

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินต่อความเชื่อมั่นของ  
ผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ  
THE RELATIONSHIP BETWEEN THE FORM OF PROVIDING FLIGHT SAFETY  
INFORMATION AND PASSENGERS' CONFIDENCE WITH FLIGHT ATTENDANCE  
SERVICE AT SUVARNABHUMI AIRPORT

นิสากอร์ สุวรรณสิงห์<sup>1\*</sup> เนตรศิริ เรืองอริยภักดิ์<sup>1</sup> ศุภโชค สุทธิโชติ<sup>1</sup>  
วรารณ เสี่ยมจิตต์<sup>2</sup> พิมพ์ณา พิพัฒน์เดชาวัชร<sup>2</sup> ปภาดา มิตรยิม<sup>2</sup>  
กิติญาพร ไชยมงคล<sup>2</sup> และ แพรว นิลพร้อม<sup>2</sup>  
Nisakorn Suwansingha<sup>1\*</sup> Natesiri Ruangriyapuk<sup>1</sup> Supachoke Suthichoti<sup>1</sup>  
Waraporn Sangiamjit<sup>2</sup> Pimnada Pipattanadechawa<sup>2</sup> Paphada Mityim<sup>2</sup>  
Kittiyaporn Chaimongkol<sup>2</sup> and Praew Nilprom<sup>2</sup>

(Received: February 12, 2024; Revised: June 6, 2024; Accepted: June 28, 2024)

## บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์วิจัยเพื่อ 1) สำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ณ สนามบินสุวรรณภูมิ 2) สำรวจรูปแบบการให้บริการข้อมูลความปลอดภัยของสายการบิน 3) สำรวจความเชื่อมั่นในการรับบริการ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยในเที่ยวบิน และความเชื่อมั่นในการบริการ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสาร 401 คน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 18-24 ปี เดินทางโดยเครื่องบิน 1-3 ครั้งต่อปี และใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ การสำรวจรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินพบว่าผู้โดยสารเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.23 และ S.D. = 0.614 ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การสาธิตอุปกรณ์ความปลอดภัยโดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ค่าเฉลี่ย 4.34 และ S.D. = 0.715 ความเชื่อมั่นในการรับบริการอยู่ในระดับสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.36 และ S.D. = 0.531 ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้อำนาจที่ค่าเฉลี่ย 4.46 และ S.D. = 0.592 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล กับรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยในเที่ยวบิน และความเชื่อมั่นในการรับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการที่ร้อยละ 65.8 ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดทำวิดีโอสาธิตที่ทันสมัย เน้นการสาธิตอุปกรณ์ความปลอดภัยโดยพนักงานต้อนรับ รวมถึงส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการที่ดี และได้รับความไว้วางใจจากผู้โดยสาร

**คำสำคัญ:** รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบิน ความเชื่อมั่นในการรับบริการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

<sup>1</sup> อาจารย์ สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Lecturer, Aviation Personnel Development Institute, Kasem Bundit University

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาตรี สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Undergraduate student, Aviation Personnel Development Institute, Kasem Bundit University

\* Corresponding author, e-mail: nisakorn.suw@kbu.ac.th

## Abstract

The research objectives are to 1) survey personal information of passengers at Suvarnabhumi Airport, 2) explore patterns of airline safety information services, 3) assess confidence in receiving services, and 4) examine the relationships between the personal information, the patterns of providing in-flight safety information, and the confidence in service. Data were collected using a questionnaire from 401 passengers at Suvarnabhumi Airport. Data analysis included mean, percentage, standard deviation, t-test, f-test, and Pearson's correlation coefficient. The research results revealed that most respondents were female, aged 18-24 years, who traveled by plane 1-3 times per year and preferred low-cost airlines. The survey on the patterns of providing safety information showed high levels of agreement, with an overall mean of 4.23 and S.D. = 0.614. The highest score was for the demonstration of safety equipment by flight attendants, with an average of 4.34 and S.D. = 0.715. Confidence in receiving service was at the highest level, averaging 4.36 and S.D. = 0.531. The aspect with the highest mean value was the use of authority, averaging 4.46 and S.D. = 0.592. The relationship between the personal information, the patterns of providing in-flight safety information, and the confidence in receiving services showed a moderate positive correlation at 65.8 percent. In terms of suggestions, it was recommended to create modern demonstration videos, emphasize the demonstration of safety equipment by flight attendants, and promote honesty and integrity in duties to provide excellent services and gain passengers' trust.

**Keywords:** Styles of providing safety information on flights, Confidence in receiving service, Flight Attendant

## 1. บทนำ

อุตสาหกรรมการบิน เป็นบริการขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) ที่สามารถเดินทางติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งเป็นที่นิยมของผู้โดยสารทั้งในประเทศ และต่างประเทศเป็นอย่างมาก และจะได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต ซึ่งการขนส่งทางอากาศแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจการบิน (Airline Business) หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่บริการรับ - ส่งผู้โดยสารทางอากาศ และการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Freight Business) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ธุรกิจการบินนับวันจะเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว เพราะมีความเร็วสูง สามารถเดินทางไปถึงจุดหมายต่าง ๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งมีความเชื่อมโยง และครอบคลุมเกือบทุกประเทศในโลก ทั้งนี้ การเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารถือได้ว่ามีความปลอดภัยที่สุด ด้วยอุตสาหกรรมผลิตอากาศยาน สามารถสร้างเครื่องบินที่มีความเร็วสูง มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการให้บริการของหน่วยงานภาคพื้นดิน ทำให้ธุรกิจการบินมีความปลอดภัยสูงกว่าการคมนาคมชนิดอื่น ๆ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2564)

