

ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร: ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ของผู้โดยสารสายการบิน

Cabin Safety Awareness: Knowledge, Attitude and Behavior of Airline Passengers

Received: February 25, 2023

Revised: March 20, 2023

Accepted: May 3, 2023

เมทินี วงศ์ธราวัฒน์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Maytinee Vongtharawat

Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทย ที่เดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ลำดับสเปียร์แมน ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้โดยสารมีความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเป็นอย่างดี พบว่ามีผู้โดยสารบางส่วนขาดความรู้ด้านอุปกรณ์ฉุกเฉิน ประสิทธิภาพออกฉุกเฉิน และสถานการณ์ฉุกเฉิน 2. ผู้โดยสารมีทัศนคติเชิงบวกด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 3. ผู้โดยสารมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารอยู่ในระดับปฏิบัติได้เป็นส่วนใหญ่ 4. ความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารโดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ 5. ทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารโดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ 6. ความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารโดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าผู้โดยสารต้องเพิ่มความใส่ใจในการเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ฉุกเฉิน ประสิทธิภาพออกฉุกเฉิน และสถานการณ์ฉุกเฉิน ยิ่งไปกว่านั้น สายการบิน สถานศึกษา และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของผู้โดยสารสายการบินที่เหมาะสมในสถานการณ์ฉุกเฉิน

คำสำคัญ: ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย ความรู้ ทักษะ พฤติกรรม ผู้โดยสารสายการบิน

Abstract

The objective of this research; 1. study the level of cabin safety knowledge, attitude and behavior of airline passengers 2. study the relationship among cabin safety knowledge, attitude and behavior of airline passengers. A survey is performed with 400 Thai airlines passengers who arrive and depart the kingdom from Suvarnabhumi Airport. The research instrument was cabin safety knowledge, attitude and behavior questionnaire. The statistics for analyzing the data were frequency, percentage, mean, standard deviation and Spearman's rank correlation coefficient. As a result; 1. Passengers have good knowledge about cabin safety regulation, some passengers have limited knowledge about emergency equipment, emergency exit and emergency situation. 2. Passengers have positive cabin safety attitude at the highest level. 3. Cabin safety behavior of airline passengers have been executed at the level of often 4. There is a low positive correlation between cabin safety knowledge and attitude. 5. There is a low positive correlation between cabin safety attitude and behavior. 6. There is a moderate positive correlation between cabin safety knowledge and behavior.

As a contribution of this research, individual passenger must pay more attention to learning about emergency equipment, emergency exit and emergency situation. Moreover, airlines, education schools, universities and The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) have a vital role in providing cabin safety education program in order to improve airline passengers' knowledge, attitude and appropriate behavior when an emergency situation occurs.

Keywords: Cabin safety awareness, knowledge, attitude, behavior, airline passengers

บทนำ

ความปลอดภัยในห้องโดยสาร (Cabin safety) จัดเป็นส่วนสำคัญด้านความปลอดภัยบนเที่ยวบิน (Flight safety) ที่ผู้โดยสารทุกคนต้องตระหนักถึงความสำคัญ พร้อมทำความเข้าใจเพื่อให้เกิดความรู้ในการปฏิบัติตนขณะเดินทางด้วยเครื่องบิน จุดมุ่งหมายของความปลอดภัยในห้องโดยสารเพื่อเพิ่มอัตราการรอดชีวิตของผู้โดยสารโดยพยายามลดและหลีกเลี่ยงสภาวะแวดล้อมที่เสี่ยงอันตราย ตลอดจนผลกระทบจากความเสียหายที่เกิดขึ้นในห้องโดยสารจากอุบัติเหตุร้ายแรงหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน (Transport Canada, 2020a) ในขณะที่ยังคงการการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ระบุว่าวัตถุประสงค์ของความปลอดภัยในห้องโดยสารเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ (Accident) และอุบัติการณ์ (Incident) ประกอบด้วยการจัดการความปลอดภัยเชิงรุกด้วยการระบุภาวะอันตราย (Safety hazard identification) และการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ส่งผลให้อัตราการบาดเจ็บของผู้โดยสารลดลงในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (ICAO, 2022a)

