็จ					

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้



**แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน  
ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
ที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน**

.....

ผู้ให้สัมภาษณ์ ..... สกุล..... ตำแหน่ง.....

ฝ่าย ..... ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วันเดือนปี ที่สัมภาษณ์.....

เริ่มการสัมภาษณ์เวลา ..... น. จบการสัมภาษณ์เวลา .....น.

ประวัติการศึกษา .....

ประสบการณ์การทำงาน .....

.....

**สาระในการสัมภาษณ์**

1. ท่านคิดว่าหลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความสำคัญอย่างไร

.....  
.....  
.....

2. พนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรฯ มีเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....

3. พนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรฯ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการแสดงออกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางการบินเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลักสูตร ความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรฯ ต่อไป

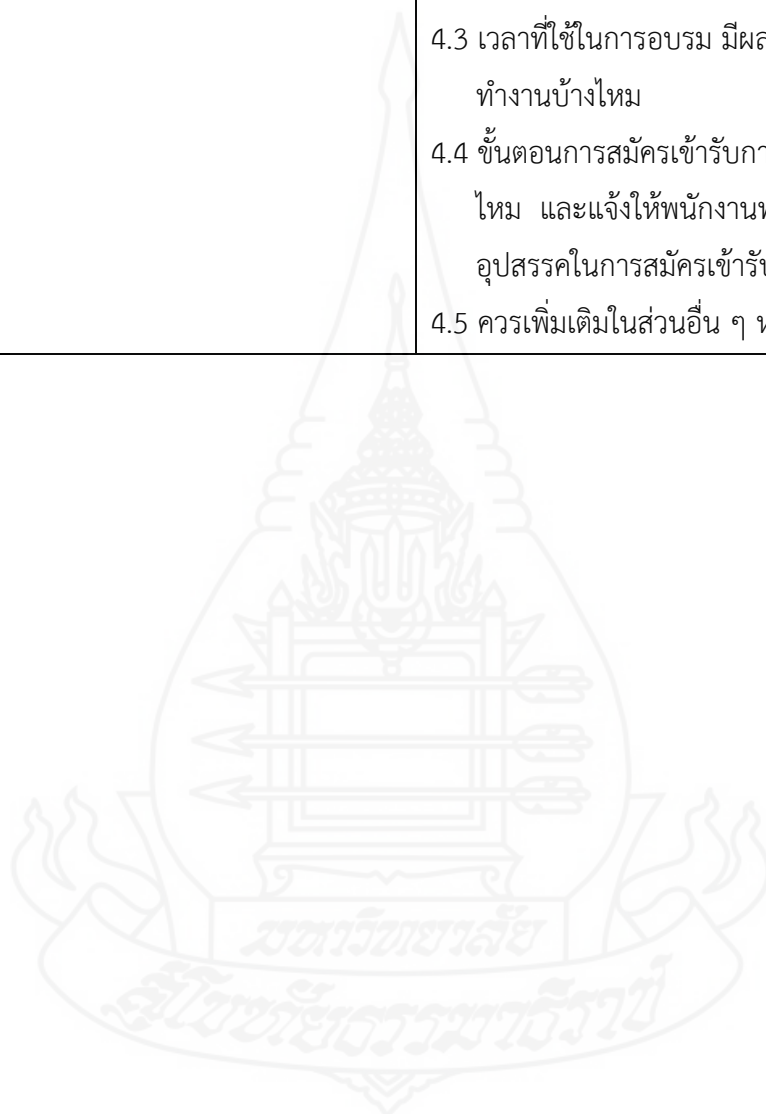
.....  
.....  
.....

## การสัมภาษณ์หัวหน้างาน ฝ่ายบริการอุปกรณ์การบิน

จำนวน 4 ฝ่าย ฝ่ายละ 1 คน รวม 4 คน

Main question	Sub-question
1. ท่านคิดว่า หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความสำคัญอย่างไร	หลักสูตรความมั่นคงปลอดภัยทางการบินมีความจำเป็นต่อ พนักงาน บริษัทฯ ทรัพย์สินของบริษัทฯ อย่างไร
2. ท่านคิดว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรฯ มีเจตคติต่อความมั่นคงปลอดภัยทางการบินดีขึ้นหรือไม่ อย่างไร	<p>2.1 พนักงานที่เข้ารับการอบรมเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม ที่ผ่านมา มีจำนวนกี่คน</p> <p>2.2 มุมมองของพนักงานต่อความมั่นคงปลอดภัยฯ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่</p> <p>2.3 ท่านทราบได้อย่างไรว่า พนักงานมีความตระหนักถึงภัยการก่อการร้ายที่อาจเกิดขึ้น</p> <p>2.4 ท่านเคยสอบถามกับพนักงานหลังการอบรมหลักสูตรฯ ว่าจากการอบรมหลักสูตรฯ นี้ ได้ อะไรบ้าง มีทัศนคติที่ดี ขึ้นกว่าเดิมหรือไม่</p>
3. ท่านคิดว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรฯ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการแสดงออกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางการบินเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร	<p>3.1 พนักงานที่ผ่านการอบรมดีขึ้นหรือไม่ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือไม่ เคยมีปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยฯ บ้างไหม</p> <p>3.2 พนักงานมีการปฏิบัติตาม Procedure ที่กำหนดไว้ครบถ้วนตามขั้นตอนหรือไม่ โดยเฉพาะด้าน Security</p> <p>3.3 มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานดีขึ้นหรือไม่</p> <p>3.4 พนักงานให้ความร่วมมือปฏิบัติตามมาตรการของบริษัทฯหรือไม่</p> <p>3.5 ในหน่วยงานของท่าน เคยมีปัญหาเรื่องการดูแลควบคุมพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตาม Procedure หรือไม่</p>

Main question	Sub-question
<p>4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลักสูตร ความมั่นคงปลอดภัยทางการบิน เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรฯ ต่อไป</p>	<p>4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานของท่าน</p> <p>4.2 ทราบหรือไม่ว่าหลักสูตรฯ นี้ครอบคลุม เนื้อหาอะไรบ้าง</p> <p>4.3 เวลาที่ใช้ในการอบรม มีผลกระทบต่อการทำงานบ้างไหม</p> <p>4.4 ขั้นตอนการสมัครเข้ารับการอบรมยุ่งยากบ้างไหม และแจ้งให้พนักงานทราบช้า หรือเร็ว มีอุปสรรคในการสมัครเข้ารับการอบรมหรือไม่</p> <p>4.5 ควรเพิ่มเติมในส่วนอื่น ๆ หรือไม่</p>



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางอภิญญา อุดมภักดี
วัน เดือน ปีเกิด	17 กุมภาพันธ์ 2509
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
สถานที่ทำงาน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	หัวหน้างานอาวุโส