การเกิดอุบัติเหตุทางอากาศนับว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับการเดินทางทางอื่น แต่เมื่อเกิดขึ้นก็มักจะทำให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อชีวิต และทรัพย์สินของผู้เดินทาง และสายการบินนั้น ๆ โดยข้อมูลสถิติของสหรัฐอเมริการะบุว่า

อัตราการเสียชีวิตบนเครื่องบินอยู่ที่ 1 ใน 205,552 หากเทียบกับอัตราการเสียชีวิตในแบบอื่น สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) ซึ่งเป็นตัวแทนของ 290 สายการบินทั่วโลก ระบุว่า ค่าเฉลี่ยของอุบัติเหตุทางการบินในรอบ 5 ปี ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2012 ถึง ค.ศ. 2017 คือ 75 ครั้งต่อปี (เกือบ 11 ครั้งที่มีความสูญเสีย) ต่อการบินรายปี 37.3 ล้านเที่ยว ซึ่งประมาณได้ว่า ค่าเฉลี่ยในช่วง 5 ปีดังกล่าว มีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางอากาศ 315 คนในแต่ละปี แต่ในปี ค.ศ. 2017 มีผู้เสียชีวิตเพียง 19 คน ซึ่งหมายความว่าร้อยละ 95 ของอุบัติเหตุทางอากาศนั้นมีผู้รอดชีวิต ทั้งนี้สายการบิน ลูฟท์ฮันซาได้ประมาณว่าร้อยละ 70 ของผู้ขึ้นเครื่องบินมีความกลัวการบินอยู่ในระดับหนึ่ง ส่วนอีกร้อยละ 30 มีความกลัวในระดับรุนแรง และเหตุผลอันดับแรกของความกลัว คือ เรื่องความปลอดภัย (SBS World News, 2018)

ปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องเรื่องความปลอดภัยด้านการบินประกอบด้วย 1) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนา การบินพลเรือน ทั้งด้านนิรภัย การรักษาสีงแวดลอม การรักษาความปลอดภัยในการขนส่งทางอากาศ 2) นักบิน ซึ่งเป็นผู้ทำการบินอากาศยานที่ได้รับการฝึกฝน เป็นผู้รับผิดชอบทั้งชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร 3) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหน้าที่คือ เป็นผู้พิทักษ์ความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบินให้แก่ผู้โดยสาร 4) เจ้าหน้าที่ภาคพื้นผู้ทำการตรวจสอบเช็คอิน สัมภาระลงใต้ท้องเครื่อง 5) ระบบรักษาความปลอดภัยที่สนามบินภายในประเทศ และ 6) ผู้โดยสาร ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของท่าอากาศยาน และตามกฎหมายเพื่อความปลอดภัยเมื่ออยู่บนเครื่องบิน (พวงแก้ว ประเสริฐพันธุ์, 2561) ทั้งนี้ผู้โดยสารบางท่านไม่ให้ความสนใจการสาธิตความปลอดภัยบนเครื่องบินเท่าที่ควร ทำให้เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ผู้โดยสารไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบและเอาตัวรอดจากเหตุการณ์ดังกล่าวได้

จากการตระหนักถึงความสำคัญในด้านความปลอดภัยในการบริการขนส่งทางอากาศ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุทางอากาศที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้เดินทาง คณะผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ โดยผลของการวิจัยจะช่วยให้สายการบินสามารถนำไปวางแผนการพัฒนาการให้บริการ และให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยบนเครื่องบิน รวมถึงมีประโยชน์ต่อนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และผู้ที่สนใจนำไปต่อยอดการวิจัยทางด้านความเชื่อมั่นต่อความปลอดภัยบนเครื่องบินในอาชีพ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่อไป

### คำถามการวิจัย

รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินมีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารหรือไม่?

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลผู้โดยสาร ณ สนามบินสุวรรณภูมิ
2. เพื่อสำรวจรูปแบบการให้บริการข้อมูลความปลอดภัยของสายการบินบนเที่ยวบิน
3. เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นในการรับบริการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยในเที่ยวบิน และความเชื่อมั่นในการรับบริการ

### สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการเดินทาง ชั่วโมงบินในการเดินทางล่าสุด รูปแบบสายการบินที่เดินทางมีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ

**สมมติฐานที่ 2** รูปแบบการให้บริการข้อมูลความปลอดภัยในเที่ยวบิน ได้แก่ ชมวิดีโอการสาธิตการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย การสาธิตการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยโดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การรับฟังสรุปผลด้านความปลอดภัยจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ

## 3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลทั่วไปของข้อมูลความปลอดภัย

ความปลอดภัย (Safety) คือ การทำงานโดยร่างกายที่ปราศจากภัย หรืออันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น รวมไปถึงการไม่มีโรคที่เกิดจากการทำงาน นอกจากร่างกายแล้ว ความปลอดภัยยังรวมถึงทรัพย์สินต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งความปลอดภัยนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น และเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนควรได้รับ โดยความปลอดภัยในที่ทำงานจะมากหรือน้อยไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพียงแค่ว่ามาตรฐานรักษาความปลอดภัยของโรงงานเพียงเท่านั้น แต่ทุกคนในบริษัทจำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด และกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดเพื่อความปลอดภัยของทั้งตนเอง และส่วนรวม

