

การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบิน ที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของอากาศยาน Ambiguous Communication of Aviation Personnel Contributing to Aircraft Accidents

กัลย์กมล พงศ์โสภ¹ สมัชชญา สารสิงห์² และวรันตรี ปลั่งวัฒนะ³

Kankamon Pongsopa¹ Samautchada Sarnsingtha² and Warantri Plangwattana³

1-2 นักศึกษาหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน วิชาเอกการจัดการท่าอากาศยาน สถาบันการบินพลเรือน
สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Student of Bachelor of Management Aviation Management Civil Aviation Training Center Affiliated Institute of Suranaree
University of Technology E-mail: mxmix01@gmail.com, samautchada14@gmail.com

3 อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ครูวิชาภาคพื้น สังกัดวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
E-mail: warantri@catc.or.th

Major Advisor Ground Instructor Aviation Management Division Civil Aviation Training Center Affiliated Institute of
Suranaree University of Technology E-mail: warantri@catc.or.th

DOI: 10.14416/j.ted.2023.06.001

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้ มุ่งศึกษาเรื่องการติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบินส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารและแนวทางแก้ปัญหาของการติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือ เพื่อเป็นการพัฒนาการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรได้จริง

จากการศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบินเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากร อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ซึ่งสิ่งที่อุตสาหกรรมการบินควรมี คือแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านภาษา มีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ข้อความหรือคำพูดต้องมีความกะทัดรัด มีใจความสำคัญในด้านสิ่งแวดล้อม มีการวางแผนการทำงานและตรวจอุปกรณ์ต่าง ๆ ก่อนการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร บุคลากรแต่ละองค์กรมีการหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของตนเองและด้านองค์กร แต่ละองค์กรมีการจัดลำดับขั้นตอนก่อนการปฏิบัติงาน เมื่ออุตสาหกรรมการบินมีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ปัญหาความปลอดภัยหรือการเกิดอุบัติเหตุของผู้โดยสารก็จะมีความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

คำสำคัญ: การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือ บุคลากรด้านการบิน



บทความวิชาการ

การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบิน ที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของอากาศยาน

Abstract

This academic paper focuses on ambiguous communication of aviation personnel affecting the safety of passengers and solution of ambiguous communication in order to provide guideline for the development of good communication within the organization and can be applied to the organization.

According to the study, it is found that the ambiguous communication of aviation personnel result in misunderstanding between personnel and impact of safety to passengers. The article that aviation industry should have is the guideline of developing effective communication. In the Language Aspect, English language is used for communication. Message and speech are concise and have the main idea. Environmental Aspect, they have planned and inspection of equipment before operation. Personnel Aspect, Personnel improve their knowledge to increase their efficiency. And for the Organization Aspect, they have sequenced the steps before the operation. When the aviation industry has evolved to effective communication, there will be minimal risks of insecurity or accidents. Moreover, it can also improve the image and credibility of the organization.

