

ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ที่ส่งผลต่อ
การเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย
CONFIDENCE IN AVIATION SAFETY THAT AFFECTS CHOOSING TO USE
THAI AIRASIA AIRLINE OF THAI SERVICE USERS

เนติศดา ทอนสูงเนิน
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Naythisada Thonsoongnoen
Faculty of Business Administration, Management, Ramkhamhaeng University, Thailand.
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์สายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย 2. เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบินของสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย 3. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย 4. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ เปรียบเทียบกับการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย 5. เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ (T – Test) แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย พบว่า 1.กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียต่อปี ปีละ 2-4 ครั้ง 2.โดยภาพรวม ชาวไทยใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นด้วยกับปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของบุคลากร รองลงมา คือ ด้านนิรภัยทางการบินของพนักงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านวิธีการดำเนินงาน 3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย พบว่า ชาวไทยใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นด้วยกับการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในระดับมากที่สุด และ 4.จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียชาวไทย ที่มีเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ

การเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย แตกต่างกัน สำหรับการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ได้แก่ ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านวิธีการดำเนินงาน และด้านนิรภัยทางการบินของพนักงาน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตาม $Y = 1.916 + 0.465 X_1 + 0.491 X_2 + 0.569 X_3$

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน , สายการบินไทยแอร์เอเชีย

Abstract

This research objectives. 1. To study the demographic factors of Thai AirAsia of Thai service users. 2. To study the factors of confidence in aviation safety of Thai AirAsia of Thai customers 3. To study the selection of Thai AirAsia of Thai customers. 4. To study demographic factors Compared to the selection of Thai AirAsia airlines of Thai users.

The sample group used in this research consisted of 400 people using a questionnaire as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested with a (T-Test), a one-way variance (One — way ANOVA) and Multiple Regression Statistics.

The research results were found that 1. The sample group Most of them were female, aged 31-40 years old, with a bachelor's degree or equivalent. Have a career as an employee of a private company Monthly income 15,001 – 30,000 baht, with a frequency of using Thai Air Asia 2-4 times a year. 2. Overall, Thai people who use Thai AirAsia that is the majority of the samples agree with aviation safety. The Confidence factor at the highest level. When considering each aspected found that the aspect with the highest average was personnel service. Followed by personnel aviation safety. And the least is the method of operation. 3. The analysis of data Thai AirAsia service selection of Thai service users found that. Thai people using Thai AirAsia service that is the majority of the samples agree with the selection of Thai AirAsia in the highest level. 4. From the hypothesis test, it was found that. The sample group of Thai AirAsia passengers with different genders affecting to confidence in aviation safety of Thai AirAsia were differently. And the samples of Thai service users with different sex affecting the choice of using Thai Air Asia differently. For testing the assumption of confidence factor in aviation safety affecting the selection of Thai AirAsia service of Thai service users, it was found that the factor of confidence in aviation safety was the service of personnel. Method of operation, and aviation safety of employees affecting the choice of Thai AirAsia service of Thai service users. Statistically significant at the 0.05 level, the equation is $Y = 1.916 + 0.465 X_1 + 0.491 X_2 + 0.569 X_3$

Keywords : confidence in aviation safety , Thai AirAsia

บทนำ

ปัจจุบัน ธุรกิจการบินได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้ เป็นเพราะการขนส่งทางอากาศมีข้อได้เปรียบด้านความเร็ว ประกอบกับความสะดวกรวดสบายในการเดินทาง และสามารถเข้าถึงพื้นที่ทุรกันดารซึ่งการขนส่งแบบอื่นทำได้ยาก ทั้งยังเป็นรูปแบบการเดินทางที่ปลอดภัยที่สุด ถึงจุดหมายปลายทางได้ตามเวลา จึงได้รับความนิยมในการสร้างสนามบินเพิ่มมากขึ้นในทุกภูมิภาคทั่วโลก สะท้อนจากการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ที่ทันสมัย การสร้างอากาศยานขนาดใหญ่และสมรรถนะสูงเพื่อบรรทุกผู้โดยสารและบรรทุกสินค้าได้มากขึ้น การพัฒนาเครื่องมือขนส่งที่ทันสมัย ตลอดจนการขยายและปรับปรุงคลังสินค้าบริเวณท่าอากาศยานเพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งของธุรกิจ (สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ, 2564)

จากผลการสำรวจของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) (2564) รายงานถึงสถานการณ์ค่าโดยสารเส้นทางบินภายในประเทศในช่วงไตรมาส 2/2564 โดยรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ของสายการบินที่ให้บริการทั้งหมด 6 ราย ได้แก่ บางกอกแอร์เวย์ส ไทยสมายล์ ไทยแอร์เอเชีย นกแอร์ ไทยไลอ้อนแอร์ และไทยเวียดเจ็ท โดยพบว่า จากผลของการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ที่มีความรุนแรงมากขึ้นตั้งแต่ปลายเดือนเมษายน พ.ศ. 2564 ทำให้ความต้องการเดินทางลดลงและสายการบินมีการลดจำนวนเที่ยวบิน ส่งผลให้การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นั้นยังคงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อสถานการณ์ค่าโดยสารภายในประเทศ