นอกจากนี้แล้ว ยังมีการค้นพบทฤษฎีโดมิโนในการเกิดอุบัติเหตุ โดย Heinrich (1959) ผู้คิดค้นทฤษฎีโดมิโนที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 3 สาเหตุ คือ

- 1) การกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Act) ซึ่งเกิดจากการกระทำของพนักงานมีสูงถึง 88 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุของการกระทำที่ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุจำนวนมาก
- 2) สภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Condition) เป็นสาเหตุที่เกิดอุบัติเหตุถึง 10 เปอร์เซ็นต์
- 3) สาเหตุที่เกิดจากธรรมชาติ (Acts of God) ซึ่งสาเหตุที่เกิดจากธรรมชาติ ยกตัวอย่างเช่น ฟ้าผ่า น้ำท่วม

**ทฤษฎีโดมิโน** พยายามจะอธิบายถึงการเกิดอุบัติเหตุภัยทั่วไปที่เกิดจากบุคคล การกระทำของบุคคลมีผลมาจากภูมิหลังด้านครอบครัว และการศึกษา สิ่งแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย ก็เกิดจากความบกพร่องของบุคคลเช่นเดียวกัน เกี่ยวกับสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุจากทฤษฎีโดมิโน คือ โดมิโนแต่ละแห่งจะถูกรางเรียงกันไว้ในแนวระนาบในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเมื่อวางเรียงโดมิโนไว้ โดมิโนตัวที่หนึ่งล้มก็จะล้มไปทับโดมิโนตัวที่สอง และล้มทับต่อกันไปเป็นทอด ๆ จนถึงโดมิโนตัวสุดท้าย หรือที่เรียกชื่อใหม่ว่า “ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ” (Accident Chain) การป้องกันอุบัติเหตุตามทฤษฎีโดมิโนตามทฤษฎีโดมิโนหรือลูกโซ่ของอุบัติเหตุ เมื่อโดมิโนตัวที่ 1 ล้ม ตัวถัดไปก็ล้มตาม ดังนั้น หากไม่ให้โดมิโนตัวที่ 4 ล้ม (ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ) ก็ต้องเอาโดมิโนตัวที่ 3 ออก (กำจัดการกระทำหรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย) การบาดเจ็บ หรือความเสียหายก็จะไม่เกิดขึ้น (Heinrich, 1959)

### ความปลอดภัยของผู้โดยสารและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เมื่อเครื่องบินลอยสู่ท้องฟ้าแล้ว หน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยให้กับทุกชีวิตที่อยู่บนเครื่องบินนั้นจะเป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งผู้โดยสารจะต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ หรืออันตรายใดใดเกิดขึ้นบนเครื่องบิน นอกจากนี้ยังมีคำแนะนำกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสั่งผู้โดยสารให้ปฏิบัติตามร่วมกัน เพื่อความปลอดภัยตลอดการเดินทาง

### ความสงบของการเดินทางโดยเครื่องบิน

ไม่ได้มีเพียงแค่เรื่องของการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิต และทรัพย์สินบนเครื่องบินเท่านั้น แต่การเดินทางที่ราบรื่นก็ต้องการความสงบในการอยู่ร่วมกันของผู้โดยสาร และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่บนเครื่องบินทุกคนด้วยเช่นกัน ฉะนั้นการรักษาความสงบไม่ให้เกิดความรำคาญแก่ผู้โดยสารคนอื่น ก็เป็นหนึ่งในหน้าที่ของลูกเรือในการดูแลความปลอดภัยเช่นกัน ซึ่งข้อมูลความปลอดภัยจะมีรายละเอียดทางการบินในแนวคิด และทฤษฎีคู่มือการจัดการด้านความปลอดภัย และระบบการจัดการความปลอดภัยในการบิน โดยการแสดงให้เห็นผ่านรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินผ่านพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

### แนวคิด และทฤษฎีคู่มือการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management Manual: SMM)

องค์ประกอบหลักของการจัดการความปลอดภัย ตามรูปแบบของหน่วยงาน The Health and Safety Executive (HSE) สหราชอาณาจักร อธิบายถึงองค์ประกอบหลักของการจัดการความปลอดภัย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลักที่สำคัญ (Health and Safety Executive, 2008) ได้แก่

1) นโยบาย (Policy) การกำหนด และจัดทำนโยบายเกี่ยวกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัย เป็นขั้นตอนแรกของการจัดการความปลอดภัย ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายเป็นสิ่งสำคัญที่จะแสดงให้เห็นทิศทาง จุดมุ่งหมาย และเจตนารมณ์ขององค์กรนั้น ๆ

2) การจัดองค์การ (Organizing) การที่จะทำให้นโยบายเกี่ยวกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัย สามารถดำเนินการ และบรรลุเป้าหมายได้ จำเป็นต้องมีการจัดองค์การ และเตรียมบุคลากรให้พร้อมในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว การจัดโครงสร้างบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการเตรียมการที่ดีจะสามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ โดยผลแห่งความสำเร็จนั้น คือ การสร้าง “วัฒนธรรมความปลอดภัย อาชีวอนามัยเชิงบวกหรือเชิงป้องกัน” (Positive Health and Safety Culture) ขององค์กร