Keywords: Ambiguous Communication, Aviation Personnel

1. บทนำ

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการบริหารจัดการภายในองค์กร และส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร การสื่อสารที่ดีจะช่วยลดปัญหา ลดความผิดพลาดและส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น [1] โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการบินที่เมื่อทำการบินจากจุดหมายปลายทางหนึ่งไปยังอีกจุดหมายปลายทางหนึ่ง จะต้องมีการสื่อสารและการแนะนำที่ละขั้นตอนในทุก ๆ การเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงระหว่างผู้ควบคุม การจราจรทางอากาศและนักบิน [2] รวมไปถึงการสื่อสารระหว่างภาคส่วนอื่น เช่น พนักงานภาคพื้นดิน ลูกเรือบนเครื่องบิน เจ้าหน้าที่แต่ละสายการบิน รวมไปถึงบุคลากรอื่น ๆ ทางด้านการบิน [3] การสื่อสารมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการบินเป็นอย่างมาก เนื่องจากการสื่อสารที่คลุมเครือหรือไม่มีประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการบินจะส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร ในกรณีที่ร้ายแรงอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน [2,4] รวมทั้งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นที่มีต่อบริษัทอีกด้วย ในปี 1981 นักวิจัยได้ประเมินรายงานเหตุการณ์ 28,000 ฉบับที่ส่งโดยนักบินและผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ ในช่วงห้าปีแรกของการรายงานไปยังองค์การบริหารการบินและอวกาศแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (NASA) ระบบรายงานความปลอดภัยทางการบิน (ASRS) ได้รายงานว่ามีปัญหามากกว่า 70 เปอร์เซ็นต์เกี่ยวข้องกับปัญหาการถ่ายโอนข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น เนื้อหาไม่สมบูรณ์และไม่ถูกต้อง ภาษาหรือถ้อยคำที่คลุมเครือ การสื่อสารที่มีการขาดหาย ความเข้าใจผิดของข้อความหรือคำพูดซึ่งเกิดจากความคล้ายคลึงกันของการออกเสียง การส่งข้อความที่ไม่ตรงเวลา การใช้ภาษาที่ผู้รับไม่เข้าใจและการขาดการตรวจสอบจากผู้รับ [5] ซึ่งการสื่อสารที่คลุมเครือมีผลทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยกับผู้โดยสาร ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินอาจไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้โดยสารและทำให้ผู้โดยสารไม่มาใช้บริการ รวมทั้งส่งผลให้รายได้ขององค์กรลดลงทุกอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการบินจะต้องมีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดฝึกอบรม อภิปราย บรรยายให้ความรู้ สร้างความเข้าใจและการจัดฝึกอบรมนั้น องค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทางการบิน มีความกระตือรือร้นที่อยากปฏิบัติงาน [6] และองค์กรจะต้องมีการตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจนเพื่อเป็นการแสดงถึงความต้องการของอุตสาหกรรมการบินว่าแต่ละองค์กรมีความต้องการไปในแนวทางใด เพื่อให้บุคลากรแต่ละองค์กรด้านการบิน มีความเข้าใจและมีมุมมองไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังจะมีการจัดกิจกรรม

โดยการสร้างสถานการณ์จำลองเหตุการณ์เพื่อแก้ปัญหาในส่วนของการสื่อสารที่คลุมเครือ ความเข้าใจไม่ตรงกัน รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการจำลองสถานการณ์นี้จะพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากรให้ไปในทางที่ดีขึ้น และยังช่วยเสริมสร้างความสามัคคีอีกด้วย [7]

บุคลากรด้านการบินจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ทุกแผนก ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องติดต่อกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและทำให้การปฏิบัติงานออกไปในทางที่ดี หากบุคลากรด้านการบินไม่มีความระมัดระวังคำพูด หรือไม่ใส่ใจในข้อความที่จะส่งไปอาจทำให้การสื่อสารที่คลุมเครือเกิดขึ้นได้ [4] ดังนั้น บทบาทวิชาการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนะนำ และให้ความรู้เพื่อให้บุคลากรด้านการบิน รวมถึงองค์กรให้มีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความปลอดภัยมากที่สุด