อุบัติเหตุหรือสถานการณ์ฉุกเฉินบนเที่ยวบินสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง หรือการให้บริการระหว่างเที่ยวบินดังข้อมูลแนวโน้มที่ปรากฏในปีค.ศ. 2017-2019 มีอัตราการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะปีค.ศ. 2019 พบจำนวนการเกิดอุบัติเหตุสูงสุดทั้งหมด 114 ครั้ง ทำให้มีผู้เสียชีวิตและทรัพย์สินจำนวน 239 คน (ICAO, 2020) ดังเหตุการณ์อุบัติเหตุร้ายแรงบนเที่ยวบิน SU 1492 ของสายการบิน

แอโรฟลอตที่นักบินต้องนำเครื่องลงจอดฉุกเฉิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติเซเรเมเตียโว กรุงมอสโก ทำให้ผู้โดยสารอพยพออกจากเครื่องบินเนื่องจากเกิดเพลิงไหม้ พบว่าผู้โดยสารบางคนพยายามนำสัมภาระพกพาขึ้นเครื่อง (Cabin baggage) ออกจากที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะระหว่างการอพยพจนกีดขวางทางเดินไปสู่ประตูทางออกฉุกเฉิน ส่งผลให้ผู้โดยสารเสียชีวิตจำนวน 41 คน เนื่องจากไม่สามารถอพยพตามเส้นทางอพยพและออกจากเครื่องบินได้ทันเวลา (Aeroflot, 2019) ส่วนปีค.ศ. 2020-2021 ที่มีข้อจำกัดในการเดินทาง จึงทำให้อัตราการเกิดอุบัติเหตุลดลงเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) พบว่า ร้อยละ 12.5 ของอุบัติเหตุทางการบินของโลกเกิดขึ้นที่ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยพบอุบัติเหตุทางการบินของสายการบินพาณิชย์ทั้งสิ้น 6 ครั้ง อันเกิดจากสภาวะปัจจัยเสี่ยงสูงของเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย (High-risk categories of occurrences: HRCs) จากสาเหตุต่าง ๆ ได้แก่ อากาศยานชนพื้นผิวโลก (Controlled flight into terrain) การสูญเสียการควบคุมบนเที่ยวบิน (Loss of control in-flight) การชนกันของเครื่องบิน ในอากาศ (Mid-air collision) อากาศยานออกนอกทางวิ่ง (Runway excursion) และการล່วงล้ำทางวิ่งของอากาศยาน (Runway incursion) ทำให้มีผู้เสียชีวิตจำนวน 62 คน (ICAO, 2022b)

จากเหตุการณ์อุบัติเหตุบนเที่ยวบิน SU 1492 ที่ผู้โดยสารขาดความรู้เรื่องขั้นตอนดำเนินการอพยพเมื่อเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน (Emergency evacuation procedure) (ICAO, 2019) เมื่อข้อมูลที่ได้รับการเรียนรู้ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดการสร้างทัศนคติที่เกิดจากการเรียนรู้และความเข้าใจข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้โดยสารต้องตระหนักและรับทราบ ตลอดจนก่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงลบของผู้โดยสารที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการนำกระเป๋าติดตัวขึ้นเครื่อง (Carry-on baggage) ลงมาระหว่างการอพยพออกจากเครื่องบินซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบร้ายแรงต่อผู้โดยสารท่านอื่นด้านความปลอดภัยในเที่ยวบิน

ดังนั้น สายการบินจำเป็นต้องให้ความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร โดยผู้โดยสารสามารถศึกษาข้อมูลก่อนการเดินทางจากหน้าเว็บไซต์ของสายการบิน นอกจากนี้ ผู้โดยสารจะได้รับข้อมูลด้านความปลอดภัยระหว่างการเดินทางจากการชมสาธิตความปลอดภัย (Safety Demonstration) การอ่านคู่มือความปลอดภัย (Safety instruction) ในกระเป๋าที่นั่ง (Seat pocket) หรือการได้รับคำแนะนำหรือประกาศแจ้งเตือนจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งนี้ ผู้โดยสารที่มีความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารจะมีทัศนคติ ด้านบวกที่ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยโดยสามารถประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสายการบินอย่างเคร่งครัด จากผลการวิจัยพบว่า หากผู้โดยสารให้ความสนใจศึกษาข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารจะทำให้สามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ส่งผลให้อัตราการรอดชีวิตของผู้โดยสารจากอุบัติเหตุทางการบินเพิ่มขึ้นร้อยละ 95 อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหา ที่ผู้โดยสารขาดความใส่ใจรับชมการสาธิตความปลอดภัยและการอ่านคู่มือความปลอดภัยซึ่งความสนใจของผู้โดยสารอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (Australia Transport Safety Bureau, 2006) ทั้งนี้ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนจำกัดที่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร โดยเฉพาะงานวิจัยของกลุ่มผู้โดยสารในประเทศไทย จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นที่มาของความสำคัญ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสาร

สมมติฐานที่ 2 ทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสาร

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลด้านความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้โดยสารสายการบินและหน่วยงานที่กำกับดูแลกฎระเบียบข้อบังคับ เพื่อดำเนินการจัดการศึกษาด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร (Cabin safety education) เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสารหรือบุคคลที่สนใจต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

ข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร (Cabin safety information)

องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration: FAA) มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลกฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยของการขนส่งทางอากาศและหน่วยงานด้านการบินพลเรือน พร้อมทั้งตรวจสอบ ให้คำแนะนำและแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยแก่ผู้ดำเนินการเดินอากาศที่ใช้เครื่องบินในการปฏิบัติการบินโดยกำหนดรายละเอียดข้อบังคับด้านการบินของรัฐ (Federal Aviation Regulation: FAR) ส่วนการปฏิบัติการบิน (Flight operations) หมวด 121.571 ข้อแนะนำสำหรับผู้โดยสารก่อนการนำเครื่องขึ้น (Briefing passengers before takeoff) ระบุว่าผู้ดำเนินการเดินอากาศ ต้องแจ้งให้ผู้โดยสารทราบเกี่ยวกับการห้ามสูบบุหรี่บนเครื่องบิน ตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉิน (Emergency exit) วิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย ได้แก่ วิธีการคาดและปลดเข็มขัดนิรภัย (Seat belt) ช่วงเวลา ที่ต้องคาดเข็มขัดนิรภัย ตำแหน่งและวิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency equipment) (FAA, 2019)

ในขณะเดียวกัน องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้จัดทำมาตรฐานและคำแนะนำในการปฏิบัติสำหรับการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยระบุในภาคผนวก 6 (Annex 6) การปฏิบัติการบินของอากาศยาน (Operation of aircraft) หมวดที่ 4 การปฏิบัติการบิน (Flight operations) มีเนื้อความว่าผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดเตรียมข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารโดยต้องมั่นใจว่าผู้โดยสารทราบข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งและวิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย ประตูทางออกฉุกเฉิน เสื้อชูชีพ (Life jacket) อุปกรณ์หน้ากากออกซิเจน (Oxygen dispensing equipment) อุปกรณ์ฉุกเฉิน และเอกสารแนะนำกรณีเหตุฉุกเฉิน (Passenger Emergency briefing card) ซึ่งผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องแจ้งข้อมูลด้านความปลอดภัย ในทุกเที่ยวบินเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถช่วยเหลือตัวเองได้เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ กระเป๋าสัมภาระที่นำขึ้นเครื่องต้องมีขนาดเหมาะสมตามที่กำหนด และเก็บไว้ในช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ อย่างปลอดภัย ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน โดยผู้โดยสารต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของลูกเรือหากเกิดเหตุฉุกเฉินเครื่องลงจอดฉุกเฉินบนพื้นดิน (Emergency landing) หรือบนพื้นน้ำ (Ditching) (ICAO, 2018)