3) การวางแผน และดำเนินการ (Planning and Implementing) อาศัยวิธีการวางแผนแบบ เป็นระบบ (Systemic Approach) เพื่อดำเนินการตามนโยบายอาชีวอนามัย และความปลอดภัยผ่านระบบการจัดการอาชีวอนามัย และความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย จากกิจกรรมการทำงาน สินค้า และการบริการ โดยอาศัยหลักการการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ในการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ และเป้าหมายของการกำจัดอันตราย และลดความเสี่ยง

4) การวัดผลการดำเนินการ (Measuring Performance) ทำการตรวจวัดผลการดำเนินการเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผลดังกล่าวจะทำให้รู้ว่าที่ใด และเวลาใด ที่การปฏิบัติงานมีความจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง

5) การตรวจติดตาม และการทบทวน (Auditing and Reviewing) ขั้นตอนนี้เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้แสดงหรือเปิดเผยออกมาทั้งหมด เพื่อประยุกต์ใช้เป็นบทเรียนในการพัฒนาระบบ

### แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยในเที่ยวบิน

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ได้อธิบายความปลอดภัยในการโดยสารว่ามีส่วนช่วยในการป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย และปกป้องทุกชีวิตบนอากาศยาน ผ่านการจัดการความปลอดภัยเชิงรุก รวมถึงการชี้บ่งถึงภัยอันตราย การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และเป็นการเพิ่มโอกาสในการรอดชีวิตเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น นอกจากนี้บทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะมุ่งเน้นไปที่การอพยพผู้โดยสารออกไปจากเครื่องบิน ยังมีบทบาทในเชิงรุกที่สำคัญในการบริหารจัดการความปลอดภัย ซึ่งสามารถนำไปสู่การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และอุบัติเหตุได้ การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการทำ

หน้าที่ และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยในระหว่างเที่ยวบินในกรณีปกติ และเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสามารถสังเกตเห็น และปฏิบัติหน้าที่ในกรณีเหตุการณ์ผิดปกติสถานการณ์ฉุกเฉิน (International Civil Aviation Organization, 2020)

ด้านการดูแลความปลอดภัยแต่ละสายการบินจะมีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามคู่มือการฝึกอบรมที่มีการกำหนด และควบคุมเนื้อหาหลักโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization, 2013) ด้านการบริการแต่ละสายการบินจะมีการฝึกอบรมด้านบริการตามลักษณะของสายการบิน ทั้งนี้การฝึกอบรมในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ในหัวข้อตามโครงสร้างของขีดความสามารถ ออกเป็น 5 ส่วนดังนี้ ส่วนที่หนึ่ง การปฏิบัติงานในสถานการณ์ปกติ ส่วนที่สอง การปฏิบัติงานในสถานการณ์ไม่ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน ส่วนที่สาม สิ่งของที่เป็นอันตรายต่อเที่ยวบิน ส่วนที่สี่ การดูแลการเจ็บป่วย และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ส่วนที่ห้า ภัยคุกคามด้านความปลอดภัย

#### **หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน**

หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในแต่ละเที่ยวบินตาม International Civil Aviation Organization (2014) แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้ออกเป็น 8 ช่วง ได้แก่ หน้าที่การเตรียมเครื่องบินก่อนปฏิบัติการ (Pre-Flight Duties) หน้าที่ขณะผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน และก่อนเครื่องบินต้นถอยหลัง (Perform Passenger Boarding and Pre-Push Back Duties) หน้าที่ขณะเครื่องบินต้นถอยหลังจนขับเคลื่อนไปตามทางขับ (Push Back and Taxi Duties) หน้าที่ขณะเครื่องบินวิ่งขึ้น (Take-off Duties) หน้าที่ขณะที่เครื่องบินไต่ขึ้น (Climb Duties) หน้าที่ขณะบินเดินทาง (Cruise Duties) การเตรียมห้องโดยสารสำหรับการร่อนลง (Prepare Cabin for Landing) ญุสสิรินทร์ หลิมวิรัตน์ (2561) พบว่า หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้โดยสารโดยตรง และความปลอดภัยบนเที่ยวบินโดยตรงนั้น จะอยู่ตั้งแต่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินจนถึงผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานปลายทาง

#### **การบรรยายสรุปเรื่องความปลอดภัยก่อนปฏิบัติการ (Pre-Flight Briefing)**

ก่อนเครื่องวิ่งขึ้นทุกครั้ง ทุกสายการบินต้องมีการสรุปให้ผู้โดยสารทราบถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้แก่ เข็มขัดนิรภัย หน้ากากออกซิเจน เสื้อชูชีพ หรืออุปกรณ์ช่วยลอยตัว ไฟน่านทาง และทางออกฉุกเฉิน นอกจากนี้ สายการบินต้องเตรียมความพร้อมในห้องโดยสารเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิด ขณะเครื่องวิ่งขึ้นหรือร่อนลง โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตรวจตราให้ผู้โดยสารทุกคนนั่งประจำที่ และรัดเข็มขัด เปิดม่านหน้าต่างพนักพิง และที่พนักแขนอยู่ในระดับปกติ เก็บโต๊ะหน้าที่นั่ง และไม่มีสัมภาระกีดขวางทางเดิน และทางออกฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถดูแลตัวเองได้ และอพยพออกจากเครื่องบินได้โดยเร็วเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

