

แนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ A Guideline of Efficiency Communication to enhance Cabin Safety awareness of Low Cost Airline's passengers

อิสราพร จินต์แสวง¹ และ ปวรรัตน์ สุภิมารส²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแนวทางการสื่อสารประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการสื่อสารประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จากกลุ่มผู้โดยสารที่ไม่ทราบจำนวน จากสูตร W.G. Cochran (1953) จำนวน 400 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย (Convenient Sampling) โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; SD) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ One-Way ANOVA และใช้ค่าสถิติ Chi-square Test เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านประสบการณ์ในการโดยสารสายการบิน และด้านความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้ามในห้องโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ส่งผลกระทบต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำพบว่า ด้านอายุ, ด้านอาชีพ, ด้านวัตถุประสงค์การเดินทาง, ด้านการสนใจการสาธิตการแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, ด้านการอ่านคู่มือความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร ตรงกระเป๋ابริเวณที่นั่ง, ด้านการอ่านคู่มือความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร ตรงกระเป๋ابริเวณหน้าต่าง และด้านจำนวนในการเดินทางโดยเครื่องบินใน 1 ปี ส่งผลกระทบต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การสื่อสารประสิทธิภาพ; ความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัย; ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

¹การจัดการบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

²บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

Abstract

The research of a guideline of efficiency communication to enhance cabin safety awareness of low cost airline's passengers was quantitative research. The aims of this research were 1). To analyze the difference of personal attitude affecting the safety awareness of low cost airline's passenger 2). To analyze the factors influence safety awareness of low cost airline's passenger and 3). To propose the guideline of efficiency communication to enhance cabin safety awareness of low cost airline's passengers by questionnaires from unknown number of passengers from W.G. Cochran (1953) for 400 people by convenient sampling as frequency, percentage, mean and standard deviation (SD). Data analysis was the comparison between One-Way ANOVA and Chi-square Test to test the relationship during variables

Research result found that personal factors were gender, experience of airline travel and familiar with operation, suggestion and prohibition on low cost airline cabin affected the safety awareness of low cost airline's passenger different statistically significant level 0.05. Analysis result of factors influence safety awareness of low cost airline's passenger found that age, occupation, travel objective, interesting in demonstrated suggestion, regulation, prohibition of airhostess, reading safety guide of passenger at straight pocket in front of the seat and number of travel flight in a year affected the safety awareness on flights different statistically significant level at 0.05

Keywords: Efficiency Communication; enhance Cabin Safety awareness; Low Cost Airline's Passengers

บทนำ

การขนส่งทางอากาศเป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งผู้โดยสาร หรือสินค้า เนื่องจากการขนส่งทางอากาศนี้มีจุดเด่นเรื่องเวลาในการขนส่งที่รวดเร็วกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งในปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในกลุ่มนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ เนื่องจากเหตุผลหลายประการ เช่น ความปลอดภัย ความประหยัดเวลาในการเดินทาง ความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย เมื่อเทียบกับ การขนส่งรูปแบบอื่น ๆ (สุวิมล สุนทรวิวัฒน์, 2557) และ

สามารถเชื่อมโยงไปยังหลากหลายจุดหมายปลายทางทั่วโลกได้ นอกจากนี้ มีความปลอดภัยและกฎระเบียบเพื่อรักษาความปลอดภัยที่ต้องปฏิบัติตามอย่างชัดเจน ในปี พ.ศ. 2558 นี้ ประเทศไทยกำลังจะรวมเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community; AEC) ซึ่งจะช่วยให้อุตสาหกรรมการบินในภูมิภาคอาเซียนมีแนวโน้มขยายตัว มีตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (Single market and production base) และมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และการเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรีมากขึ้น โดยกำหนดสาขาเร่งรัดในการเปิดเสรีทั้งสิ้น 11 สาขา รวมทั้งสาขาการบิน กำหนดให้มีการเปิดเสรีการบิน

และจัดตั้งตลาดการบินร่วมอาเซียนในปีสิ้นปี 2558 (อาคม เติมพิทยาไพสิฐ, 2555)

ด้วยความสำคัญของการขนส่งทางอากาศดังกล่าว จึงเกิดตลาดการบินร่วมอาเซียน (ASEAN Single Aviation Market; ASAM) ซึ่งมีการดำเนินนโยบายร่วมกันระหว่างกลุ่มประเทศสมาชิกในการลดการควบคุมและการปกป้องอุตสาหกรรมการบินภายในของแต่ละประเทศลง อีกทั้งเป็นการร่วมมือกันในการพัฒนามาตรการและมาตรฐานทางเทคนิค โดยตามหลักการขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO, 2013) มุ่งองค์ประกอบของการจัดตั้งตลาดการบินร่วม ได้ 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ (Economic elements) และองค์ประกอบด้านเทคนิค (Technical elements) โดยที่การจัดตั้งตลาดการบินร่วมอาเซียนในส่วนขององค์ประกอบด้านเทคนิคจะอยู่ภายใต้ การทำงานของคณะทำงานด้านการขนส่งทางอากาศของอาเซียน คณะทำงานย่อยด้านความร่วมมือทางเทคนิค (Air Transport Technical Cooperation Sub Working Group; ATTC SWG) การพิจารณาองค์ประกอบด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความปลอดภัยการบิน (Aviation safety) เป็นการพิจารณาเพื่อพัฒนาเครื่องมือที่เกิดจากการยอมรับร่วมกันของประเทศสมาชิกเกี่ยวกับความปลอดภัยการบินซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานด้านความปลอดภัยการบินของ ICAO ทั้งนี้ เพื่อเป็นเครื่องมือให้ประเทศสมาชิกลำดับมาบังคับใช้ร่วมกัน ด้านการรักษาความปลอดภัยการบิน (Aviation security) ให้เกิดความปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่กำหนดไว้ในกฎหมายของรัฐซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) (สำนักมาตรฐานและความปลอดภัยท่าอากาศยาน, มปป.)