ถึงกระนั้น แม้ว่าสายการบินไทยแอร์เอเชียจะพยายามนำเสนอกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค และครองสัดส่วนเส้นทางบินของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำสูงสุดของไทย แต่ก็ยังมีปัจจัยด้านลบที่ทำให้ส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจสายการบิน เช่น การเลื่อนเวลาในการเดินทางบ่อยครั้งจนส่งผลทำให้เกิดความล่าช้า การบริการที่ไม่ทั่วถึงหรือไม่ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงอุบัติเหตุ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารที่มีต่อสายการบินต้นทุนต่ำ ดังนั้นผู้ประกอบการด้านธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำควรให้ความสำคัญและแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อมิให้สิ่งสมและกลายเป็นปัญหา จนอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในอนาคต

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย โดยผลการศึกษาดังกล่าวอาจเป็นประโยชน์และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงข้อที่ควรปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาประสิทธิภาพของธุรกิจสายการบินให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น สนองความต้องการและสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์สายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบินของสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย
3. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย
4. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ เปรียบเทียบกับการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย
5. เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบินที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบินของสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย แตกต่างกันไป
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย แตกต่างกันไป
3. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ที่ให้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน
2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ ผู้ที่ให้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 400 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ W.G Cochran (1953) (อ้างถึงในเสรี วงษ์มณฑา, 2542) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 387 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผล การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็น 400 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน และปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านวิธีการดำเนินงาน และด้านนิรภัยทางการบินของพนักงานบริการ ตัวแปรตาม คือ การเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านตราสินค้า ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านวิธีการชำระเงิน
4. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการศึกษารวมทั้งเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2566 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบินว่าปัจจัยใดส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ของผู้โดยสาร ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อสายการบินไทยแอร์เอเชีย ให้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ให้ผู้โดยสารมีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น
2. สามารถนำผลการศึกษา มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและส่งเสริมทางการตลาด เช่น การทำการตลาด โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ว่าปัจจัยใด ที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างแรงจูงใจหรือแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาด ให้เกิดการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านความปลอดภัยทางการบิน
 - (1) ความหมายของนิรภัยทางการบิน ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสภา (2554) เขียนไว้ว่า นิรภัย หมายถึง ไม่มีอันตราย หรือทำให้แคล้วคลาดจากอันตราย มักใช้ประกอบคำอื่น ทำให้เกิดคำเรียกสิ่งของหลายอย่างที่ทำให้ผู้ใช้ปลอดภัย จากอันตรายในชีวิตและทรัพย์สิน

นิรภัยการบิน หมายความว่า การดำเนินกิจกรรมใด ๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติการ กิจการบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิทักษ์รักษาชีวิตและทรัพย์สินตามระเบียบกองทัพอากาศ ว่าด้วย เรื่องนิรภัยการบิน

ในบริบทของการบินนั้น นิรภัย (ความปลอดภัย) คือ “สภาวะซึ่งความเป็นไปได้หรือโอกาสที่อาจก่ออันตราย ให้กับคนหรือความเสียหายต่อทรัพย์สิน ถูกจำกัดลง และคงรักษาระดับความรุนแรงหรือผลกระทบให้อยู่ในระดับที่รับได้หรือต่ำกว่านั้น ผ่านกระบวนการอย่างต่อเนื่องด้วยการระบุถึงปัจจัยอันตราย และบริหารความเสี่ยงในนิรภัยการบิน” ไพรัช แผ้วสกุล (2560)

ความปลอดภัย คือสิ่งสำคัญสูงสุดของธุรกิจสายการบิน เพราะในธุรกิจการบินนั้นหากเกิดความผิดพลาดขึ้น จะก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ลูกค้า และพนักงาน รวมทั้งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นที่มีองค์กรอีกด้วย

ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การปราศจากจากภัย ซึ่งในทางปฏิบัตินั้นเป็นไปได้ที่จะขจัดภัย ทุกชนิดให้หมดไปโดยสิ้นเชิง ความปลอดภัยจึงให้รวมถึงการปราศจากอันตรายที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้วย

(2) ทฤษฎีความปลอดภัยด้านการบิน แซปเพลและวิกแมน (2003) ได้เสนอแนวคิดว่า อิทธิพลขององค์กร (Organizational Influences) เป็นองค์ประกอบหลักที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์กรการบินให้เป็นระบบเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุของอากาศยาน โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1. การบริหารจัดการทรัพยากร (Resource Management) 2. บรรยากาศขององค์กร (Climate) และ 3. การจัดกระบวนการทำงานขององค์กร (Process)

(3) ความสำคัญของความปลอดภัยทางการบินในเชิงเศรษฐศาสตร์ ความปลอดภัยทางการบิน คือ การปฏิบัติการทางการบินสำเร็จโดยไม่มีการสูญเสียทรัพย์สิน และชีวิตของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งองค์การการบินต้องมีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อป้องกันอากาศยานเกิดอุบัติเหตุ

ดังนั้น ความปลอดภัยทางการบินเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดขององค์กรการบินโดยองค์กรการบินต้องดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้อากาศยานเกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติการบิน และจะทำให้องค์กรการบิน ลดความสูญเสียต่าง ๆ หรือประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่ออากาศยานเกิดอุบัติเหตุได้อย่างมาก