และเนื่องจากการวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงจะนำเสนอเกี่ยวกับการบริการ และความเชื่อมั่นในการรับบริการในลำดับถัดไป

#### **แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ**

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ (สมิต สัจฉกร, 2554) การบริการ เกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค (รัชชัย มงคลจันทร์, 2564) การบริการจึงเป็นกิจกรรมที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อสร้างความพึงพอใจและประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว เป็นธรรม และเสมอภาค ในการกำหนดคุณภาพการบริการนั้น Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) เป็นต้นแบบในการศึกษาและ

กำหนดคุณภาพการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการจากปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการ โดยกำหนดไว้ 10 ด้าน ได้แก่ 1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) 2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) 4) การเข้าถึงการบริการ (Access) 5) ความมีอัธยาศัย (Courtesy) 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) 8) ความปลอดภัย (Security) 9) การเข้าใจ และการรู้จักลูกค้า (Understanding Knowing the Customer) 10) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

ดังนั้นในงานวิจัยนี้ การบริการ จึงหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการ และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจเปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค

#### **แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในการรับบริการ**

ความเชื่อมั่นในการรับบริการ หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการว่า ผู้ให้บริการจะสามารถปฏิบัติตามสัญญา และบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ความเชื่อมั่นนี้เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ และความเอื้ออาทรของผู้ให้บริการ จากทฤษฎีการตลาดเชิงสัมพันธ์ของ Morgan and Hunt (1994) อธิบายว่า ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคสามารถประเมินได้จากความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการแต่ละองค์การมีโอกาสได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการแตกต่างกัน และจะเกิดการประเมินได้ เมื่อผู้รับบริการ รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว การบริการนั้นจะถูกเปรียบเทียบกับข้อตกลงก่อนการใช้บริการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ หากผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้น ความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการระบุข้อตกลง เพื่อแสดงสัมพันธภาพระหว่างลูกค้า และองค์กร ความเชื่อมั่น คือ สภาพความเป็นจริง เมื่อคนจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่น ในขณะที่ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์ (Integrity)

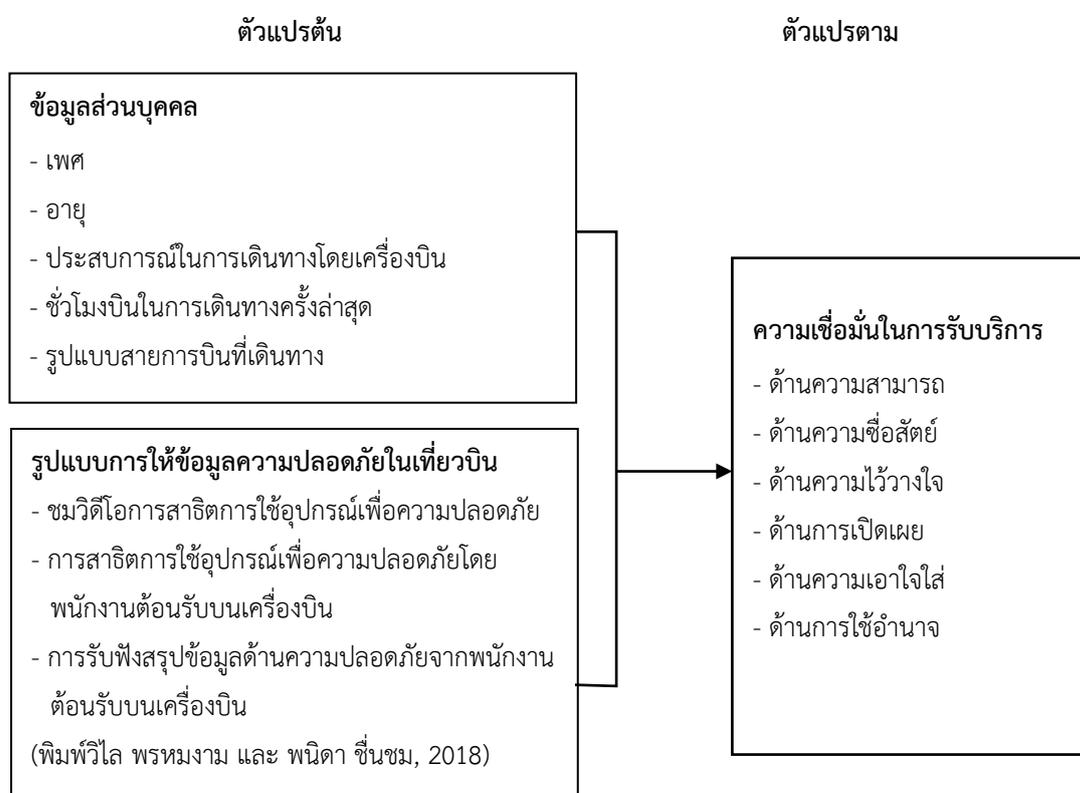
นอกจากนี้ความเชื่อมั่นในการรับบริการยังเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการให้บริการ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการที่ใช้กันแพร่หลายที่รู้จักกันดีในชื่อ SERVQUAL โดยระบุว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้ คือ