ประเทศไทยได้รับมอบหมายให้เป็นประเทศ

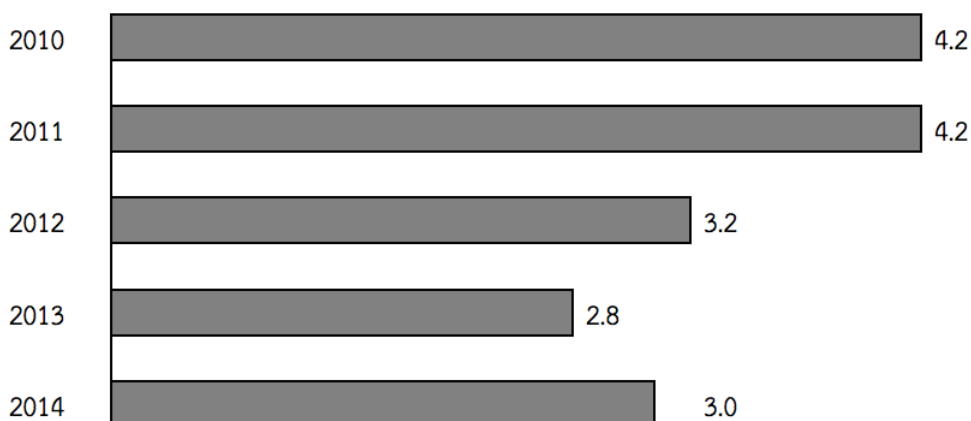
ผู้ประสานงานหลักในสาขาการท่องเที่ยวและการบิน อีกทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวและการบินในภูมิภาค มีการคาดการณ์ว่า จำนวนเที่ยวบินที่ผ่านสนามบินสุวรรณภูมิ และดอนเมืองจะมีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 12.90 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน (ศิริรัตน์ ดวงรัตน์, 2558) โดยการมารวมตัวกันเป็น AEC นั้นจะนำไปสู่การเปิดสายการบินใหม่ และเส้นทางบินใหม่เป็นจำนวนมาก ทำให้จำนวนของนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีต่อการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการบินในไทย ปัจจุบันนี้ มีการเกิดขึ้นของสายการบินมากมาย ทั้งในประเทศไทยเองและต่างประเทศ โดยเฉพาะสายการบินต้นทุนต่ำ ขณะนี้ประเทศไทยมีสายการบินต้นทุนต่ำให้บริการภายในประเทศอยู่ 4 สายการบิน ได้แก่ สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินโอเรียนท์ไทย สายการบินนกแอร์ และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งธุรกิจในกลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำนี้มีการแข่งขันกันสูงมาก ทั้งในด้านราคา ด้านความคล่องตัว สะดวกสบาย การตรงต่อเวลา รวมถึงการบริการภาคพื้นดินและบนเครื่องบิน ประกอบกับการรวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) นั้นส่งผลกระทบต่อสายการบินต่าง ๆ ที่ให้บริการภายในประเทศ เนื่องจากต้องแข่งขันกันอย่างสูง การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการบนห้องโดยสารให้เกิดความพึงพอใจ และความประทับใจสูงสุดแก่ผู้โดยสาร ซึ่งอาจมีการละเลยมาตรฐานความปลอดภัยในห้องโดยสาร และส่งผลต่อการให้บริการในห้องโดยสารไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด

ทั้งนี้ กิจการบินมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย เช่น นักบิน ลูกเรือ เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง เจ้าหน้าที่บริการภาคพื้น เจ้าหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศ ซึ่งแต่ละงานจะมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันออกไป แต่สิ่งที่ทุกคนต้องปฏิบัติและมี

แนวคิดเดียวกัน คือ ความปลอดภัย (สมชนก เทียมเทียบรัตน์, 2550) อย่างไรก็ตาม ด้านผู้โดยสาร ควรมีความคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยนี้ด้วย เนื่องจากโดยหลักปฏิบัติตามมาตรฐานสากลแล้ว จำนวนลูกเรือบนเครื่องบินต่อจำนวนผู้โดยสาร ได้ถูกกำหนดไว้คือ ลูกเรือ 1 คน ต่อที่นั่งผู้โดยสาร 50 คน (Australian Government, 2010) มิเช่นนั้น เมื่อเครื่องบินทำการบินแล้ว หากมีภัยต่าง ๆ เกิดขึ้น จะเป็นเหตุให้ลูกเรือไม่สามารถดูแลผู้โดยสารอย่างใกล้ชิดได้ครบทุกคน ผู้โดยสารแต่ละคนจึงควรมีความตระหนักถึงความปลอดภัยและความสามารถในการดูแลความปลอดภัยให้แก่ตนเองเช่นกัน

จากการศึกษาวิเคราะห์สถิติของ ICAO Safety

Report ปี 2015 พบว่า เครื่องบินพาณิชย์ที่ให้บริการทั้งในและระหว่างประเทศในปี ค.ศ. 2014 จำนวน 33 ล้านเที่ยวบินและมีผู้โดยสารใช้บริการอยู่ประมาณ 3,200 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี ค.ศ. 2013 ที่มีผู้โดยสารใช้บริการประมาณ 3,100 ล้านคน สถิติของการเกิดอุบัติเหตุ ICAO ในปี ค.ศ. 2013 พบว่า เป็นแนวโน้มทางบวกมากขึ้น เมื่อเทียบกับปี ค.ศ. 2010 โดยในปี ค.ศ. 2013 จำนวนอุบัติเหตุของเครื่องบินพาณิชย์ลดลงร้อยละ 13 อยู่ที่ 2.8 ครั้ง ต่อการนำเครื่องขึ้นหนึ่งล้านครั้ง แต่สำหรับปี ค.ศ. 2014 นั้น มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าอยู่ที่ร้อยละ 9 โดยจำนวนอุบัติเหตุของเครื่องบินพาณิชย์อยู่ที่ 3.0 ครั้งต่อการนำเครื่องขึ้นหนึ่งล้านครั้ง ดังนี้