ในอุตสาหกรรมการบินจะมีหน่วยงานที่กำกับดูแลให้ทุกสถานประกอบการกิจการในอุตสาหกรรมการบินจัดทำและนำไปปฏิบัติด้านระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) คือ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจรับและกำกับดูแลโดยภาพรวมของ SMS ของผู้ให้บริการ (Service Provider) เช่น สายการบิน สนามบิน ศูนย์ฝึกอบรมการบิน ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน หอบังคับการบิน บริษัทผู้ออกแบบและผลิตอากาศยาน เป็นต้น ดังนั้น ทุกสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ต้องมี SMS ที่ถูกรับรองโดย CAAT จึงจะสามารถได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการได้ ตามข้อกำหนดของ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO : The International Civil Aviation Organization) Document 9859 และสอดคล้องกับแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (State Safety Programme)

ระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) หมายถึง กระบวนการเชิงระบบในการจัดการด้านความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการจัดโครงสร้างองค์กร การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการด้านความปลอดภัยขององค์กรนั้น ซึ่งองค์ประกอบ ของระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (SMS Framework - Four pillars) แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบดังนี้ นโยบายความปลอดภัยและวัตถุประสงค์ (Safety Policy and Objectives) การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety Risk Management) การประกันด้านความปลอดภัย (Safety Assurance) และการส่งเสริมด้านความปลอดภัย (Safety Promotion)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุ

(1) ความหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุและระบบบริหารภัย ภัย (Hazard) เป็นสภาพการณ์ซึ่งมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดการบาดเจ็บต่อบุคคลหรือความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือวัสดุ หรือส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติการของบุคคล

อันตราย (Danger) หมายถึงระดับความรุนแรงที่เป็นผลเนื่องมาจากภัย (Hazard) อันตรายจากภัย อาจจะมีระดับสูงมากหรือน้อยก็ได้ ขึ้นอยู่กับมาตรการในการป้องกัน เช่น การทำงานบนที่สูง สภาพการณ์ เช่นนี้ ถือว่าเป็นภัย ซึ่งอาจก่อให้เกิดการบาดเจ็บถึงตายได้หากมีการพลัดตกลงมา ในกรณีนี้ถือได้ว่า มีอันตรายอยู่ระดับหนึ่ง หากแต่ระดับอันตรายจะลดน้อยลง ถ้าผู้ปฏิบัติงานใช้สายนิรภัย (Harness) ขณะทำงาน เพราะโอกาสของการพลัดตกและก่อให้เกิดการบาดเจ็บลดน้อยลง

อุบัติเหตุ (Accident) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งก่อให้เกิดการบาดเจ็บ พิการหรือตาย และ/หรือทำให้ทรัพย์สินได้รับความเสียหาย นอกจากนี้ความหมายในเชิงวิศวกรรมความปลอดภัยนั้น “อุบัติเหตุ” ยังมีความหมายครอบคลุมถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบต่อกระบวนการผลิตปกติ ทำให้เกิดความล่าช้า หยุดชะงัก หรือเสียเวลา แม้จะไม่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บหรือพิการก็ตาม (วิฑูรย์ สิมะโชคดี และ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543)

อุบัติเหตุ (Accident) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ไม่มีการวางแผนล่วงหน้าและควบคุมไม่ได้ เช่น การตกจากที่สูง การหกล้ม ฯลฯ ซึ่งจะทำให้เกิดความสูญเสียต่อผู้ประสบอุบัติเหตุ บุคคลอื่น หรือสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องด้วยอุบัติเหตุจากการทำงานเป็นเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน เช่น การบาดเจ็บจากการ กระแทก หรือบดของเครื่องจักร การถูกสิ่งของหล่นทับ ฯลฯ ซึ่งในการเกิดอุบัติเหตุ นั้น มักจะมีตัวการที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ บุคคล สิ่งแวดล้อม เครื่องมือและเครื่องจักร

(2) ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของอุบัติเหตุ สาเหตุของอุบัติเหตุอธิบายได้ตามทฤษฎี สวิสชีส โมเดล “Swiss-Cheese Model” จากแนวคิดของ ศาสตราจารย์ James Reason โดย สวิสชีส โมเดล เป็นทฤษฎี ที่กล่าวว่า การเกิดอุบัติเหตุมาจากความผิดพลาดหลายอย่างรวมกัน โดยเปรียบเทียบแผ่นชีสเนยแข็งแต่ละแผ่นเสมือนกับเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ (Defences) เช่น อุปกรณ์ป้องกันอันตราย กฎระเบียบความปลอดภัย เป็นต้น ส่วนรูหรือช่องโหว่บนแผ่นชีส เปรียบเสมือนความผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับมาตรการป้องกัน ซึ่งอุบัติเหตุจะจุดประกายเกิดขึ้นเมื่อมีช่องว่างหรือการละเลยต่อมาตรการป้องกันในระบบ (Defences) ต่าง ๆ อาจเปรียบได้ว่าแต่ละแผ่นเสมือนแผ่นเนยแข็ง เกิดขึ้นในหลายแผ่นตรงในเวลาเดียวกัน ตัวอย่างช่องว่างนั้น อาจเกิดขึ้นหลายปัจจัย เช่น การชำรุดของอุปกรณ์ หรือ การปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ทั้งนี้ Swiss-Cheese Model ชี้แนะว่าระบบงานที่ซับซ้อนเช่นกิจกรรมการบินค่อนข้างจะมีมาตรการป้องกันที่ดีมาก ๆ โดยประกอบด้วยมาตรการป้องกันหลายชั้น ซึ่งความบกพร่องเพียงจุดเดียวยากที่จะนำไปสู่ผลลบในระบบได้ การละเมิดต่าง ๆ ในมาตรการป้องกันนั้น ในที่นี้อาจเป็นการชะลอผลลัพธ์ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารระดับสูง เช่น ชะลออนุมัติส่งซ่อมเครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเมื่อมีปัจจัยในการปฏิบัติที่เหมาะสม เป็นการเฉพาะมากระตุ้น การปฏิบัติที่เหมาะสมพอดีนี้อาจจะเป็นความผิดพลาดของคน หรือการ ล้มเหลวในขั้นตอนการปฏิบัติการช่วงหนึ่งนำไปสู่ช่องโหว่ของมาตรการป้องกันความปลอดภัย และนำไปสู่ อุบัติเหตุในที่สุด 9ตามแนวคิดโมเดลของ Dr. Reason กล่าวว่าอุบัติเหตุทั้งหลายนั้นเป็นการประสานกันของ เงื่อนไขที่กำลังออกฤทธิ์สำแดงและที่หลบซ่อนอยู่

