

การศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Perception of Aviation Safety and Emergency of Flight Attendants

: A Case Study of Thai Airways International Public Company Limited

นายจิรวุฒิ จันทร์ฉายแสง* ดร.สุรภา ใถ้บ้านกาย**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการรับรู้และด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ (2) ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ด้านนิรภัย การบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเฉพาะที่ถือสัญชาติไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 418 คน การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 59.57 อยู่ในกลุ่มอายุ 37-44 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 44.98 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 67.94 ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ/ชั้นหนึ่ง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 44.98 และมีประสบการณ์การทำงาน 13-20 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 48.09 และพบว่า (1) ผลการศึกษาระดับการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการรับรู้ระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำคัญของนิรภัยการบิน ($\bar{x} = 4.91$) และด้านความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.52$) การรับรู้ระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ในภาวะปกติ ($\bar{x} = 4.45$) ด้านความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะปกติ ($\bar{x} = 4.43$) ด้านความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติ

คำสำคัญ : การรับรู้ นิรภัยการบิน

*นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders รุ่นที่ 18

(กลุ่มวิชาเอกการจัดการ) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

หน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.45$) และด้านความ สามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.42$) ตามลำดับ และ (2) ผลการ ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ด้านนริภัยการบินในภาพรวมพบว่ากลุ่มที่อายุและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีการรับรู้ด้านนริภัยการบินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างเพศมีการรับรู้ด้านความสำคัญของนริภัยการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มที่มีอายุต่างกันและกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการรับรู้ด้านความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ด้านนริภัยการบินในภาวะฉุกเฉินและด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านนริภัยการบินในภาวะฉุกเฉินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการรับรู้ด้านความสำคัญของนริภัยการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

This independent study, the Perception of Aviation Safety and Emergency of Flight Attendants: A Case Study of Thai Airways International Public Company, Limited, aims to determine: (1) The level of perception of aviation safety and emergency of THAI flight attendants and (2) The differences between demographical characteristics and the perception of the aviation safety and emergency of THAI flight attendants. The sample population consisted of 418 flight attendants of Thai Airways International Public Company, Limited, using nonprobability sampling technique via the accidental sampling method. The instrument used to collect data was questionnaires. The statistical methods used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and One-Way ANOVA.

The findings revealed that the majority of the sample population which is 259 (59.57%) were female, 188 (44.98%) aged between 37 - 44 years old, 284 (67.94%) were bachelor's degree holders or equivalent, 188 (44.98%) held duty position in business class / first class, and 201 (48.09%) with work experience between 13 - 20 years. It was found that (1) the overall perception of aviation safety and emergency was at the highest level ($\bar{x} = 4.53$). When considered in each aspect, it was found that 2 aspects were at the highest level which are the importance of aviation safety and emergency ($\bar{x} = 4.91$) and preparedness in duties ($\bar{x} = 4.52$). The 4 aspects at high level were necessary knowledge for normal flight duties ($\bar{x} = 4.45$), necessary skills for normal flight duties ($\bar{x} = 4.43$), necessary knowledge for emergency flight duties ($\bar{x} = 4.45$), and necessary skills for emergency flight duties ($\bar{x} = 4.42$). (2) Studies showed correlation between demographical characteristics and perception in aviation safety and emergency, indicating different levels of overall perception at statistically significant difference levels of 0.05 among those of different age groups and work experience. When considered in individual aspect, it was found that flight attendants of different genders have different levels of perception with statistically significant difference. Different age groups and levels of work experience have different perceptions of necessary knowledge for emergency flight duties and necessary skills for emergency flight duties with statistically significant difference.

Those with different duty positions have different perceptions in the importance of aviation safety and emergency at statistically significant difference at the level of 0.05.