ภาพ 1 อัตราการเกิดอุบัติเหตุต่อการนำเครื่องขึ้นหนึ่งล้านครั้ง
ที่มา: ICAO Safety Report ปี ค.ศ. 2015

จากสถิติดังกล่าว จะเห็นได้ว่าความปลอดภัยในห้องโดยสาร (Cabin safety) จึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สายการบินพาณิชย์ทั่วโลกให้ความสำคัญนอกเหนือจากความตรงต่อเวลา สิ่งบันเทิง รวมถึงการบริการบนเครื่องบิน อย่างไรก็ตาม การพัฒนาด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร (Cabin safety) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต้องพัฒนาในหลายด้านพร้อมกัน ทั้งให้ความรู้แก่ผู้โดยสาร ฝึกอบรมพนักงาน กำหนด

กรอบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนจากผู้บริหารและหน่วยงานของรัฐ ที่เกี่ยวข้อง (นิวัฒน์ จาวรุ่งฤทธิ์, 2540) Annex 6 Operation of Aircraft ของ ICAO ได้กำหนดให้ สายการบินต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบถึงทางออกฉุกเฉิน วิธีใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น เข็มขัดนิรภัย เสื้อชูชีพ หน้ากากออกซิเจน และคู่มือความปลอดภัย ซึ่งจะต้องทำในทุก ๆ เที่ยวบิน เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถช่วยเหลือตัวเองได้เมื่อเกิด

กรณีฉุกเฉินต่าง ๆ นอกจากนี้ สำนักงานบริหารการบินแห่งชาติ (Federal Aviation Administration; FAA, 2012) ของสหรัฐอเมริกากำหนดให้สายการบินและลูกเรือต้องสามารถอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบินในกรณีเหตุฉุกเฉินได้ภายใน 90 วินาที

จากความสำคัญของความปลอดภัยสูงสุดที่ทุกสายการบินให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก แต่อย่างไรก็ตาม ยังปรากฏกรณีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับสายการบิน Hawaii Big Island ในวันที่ 25 สิงหาคม ค.ศ. 2000 อุบัติเหตุนี้เกิดจากการที่เครื่องยนต์ขัดข้อง ต้องนำเครื่องลงจอดฉุกเฉินบนน้ำ มีผู้โดยสารเสียชีวิต 1 ราย และบาดเจ็บเล็กน้อยอีก 8 ราย จากผลการสืบสวนของคณะกรรมการความปลอดภัยทางการคมนาคมแห่งชาติ (National Transportation Safety Board; NTSB) ของสหรัฐอเมริกาพบว่า สาเหตุที่ผู้โดยสารเสียชีวิตนั้นมาจากการที่ว่ายน้ำไม่เป็น ตกใจ จึงพองลมเสื้อชูชีพในห้องโดยสาร และยังไม่รู้วิธีใช้ชูชีพไม่ได้หลบหนีออกไปพร้อมกับผู้โดยสารคนอื่น หรือกรณีเครื่องบินของสายการบิน US Airways ตกที่แม่น้ำฮัดสัน มลรัฐนิวยอร์ก ในวันที่ 15 มกราคม ค.ศ. 2009 เหตุจากเครื่องยนต์ล้มเหลว เพราะชนเข้ากับฝูงนก หลังจากเครื่องขึ้นไประยะ 3 นาที นักบิน ลูกเรือ และผู้โดยสารทั้ง 155 ชีวิต สามารถอพยพออกมาจากเครื่องบินได้โดยไม่มีใครเสียชีวิต แต่จากรายงานของ NTSB พบว่า มีผู้โดยสารเพียง 5 คน ที่ดึงเสื้อชูชีพจากใต้ที่นั่งของตนเองมาใช้หลังจากเครื่องบินลงน้ำแล้วเท่านั้น

ด้วยเหตุผลจากกรณีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าผู้โดยสารยังไม่มีความรู้ความตระหนักรู้ในเรื่องความปลอดภัยบนเที่ยวบินมากอย่างที่ควรประกอบกับความคิดที่ว่าการบินทางอากาศนั้นเป็นการเดินทางที่ปลอดภัย และโอกาสเกิดอันตรายน้อยกว่าการเดินทางทางอื่นนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับบนเที่ยวบิน ในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานต้อนรับ ซึ่งได้รับการฝึกปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย

ในห้องโดยสาร ให้มีทักษะการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานของสายการบิน มาตรฐานของกรมการบินพลเรือนและมาตรฐานสากล เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยตลอดการเดินทาง แต่เนื่องจากตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่พบว่ายังมีผู้โดยสารจำนวนไม่น้อย ที่ขาดความตระหนักในข้อปฏิบัติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร ทั้งในระหว่าง การสาธิตข้อปฏิบัติจากพนักงาน และคู่มือปฏิบัติการใช้งานของอุปกรณ์ฉุกเฉินบริเวณโดยรอบ รวมถึงการปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานต้อนรับบนเที่ยวบิน และนักบิน ที่ได้ประกาศแจ้ง ทั้งก่อนเดินทาง ขณะกำลังนำอากาศยานขึ้นบิน ระหว่างบินเดินทาง ขณะการนำอากาศยานร่อนลง และเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง ซึ่งล้วนแต่เป็นข้อปฏิบัติจำเป็นพื้นฐานของผู้โดยสารที่จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ เพื่อป้องกันอันตรายของผู้โดยสารเอง และเป็นการสร้างความมั่นใจในระบบความปลอดภัยในการให้บริการของสายการบิน ทั้งนี้จากการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น ผู้โดยสารที่ไม่มีความตระหนักในส่วนหนึ่งเป็นผู้โดยสารรายใหม่ที่ใช้บริการโดยสารเครื่องบินครั้งแรก ด้วยอัตราค่าโดยสารที่ไม่สูงจนเกินไป จึงทำให้ขยายกลุ่มเป้าหมายลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ผู้โดยสารที่ไม่มีความตระหนักอีกส่วนหนึ่งนั้นเป็นผู้โดยสารที่เดินทางเป็นประจำ มีความคุ้นเคยกับการเดินทาง ทางอากาศ และที่ไม่เคยประสบเหตุการณ์อันตรายใด ๆ จึงไม่เห็นความสำคัญของกฎต่าง ๆ ที่สายการบินบังคับใช้