ตามประกาศกรมการบินพลเรือน เรื่อง การเดินอากาศด้วยเครื่องบินของผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2553 หมวด 2 การปฏิบัติการบินและการรับรองการปฏิบัติการบิน ข้อ 12 ผู้โดยสาร (Passengers) ระบุว่า ผู้ดำเนินการเดินอากาศ 1. ต้องมั่นใจว่าผู้โดยสารคุ้นเคยกับตำแหน่งและวิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย ทางออกฉุกเฉิน เสื้อชูชีพ อุปกรณ์หน้ากากออกซิเจนและอุปกรณ์ฉุกเฉิน รวมถึงเอกสารขั้นตอนการแนะนำขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน 2. ต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารทราบถึงตำแหน่งและวิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน ที่สำคัญซึ่งติดตั้งในเครื่องบินเพื่อสามารถใช้ร่วมกันในกรณีฉุกเฉิน 3. ต้องแนะนำผู้โดยสารถึงวิธีปฏิบัติตามสถานการณ์ของเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม 4. ต้องมั่นใจว่าผู้โดยสารในเครื่องบินทุกคนได้นั่งประจำที่พร้อมทั้งรัดเข็มขัดนิรภัยในช่วงที่เครื่องบินวิ่งขึ้นหรือร่อนลง หรือเมื่อมีเหตุจำเป็นเนื่องจาก สภาพอากาศแปรปรวน และกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นระหว่างเที่ยวบิน (สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย, 2561)

ทฤษฎีความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (Knowledge, Attitude and Behavior: KAB)

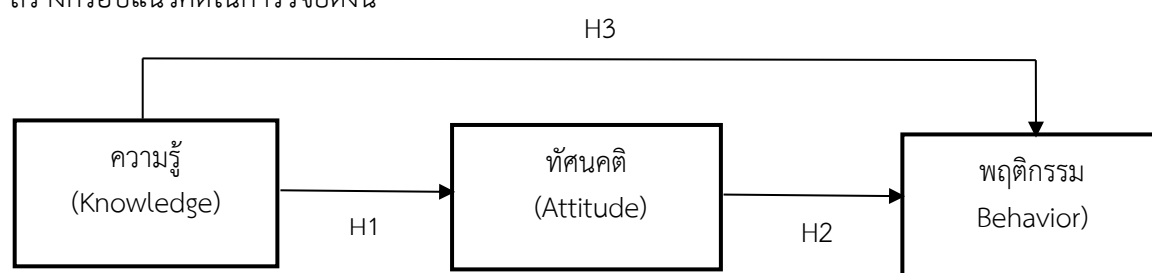
การประยุกต์ใช้ทฤษฎีจากแบบจำลองความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (KAB model) แสดงถึงความสำคัญของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับข้อมูลทำให้เกิดความรู้ จากนั้นความรู้จะส่งผลต่อทัศนคติ ทัศนคติส่งผลให้เกิดการกระทำของแต่ละบุคคลที่เป็นพฤติกรรมทั้งเชิงบวกและลบ ในขั้นสุดท้าย กล่าวได้ว่าพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นไปตามทัศนคติโดยมีพื้นฐานจากความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Fabrigar et al., 2006) ทั้งนี้ ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ได้นำมาใช้เป็นทฤษฎีพื้นฐานในการวิจัยเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Attitude to behavioral intention) อันเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม (Behavior) ที่เกิดขึ้นโดยตรงในอนาคต จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม คือ การเปลี่ยนความคิดหรือทัศนคติโดยมีความเชื่อว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเห็นว่าพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่สมควรปฏิบัติและเป็นการกระทำ ที่ได้พิจารณาเหตุผลที่เหมาะสมก่อน (Ajzen, 2005)