2. คำว่า “คลุมเครือ” คืออะไร

ความคลุมเครือ หมายถึง ความสงสัยหรือความไม่แน่นอนเกี่ยวกับการตีความ เป็นความคิดหรือสถานการณ์ที่สามารถเข้าใจได้มากกว่าหนึ่งวิธี ความคลุมเครือในด้านการสื่อสารนั้นมีความหลากหลาย อาจเกิดจากตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการใช้สำเนียงที่ผิดเพี้ยนหรือการใช้คำที่ไม่เหมาะสม เมื่อจะต้องสื่อสาร ผู้พูดจะต้องใช้ภาษาที่เป็นทางการและเป็นสากล รวมไปถึงผู้พูดไม่ควรใส่อารมณ์ในขณะที่พูด เพราะการใส่อารมณ์ในขณะที่พูดนั้นจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจสิ่งที่ผู้พูดจะสื่อสารผิดพลาดไป หรือในส่วนของเหตุผลทางสรีรวิทยาที่แต่ละคนมีความสามารถในการฟังและการพูดที่ไม่เท่ากัน รวมไปถึงการพูดไม่ชัดเจนเนื่องจากเหตุผลทางสรีรวิทยาและการได้ยินในระยะที่แตกต่างกันของผู้ฟัง [8] นอกจากนี้ยังมีการพูดในปริมาณที่ไม่เหมาะสม ข้อความที่ยาวเกินความจำเป็น [3] จะทำให้ผู้ฟังอาจจะไม่สามารถเข้าใจได้ทั้งหมด ทำให้บางครั้งอาจทำให้มีเนื้อหาหรือข้อความขาดหายไป ดังนั้นผู้พูดควรใช้คำพูดที่มีความสั้น กระชับ แต่ก็สามารถทำให้ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ ในส่วนของด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำให้การสื่อสารมีความคลุมเครือ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมรอบหรือเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในกรณีนี้สื่อสารกันในสภาพแวดล้อมที่ไม่อเนกนวย [9] เช่น สื่อสารพูดคุยกันในที่ที่ใกล้สิ่งก่อสร้าง บริเวณที่มีผู้โดยสารหนาแน่น บริเวณ Airside เป็นต้น ก็จะทำให้เกิดการสื่อสารเกิดความไม่เข้าใจกันหรือเข้าใจไม่ตรงกัน ในด้านเทคนิคนั้น ในกรณีที่มีการสื่อสารกันในระยะทางที่ไกลกัน ต้องมีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เสริม เช่น โทรศัพท์ วิทยุ ถ้าเครื่องมือเกิดความผิดพลาด สัญญาณหาย ผู้ที่ต้องการส่งสารก็จะไม่สามารถติดต่อสื่อสารหรือการติดต่อสื่อสารมีการบกพร่องทำให้ไม่สามารถเข้าใจตรงกันได้

นอกจากนี้ในการวางแผนการสื่อสารของแต่ละองค์กรหรือแต่ละบุคคล ถ้าไม่มีระบบ กระบวนการหรือขั้นตอนที่ชัดเจน จะทำให้เกิดความผิดพลาดรวมไปถึงอาจจะทำให้มีการทำงานซ้ำซ้อนได้ซึ่งจะทำให้เสียเวลาเพิ่มมากขึ้น [10] หากต้องการปรับปรุงแก้ไขให้การสื่อสารในองค์กรไม่ก่อให้เกิดความล้มเหลวและมีประสิทธิภาพ แต่ละองค์กรควรมีลักษณะการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์และครบถ้วน

3. ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ทำให้ทราบได้ว่าการติดต่อสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลา ยิ่งในปัจจุบันการสื่อสารยิ่งมีความสำคัญเนื่องจากเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งมนุษย์จะเป็นผู้ที่ได้รับข้อมูลและสามารถ ถ่ายทอดต่อกันไปเรื่อย ๆ ถ้ามนุษย์ผู้นั้นสื่อสารไม่ชัดเจนผู้ฟังอาจจะได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดได้ [11] การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้และข้อมูล เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์หรือความตั้งใจในลักษณะที่ดีที่สุด เพื่อให้ผู้ที่สื่อสารกันมีความเข้าใจที่เหมือนกัน ตรงกัน แม่นยำ ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อนำไปสู่กระบวนการทำงานที่มีขั้นตอน มีการวางแผนทำางานขององค์กร หรือผลลัพธ์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งกระบวนการพัฒนาการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูงสุด



บทควาณวืบทการ

การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบิน ที่ส่งผลกระทบต่อเกิดอุบัติเหตุของอากาศยาน

ได้แบ่งลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและทักษะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ [12,13] มีดังต่อไปนี้