จากเหตุผลข้างต้นนั้นสามารถชี้ให้เห็นว่าการไม่ตระหนักรู้ถึงความปลอดภัย บนเที่ยวบินของผู้โดยสาร ประกอบกับทัศนคติเดิมของผู้โดยสารที่เน้นการบริการ ความสะดวกสบาย ความตรงเวลา และการละเลยหลักความปลอดภัย อาทิ ไม่อาจจะมียาใด ๆ ในการเดินทางระยะเวลานาน ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในเที่ยวบินทั้งต่อตนเองและต่อผู้โดยสารทั่วไปด้วย ทั้งนี้ จาก

การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นยังไม่เคยมีการวิจัยเรื่องนี้มาก่อน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาเรื่องการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินเพื่อประโยชน์สำหรับเป็นข้อเสนอแนะทางพัฒนาการสื่อสารประสิทธิภาพเผยแพร่ให้ผู้โดยสารเห็นความสำคัญของความปลอดภัยในการเดินทางโดยเครื่องบินและเกิดความตระหนักในการปฏิบัติตามกฎและมาตรฐานการบินสากล อย่างเคร่งครัด

การทบทวนวรรณกรรม

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยน โดยมีสาระสำคัญที่ว่าผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข่าวในขณะเดียวกัน ไม่อาจจะระบุว่าการสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดจุดใดเพราะถือว่าการสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลม และไม่มีที่สิ้นสุด ผู้รับข่าวและผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่การเข้ารหัส และถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ก่อให้เกิด ข่าวสารและกำหนดพฤติกรรม

โรเจอร์ (Rogers and Shoemake, 1976) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดและ แลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความรู้สึกความคิด หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม ของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้หมายถึงการเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

เบลโลว์กิลสัน และโอไดออร์น (Ballow, Gilson and Odiorne, 1962) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การหมายถึงการแลกเปลี่ยนคำพูดอักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสารเพื่อให้ สมาชิกในองค์การหนึ่งได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นได้ ซึ่งถ้าพิจารณาในทางการ การบริหารองค์การอาจกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่าการติดต่อสื่อสารคือการกระจายหรือสื่อความหมาย เกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับข้อเสนอแนะความ

เห็นและความรู้สึก ต่าง ๆ กลับมา (ธร สุนทรายุทธ, มปป.) ได้กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในองค์การ ที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างความร่วมมือ ประสานงานกับทุกฝ่าย ปัจจัยของการอยู่ร่วมกัน และความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่จะช่วยกันทำงาน อย่างไรก็ตามสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานราบรื่นทำให้การประสานงานกันเป็นอย่างดีก็คือการติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์การนั่นเอง

ชรามม์ (Schramm, 1973) ได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจร ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมาย การถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อยจนกว่าทั้งสองฝ่าย จะเข้าใจซึ่งกันและกันสรุปไม่มีคำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้กับ พฤติกรรมการสื่อสารได้ทุกรูปแบบ แต่ละคำจำกัดความจะมีวัตถุประสงค์และผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน จึงทำให้ความหมายของการสื่อสารกว้างและนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การพิจารณาความหมายของการสื่อสารจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมสื่อสารเป็นเรื่อง ๆ ไป ดังนั้น การสื่อสารต้องเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญ ๆ 3 ประการอันได้แก่ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ผู้รับ ข่าวสาร (Receiver) และตัวข่าวสาร (Message) เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร

ความหมายของความตระหนัก

เกษม จันทรแก้ว (2547) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้ถูกคิด หรือ เกิดความรู้สึกว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง ภายใต้อารมณ์จิตใจที่สามารถ แสดงออก ด้วยการพูด การเขียน การอ่านหรืออื่นๆ โดยอาศัยระยะเวลา ประสบการณ์หรือ สภาพแวดล้อมทางสังคม หรือสิ่งเร้าจากภายนอกให้เกิดความรู้สึกจากการสัมผัส การรับรู้ ความคิด รวบรวม การเรียนรู้หรือความรู้ส่งผลให้เกิดความ

ตระหนักและนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงออกในสิ่งนั้น

Good (1973, p. 54) กล่าวว่า การเกิดความคิดตระหนักว่าเป็นผลมาจากกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Process) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือสัมผัสสิ่งเร้าแล้วจะเกิดความรู้เมื่อรับรู้ขึ้นไปก็จะเข้าใจสิ่งนั้น คือเกิดความคิดรวบยอดและนำไปสู่การเรียนรู้คือมีความรู้ ในสิ่งนั้น และนำไปสู่การเกิดความคิดตระหนักในที่สุด ซึ่งความรู้และความตระหนักก็จะนำไปสู่การกระทำ หรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งเร้านั้น