(3) ทฤษฎี SHELL Model เป็นโมเดลที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคนหรือผู้ปฏิบัติงานกับ ปัจจัยต่าง ๆ ในระบบโดยที่คนต้องเข้าไปปฏิสัมพันธ์ด้วย L จึงเป็นโมเดลอย่างง่ายที่จะอธิบายคำว่า ปัจจัยมนุษย์ (Human Factors) พัฒนาโดย Edward ในปี 1972 ซึ่งได้อธิบายในส่วนต่างๆของ SHEL

ประกอบด้วย คน Liveware (L) อุปกรณ์ Hardware (H) ระเบียบวิธีปฏิบัติ Software (S) และสภาพแวดล้อม Environment (E) ต่อมา ในปี 1978 กัปตัน Frank Hawkins ได้เพิ่มการประสานระหว่างคนกับคน Liveware-Liveware (L-L) เข้ามาเป็น SHELL model SHELL Model เป็นโมเดลที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน (คน)กับปัจจัยต่างๆในระบบที่ผู้ปฏิบัติงาน(คน) ต้องเข้าไปปฏิสัมพันธ์ด้วย กล่าวคือ คนหรือผู้ปฏิบัติงาน Liveware (L) จะเป็นศูนย์กลางของระบบ (Lอยู่ตรงกลางใน SHELL) คนจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด ยืดหยุ่นมากที่สุดในระบบ โดยในระบบนั้น คนจะต้องทำงานร่วมกับเครื่องมือ/อุปกรณ์ คือ (L-H) คนจะต้องทำงานร่วมกับวิธี/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ (L-S) คนจะต้องทำงานร่วมกับสภาพแวดล้อม คือ (L-E) รวมถึงคนจะต้องทำงานร่วมกับคนด้วยตนเอง คือ (L-L) ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานร่วมกัน ระหว่างคนกับปัจจัยต่าง ๆ ในระบบ ดังกล่าวจะก่อให้เกิดเงื่อนไขที่ทำให้คนคนนั้นทำงานผิดพลาด (Human Error) นั้นเอง

ส่วนที่ 1 คือ Liveware (L) หรือคนที่เป็ศูนย์กลางของระบบ เราจะพิจารณาเงื่อนไขของ ผู้ปฏิบัติงาน เช่น นักบิน ลูกเรือ เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ช่างเครื่องบิน ฯลฯ โดยแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อข้อจำกัดและขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คือ

- ปัจจัยทางกายภาพ (Physical Factors) ได้แก่ ข้อจำกัดทางร่างกาย (Physical characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ส่วนสูง น้ำหนัก ขนาดของร่างกาย ข้อจำกัดในการรับข้อมูล (Sensory limitations) เช่น การมอง การได้ยินที่มีข้อจำกัด

- ปัจจัยทางสรีรวิทยา (Physiological Factors) ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพ (Health Problems) การบาดเจ็บ (injury) โรค (illness) ภาวะขาดออกซิเจน (Hypoxia) ภาวะขาดน้ำ (dehydration) พักผ่อนไม่พอ การใช้ยา (Drugs/self medication) ความเหนื่อยล้า (Fatigue) เป็นต้น

- ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological Factors) ได้แก่ มีสิ่งรบกวนสมาธิ (Distraction) ความเบื่อหน่าย (Boredom) สมาธิแคบ (Attention Narrowing) ขาดสมาธิ (Inattention) เชื้อมั่นมากเกินไป (Overconfidence) ชอบเสี่ยง (risk-taker) ขาดแรงจูงใจ ขาดความรู้ เป็นต้น

- ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม (Psychosocial Factors) ได้แก่ ปัญหาทางครอบครัว ปัญหาการเงิน ปัญหาการใช้ชีวิตส่วนตัว ปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 Liveware-Hardware (L-H) คือ การทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับอุปกรณ์ เช่น เครื่องมือ จอแสดงผลข้อมูล ส่วนควบคุม (Control) เป็นต้น นั้นมีคุณภาพ ความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือได้ มีความปลอดภัย ความเพียงพอ ความเหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ถ้าส่วนนี้ไม่ Mismatch ในการทำงานร่วมกัน ก็จะไม่เกิด Human Error ได้