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่รวดเร็ว (Responsiveness)
- 4) การประกันคุณภาพ หรือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)
- 5) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บางชิ้นชี้ให้เห็นว่า รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินสามารถส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารที่ได้รับข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินแบบละเอียดและครอบคลุม มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากกว่าผู้โดยสารที่ไม่ได้รับข้อมูล (พิมพ์วิไล พรหมงาม และ พนิดา ชื่นชม, 2018; Chen, Li, & Liu, 2019; Ringle, Sarstedt, & Zimmermann, 2011)

พัชรี อนุสิทธิ์ (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง และเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมืองโดย รวมอยู่ในระดับมาก ในด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสาร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้โดยสาร ด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสาร ปรีชยา เกิดผลเสริฐ และคณะ (2562) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเลือกเปิดรับการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยของพนักงานต้อนรับ และ กระบวนการเลือกเปิดรับการสาธิตฯ หรือ Selective Process ของผู้โดยสารของสายการบินไทยสมายล์ พบว่า ความ ตระหนักด้านความปลอดภัยในการบิน ทักษะติดต่อทักษะของผู้ส่งสาร และทัศนคติต่อเนื้อหาการสาธิต มีความสัมพันธ์กับ การเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสาร ทั้งการให้ความสนใจการสาธิต การเลือก ตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต นอกจากนี้ ฐานิสสร พันธุ์ครุฑ (2562) พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านความ เชื่อสัสต์/เชื่อตรง ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผย และความตรงไปตรงมา ด้านการเห็นใจ และการเอา ใจใส่ และด้านการใช้อำนาจ มีผลในเชิงบวกต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการของประชาชน ดังนั้นจึงควรมุ่งเน้นไปที่การ พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความสามารถ สมรรถนะ ด้านความเชื่อสัสต์ ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผย และความตรงไปตรงมา ด้านเห็นใจและการเอาใจใส่ และด้านการใช้ อำนาจให้มีประสิทธิภาพทุกด้านมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น

**กรอบแนวคิด**



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรงของข้อคำถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความตรง 0.67 – 1.00 หลังจากแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำผู้ทรงคุณวุฒิแล้วได้นำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกันจำนวน 30 ชุด แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) 0.947 จึงนำไปเก็บข้อมูลกับผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1973) และกำหนดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ  $\pm 5\%$  ในการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการศึกษา 400 คน การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) วิธีเก็บตามความสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต สถิติเชิงอนุมานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-Test (One-way ANOVA)

#### 5. ผลการวิจัย

##### 5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ณ สนามบินสุวรรณภูมิ

ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 401 คน เป็นเพศชาย 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 เพศหญิง 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 และเพศอื่น ๆ 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ตามลำดับ ส่วนมาหมีอายุ 18 – 24 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ อายุ 25 – 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และน้อยที่สุด อายุ 57 – 75 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ ความถี่ในการเดินทางของผู้ใช้แบบสอบถามมากที่สุด 1 – 3 ครั้ง/ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา 4 – 6 ครั้ง/ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 เดินทาง 6 – 9 ครั้ง/ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ เดินทางมากกว่า 9 ครั้ง/ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ รูปแบบสายการบินที่ใช้บริการมากที่สุดคือสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 สำหรับการให้บริการสายการบินเต็มรูปแบบ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

##### 5.2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินของสายการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 1 แสดงผลวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบิน (n = 401)

รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสาธิตการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยด้วยการเปิดวิดีโอให้ชม	4.08	0.921	มากที่สุด
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสาธิตอุปกรณ์ความปลอดภัยด้วยตนเอง	4.34	0.715	มากที่สุด
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสรุปข้อมูลด้านความปลอดภัยให้ผู้โดยสารที่นั่งบริเวณประตูฉุกเฉิน	4.27	0.790	มากที่สุด
รวม	4.23	0.614	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นในรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสารถอุปกรณ์ความปลอดภัยด้วยตนเองที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ 0.715 รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสรุปข้อมูลด้านความปลอดภัยให้ผู้โดยสารที่นั่งบริเวณประตูฉุกเฉินที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ 0.790 และลำดับสุดท้าย คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสารถการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยด้วยการเปิดวิดีโอให้ชมที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ 0.921

### 5.3 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นในการรับบริการ

ตารางที่ 2 แสดงผลวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลรวม ด้านความเชื่อมั่นในการรับบริการ

ความเชื่อมั่นในการรับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสามารถ	4.30	0.665	มากที่สุด
2. ด้านความซื่อสัตย์	4.34	0.609	มากที่สุด
3. ด้านความไว้วางใจ	4.35	0.630	มากที่สุด
4. ด้านความเปิดเผย	4.36	0.640	มากที่สุด
5. ด้านความเอาใจใส่	4.35	0.632	มากที่สุด
6. ด้านความกรใช้อำนาจ	4.46	0.592	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.36</b>	<b>0.531</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าในภาพรวมผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ณ สนามบินสุวรรณภูมิมีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกด้านในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ 0.531 มองรายด้านให้ความสำคัญอันดับแรกที่ด้านการใช้อำนาจที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ 0.592 ให้ความสำคัญรองลงมาในด้านความเปิดเผย ที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ 0.640 และให้ความสำคัญอันดับที่สามเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ และด้านความเอาใจใส่ ที่ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ 0.630 และ 0.632 ตามลำดับ