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร สามารถจัดกลุ่มข้อมูลตามปัจจัยที่สัมพันธ์กันได้ทั้งสิ้น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1. ข้อจำกัดของผู้โดยสารที่นั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉิน (Exit-row seating limitations) 2. ภาระหน้าที่ของผู้โดยสารที่นั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉิน (Exit-row obligations) 3. ระเบียบข้อบังคับและข้อมูลทั่วไปด้านความปลอดภัย (General safety information and regulations) 4. อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Safety equipment) โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ 1 ที่มีความสำคัญที่สุด ผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความรู้ความเข้าใจด้านระเบียบข้อบังคับและข้อมูลทั่วไปด้านความปลอดภัยโดยสามารถปฏิบัติตามข้อบังคับของ สายการบินได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การห้ามใช้โทรศัพท์มือถือ การปรับพนักเก้าอี้ให้ตั้งตรง การเปิดหน้าต่างระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง ข้อจำกัดของขนาดกระเป๋าติดตัวขึ้นเครื่อง ข้อบังคับเกี่ยวกับวัตถุอันตรายที่ห้ามนำขึ้นเครื่อง อย่างไรก็ตาม ยังพบประเด็นที่ผู้โดยสารขาดความรู้เกี่ยวกับข้อจำกัดและภาระหน้าที่ของผู้โดยสารที่นั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉิน รวมถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Chang and Liao, 2010)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารสูงอายุ (อายุ 65 ปีขึ้นไป) ขาดความรู้และ ความตระหนักด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเรื่องการเตรียมตัวเพื่อรองรับการลงจอดฉุกเฉิน ขั้นตอนดำเนินการอพยพเมื่อเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน สิ่งของที่ห้ามนำติดตัวลงระหว่างการอพยพออกจากเครื่อง วิธีการแก้ไขปัญหาเมื่อพบสภาพความบกพร่องของอุปกรณ์ฉุกเฉิน เช่น กรณีเสื้อชูชีพไม่พองลม ถึงแม้ว่า ผู้โดยสารสูงอายุจะมีทัศนคติเชิงบวกที่ว่าข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็น ต้องรับทราบ โดยผู้โดยสารควรศึกษาข้อมูลจากคู่มือความปลอดภัย (Safety card) ที่จัดเตรียมไว้ในกระเป๋าที่นั่งเพื่อป้องกันอันตรายและเข้าใจวิธีดำเนินการเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ทั้งนี้ การขาดความรู้ด้านความปลอดภัยใน

ประเด็นที่กล่าวถึง ส่งผลให้ผู้โดยสารสูงอายุขาดความมั่นใจในการปฏิบัติตามประกาศแนะนำของลูกเรือหากต้องอพยพออกจากเครื่องบินเหตุฉุกเฉิน วิธีการใส่เสื้อชูชีพที่ถูกต้อง ตลอดจนไม่ทราบตำแหน่งที่ตั้งของประตูทางออกฉุกเฉิน (Chang, 2013)

จากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นถึงข้อสรุปที่ว่า การได้รับความรู้ที่ถูกต้องและเพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ผู้โดยสารที่มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องโดยสารจะมีทัศนคติเชิงบวกในการเตรียมความพร้อมที่จะศึกษาข้อมูลด้านความปลอดภัยก่อนการเดินทาง ให้ความใส่ใจกับข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้รับจากสายการบินระหว่างการนำเครื่องขึ้นผ่านช่องทางการสาธิตความปลอดภัย การประกาศจากนักบินและพนักงานต้อนรับ ทัศนคติเชิงบวกนำไปสู่การมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติตัวระหว่างเที่ยวบินเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยของสายการบิน ตลอดจนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนดำเนินการและให้ความร่วมมือกับพนักงานต้อนรับเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน จากการทบทวนวรรณกรรมจึงนำไปสู่ การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่มีประสบการณ์เดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปี 2565 จำนวน 20,069,338 คน (AOT, 2023) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 2 มกราคม – 3 กุมภาพันธ์ 2566

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยถือเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane ที่มีความเชื่อมั่นประมาณร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารเท่ากับ 400 คน (Peck et al., 2018) โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีเกณฑ์ในการเลือก คือ เป็นผู้โดยสารชาวไทยที่เดินทางโดยเครื่องบินในเที่ยวบินระหว่างประเทศและภายในประเทศส่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่ามีอัตราการตอบกลับ (Response rate) จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือ

รูปแบบการวิจัยเป็นเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน จำนวน 22 ข้อ ได้แก่ หัวข้ออุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency equipment) (7 ข้อ) ประตูทางออกฉุกเฉิน (Emergency exit) (5 ข้อ) สถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency situation) (5 ข้อ) และระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัย ในห้องโดยสาร (Cabin safety regulation) (5 ข้อ) จัดทำเป็นข้อคำถาม 3 ตัวเลือก คือ ใช่ ไม่ใช่ และไม่ทราบ ทั้งนี้