3.1 ข้อความที่ชัดเจน (Clear Message) หมายถึง ข้อความที่ผู้ส่งสารต้องการส่งให้ผู้รับสารต้องมีความเรียบง่าย เข้าใจได้ง่าย ซึ่งอาจมีการเน้นข้อความเพื่อให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจตรงกัน

3.2 ข้อความที่ถูกต้อง (Correct Message) หมายถึง ข้อความหรือข้อมูลต้องไม่มีความคลุมเครือในข้อความต้องปราศจากข้อผิดพลาด ไม่ผิดพลาดหลักไวยากรณ์และสามารถใช้สารเน้นข้อความตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

3.3 ข้อความที่สมบูรณ์ (Complete Message) หมายถึง การติดต่อสื่อสารเป็นฐานในการตัดสินใจ ถ้าข้อมูลไม่ครบถ้วนอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด

3.4 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้ส่งสารต้องแน่ใจตั้งแต่ต้นว่าสิ่งที่เขาถ่ายทอดนั้น ถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด ผู้รับต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบความเข้าใจระหว่างกันว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่แล้วค่อยส่งสารต่อไป

3.5 พิจารณาผู้รับ (Consideration of The Recipient) หมายถึง องค์กรต้องมีการวางแผนสื่อกลางในการสื่อสารและคำนึงถึงลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ ของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยคำนึงถึงทัศนคติ ภาษา ความรู้ ระดับการศึกษาและตำแหน่งว่าสามารถรับผิดชอบหรือปฏิบัติหน้าที่ของตนได้หรือไม่

3.6 มารยาทในการส่งสารของผู้ส่งสาร (Sender's Courtesy) หมายถึง ข้อความที่ต้องการจะส่งต้องสะท้อนถึงความรู้สึกความอ่อนน้อมถ่อมตนของผู้ส่งสารและความเคารพผู้รับสาร ไม่ควรใส่อารมณ์ใช้คำแสดงหรือแสดงถ้อยคำที่ไม่สุภาพ

ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกับผู้ใดก็ตามแล้วแต่ ล้วนต้องให้ความสำคัญกับสิ่งที่จะแสดงออกไป ไม่ว่าจะเป็นคำพูด ภาษา ข้อความ บทความหรือสัญลักษณ์ที่แสดงออกไปว่าเหมาะสมหรือสมควรที่จะปฏิบัติหรือไม่ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ควรส่งสารแบบไหนให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เพราะถ้าการติดต่อสื่อสารเกิดความผิดพลาดขึ้น อาจจะทำให้เกิดความไม่เข้าใจหรือความเข้าใจผิดขึ้นได้ ส่วนที่สำคัญที่สุดคือตัวของบุคลากรในแต่ละองค์กรว่ามีความสามารถในการติดต่อสื่อสารมากน้อยเพียงใด ในบทความนี้ ได้มุ่งเน้นไปที่ทางบุคลากรทางการบินที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญและทักษะ เพื่อที่จะสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างชัดเจน มีประสิทธิภาพและมีความเข้าใจตรงกัน