Keywords: perception, aviation safety

บทนำ

การดำเนินธุรกิจการบิน ความปลอดภัยถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการประกอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งนี้สายการบินพาณิชย์ทุกสายการบินทั่วโลก รวมถึงสายการบินพาณิชย์ในประเทศไทยซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) จำเป็นต้องมีการจัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินในทุกส่วน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์ ทรัพย์สิน และตัวอากาศยานเป็นการฝึกอบรมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายและเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินและเหตุการณ์ผิดปกติที่อาจเกิดขึ้น

สายการบินได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการให้ความรู้ด้านนิรภัยการบินแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างมาก จึงต้องสร้างการรับรู้เรื่องนิรภัยการบิน และสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อที่จะสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมด้านนิรภัยการบิน (Aviation Safety and Security Training) ไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือด้านความปลอดภัยให้แก่สายการบิน และสร้างคุณค่าให้แก่อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อีกทั้งเพื่อเตรียมพร้อมรับการตรวจสอบด้านความปลอดภัย (Safety Audit) จากหน่วยงาน หรือองค์กรควบคุมมาตรฐานการบิน ทั้งนี้ การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำเป็นที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรตลอดเวลาเพื่อตอบสนองนโยบายด้านความปลอดภัยของบริษัทฯ ที่ว่า “ความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ต้องรองไม่ได้ และถือเป็นคุณค่าหลักสิ่งแรกที่สำคัญที่สุด”

การพัฒนาความรู้และความสามารถทางด้านนิรภัยการบินให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สิ่งที่เป็นอันดับแรก คือ การสร้างการรับรู้ความปลอดภัยด้านการบิน เนื่องจากการรับรู้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้เกิดขึ้นการเรียนรู้ย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงนโยบายเพื่อส่งเสริมความรู้รวมถึงการวางแผนการฝึกอบรมด้านนิรภัยการบินให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์

1. **การรับรู้** หมายถึง การประมวลข้อมูลที่ได้รับจากการสัมผัสสิ่งเร้าผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ แล้วตีความข้อมูลเหล่านั้นเป็นภาพในสมอง จากนั้นจึงแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจในกรณีความนั้น อันจะนำไปสู่การตอบสนองต่อไป

2. **นิรภัยการบิน** หมายถึง ความปลอดภัยในทุกด้านจากการบิน ทั้งด้านชีวิต และ ทรัพย์สิน อันได้แก่การพิทักษ์รักษาชีวิตของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบิน และการป้องกัน อากาศยานจากอุบัติเหตุ หรือความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้อันตรายที่มีอยู่ถูกจำกัด ทำให้ลดลง หรือปลอดภัยจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการป้องกันการเสียหายต่ออุปกรณ์ และอากาศยานด้วย

3. **พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน** หมายถึง ผู้พิทักษ์ความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารบนอากาศยาน โดยมีหน้าที่ต่าง ๆ เช่น คอยช่วยเหลือผู้โดยสารใน กรณีฉุกเฉิน รับผิดชอบตรวจเช็คอุปกรณ์ประจำเครื่องตามจุดต่าง ๆ เป็นต้น ทั้งนี้สามารถ เรียกอีกอย่างได้ว่า “ลูกเรือ” หรือ “พนักงานต้อนรับในอากาศยาน”

ขอบเขตของการวิจัย

1. **เนื้อหาในการวิจัย** งานวิจัยเรื่อง การศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัย ทำการศึกษาถึงการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. **ประชากร** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเฉพาะที่ถือ สัญชาติไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5,593 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 418 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47 โดยคำนวณจากสูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3. **ระยะเวลาในการวิจัย** ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2562 - กุมภาพันธ์ 2563 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. องค์การสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายในการส่งเสริมความรู้ด้านนิรภัยการบินให้พนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน

2. องค์การสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบและวิธีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยแก่พนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน เพื่อการพัฒนาทักษะของผู้ได้รับการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจดจำ
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งงาน
5. ประสบการณ์การทำงาน



ตัวแปรตาม

การรับรู้
1.ความสำคัญของนริภัยการบิน
2.ความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ด้านนริภัยการบิน
3.ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะปกติ
4.ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะปกติ
5.ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน
6.ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลต่อการรับรู้ด้านนริภัยการบินที่แตกต่างกัน

ทักษะที่ไม่ได้ฝึกฝนจากประสบการณ์จริงจะมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าทักษะที่ได้ ฝึกฝนเป็นประจำ

ระเบียบวิธีวิจัย

1.ประชากรคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเฉพาะที่ถือสัญชาติไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5,593 คน และคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วย การใช้สูตร คำนวณของ ทาโร ยามาเน่ กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดค่าความ คลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% หรือเท่ากับ 0.05 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 418 คน