แบบสอบถามที่ใช้ประเมินความรู้ของผู้โดยสาร ผู้วิจัยกำหนดคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมโดยอ้างอิงทฤษฎีให้มีความสอดคล้องกับหัวข้อการจัดการความปลอดภัยในห้องโดยสารของอากาศยานตามคู่มือหมายเลข 10086 ข้อมูลและคำแนะนำสำหรับความปลอดภัยของผู้โดยสารขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO, 2018) ตอนที่ 3 ทศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบินจำนวน 6 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตอนที่ 4 พฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ทั้งนี้ แบบสอบถามส่วนสุดท้ายเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความตระหนักด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร จำนวน 1 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ร่วมพิจารณา ความถูกต้องของโครงสร้างเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถาม โดยเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจ การบิน และการขนส่งจากมหาวิทยาลัยชั้นนำภายในประเทศ จำนวน 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านนิรภัยการบินประจำสายการบิน จำนวน 1 ท่าน ทั้งนี้ การคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่าข้อคำถามทุกข้อนั้นมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.85 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรงอยู่ในระดับดีและเหมาะสมที่จะนำไปใช้ทดสอบ (ประสพชัย พสุนนท์, 2553) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ ความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.885 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นสูงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ลำดับสเปียร์แมน (Spearman's rank correlation coefficient) ซึ่งเป็นสถิติที่ไม่ใช้พารามิเตอร์ เนื่องจากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นด้วยการทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Normality test) ด้วยวิธี Kolmogorov-Smirnov test พบว่าข้อมูลตัวแปรไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่ส่งผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูล อย่างไรก็ตาม ตัวแปรทัศนคติและพฤติกรรมที่นำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale) ซึ่งนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำ ตัวแปรความรู้ซึ่งเป็นข้อมูลระดับแบ่งกลุ่ม (Nominal scale) โดยเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพมาจัดทำให้เป็น ตัวแปรเชิงกลุ่ม (Categorical variable) เพื่อให้สามารถนำตัวแปรความรู้มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2560; ประเสริฐ เรือนนการ, 2560)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่าผู้โดยสารชาวไทยที่เป็นผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน ร้อยละ 67.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 131 คน ร้อยละ 32.7 มีช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน ร้อยละ 44.5 ประกอบอาชีพข้าราชการ จำนวน 85 คน เท่ากับเป็นนิสิตหรือนักศึกษา จำนวน 85 คน ร้อยละ 21.3 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 25,001-40,000 จำนวน 127 คน ร้อยละ 31.8 วัตถุประสงค์ การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางโดยเครื่องบินเป็น

จำนวน 1-3 เทียบกับปี จำนวน 235 คน ร้อยละ 58.8 ผู้โดยสารรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ความปลอดภัยในห้องโดยสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ การสาธิตความปลอดภัยบนเครื่องบิน คู่มือความปลอดภัยบนเครื่องบิน การประกาศจากนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเว็บไซต์ของสายการบิน

ตารางที่ 1 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน

ข้อคำถาม	ความรู้ (ร้อยละ)		
	ตอบ ใช่	ตอบ ไม่ใช่	ตอบ ไม่ทราบ
1. อุปกรณ์ฉุกเฉิน (Emergency equipment)	88.0	6.0	6.0
2. ประตูทางออกฉุกเฉิน (Emergency exit)	76.6	5.2	18.2
3. สถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency situation)	67.8	10.7	21.5
4. ระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร (Cabin safety regulation)	93.4	4.4	2.2

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องโดยสาร ได้ดังนี้

1. ความรู้หัวข้ออุปกรณ์ฉุกเฉิน ผู้โดยสารชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 88.0) สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้โดยสารทราบว่าต้องคาดเข็มขัดนิรภัยระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง (ร้อยละ 99.5) ตำแหน่งของการคาดเข็มขัดนิรภัยอยู่ที่ระดับสะโพกโดยต้องปรับสายรัดให้กระชับพอดี (ร้อยละ 93.5) และผู้โดยสารควรคาดเข็มขัดนิรภัยตลอดเวลาที่นั่งอยู่กับที่ระหว่างเที่ยวบิน (ร้อยละ 83.5) ผู้โดยสารยังมีความรู้เกี่ยวกับการใช้หน้ากากออกซิเจน (Oxygen mask) โดยทราบวิธีการใส่หน้ากากออกซิเจนที่ถูกต้อง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงความกดอากาศอย่างรวดเร็วในห้องโดยสาร (Rapid decompression) (ร้อยละ 86.5) โดยต้องใส่หน้ากากออกซิเจนให้ตัวเองก่อนแล้วจึงช่วยใส่หน้ากากให้บุตรหลานหรือบุคคลอื่น (ร้อยละ 95.5) นอกจากนี้ ผู้โดยสารทราบตำแหน่งที่เก็บเสื้อชูชีพ (Life jacket) ที่อยู่ตรงที่นั่ง และวิธีการใส่เสื้อชูชีพที่ถูกต้อง (ร้อยละ 85.5) หากเกิดกรณีเครื่องบินลงจอดฉุกเฉินบนพื้นน้ำ (Ditching) ผู้โดยสารต้องทำให้เสื้อชูชีพพองลม (Inflate) ที่หน้าประตูทางออกฉุกเฉินก่อนอพยพออกจากเครื่องบิน (ร้อยละ 72) เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่ทราบหรือไม่เคยรู้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใส่หน้ากากออกซิเจนที่ถูกต้อง (ร้อยละ 9.8) ตำแหน่งที่เก็บเสื้อชูชีพที่อยู่ใต้ที่นั่ง และวิธีการใส่เสื้อชูชีพที่ถูกต้อง (ร้อยละ 10.5) ตลอดจนการกระตุกเชือกเพื่อให้เสื้อชูชีพพองลมที่ตำแหน่งหน้าประตูทางออกฉุกเฉินก่อนอพยพ (ร้อยละ 18.0)