5.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยในเที่ยวบิน และความเชื่อมั่นในการรับบริการ

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ  
แตกต่างกัน (n = 401)

ตัวแปร	F	t	Sig.	สมมติฐาน
เพศ	4.295		0.014*	ยอมรับ
อายุ	3.159		0.25	ปฏิเสธ
ความถี่ในการเดินทาง	6.936		0.000*	ยอมรับ
การเดินทางครั้งล่าสุด	1.013		0.387	ปฏิเสธ
รูปแบบสายการบินที่เลือกใช้		0.261	0.794	ปฏิเสธ

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า อายุ การเดินทางครั้งล่าสุด และรูปแบบสายการบินที่เลือกใช้ ต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นในการบริการไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน (มีค่า sig = 0.25, 0.387 และ 0.794) ส่วนด้านเพศ และความถี่ในการเดินทางที่ต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 (มีค่า sig = 0.014 และ 0.000 ตามลำดับ)

**ตารางที่ 4** แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบิน

ความเชื่อมั่นในการบริการ	รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบิน		ความสัมพันธ์
	r	sig	
ด้านความเชื่อมั่น	0.586	0.000	ปานกลาง
ด้านความซื่อสัตย์	0.592	0.000	ปานกลาง
ด้านความไว้วางใจ	0.591	0.000	ปานกลาง
ด้านการเปิดเผย	0.508	0.000	ปานกลาง
ด้านการเอาใจใส่	0.531	0.000	ปานกลาง
ด้านการใช้อำนาจ	0.529	0.000	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>0.658</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพรวมของรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในการบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง 65.8% พิจารณารายด้านพบสัมพันธ์กันกับด้านความซื่อสัตย์มากที่สุด มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง 59.2% รองลงมา มีความสัมพันธ์กับด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง 59.1% และด้านความสามารถมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง 58.6% ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (sig = 0.000) จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 2

## 6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 401 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 18 – 24 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบิน 1 – 3 ครั้ง/ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และมีรูปแบบสายการบินที่ใช้บริการ คือ สายการบินต้นทุนต่ำ (Low-Cost Airlines) จำนวน 379 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5

การสำรวจรูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบิน พบว่ารูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ยรวม 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.614 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามากที่สุด คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสาธิตอุปกรณ์ความปลอดภัยด้วยตนเองที่ค่าเฉลี่ย 4.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.715 รองลงมา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสรุปข้อมูลด้านความปลอดภัยให้ผู้โดยสารที่นั่งบริเวณประตูฉุกเฉินที่ค่าเฉลี่ย 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.790 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสาธิตการใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยด้วยการเปิดวิดีโอให้ชม ที่ค่าเฉลี่ย 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.921

การสำรวจความเชื่อมั่นในการรับบริการ พบว่าความเชื่อมั่นในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.531 พิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการใช้อำนาจที่ค่าเฉลี่ย 4.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.592 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยในเที่ยวบิน และเชื่อมั่นในการรับบริการ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล และรูปแบบการให้บริการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลางต่อความเชื่อมั่นในการรับบริการที่ระดับ 0.658

ผลการศึกษารูปแบบการให้บริการข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบิน พบว่า ระดับความคิดเห็นในรูปแบบการให้บริการข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินมากที่สุดด้านการสาธิตอุปกรณ์ความปลอดภัยด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชยา เกิดผลเสริฐ และคณะ (2562) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเลือกสนใจการสาธิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทักษะการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยของพนักงานต้อนรับ และกระบวนการเลือกเปิดบริการสาธิตฯ หรือ Selective Process ที่ดีสามารถทำให้ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อเนื้อหาการสาธิต และเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสาร ด้วยการให้ความสนใจการสาธิต และจดจำการสาธิตได้

นอกจากนี้ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในการรับบริการ พบว่า ความเชื่อมั่นในด้านการใช้อำนาจมากที่สุดอันดับแรก สอดคล้องกับ ฐานิสร์ พันครุฑ (2562) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผย และความตรงไปตรงมา ด้านการเห็นใจ และการเอาใจใส่ และด้านการใช้อำนาจมีผลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ แสดงให้เห็นว่า อำนาจในการให้ความคุ้มครองและสร้างความคุ้มค่าแก่ผู้โดยสารเป็นปัจจัยสำคัญในการให้ความเชื่อมั่นในการรับบริการ ในขณะที่ **ผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยในเที่ยวบิน และเชื่อมั่นในการรับบริการ ณ สนามบินสุวรรณภูมิ** พบว่ารูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในการรับบริการโดยภาพรวมอย่างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ที่ร้อยละ 65.8 สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่พบว่ารูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินสามารถส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นสายการบินควรให้ผู้โดยสารที่ได้รับข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินแบบละเอียดและครอบคลุมว่ามีความปลอดภัยในระดับสูงสุด เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมากขึ้น (พิมพ์วิไล พรหมงาม และพนิดา ชื่นชม, 2018; Ayutthaya, 2013; Chen, Li, & Liu, 2019; Ringle, Sarstedt, & Zimmermann, 2011)