2.เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และส่วนที่ 2 การรับรู้ด้านนิรภัยการบิน คำถาม แบบตรวจ สอบรายการ และคำถามปลายปิด อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำมาจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้อง กับกรอบแนวคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่าความสอดคล้อง ระหว่างข้อ คำถาม และวัตถุประสงค์ (Item – Objective Congruence Index : IOC) เกณฑ์การ พิจารณา คือ ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป สามารถนำไปใช้วัดการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ เครื่องมือวิจัยครั้งนี้คำนวณค่า IOC ได้เท่ากับ 0.98

3.วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 59.57 อยู่ในกลุ่มอายุ 37-44 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 44.98 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 67.94 ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ/ชั้นหนึ่ง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 44.98 และมีประสบการณ์การทำงาน 13-20 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 48.09 และพบว่า (1) ผลการศึกษาระดับการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการรับรู้ระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำคัญของนิรภัยการบิน ($\bar{x} = 4.91$) และด้านความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 4.52$) การรับรู้ระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ในภาวะปกติ ($\bar{x} = 4.45$) ด้านความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะปกติ ($\bar{x} = 4.43$) ด้านความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.45$) และด้านความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.42$) ตามลำดับ และ (2) ผลการ ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ด้านนิรภัยการบินในภาพรวมพบว่ากลุ่มที่อายุและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีการรับรู้ด้านนิรภัยการบินในภาพ รวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่างเพศมีการรับรู้ด้านความสำคัญของนิรภัยการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มที่มีอายุต่างกันและกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีการรับรู้ด้านความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ด้านนิรภัยการบินในภาวะฉุกเฉินและด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้านนิรภัยการบินในภาวะฉุกเฉินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการรับรู้ด้านความสำคัญของนิรภัยการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อเทียบรายด้านกลับพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีระดับการรับรู้ด้านต่าง ๆ ไม่เท่ากัน ด้านที่มีการรับรู้ น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน สาเหตุเนื่องจากขาดการฝึกฝนทักษะจากการ ปฏิบัติในสถานการณ์จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง*กฎแห่งการฝึกหัด* ของธอร์นไคค์ ที่ว่า *การเรียนรู้หรือทักษะใด ๆ หากขาดการฝึกฝนหรือมีได้กระทำบ่อย ๆ การเรียนรู้หรือทักษะนั้น ๆ จะไม่สามารถคงอยู่ได้ถาวร และในที่สุดอาจ ลืมได้* และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zaharia Bani-Salameh (2015) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินและทักษะ ด้านการ ฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความถดถอยด้าน ความรู้และทักษะ เนื่องจากมีโอกาสได้นำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติจริงน้อยมาก โดยการศึกษาครั้ง นี้ พบว่า หัวข้อการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่ำกว่าหัวข้ออื่น ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในด้านความสามารถที่จำเป็นในการ ปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน เช่น สามารถจัดการกับวัตถุ อันตรายตามขั้นตอนและวิธีการอย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 4.17$), สามารถปฏิบัติตาม ขั้นตอนและวิธีการเมื่อเกิดเหตุการณ์จี้เครื่องบิน (Hijack) ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 4.22$), ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 4.30$) และสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนและ วิธีการจัดการเมื่อพบวัตถุต้องสงสัย เครื่องบินถูกวาง ระเบิด หรือ ถูกขู่วางระเบิด ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 4.32$) เป็นต้น

ทั้งนี้จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ และ ตำแหน่งงานมีผลต่อการรับรู้ด้านนิรภัยการบิน สอดคล้องกับงาน วิจัยของ Zaharia Bani-Salameh (2015) ที่ได้ ศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบิน และทักษะด้านการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ได้แสดงผลว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับหัวหน้างานมีการรับรู้ด้านนิรภัยการบินมากกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ปกติ โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับหัวหน้างานมีการรับรู้ด้านนิรภัยการบินมากกว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินปกติในทุก ๆ ด้าน นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานยังส่งผลต่อ การรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินอีกด้วย สอดคล้องกับ สุรชาติพย์ รองสวัสดิ์ (2555) ที่ได้ ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยการรับรู้เรื่องความปลอดภัยในการ ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการประจำการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จ.เชียงใหม่” และ จีรวัดน์ ศรีเทพ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ นโยบายและพฤติกรรมด้านความปลอดภัย ในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ช.มหาอาจ จำกัด” พบว่า พนักงานที่มีอายุ อายุงาน และประสบการณ์ฝึกอบรมต่างกัน มีการรับรู้ นโยบายด้านความปลอดภัยในการ ทำงานโดยรวมแตกต่างกัน จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีการรับรู้ด้านนิรภัยการบินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี อายุงานหรือประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีการรับรู้ด้านนิรภัยการบิน โดยรวมมากกว่า โดยเฉพาะกลุ่มพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป และผลการศึกษาตามปัจจัยด้านเพศ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพศชายและหญิงมีการรับรู้ด้านนิรภัยการบินในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เพศหญิงมีการรับรู้มากกว่าเพศชายเล็กน้อย