ซึ่งในการตระหนักนั้นจะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ (knowledge) หรือแนวคิดด้านบริหารจัดการ ความเสี่ยงอย่างถูกต้อง และต้องมีความรู้อย่างถ่องแท้ในแต่ละขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยง จึงจะนำไปสู่ขั้นลุ่มลึกชัดเจน (Interlligibility) แล้วจึงเกิดความคิดตระหนักในที่สุด

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความคิดตระหนัก

เบรคเลอร์ (Breckler, 1986, p. 45) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ความคิดตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้า การสัมผัส การรับรู้ ความคิด รวบยอด การเรียนรู้ ความคิดตระหนัก พฤติกรรม ความรู้ (knowledge) เจตคติ (attitude) ความลุ่มลึกชัดเจน (intelligibility) ความคิดตระหนัก (awareness) อันได้แก่ บุคคล สถานการณ์กลุ่มสังคม และสิ่งต่าง ๆ ที่โน้มเอียง หรือที่จะตอบสนองในทางบวกหรือ ทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความคิดตระหนักมีอยู่ด้วยกัน 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) จะเริ่มต้นจากระดับง่ายและมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ
2. อารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกด้านทัศนคติค่านิยม ความคิดตระหนักชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดีเป็นองค์ประกอบในการประเมินสิ่งเร้าต่าง ๆ

3. พฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการแสดงออกทั้งทางวาจา กิริยา ท่าทาง ที่มีต่อสิ่งเร้า หรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตระหนักถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ
3. เพื่อเสนอแนวทางสื่อสารประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความตระหนักถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

ขอบเขตของการวิจัย

1. เนื้อหาการวิจัย ศึกษาถึงการตระหนักถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ
2. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่เดินทางโดยสารการบินไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยใช้สูตรไม่ทราบค่าประชากรของ W.G. Cochran (1953) ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน สุ่มแบบสอบถามบางฉบับที่ไม่สมบูรณ์
3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จนถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2559

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตระหนักถึง ความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ สำหรับนำไปประกอบการพัฒนาด้านความปลอดภัย
2. ได้ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน

ของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำสำหรับนำไปประกอบการพัฒนาด้านความปลอดภัย

3. ได้ข้อเสนอแนะทางสื่อสารประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและการพัฒนาของสายการบินต้นทุนต่ำ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการสื่อสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความตระหนักรู้
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การเกิดอุบัติเหตุ
5. มาตรฐานความปลอดภัยบนท้องโดยสารและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของอากาศยานตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษากลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 400 คน โดยคำนวณสูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของ W. G. Cochran (1953) โดยกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักรู้ ได้แก่ ประสบการณ์ในการเดินทาง ความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติคำแนะนำ ข้อห้าม ความสนใจในการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม การอ่านคู่มือความปลอดภัย และความถี่ในการเดินทาง

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้
- ส่วนที่ 3 การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีรูปแบบคำถามเป็นคำถามปลายปิด และมีการกำหนดระดับมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านมาตรการความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรูปแบบคำถามเป็นปลายเปิดครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับ การตระหนักรู้ในตนเอง และข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัย บนเที่ยวบิน จากตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสารทางด้านการบินทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องที่ศึกษา และเว็บไซต์ทางด้านการบิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบเครื่องมือวิจัย ให้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวความคิดในการวิจัย

2) สร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ผู้วิจัยนำหลักการที่ว่าด้วยการตระหนักรู้

รู้ และข้อปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยบนเที่ยวบิน มาเป็นกรอบในการออกแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้

ส่วนที่ 3 การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีรูปแบบคำถามเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านมาตรการความปลอดภัยบนเที่ยวบิน

3) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยวิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ของการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ และนำไปให้ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถด้านจิตวิทยา และด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสาร จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในการใช้ภาษา ความครอบคลุมเนื้อหา และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้วิจัยกำหนดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence; IOC)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มส่งตั้งแต่เดือนกันยายน จนถึงเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จำนวนรวมทั้งสิ้น 250 ชุด

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวนรวมทั้งสิ้น 150 ชุด โดยเลือกสุ่มเก็บด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Convenient Sampling) โดยการสุ่มแจกแก่ผู้มาใช้บริการที่บริเวณโถงอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองทุกคน จนครบจำนวน ภายในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เพื่อหาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ในการบรรยายข้อมูล ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ และส่วนที่ 3 การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเฉลี่ย และการกระจายของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติ ด้านค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; SD) สำหรับใช้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 ศึกษาการตระหนักรู้ความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสาร ที่เดินทางบนเที่ยวบินของสายการบินต้นทุนต่ำ

2) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ ที่มีต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ โดยใช้ค่าสถิติ One-Sample Test ทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเดียว ค่าสถิติ Independent Samples Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันและค่าสถิติ One-Way ANOVA ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับใช้ตอบสมมติฐานการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 ศึกษาถึงความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักรู้ ที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ และใช้ค่าสถิติ Chi-square Test ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสำหรับใช้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 3 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ สรุปได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ส่งผลกระทบทต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่เพศชายมีการตระหนักรู้ความปลอดภัยบนเที่ยวบินเฉลี่ยรวมมากกว่าเพศหญิง

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ ด้านประสบการณ์ในการโดยสารสายการบิน ต้นทุนต่ำ ส่งผลกระทบทต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ที่เคยมีประสบการณ์ มีการตระหนักรู้ความปลอดภัยบนเที่ยวบินมากกว่าผู้ไม่เคยมีประสบการณ์

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ด้านความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้ามในห้องโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ส่งผลกระทบทต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ที่มีความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้ามในห้องโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ มีการตระหนักรู้ความปลอดภัยบนเที่ยวบินมากกว่าผู้ไม่มีความคุ้นเคย