2. ความรู้หัวข้อประตูทางออกฉุกเฉิน พบว่าร้อยละ 76.6 ของผู้โดยสารชาวไทยที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้โดยสารสังเกตและทราบตำแหน่งของประตูทางออกฉุกเฉินที่ใกล้ที่นั่งมากที่สุด (ร้อยละ 92.5) ประกอบกับไฟฉุกเฉินตรงทางเดิน (Emergency escape-path lighting) จะส่องสว่างและนำทางผู้โดยสารไปสู่ประตูทางออกฉุกเฉิน (ร้อยละ 91.5) ทั้งนี้ ผู้โดยสารที่นั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉินทราบว่าตนเองมีหน้าที่ต้องช่วยเหลือลูกเรือในกรณีฉุกเฉิน (ร้อยละ 74.0) อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยพบว่าผู้โดยสารขาดความรู้เรื่องคุณสมบัติของผู้โดยสารที่นั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉิน ได้แก่ ผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ไม่สามารถนั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉินได้ โดย

ผู้โดยสารตอบคำถามได้อย่างไม่ถูกต้อง (ร้อยละ 10) และพบผู้โดยสารที่ไม่ทราบข้อมูลเงื่อนไขอายุของผู้โดยสารดังกล่าว (ร้อยละ 32) นอกจากนี้ ผู้โดยสารบางส่วน (ร้อยละ 26.3) ขาดความรู้เกี่ยวกับผู้โดยสารที่อยู่ในระยะตั้งครรภ์ที่เดินทางมาพร้อมทารกหรือเด็ก ไม่สามารถนั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉินได้

3. ความรู้หัวข้อสถานการณ์ฉุกเฉิน พบว่าผู้โดยสารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบคำถามในหัวข้อนี้ คิดเป็นสัดส่วนที่น้อยกว่าหัวข้ออื่น โดยมีผู้โดยสารร้อยละ 67.8 ที่มีความรู้และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้โดยสารทราบว่าขณะอพยพออกจากเครื่อง ผู้โดยสารไม่สามารถนำกระเป๋า ติดตัวขึ้นเครื่อง (Carry-on baggage) ลงมาได้ (ร้อยละ 71.5) นอกจากนี้ ผู้โดยสารทราบว่าตนเองไม่สามารถ ใส่รองเท้าส้นสูงระหว่างการอพยพออกจากเครื่องได้ (ร้อยละ 73.8) จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นประเด็นที่ผู้โดยสารขาดความรู้ในการปฏิบัติตนเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ ผู้โดยสารไม่ทราบวิธีทำท่ารองรับแรงกระแทก (Brace for impact position) ที่เหมาะสมสำหรับผู้โดยสารแต่ละบุคคล (ร้อยละ 29.3) ผู้โดยสารขาดความเข้าใจในขั้นตอนดำเนินการอพยพ (Emergency evacuation procedure) เมื่อเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน (ร้อยละ 27.2) ตลอดจนผู้โดยสารไม่ทราบข้อมูลวิธีทำท่าที่ถูกต้อง (Correct posture) ขณะอพยพออกจากเครื่องด้วยกระดานเลื่อนหรือสไลด์อพยพ (Evacuation slide) (ร้อยละ 25.5)