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยพบว่า การเพิ่มระดับการรับรู้ด้านนิรภัยการบินให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ครบทุกด้านเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ให้สมบูรณ์พร้อม องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาการรับรู้ และทักษะในด้านความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน โดยเฉพาะในหัวข้อดังต่อไปนี้ 1. การจัดการกับวัตถุอันตรายตาม 2. วิธีปฏิบัติเมื่อเกิด เหตุการณ์จี้เครื่องบิน (Hijack) 3. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 4. วิธีการจัดการเมื่อพบ วัตถุต้องสงสัย เครื่องบินถูก วางระเบิด หรือ ถูกขู่วางระเบิด เป็นต้น โดยหน่วยฝึกอบรมนิรภัย การบินของบริษัทฯ จำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและ ปฏิบัติโดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติใน ภาวะฉุกเฉินให้ครบทุกสถานการณ์ เพื่อเพิ่มทักษะ และความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมให้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะนอกจากการฝึกอบรมเบื้องต้น และการฝึกอบรมประจำปีแล้ว กิจกรรมเพื่อการ พัฒนาทักษะในอาชีพของลูกเรือ โดยเฉพาะทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉินมีเพียงการอ่านคู่มือความ ปลอดภัยด้วยตนเองเท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอต่อการสร้างทักษะให้พร้อมรับสถานการณ์จริงได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Zaharia Bani-Salameh (2015) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินและทักษะด้านการฝึกอบรมของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเนื่องจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่ง งานสูงกว่า และประสบการณ์ทำงานมากกว่า มีการรับรู้ด้านความสำคัญของนิรภัยการบินมากกว่าพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินที่มีตำแหน่งงานและประสบการณ์น้อยกว่า ฉะนั้น บริษัทฯ จึงควรเน้นการสร้างการรับรู้ และการพัฒนา ทักษะด้านนิรภัยการบินให้แก่กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มี ประสบการณ์ทำงานหรืออายุน้อย รวมถึง พนักงานเข้าใหม่ เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทฯ อาจพิจารณาการยึดสัญญาการจ้างงานให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เข้าใหม่ เพื่อสร้างโอกาสให้พนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบินได้มีประสบการณ์การทำงานที่ มากขึ้น อันจะส่งผลให้บริษัทฯ มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ มีการรับรู้ด้านนิรภัยการบินมากขึ้น และพร้อมปฏิบัติหน้าที่ด้านนิรภัยการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อการพัฒนาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่องควรทำการศึกษา วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการฝึกอบรมด้านนิรภัยการบินแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงการศึกษาเกี่ยวกับการ พัฒนาช่องทางการเรียนรู้และทบทวนความรู้ด้วยตนเองแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อลดปัญหาการขาดทักษะ ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการคลัง. บมจ. การบินไทย. (2563). *บริบทองค์กร*. ค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2563. เว็บไซต์ :
https://www.thaiairways.com/th_TH/about_thai/company_profile/index.page

จิรวัดน์ ศรีเทพ. (2553). *การรับรู้ นโยบายและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ช.มหาอาจ จำกัด*, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ศุทธาทิพย์ รองสวัสดิ์. (2554). *ปัจจัยการรับรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.เชียงใหม่*, การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Taro Yamane (1973).*Statistics: An Introductory Analysis*.3rdEd. New York. Harper and Row Publications.

Zakaria Bani-Salameh. Saudi Arabia. (2015). *Perceptions of Safety Knowledge and Skills in Vocational Training*.
 College of arts, Hail University