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ใช้สถิติ One-Way Anova และ Scheffe ทดสอบค่าสถิติระหว่างการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ด้านการสนใจการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ด้านการอ่านคู่มือความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร ตรงกระเป๋าน้ำที่นึ่ง และด้านจำนวนครั้งในการโดยสารเครื่องบินใน 1 ปี (ตามตาราง 1)

ตาราง 1

ปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

ลำดับ	รายการ	ส่งผลกระทบทต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน	ไม่ส่งผลกระทบทต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน
1	อายุ ส่งผลกระทบทต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีระดับการตระหนักรู้ที่ต่างกัน 1 คู่ คือ อายุต่ำกว่า 20 ปี กับ อายุ 41-50 ปี	
2	การศึกษา		แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	ส่งผลกระทบต่อภาระ ตระหนักรู้ถึงความปลอดภัย บนเที่ยวบิน	ไม่ส่งผลกระทบต่อ ภาระตระหนักรู้ถึงความ ปลอดภัยบนเที่ยวบิน
3	อาชีพ	แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับการตระหนักรู้ที่ต่างกัน 3 คู่ คือ อาชีพพนักงานราชการ รัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมการบิน และ อาชีพพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมการบิน กับ อาชีพพนักงานบริษัท และ อาชีพพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมการบิน กับ อาชีพอื่น ๆ	
4	วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับการตระหนักรู้ที่ต่างกัน 2 คู่ คือ การท่องเที่ยวกับการประชุม สัมมนา และ เยี่ยมเยียนครอบครัวญาติพี่น้อง กับ การประชุม สัมมนา	
5	ด้านการสนใจการสาธิตคำแนะนำข้อปฏิบัติ ข้อห้าม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	แตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีระดับการตระหนักรู้ที่ต่างกัน 3 คู่ คือ สนใจทุกครั้งกับสนใจบางครั้ง สนใจทุกครั้ง กับ ไม่สนใจ และ สนใจบางครั้ง กับ ไม่สนใจ	
6	ด้านการอ่านคู่มือความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสาร ตรงกระเป๋ابริเวณหน้าต่าง	แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับการตระหนักรู้ที่ต่างกัน 3 คู่ คือ อ่านทุกครั้งกับอ่านบางครั้ง และ อ่าน ทุกครั้ง กับ ไม่อ่าน และอ่านบางครั้ง กับ ไม่อ่าน	
7	ด้านจำนวนในการเดินทางโดยเครื่องบินใน 1 ปี	แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีระดับการตระหนักรู้ที่ต่างกัน 1 คู่ คือ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี กับ มากกว่า 12 ครั้งต่อปี	

3. แนวทางสื่อสารประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ โดยเน้นความสำคัญของการเพิ่มความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งต้องเริ่มจากการกำหนดนโยบายของสายการบินต้องให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบินเป็นอันดับหนึ่ง โดยให้ความรู้กับผู้โดยสาร ตามทฤษฎีการตระหนักรู้ของ Good(1973) พร้อมกับหลักสำคัญของการสื่อสารประสิทธิภาพ 7 C's of Communication (Broom, 2012) ดังนี้

1. Credibility สร้างความน่าเชื่อถือ

ให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อถือในสารนั้น ๆ โดยสร้างความร่วมมือให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย กำหนดนโยบายจัดตั้งจุดความรู้ที่ให้ผู้โดยสารสามารถทดลองจับและใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินได้จริง โดยกำหนดให้ท่าอากาศยานต่าง ๆ ของรัฐ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และสายการบินต่าง ๆ ทำงานร่วมกันเพื่อสามารถ ตั้งจุดทดลองให้ผู้โดยสารได้ลองใช้บริเวณหน้าที่นั่งหรือขึ้นเครื่องบินในท่าอากาศยาน ทั้งกรุงเทพฯและต่างจังหวัด ด้วยนัยการได้สัมผัสอุปกรณ์จริงจะมีความคุ้นเคยมากกว่าการรับฟังการสาธิตจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่เพียงอย่างเดียว เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้ผู้โดยสารใช้อุปกรณ์เหล่านั้นได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

2. Creative Content การสร้างสรรค์

เนื้อหาสาระให้สามารถกระตุ้นความเร้าเชิงชี้แนะ และเกิดความพึงพอใจ เต็มใจที่จะรับสาร โดยการสร้าง 3D Animation หรือ ภาพเคลื่อนไหวแบบ 3 มิติ ในการสาธิตข้อปฏิบัติ และการใช้งานอุปกรณ์ความปลอดภัยในห้องโดยสารให้มีความน่าสนใจและสร้างความแตกต่าง เน้นความชัดเจนถูกต้อง ขนาดใหญ่พอที่ผู้โดยสารที่นั่งไกลมองเห็นได้ชัดเจน

3. Clearly สร้างความชัดเจน

โดยการเลือกใช้คำหรือข้อความที่เข้าใจง่าย ๆ

ข้อความไม่คลุมเครือ ซึ่งพบว่า มีผู้โดยสารร้อยละ 48.5 ที่ให้ความสนใจการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในบางครั้ง หรือ ไม่ให้ความสนใจ ซึ่งนับเป็นคนส่วนใหญ่ และผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านเห็นว่าการประกาศบนเครื่องบินบางครั้งเร็วเกินไป ประกาศไม่รู้เรื่อง และบางครั้งระบบเสียงไม่ดี สายการบินต้นทุนต่ำควรเปลี่ยนจากการประกาศของหัวหน้าพนักงานต้อนรับในแต่ละเที่ยวบิน เปลี่ยนเป็นระบบการประกาศอัตโนมัติที่มีความชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จะสามารถทำให้ผู้โดยสารรับข้อมูลได้ชัดเจนขึ้นและจะมีส่วนช่วยถึงความสนใจของผู้โดยสารได้ดี