ส่วนที่ 3 Liveware-Software (L-S) คือการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (Procedures) เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน(Manual) ระเบียบวิธี/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedures) คำแนะนำการปฏิบัติงาน (Work instruction) รายการตรวจสอบ (Checklists) แผนภูมิ (Charts) เป็นต้น นั้นมีความถูกต้อง ความสะดวก ความเพียงพอ ความเหมาะสม ทันสมัยกับผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไรหากไม่สามารถทำงานร่วมกัน(Mismatch) อาจจะนำมาสู่ความผิดพลาดจากมนุษย์ (Human Error) ได้

ส่วนที่ 4 Liveware-Environment (L-E) คือการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสภาพแวดล้อม ในการทำงานทั้งภายนอกและภายใน สภาพอากาศ พื้นที่ร่ายรอบสนามบิน ความร้อนหรือความเย็น แสงสว่าง เสียง สภาพแวดล้อมองค์กร เป็นต้น นั้นมีความเหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไรก็ตามหากไม่สามารถ ทำงานร่วมกัน (Mismatch) อาจจะนำมาสู่ความผิดพลาดจากมนุษย์ (Human Error) ได้

ส่วนที่ 5 Liveware-Liveware (L-L) คือ การทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน เช่นกับต้นกับนักบินผู้ช่วย กับต้นกับลูกเรือ นักบินกับเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ วิศวกรกับหัวหน้างาน แพทย์กับพยาบาล เป็นต้น ในส่วนนี้จะพิจารณาในประเด็น การสื่อสาร การประสานงาน การทำงานเป็นทีม การกำกับดูแล ภาวะผู้นำ-ผู้ตาม เป็นต้น นั้นมีความเพียงพอ ความถูกต้อง ความเหมาะสม หรือไม่สามารถ ทำงานร่วมกัน (Mismatch) อาจจะนำมาสู่ความผิดพลาดจากมนุษย์ (Human Error) ได้

ในปัจจุบันองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (The International Civil Aviation Organization: ICAO) ได้นำใช้แนวคิด SHELL Model เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมนุษย์ปัจจัย (Human Factors) ทางการบินเพื่อวิเคราะห์และสอบสวนอากาศยานอุบัติเหตุ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลด้านปัจจัยมนุษย์ (Human Factors) เพื่อใช้ในการสอบสวนอุบัติเหตุที่เกิดจากปัจจัยมนุษย์ (Human Factors) รวมถึงใช้เป็น เครื่องมือ ในการตรวจติดตามด้านปัจจัยมนุษย์ (Human Factors) ได้ โดยมีจุดประสงค์หลัก ที่จะลดความผิดพลาดของมนุษย์ (Human Error) เพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 (ทวีศักดิ์ ญาณประทีป และคณะ : 2534) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เชื่อมั่น (หน้า 176) ก. มั่นใจ.ความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจ (Trust) เป็นคำหรือแนวคิดที่ถูกศึกษาวิจัยในวงกว้างในหลากหลายสาขาวิชา ไม่ว่าจะเป็นสังคมวิทยา รัฐศาสตร์ จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ การบริหาร ปรัชญา และมานุษยวิทยา โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่สะท้อนขวัญหรือสร้างความรู้สึกไม่แน่นอนในชีวิต อีกทั้งความไว้วางใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือและสร้างความผ่อนคลายในปฏิสัมพันธ์ของชีวิตทางสังคม ในที่นี้ ความไว้วางใจจึงถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทุนทางสังคม (Social Capital) (McKnight & Chervany, 2001; Taddeo, 2011; Bauer, 2013; Pedersen & Liisberg, 2015; Robbins, 2016)

Thomas L. Friedman (2005) ที่ได้กล่าวถึง “ความไว้วางใจ” ความไว้วางใจเป็นหัวใจสำคัญแห่งการร่วมมือกันทำงาน เพราะยิ่งผู้คนไว้วางใจกันมากเท่าไร หรือไว้วางใจผู้นำเท่าไร พวกเขาจะทำงานร่วมกันได้ดีมาก ขึ้นและบรรลุเป้าแห่งความสำเร็จได้”

McAllister (1995) ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นสิ่งที่บุคคลมีความมั่นใจและตั้งใจที่จะกระทำการที่อยู่บนพื้นฐานของคำพูด การกระทำ และการตัดสินใจ ของบุคคลอื่น

Mishra (1996) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจไว้ว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจห่วงใย และให้ความน่าเชื่อถือ

Robinson (1996) ได้ให้ความหมาย ความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นความคาดหวังในทางบวกต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส

Marshall (2000) ได้ให้ความหมาย ความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น

จากการประมวลคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ผู้วิจัยเห็นว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกและการกระทำ (แสดงออก) ของบุคคลที่แสดงถึงความมั่นใจ ความเชื่อมั่น และการสนับสนุนต่อบุคคล (ผู้บังคับบัญชา) และองค์การ