4. บุคลากรด้านการบิน

บุคลากรด้านการบิน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมทางการบิน โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบของแต่ละประเทศ คือ การบินพลเรือน (Civil Aviation) โดยการบินพลเรือนได้แบ่งออกเป็น การบินพาณิชย์หรือการขนส่งทางอากาศ การปฏิบัติงานทางอากาศและการบินทั่วไป งานการบินพลเรือนนั้น ประกอบด้วยงานหลายประเภทที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันและกันอย่างใกล้ชิด ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานด้านการบินพลเรือนในแต่ละประเภทนั้นก็มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันและมีจุดประสงค์ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการบินพลเรือนจึงจำเป็นต้องมีความรู้ขั้นพื้นฐานของงานการบินโดยทั่วไปอีกด้วย [14] บุคลากรด้านการบิน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานบริการภาคพื้น พนักงานต้อนรับ ลูกเรือ เจ้าหน้าที่ ผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ นักบินหรือเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงอากาศยาน จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันและมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือส่วนใหญ่จะเห็นได้บ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศและนักบิน เช่น เครื่องบินโดยสารของสายการบินยูเอส-บัคกลาของบัคกลาเทศ ที่ประสบเหตุตกที่สนามบินนานาชาติตริภูวัน ยอดผู้เสียชีวิต 49 คน รอดชีวิต 22 คน ส่วนสาเหตุเบื้องต้นมีรายงานว่า นักบินกับหอบังคับการบินมีการสื่อสารที่ผิดพลาดเกิดขึ้น จากบันทึกเสียงสนทนาระหว่างหอบควบคุมการบินกับนักบินพบว่ามีความสับสนเกิดขึ้นระหว่างจะนำเครื่องลงจอดบนรันเวย์ซึ่งเป็นรันเวย์เดียว โดยหอบควบคุมแจ้งว่าเครื่องบินกำลังมุ่งหน้าไปยังรันเวย์ 20 ซึ่งหมายถึงตอนเหนือสุดของลานบิน แต่มีความสับสนเกิดขึ้นหลังจากนั้นก่อนที่จะเครื่องบินจะตก โดยนักบินเตรียมที่จะลงจอดบนรันเวย์แจ้งว่าจะลงจอดที่รันเวย์

20 หลังจากนั้น แจ้งใหม่ว่า “รันเวย์ 02” ซึ่งหมายถึงตอนใต้สุดของลานบิน [15] เป็นต้น บุคลากรด้านการบินมีส่วนสำคัญต่อองค์กรหรืออุตสาหกรรมการบินที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรขาดประสิทธิภาพหรือเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด จะทำให้ทุกองค์กรเกิดข้อบกพร่องไม่มากก็น้อย

5. สาเหตุการติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบิน

มีหลายปัจจัยที่เป็นสาเหตุผลการติดต่อสื่อสารคลุมเครือ เริ่มโดยมนุษย์ทุกคนอาจมีจิตใจหรือพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างกันอยู่เสมอ รวมไปถึงเรื่องของการรับรู้ของแต่ละบุคคลก็จะมีความสามารถของการรับรู้ที่ไม่เท่ากันและไม่เหมือนกันแตกต่างกันออกไป [14] โดยส่วนมากสาเหตุการติดต่อสื่อสารคลุมเครือมาจากมนุษย์โดยตรง รวมไปถึงเรื่องของการใช้ภาษา [9,16,19] ซึ่งโดยพื้นฐานปกติมนุษย์จะใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน แต่มักจะเกิดปัญหาถ้าหากภาษาที่มนุษย์ใช้ ภาษาหลักไม่ใช่ภาษาอังกฤษ เนื่องจากขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ [17,18] ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการดำเนินชีวิตประจำวัน [9,11] นอกจากนี้สาเหตุของการติดต่อสื่อสารไม่เพียงแต่มาจากมนุษย์ยังสามารถเกิดได้จากสภาพแวดล้อมอีกด้วย [10] ไม่ว่าจะเป็นเสียงที่รบกวนคลื่นวิทยุ สัญญาณที่บกพร่อง [9] เป็นต้น

ดังนั้นสาเหตุของการติดต่อสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ในทุก ๆ องค์กร หากไม่ได้แก้ไขอย่างถูกต้อง อาจส่งผลกระทบต่อ การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้และหากยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือพัฒนาจะส่งผลกระทบต่อองค์กรมากขึ้นเรื่อย ๆ

6. ผลกระทบการติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบิน

การติดต่อสื่อสารคลุมเครือของบุคลากรด้านการบิน จากที่กล่าวมาในข้างต้น มีหลายเหตุปัจจัยที่เกิดขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคคล กระบวนการทำงานหรือการทำงานในองค์กรอย่างมาก เนื่องจากทุกองค์กรการติดต่อสื่อสารถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะกำหนดทิศทางขององค์กรว่าจะไปไหนทิศทางใด ในเรื่องขององค์กร การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือส่งผลกระทบในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ของคนในองค์กร ขั้นตอนการทำงาน กระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กร รวมไปถึงความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน [20]