4. Context มีการเลือกใช้ภาษาและใช้สิ่งส่งสารตลอดจนผู้รับเหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมนั้นๆ ปรับเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัย ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัยได้จากหน้าเว็บไซต์ของบริษัทในขณะจองตั๋ว และมีข้อความแจ้งเตือนเตือนผ่านช่องทาง SMS ก่อนขึ้นเครื่องบิน

5. Channel กำหนดช่องทางการส่งสาร ได้เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด ซึ่งผลการวิจัยระบุว่า ผู้โดยสารสายการบิน มีการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินในระดับมาก ซึ่งควรเพิ่มช่องทางการเพิ่มการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารให้มากขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางการส่งสารข้อมูลความปลอดภัยที่เป็นประโยชน์ให้หลากหลาย โดยสามารถใช้บทประกาศบนเครื่องบินในการให้ความรู้และเหตุผลที่ผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามกฎแห่งความปลอดภัย ทั้งนี้สายการบินสามารถใช้นิตยสารในกระเป๋าหน้าที่นั่งของผู้โดยสารเป็นอีกหนึ่งช่องทางให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบินได้

6. Continuity and Consistenc ความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ บ่อยๆ เน้นการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ความแน่นอนถูกต้อง กล่าวคือ สายการบินต้นทุนต่ำควรมีการอบรมความรู้พนักงานในส่วนที่มีความ

เกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยสารให้มีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยบนเที่ยวบินเป็นอันดับแรก เพื่อให้มีความตระหนักรู้ในเรื่องความปลอดภัยบนเที่ยวบินอย่างถูกต้องตรงกัน และควรอบรมให้พนักงานเห็นว่าความปลอดภัยบนเที่ยวบินนั้นมีใช่เป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเท่านั้น หากแต่เป็นหน้าที่ของพนักงานทุกภาคส่วนที่ต้องกระทำไปพร้อมกัน และควรมีความต่อเนื่องและเป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งเมื่อพนักงานมีความรู้แล้วสามารถให้ความรู้แก่ผู้โดยสารได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

7. Cabability of audienc ความสามารถของผู้รับสาร และการเลือกใช้วิธีการส่งสารซึ่งมั่นใจว่าผู้รับสาร จะสามารถรับสารได้ง่ายและ สะดวกโดยคำนึงถึงความรู้ เจตคติ อุปนิสัย ทักษะการใช้ภาษา สังคม วัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นสำคัญ อธิบายได้กรณี สายการบินต้นทุนต่ำได้มีบริการพรีเมียมซีท (Premium seat) ซึ่งผู้โดยสารสามารถซื้อที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินได้ เมื่อมีการกดยจองทางหน้าเว็บไซต์ (Website) จะมีหน้าต่างขึ้นข้อความว่า “ที่นั่งนี้มีข้อจำกัดตามมาตรฐานความปลอดภัย กรุณาดูข้อกำหนดและเงื่อนไขได้ที่ วิธีการเลือกที่นั่ง” ซึ่งผู้โดยสารจะกดเข้าไปอ่านหรือไม่ก็สามารถจองที่นั่งตรงทางออกฉุกเฉินได้ ผู้วิจัยเห็นว่า สายการบินต้นทุนต่ำ ควรมีข้อมูลอธิบายถึงคุณสมบัติ ข้อจำกัด และหน้าที่ของผู้โดยสารที่สามารถนั่งที่นั่งตรงทางออกฉุกเฉินขึ้นมาแสดงทันทีเมื่อมีการเลือกที่นั่ง ตรงทางออกฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถทราบได้ ณ เวลาจอง และให้ผู้โดยสารกดตกลงเพื่อยอมรับเงื่อนไขนั้น ซึ่งเป็นอีกช่องทางที่สามารถเพิ่มสาระให้แก่ผู้โดยสารที่จะนำไปสู่การตระหนักรู้ได้

อภิปรายผล

1) จากข้อสรุปการวิจัย ประเด็นผู้โดยสารที่สนใจการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกครั้ง มีจำนวนร้อยละ

51.5 โดยพบว่า ผู้โดยสารที่มีความสนใจ ทุกครั้ง มีความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินแตกต่างกับผู้โดยสารที่สนใจบางครั้ง และไม่สนใจ อีกทั้งยังพบว่าผู้โดยสารที่อ่านคู่มือความปลอดภัย ตรงกระเป๋าน้ำที่นั่งทุกครั้ง มีจำนวนร้อยละ 26.75 มีความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินแตกต่างกับผู้โดยสารที่อ่านบางครั้ง และไม่อ่าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเกิดความตระหนัก (Good, 1973) ความตระหนักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสัมผัสกับสิ่งเร้าในสภาพแวดล้อมแล้ว จะเกิดการรับรู้ และนำไปสู่การเกิดความคิดรวบยอด การเรียนรู้ ความตระหนัก ตามลำดับ ซึ่งสิ่งเร้าได้แก่การสาธิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และการอ่านคู่มือความปลอดภัย

2) สามารถอธิบายได้ว่า ผู้โดยสารจำนวนร้อยละ 67 มีความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้ามในห้องโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ และร้อยละ 85.25 เคยเดินทางกับต้นทุนต่ำมาแล้ว แต่มีผู้โดยสารร้อยละ 26.75 เท่านั้นที่อ่านคู่มือความปลอดภัยทุกครั้ง และมีร้อยละ 62.75 ที่อ่านบางครั้ง เนื่องจากอาจมีการเดินทางเป็นประจำ ได้บินเครื่องบินเดียวกันทุกครั้ง จึงอาจทำให้คิดได้ว่า มีความคุ้นเคยจึงไม่จำเป็นต้องอ่านคู่มือความปลอดภัยในทุกครั้งของการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Australian Transport Safety Bureau (2006) พบว่า ว่าคุณภาพสนใจของผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยที่อยู่ในระดับต่ำนั้น เป็นผลมาจากความมั่นใจในและความคุ้นเคยโดยผิวเผิน กับเนื้อหาทางความปลอดภัยและบรรทัดฐานของสังคมในห้องโดยสาร