## 7. ข้อเสนอแนะ

1. รูปแบบการให้ข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบินพบว่า การสาธิตความปลอดภัยรูปแบบเปิดวิดีโอสาธิตให้ชมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นทางสายการบินควรจัดทำวิดีโอสาธิตรูปแบบใหม่ ๆ ให้ทันสมัย เพื่อดึงดูดความสนใจจากผู้โดยสาร
2. ระดับความคิดเห็นในรูปแบบการให้บริการข้อมูลความปลอดภัยบนเที่ยวบิน พบว่า มีระดับมากที่สุดด้านการสาธิตอุปกรณ์ความปลอดภัยด้วยตนเอง ดังนั้นสายการบิน ควรพัฒนาให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ความสำคัญกับการสาธิตอุปกรณ์ด้วยตนเองให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจปรับให้มีความน่าสนใจเพิ่มขึ้นในแต่ละเที่ยวบิน
3. ด้านความซื่อสัตย์ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยความซื่อตรง มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย ดังนั้นทางสายการบินควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมด้านความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ และพร้อมจะนำหลักการ และจรรยาบรรณเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงาน

## 8. เอกสารอ้างอิง

- ฐานิสร พันธุ์ครุฑ. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐริณทร์ หลิมวิรัตน์. (2561). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการ กรณีศึกษา พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 14(1), 31-42.  
<https://ejournals.dusit.ac.th/toc-detail.php>
- ธัชชัย มงคลจันทร์กุล. (2564). *การตัดสินใจและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในเขตจังหวัดตรัง* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.
- เนติศดา ทอนสูงเนิน. (2562). *ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย*. ใน รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 *Safety Culture in Aviation and Tourism* (น. 382-397), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรีชยา เกิดผลเสริฐ, นันทิยา ดวงภุมเมศ, สิรินทร พิบูลภานุวัฒน์, และ อีรพงษ์ บุญรักษา. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารกับการเลือกเปิดรับการสาธิต การใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน กรณีศึกษาสายการบินไทยสมายล์. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 10(1), 983-1002. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EdAd/article/view/213907>
- พวงแก้ว ประเสริฐพันธุ์. (2561). *มาตรฐานความปลอดภัยและข้อควรปฏิบัติของผู้โดยสารในการเดินทางทางอากาศภายในประเทศไทย*. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 15(2), 1-8. <https://www.chonburi.spu.ac.th/journal/?page=23>
- พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.

- พิมพ์วิไล พรหมงาม และ พนิดา ชื่นชม. (2018). การรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศในประเทศไทยของนักศึกษาปริญญาตรีด้านการบิน กรณีศึกษา: นักศึกษาสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. ใน รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 *Safety Culture in Aviation and Tourism* (น. 464-477), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2566, จาก [https://elchm.ssru.ac.th/natenapa\\_lu/pluginfile.php/70/mod\\_forum/intro/ความรู้เบื้องต้นอุตสาหกรรมการบิน.pdf?time=1658075303947](https://elchm.ssru.ac.th/natenapa_lu/pluginfile.php/70/mod_forum/intro/ความรู้เบื้องต้นอุตสาหกรรมการบิน.pdf?time=1658075303947)
- สมิต สัชฌุกร. (2554). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- Ayutthaya, S. S. N. (2013). Impact of perceived service on brand image and repurchase intentions of Thai passengers towards low cost carriers. *AU Journal of Management*, 11(2), 46-56. <https://aujm.au.edu/index.php/aujm/article/view/41>
- Chen, L., Li, Y. Q., & Liu, C. H. (2019). How airline service quality determines the quantity of repurchase intention-Mediate and moderate effects of brand quality and perceived value. *Journal of Air Transport Management*, 75, 185-197. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2018.11.002>
- Health and Safety Executive. (2008). *Successful health and safety management*. Retrieved 18 March 2013, from <http://www.mtpinnacle.com/pdfs/HR-OHS.pdf>
- Heinrich, H. W. (1959). *Industrial Accident Prevention: A Scientific Approach* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- International Civil Aviation Organization. (2013). *Safety Management Manual (SMM)*. Retrieved 25 November 2023, from <https://www.icao.int/SAM/Documents/2017-SSP-GUY/Doc%209859%20SMM%20Third%20edition%20en.pdf>
- International Civil Aviation Organization. (2014). *Cabin Crew Safety Training Manual*. Retrieved 25 November 2023, from <https://store.icao.int/en/cabin-crew-safety-training-manual-doc-10002>
- International Civil Aviation Organization. (2020). *The Cabin Crew Safety Training Manual* (2nd ed). Retrieved 25 November 2023, from <https://store.icao.int/en/cabin-crew-safety-training-manual-doc-10002-corrigendum-no-2-dated-6-8-21>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of marketing*, 58(3), 20-38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of services Quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Zimmermann, L. (2011). Customer satisfaction with commercial airlines: The role of perceived safety and purpose of travel. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(4), 459-472. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190407>
- SBS World News. (2018). การเดินทางโดยเครื่องบินปลอดภัยแค่ไหน. สืบค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2566, จาก <http://www.sbs.com.au/language/thai/th/article/how-safe-is-flying-heres-what-the-statistics-say/5e1hjrt72>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.