หากองค์กรหรือบุคลากรละเลยและไม่ตระหนักถึงผลกระทบ จะทำให้องค์กรได้รับผลลัพธ์ไม่ตรงตามเป้าหมายหรืออาจจะมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ดังนั้นแต่ละองค์กรควรที่จะมีการหาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรและบุคลากรสามารถศึกษาและนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรหรือตัวบุคคลได้

7. สรุป

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญกับทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน ทุกบริษัท รวมไปถึงสังคมและชุมชน ซึ่งในนี้การติดต่อสื่อสารหมายความว่า เป็นการส่งสาร ส่งข้อความจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารในลักษณะที่เข้าใจได้ ถ้าจะให้เกิดความเข้าใจกันก็ต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันและการที่จะให้เกิดความเข้าใจกัน การติดต่อสื่อสารที่ดีต้องไม่เกิดการคลุมเครือของภาษา ข้อความหรือคำพูด ในทางกลับกัน การติดต่อสื่อสารต้องมีความชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ กระชับ สื่อความหมายให้เข้าใจง่ายเพื่อสร้างการทำงานให้มีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [4] ผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการบินได้ดังภาพที่ 1 ดังนี้



บทความวิชาการ

การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบิน ที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของอากาศยาน



ภาพที่ 1 แนวทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรด้านการบิน

จากภาพที่ 1 ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าการสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบินนั้นสามารถพัฒนาและแก้ปัญหาได้ดังนี้

1) ด้านภาษา ข้อความหรือบทความบุคลากรไม่ควรใช้ข้อความมากเกินไปหรือไม่ควรใส่ข้อความที่ไม่เกี่ยวข้องกับสารที่ต้องการจะส่งไป สิ่งที่บุคลากรควรทำ คือ ควรที่จะส่งสารหรือส่งข้อความที่เป็นใจความสำคัญ เพื่อให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจและจับใจความได้ง่าย ข้อความต้องมีความชัดเจน สั้น กระชับ สามารถเข้าใจง่าย โดยภาษาที่ใช้ภาษาหลัก คือ ภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้ที่ติดต่อสื่อสารกันเข้าใจตรงกัน

2) ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่ยากจะควบคุม ดังนั้นก่อนการปฏิบัติงานควรมีการวางแผนให้ดีและก่อนที่จะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ควรมีการตรวจสอบก่อนนำไปดำเนินการเพื่อจะได้ไม่เกิดเหตุฉุกเฉินหากสัญญาณขาดหาย ซึ่งนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุและความไม่ปลอดภัย

3) ด้านบุคลากรทางการบิน ควรมีการพัฒนาตนเอง มีการเรียนรู้ ค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพของตนเองให้มากขึ้นเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอาจจะมีการจัดประชุมเพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้เข้าใจตรงกัน ในกรณีที่มีข้อสงสัยสามารถสอบถามผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในแต่ละแผนกให้ตอบคำถามได้ชัดเจนและถูกต้อง

4) ด้านองค์กร อาจมีการจัดอบรมบรรยาย อภิปราย ซึ่งการจัดอาจมีปีละครั้งเพื่อเสริมสร้างพัฒนาตัวบุคลากรให้มีความรู้หรือเพิ่มทักษะของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้นและในองค์กรต้องชี้แจงกระบวนการ ขั้นตอน วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

การติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของความปลอดภัยในการบิน ยกตัวอย่างได้ จากวิธีการติดต่อสื่อสารหลักระหว่างนักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศเป็นการสื่อสารทางวิทยุ เป็นการสื่อสารทางวาจา ภาษาและคำพูดควรมีความชัดเจน กระชับและเข้าใจง่าย จึงมีความสำคัญต่อความปลอดภัยในการบิน การติดต่อสื่อสารทางการบิน