3) จากการสรุปประเด็น ความคิดเห็นเฉลี่ยที่มีต่อการตระหนักรู้ของผู้โดยสารถึง ความปลอดภัยบนเที่ยวบินของสายการบินต้นทุนต่ำ ในด้านการกระตุ้นสิ่งเร้าให้เกิดการรับรู้ด้านการเกิดความเข้าใจ ในสถานการณ์ปัจจุบัน และด้านการคาดคะเนสถานการณ์ในอนาคต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 หรือระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 85.25

เคยเดินทางกับ สายการบินต้นทุนต่ำมาแล้ว และ ร้อยละ 67 มีความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้ามในห้องโดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fennell and Muir (1992) พบว่า ผู้โดยสารที่เดินทางเป็นประจำสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของการบรรยายสรุปข้อมูลความปลอดภัยได้อย่างถูกต้อง เป็นจำนวนมากกว่า เมื่อเทียบกับผู้โดยสารที่ไม่ได้เดินทางเป็นประจำ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) ด้านการสนใจการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้โดยสารส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญ และใส่ใจในการรับรู้ ควรหาวิธีนำเสนอให้ผู้โดยสารสนใจที่จะรับรู้ในเรื่องความปลอดภัยของตัวเอง และผู้โดยสารโดยรวม โดยการนำเสนอให้มีความสนใจแตกต่างไปจากการนำเสนอแบบเก่าที่ผู้โดยสารเกิดความเคยชิน จนการนำเสนอ นั้นเป็นเรื่องปกติ
- 2) ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสายการบินต่าง ๆ ในการจัดระบบฐานข้อมูลการพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินให้เป็นไปตาม

มาตรฐานความปลอดภัยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)

- 3) ควรจัดระบบและจัดการฝึกฝนแก่บุคลากร ให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถใช้เครื่องมือทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารที่จะนำไปสู่การตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสาย การบินได้อย่างเป็นมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเชิงลึก ถึงความตระหนักรู้ของผู้โดยสารในตำแหน่งที่นั่งพิเศษ ในด้านคุณสมบัติ และหน้าที่ของผู้ที่นั่งทางออกฉุกเฉิน
- 2) ควรมีการศึกษาถึงความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสาร สายการบินที่หลากหลาย เพื่อหาทางเพิ่มความตระหนักรู้ให้มากขึ้น
- 3) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย เพื่อเป็นการศึกษาเชิงลึกในด้านการพัฒนาความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสาร

เอกสารอ้างอิง

- เกษม จันทรแก้ว. (2547). **การจัดการสิ่งแวดล้อมแบบผสมผสาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธ สุนทรายุทธ (ม.ป.ป.). **หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา.** กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์
- นิวัฒน์ จารุ่งฤทธิ์. (2540). รายงานการประชุมความปลอดภัยในห้องโดยสาร. **วารสาร Fly High, 2(9).**
- ศิริรัตน์ ดวงรัตน์. (2558). **ครบรอบ 9 ปี ทำอากาศยานแห่งรอยยิ้ม.** ค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2559, จาก <http://m.suvarnabhumiairport.com/th/news/701/>
- สุวิมล สมนวิวัฒน์. (2557). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ภายในประเทศ โดยใช้แบบจำลองเนตเตดโลจิต.** วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สำนักมาตรฐานและความปลอดภัยทำอากาศยาน. (มปป.). **การบริหารจัดการด้านมาตรฐานความปลอดภัย ทำอากาศยาน.** ค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2559, จาก <http://donmueangairportthai.com/th/622-aerodome-safety-policy>
- สายการบินต้นทุนต่ำ. **รายงานประจำปี 2557.** ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2559, จาก <http://goo.gl/7238VR>,
- สมชนก เทียมเทียบรัตน์. (2550). **ความปลอดภัยทางการบินเบื้องต้น.** กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.
- อาคม เต็มพิทยาไพสิฐ. (2555). **แผนปฏิบัติการ ...สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.** งานสัมมนา ณ ห้องเมจิก 2 ชั้น 2 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น, วันศุกร์ที่ 23 พฤศจิกายน 2555.
- Australian Transport Safety Bureau. (2006). **Public Attitudes, Perceptions and Behaviors Toward Cabin Safety** Communications. ATSB Research and Analysis Report B2004/0238. Final Report
- Breckler, S. J. (1986). **Handbook of Motivation and Cognition: Foundations of Social Behavior.** New York: Johns Hopkins University. Guilford Press.
- Broom, G. M. (2012). **Cutlip and Center's Effective Public Relations.** (11th Edition). New York: Pearson Education.
- Ballow, R., Gilson, T. Q. & Odiorne, G. S. (1962). **Executive skills: Their dynamics and development.** Englewood Cliffs. NJ. Prentice-Hall.
- Federal Aviation Administration. (2012). **Emergency Evacuation Demonstration.** Advisory Circular. Retrieved April, 5, 2015, from <http://goo.gl/Iop9H6>.
- Fennell, P.J., & Muir, H. C. (1992). **Passenger attitudes towards airline safety information and comprehension of safety briefings and cards.** CAA Paper 92015, Civil Aviation Authority, London
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2013). **Environmental-Report.** Author
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. F. (1976). **Communication of innovations: A cross – cultural approach.** New York: The Free Press.
- Schramm, W. (1973). **Channels and audiences.** Chicago: Ran McNally College.