Mayer, Davis & Schoorman (1995) ได้กล่าวว่าจากคำนิยามที่ว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ คือ ความยินยอมของบุคคลที่จะยอมรับผลการกระทำที่อาจเป็นผลทางลบของบุคคลอื่นโดยอยู่บนพื้นฐาน ความคาดหวังที่ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติหรือทำงานใด ๆ ที่สำคัญสำหรับผู้ที่ให้ความเชื่อถือไว้วางใจ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนกร ณรงค์วานิช (2563) ได้ศึกษาปัจจัยทางด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ ในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลของการวิจัยพบว่า จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานะโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ปัจจุบันมีรายได้ 1,500- 3,000 ดอลลาร์ต่อเดือน และมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชีย ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย แบ่งปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจตามระดับความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวต่างชาติออกเป็น 4 ด้าน เรียงตามลำดับความไม่พึงพอใจจาก มากไปหาน้อย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านการตรวจคนเข้าเมือง 2. ปัจจัยด้านการตรวจสอบสัมภาระ 3. ปัจจัยด้านเครื่องสแกน และวัตถุต้องห้ามและ 4. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายในท่าอากาศยาน ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลในการเดินทางมายังประเทศของผู้โดยสารชาวต่างชาติ พบว่า ผู้โดยสารชาวต่างชาติไม่พึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยจึงเป็นสาเหตุที่จะส่งผลต่ออิทธิพลในการเดินทางเข้า มายังประเทศไทย

ลลิตลักษณ์ ธารีเกษ (2563) ได้ศึกษาบทบาทของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินต่อการป้องกันอากาศยานอุบัติเหตุ (THE ROLE OF CREW RESOURCE MANAGEMENT TO AIRCRAFT ACCIDENT PREVENTION) พบว่า ความปลอดภัยทางการบินนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับสายการบิน อย่างไรก็ตาม ความผิดพลาดของมนุษย์ (Human Error) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ส่วนใหญ่มีสาเหตุ มาจากมนุษย์ ไม่มีมนุษย์คนใดที่ปฏิบัติงานโดยไม่เคยเกิดความผิดพลาดเลยความปลอดภัย 100 เปอร์เซ็นต์นั้นจึงไม่มีเพียงแต่จะหาอย่างไรให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุดและอยู่ในระดับที่ยอมรับได้เท่านั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management: CRM) จึงมีความ สำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกเรือซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ความปลอดภัยบนเที่ยวบิน อาจกล่าวได้ว่าการศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินนั้นมีเพื่อ ป้องกันและลดความผิดพลาดของมนุษย์ปัจจัยให้น้อยที่สุด โดยการหลีกเลี่ยงการเกิดข้อผิดพลาดด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อลดโอกาสในการเกิดอุบัติเหตุของอากาศยาน

พิมพ์พิไล พรหมงาม และพนิดา ชื่นชม (2562) ได้ศึกษาการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศในประเทศไทยของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านการบิน กรณีศึกษา : นักศึกษาสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัยโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศในประเทศไทยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการบิน และ 2. แหล่งการรับรู้ ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัย โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศในประเทศไทยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการบิน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จำนวน 284 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ T-Test ค่าสถิติ F-Test โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ LSD ค่าสถิติสหสัมพันธ์เชิงอันดับของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธีทางตรง (Enter) โดยทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95% ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัยโดยองค์การ

การบินพลเรือน ระหว่างประเทศในประเทศไทยโดยภาพรวมในระดับมาก โดยจะรับรู้ข้อมูลการปรับลดมาตรฐานความปลอดภัยจาก แหล่งข้อมูลแบบเป็นทางการ คือการเรียนการสอนในชั้นเรียนบ่อยที่สุดเป็นอันดับแรก อีกทั้งยังมีการรับรู้ปัจจัยสนับสนุนให้ เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารโดยภาพรวมในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความรู้ทักษะการสื่อสาร และทัศนคติ ตามลำดับ นอกจากนี้ได้ศึกษาถึงเพศ แหล่งการรับรู้และชั้นปีการศึกษาว่า มีความแตกต่างในการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัยโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศในประเทศไทย

จิรัฐญา วุฒิพงษ์พิพัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารต่อการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทย” พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารของสายการบินราคาประหยัดโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยมีระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์และด้านราคาตามลำดับ นอกจากนี้ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดของไทยโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องเมื่อท่านต้องการเดินทางโดยสารเครื่องบิน ท่านให้ความสำคัญกับสายการบินราคาประหยัดเป็นอันดับแรก ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า สายการบินราคาประหยัดควรมีการปรับเวลาการเดินทางให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละตลาดมากขึ้น พัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขยายตลาดสายการบิน เปิดเส้นทางเดินทางใหม่ ๆ เพิ่มความถี่เส้นทางบินเดิม และปรับปรุงนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนโดยนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพต่อผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกันให้ผู้โดยสารมีความสะดวกสบาย และปลอดภัยทุกการเดินทาง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัดเป็นอันดับแรก

จิตพนธ์ ชุมเกตุ (2559) จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำกรณีศึกษา:สายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า ปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ในด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยการที่เครื่องบินมีสภาพพร้อมให้บริการและมีความปลอดภัยสูงมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) อยู่ที่ 4.44 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.662 อยู่ในระดับที่สำคัญมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google form) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยเริ่มเก็บตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน 2566 ถึงวันที่ 7 มิถุนายน 2566 จนได้ข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างข้างต้น
2. เมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้นด้วยการใช้สูตรคำนวณและค่าอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

(1) ตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน เนื่องจากไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามคุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือ ค่าความถี่ (จำนวน) และ ค่าร้อยละ

(2) ตัวแปรด้านความเชื่อมั่นความปลอดภัยทางการบินของผู้ใช้บริการชาวไทย และการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวจวัดอันตรายภาค เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

(1) การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 และ 2 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ทำการทดสอบด้วยวิธี Independent Sample T-Test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มี 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และทำการทดสอบ One – Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