ไม่ได้เป็นเพียงการสื่อสารระหว่างนักบินกับนักบิน นักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสนามบิน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ภาคพื้น เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง รวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญด้านการบินอื่น ๆ ดังนั้นอุตสาหกรรมการบินจึงควรมีความรับผิดชอบอย่างมากในการพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและสร้างความเข้าใจให้บุคลากรทางการบินให้มีความเข้าใจตรงกัน เพื่อลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุทางการบินและเพื่อให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] Dean E. Hewes. (2009). The Influence of Communication Processes on Group Outcomes: Antithesis and Thesis, *Human Communication Research*, 35 (2), 249-271.
- [2] Maclellan, E. (2014). How might teachers enable learner self-confidence? A review study. *Educational Review*, 66 (1), 59-74.
- [3] Garosi E, and others. (2020). Concerns About Verbal Communication in the Operating Room: A Field Study. *Human Factors*. 62 (6), 940-953.
- [4] Jentsch, F. G., Salas, E., Sellin-Wolters, S., Bowers, C. A. (1995). Crew coordination behaviors as predictors of problem detection and decision making times. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting Los Angeles, CA: SAGE*, 39 (20), 1350-1353.
- [5] Kalantari, R., and others. (2019). Translation and psychometric properties of the Persian version of oxford non-technical skills 2 system: Assessment of surgical teams' non-technical skills in orthopedic surgery wards. *The Archives of Bone and Joint Surgery*, 7, 173-181.
- [6] ICAO. (2010). Manual on the implementation of ICAO language proficiency requirements (1st ed). Retrieved from International Civil Aviation Organization: www4.icao.int/aelts/uploads/icaodoc9835 (2nd ed. pdf).
- [7] Kim, H., Billington, R. (2018). Pronunciation and comprehension in English as a lingua franca communication: Effect of L1 influence in international aviation communication. *Applied linguistics*, 39 (2), 135-158.
- [8] Kim H. (2018). What constitutes professional communication in aviation: Is language proficiency enough for testing purposes?. *Language Testing*. 35 (3), 403-426.
- [9] Douglas, D. (2000). *Assessing language for specific purposes*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- [10] Knoch, U. (2014). Using subject specialist to validate an ESP rating scale: The case of the International Civil Aviation Organization (ICAO) rating scale. *English for Specific Purposes*, 33, 77-86.
- [11] Estival, D., Farris, C., Molesworth, B. (2016). *Aviation English: A lingua franca for pilots and air traffic controllers*. Abingdon, UK: Routledge.
- [12] Mackay, R., Mountford, A. (1978). *English for specific purposes: A case study approach*. London: Longman.
- [13] ICAO. (2004). *Manual on the implementation of ICAO language proficiency requirements*. Montreal, Canada: International Civil Aviation Organization.



บทควาณวืขากีส

การติดต่อสื่อสารที่คลุมเครือของบุคลากรด้านการบิน ที่ส่งผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของอากาศยาน

- [14] Lave, J., Wenger, E. (1991). Situated learning: Legitimate peripheral participation. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- [15] Fields, R. E., Wright, P. C., Marti, P., Palmonari, M. (1998). Air traffic control as a distributed cognitive system: A study of external representations. In Proceedings of the 9th European Conference on Cognitive Ergonomics (pp. 85-90). Roquencourt, France.
- [16] Manias, E., McNamara, T. (2016). Standard setting in specific-purpose language testing: What can a qualitative study add? Language Testing, 33 (2), 235-249.
- [17] Howard, J. W. (2008). Tower, am I cleared to land?: Problematic communication in aviation discourse. Human Communication Research, 34, 370-391.
- [18] Hutchins, E., Klausen, T. (1996). Distributed cognition in an airline cockpit. In Engeström, Y., Middleton, D. (Eds.), Cognition and communication at work. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- [19] Morrow, D., Rodvold, M. (1998). Communication issues in air traffic control. In Smolensky, M., Stein, E. (Eds.), Human factors in air traffic control New York: Academic Press. 421-456.
- [20] Jacoby, S., McNamara, T. (1999). Locating competence. English for Specific Purposes, 18 (3), 213-241.