(2) การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย ทำการทดสอบโดยใช้ Multiple Regression Analysis ซึ่งมีตัวแปรมากกว่า 1 ตัว และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเป็นเครื่องมือในการทดสอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 302 คน (ร้อยละ 75.50) มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 172 คน (ร้อยละ 43.00) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 305 คน (ร้อยละ 76.25) ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 164 คน (ร้อยละ 41.00) มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 178 คน (ร้อยละ 44.50) มีความถี่ในการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียต่อปี 1-2 ครั้ง จำนวน 179 คน (ร้อยละ 44.75)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน

ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน แยกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านวิธีการดำเนินงาน และด้านนิรภัยทางการบินของพนักงาน สรุปได้ว่า โดยภาพรวม ชาวไทยผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นด้วยกับปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) รองลงมา คือ ด้านนิรภัยทางการบินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) และน้อยที่สุด คือ ด้านวิธีการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

(1) ด้านการให้บริการของบุคลากร ข้อที่กล่าวว่า “พนักงานภาคพื้นดิน รวมทั้งนักบิน และลูกเรือ ตระหนักถึงความปลอดภัยจากวัตถุ สัมภาระ และตระหนักถึงในสินค้าอันตราย สามารถระบุสินค้าและวัตถุที่อาจมีอันตรายซึ่งเป็นภัยคุกคามต่อความปลอดภัยของเที่ยวบิน” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

(2) ด้านวิธีการดำเนินงานข้อที่กล่าวว่า “สายการบินไทยแอร์เอเชีย มีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ทั้งขาเข้าและขาออก พื้นที่รับรองผู้โดยสาร และภายในห้องโดยสาร” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

(3) ด้านนิรภัยทางการบินของพนักงานบริการ ข้อที่กล่าวว่า “พนักงานบริการบนเครื่องบิน มีการสาธิตการใช้งานอุปกรณ์ช่วยเหลือ และแจ้งทางออกฉุกเฉิน กรณีมีเหตุฉุกเฉิน” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย

พบว่า ชาวไทยผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นด้วยกับการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่กล่าวว่า “ท่านมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้โดยสารในสถานการณ์ฉุกเฉินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ “ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจัดการ และการดูแลสัมภาระของผู้โดยสาร”

4. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ของสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย แตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียชาวไทย ที่มีเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย แตกต่างกัน แต่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย แตกต่างกัน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการชาวไทย ที่มีเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย แตกต่างกัน แต่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย

พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ได้แก่ ด้านการให้บริการของบุคลากร (X_1) ด้านวิธีการดำเนินงาน (X_2) และด้านนิรภัยทางการบินของพนักงาน (X_3) ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมการในรูปแบบคะแนนดิบ $Y = 1.916 + 0.465 X_1 + 0.491 X_2 + 0.569 X_3$

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน และ การเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ของสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย แตกต่างกัน นั้น

จากผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบกับความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน และการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ของสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทยแตกต่างกัน และส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งสองข้อ

เนื่องจาก ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรม ความต้องการในสินค้าและบริการต่างๆ รวมถึงการรับรู้หรือเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน เช่น เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย หรือเพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย เป็นต้น เพศ จึงเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญสอดคล้องกับ พิมพ์พิไล พรหมงาม และพนิดา ชื่นชม (2562) ที่พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัยโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศในประเทศไทย

2. การศึกษาปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบินเปรียบเทียบกับทางเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย นั้น

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ทั้ง 3 ด้าน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของบุคลากร ด้านวิธีการดำเนินงาน และด้านนิรภัยทางการบินของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการเดินทางโดยทางเครื่องบิน เป็นการเดินทางที่จัดได้ว่า มีความเสี่ยงสูง ผู้ให้บริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจว่าจะเกิดความปลอดภัยปราศจากภัยหรืออันตราย หรือ ไม่มีอุบัติเหตุ ระหว่างที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งความรู้สึกไว้วางใจเกิดจากการให้บริการของบุคลากร วิธีการดำเนินงานของสายการบิน และการปฏิบัติตามนิรภัยทางการบินของพนักงานบริการ สอดคล้องกับ พิมพ์พิไล พรหมงาม และพนิดา ชื่นชม (2562) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความสำคัญของการปรับลดมาตรฐานด้านความปลอดภัยโดยองค์การการบินพลเรือน ระหว่างประเทศในประเทศไทยโดยภาพรวมในระดับมาก โดยจะได้รับรู้ข้อมูลการปรับลดมาตรฐานความปลอดภัยจาก แหล่งข้อมูลแบบเป็นทางการ คือการเรียนการสอนในชั้นเรียนบ่อยที่สุดเป็นอันดับแรก อีกทั้งยังมีการรับรู้ปัจจัยสนับสนุนให้ เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารโดยภาพรวมในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความรู้ทักษะการสื่อสาร และทัศนคติ ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญต่อเรื่องความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน เช่นเดียวกับ จิรัญญา วุฒิพงษ์พิพัฒน์ (2559) ที่พบว่า ด้านความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้บริการสายการบิน โดยความปลอดภัย เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้โดยสารในการเลือกใช้บริการสายการบินราคาประหยัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. จากการอภิปรายหัวข้อปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เปรียบเทียบกับความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน และการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย

ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบกับความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน และการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ของสายการบินไทยแอร์เอเชียของ ผู้ใช้บริการชาวไทย แตกต่างกัน และส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการ ชาวไทย ดังนั้นจากผลอภิปรายดังกล่าว พบว่า ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรม ความต้องการ หรือความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการต่างๆ แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัยนี้ สะท้อนให้เห็นว่า ยังมีผลต่อ ความเชื่อมั่นในเรื่องต่างๆ แตกต่างกันด้วย และจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจตีความได้ว่า ลูกค้ายส่วนใหญ่ของสายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นเพศ หญิง ดังนั้น สายการบินไทยแอร์เอเชีย ควรทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับความ ปลอดภัยทางการบิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ โดยเฉพาะเพศหญิง ให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้จะเป็น การรักษาฐานลูกค้าเก่าไว้ได้แล้ว อาจสามารถจูงใจฐานลูกค้าของสายการบินอื่นได้ หากสามารถ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารสร้างความเชื่อมั่นไปถึงกลุ่มเป้าหมายเพศหญิง ได้กว้างขึ้น

2. จากการอภิปรายหัวข้อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบินเปรียบเทียบกับ การเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย

พบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยทางการบิน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการ บินไทยแอร์เอเชียของผู้ใช้บริการชาวไทย ผู้วิจัยเสนอ ดังนี้

(1) ด้านการให้บริการของบุคลากร สายการบินไทยแอร์เอเชีย ควรมีการบริหารบุคลากรของสาย การบินไทยแอร์เอเชีย โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยทางการบิน ให้เป็นไปตามมาตรฐานองค์กรการบิน และ มาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง และสื่อสารให้สาธารณะรับรู้สายการบินมีความตระหนัก ให้ความสำคัญและ ส่งเสริมเรื่องนี้อย่างจริงจัง

(2) ด้านวิธีการดำเนินงาน สายการบินไทยแอร์เอเชีย ควรมีการตรวจสภาพเครื่องบินให้อยู่ในภาพ ที่สมบูรณ์พร้อมทำการบินทุกครั้งภายใต้มาตรฐานการตรวจสอบและการซ่อมบำรุง เป็นไปตามมาตรฐาน กรมการบินพลเรือน องค์กรบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (FAA) หรือองค์การความปลอดภัยด้านการบิน แห่งสหภาพยุโรป (EASA) และสื่อสารให้สาธารณะรับรู้สายการบินมีความตระหนัก ให้ความสำคัญและ ส่งเสริมเรื่องนี้อย่างจริงจัง

(3) ด้านนิรภัยทางการบินของพนักงาน สายการบินไทยแอร์เอเชียควรมีการส่งเสริมให้พนักงาน ภาคพื้นฐาน ปฏิบัติงานด้านการดูแลสัมภาระผู้โดยสาร ให้มีความปลอดภัย ทั้งต่อทรัพย์สินของสายการบิน ไทยแอร์เอเชียและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ยังมีข่าวเผยแพร่เกี่ยวกับความไม่ปลอดภัย หรือมีการค้นกระเป๋า สัมภาระของผู้โดยสารของสายการบินหนึ่ง ยิ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากยิ่งขึ้นเพื่อสร้างความ เชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับสายการบินอื่นๆ เช่น นกแอร์ ไทยไลอ้อนแอร์ ฯลฯ เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างการใช้บริการและความเชื่อมั่นต่อแต่ละสายการบิน

2. การศึกษาในครั้งต่อไป อาจใช้ตัวแปรอื่น ๆ ในการศึกษาเพิ่มเติม เช่น อัตราค่าบัตรโดยสาร การตรง ต่อเวลา หรืออื่นๆ เพื่อจะสามารถการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการในกรณีอื่นๆ ซึ่งแสดงรายละเอียดมากขึ้น

3. ควรทำการศึกษาโดยใช้เทคนิคทางสถิติอื่นๆ เช่น การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) การทดสอบ ความเป็นอิสระกัน (Independence test) การหาโมเดลสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model) ฯลฯ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- ทิพวรรณ อารีย์วงศ์สถิตย์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพจากร้านขายยาของผู้บริโภคในจังหวัดนครนายก. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พิมพ์ลภัส วิมลโนธ. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเซนทรัลลาดพร้าวของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พิมพ์มผกา บุญธนาพีริชต์. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิรพัฒน์ เทวกุล. (2562). การตัดสินใจสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Grab Food ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทร พิมพ์ลยรรยง. (2560). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินต้นทุนต่ำสายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ลัดดา หลีประสิทธิ์. (2562). ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งระหว่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. และไซเท็กซ์การพิมพ์.
- วิจิต อู่อัน. (2550). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ(พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ซีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์จำกัด.
- สาธิตา สุขโพธิ์เพชร และคณะ. (2560). ปัจจัยการตลาดด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถจักรยานยนต์ของชาวจีนเข้ามาท่องเที่ยวด้วยตัวเองในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- อารีวรรณ บัวเผื่อน. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในการท่องเที่ยวในประเทศไทย กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Marketing, an introduction (9th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Engel, James F., Blackwell, Roger D. and Miniard, Paul W. (1993). *Consumer Behavior (7th ed.)*. Fort Worth : The Dryden Press.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (14th Global ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (15th Global ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P.(2000). *Marketing Management. The Millennium edition*. New Jersey: Prentic – Hall