4. ความรู้หัวข้อระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร ผู้โดยสารชาวไทยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.4) สามารถตอบคำถามในหัวข้อนี้ได้อย่างถูกต้องเป็นอันดับแรก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้โดยสารทราบว่าต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารระหว่างการเดินทางด้วยอากาศยาน โดยผู้โดยสารทราบว่าต้องเก็บสัมภาระไว้ในที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะ (Overhead stowage bin) หรือใต้ที่นั่งด้านหน้าโดยไม่กีดขวางประตูทางออกฉุกเฉิน (ร้อยละ 96.8) ผู้โดยสารต้องปรับพนักเก้าอี้ให้ตั้งตรง (Up-right position) ระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง (ร้อยละ 95.0) นอกจากนี้ ผู้โดยสารต้องเปิดกระจกหน้าต่าง (Window shade) ระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง (ร้อยละ 83.0) ตลอดจนผู้โดยสารต้องไม่ใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าพกพา (Portable electronic devices) เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์พกพา ระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง (ร้อยละ 94.5) ยิ่งไปกว่านั้น ผู้โดยสารต้องไม่นำวัตถุอันตราย (Dangerous good) ขึ้นเครื่องบิน เช่น อาวุธ วัตถุมีคม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน

ทัศนคติด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับทัศนคติ
1. ความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเป็น สิ่งสำคัญสำหรับผู้โดยสารหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	4.80	.694	เห็นด้วยมากที่สุด
2. สายการบินจำเป็นต้องให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารที่เพียงพอแก่ผู้โดยสาร	4.84	.600	เห็นด้วยมากที่สุด
3. การมีความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยลดอัตราการบาดเจ็บ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน	4.76	.674	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ผู้โดยสารที่นั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉินต้องทราบหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีฉุกเฉิน	4.46	.962	เห็นด้วยมาก

ทัศนคติด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับทัศนคติ
5. ผู้โดยสารต้องรับทราบขั้นตอนดำเนินการอพยพ ออกจากเครื่องบินเมื่อเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน	4.74	.671	เห็นด้วยมากที่สุด
6. ผู้โดยสารที่มีความรู้จะปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร	4.37	.933	เห็นด้วยมาก
รวม	4.66	.603	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงระดับทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน โดยรวม พบว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติเชิงบวกในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้โดยสารมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ยกเว้นประเด็นผู้โดยสารที่นั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉินต้องทราบหน้าที่ในการช่วยเหลือลูกเรือในกรณีฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 4.46) และผู้โดยสารที่มีความรู้จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน

พฤติกรรมด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ พฤติกรรม
1. ท่านคาดเข็มขัดนิรภัยระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง และเวลาที่สัญญาณไฟเตือนรัดเข็มขัดปรากฏขึ้น	4.89	.407	เป็นประจำ
2. ท่านศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใส่หน้ากากออกซิเจน โดยมั่นใจว่าสามารถใส่หน้ากากออกซิเจนได้อย่างถูกต้อง	4.20	.950	เป็นส่วนใหญ่
3. ท่านศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เสื้อชูชีพโดยมั่นใจว่า สามารถใส่เสื้อชูชีพได้อย่างถูกต้องกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉิน	4.18	.981	เป็นส่วนใหญ่
4. ท่านสังเกตตำแหน่งประตูทางออกฉุกเฉินที่ใกล้ ที่นั่งของท่านมากที่สุด	4.52	.816	เป็นประจำ
5. ท่านพร้อมปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือลูกเรือ หากได้รับการจัดสรรที่นั่งในแถวประตูทางออก ฉุกเฉิน	4.21	1.007	เป็นส่วนใหญ่
6. ท่านศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉินโดย มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนดำเนินการ อพยพ	3.98	.972	เป็นส่วนใหญ่
7. ท่านปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับด้านความ ปลอดภัยในห้องโดยสารช่วงการนำเครื่องขึ้น-ลง และระหว่างเที่ยวบิน	4.73	.626	เป็นประจำ
รวม	4.43	.637	เป็นส่วนใหญ่

จากตารางที่ 3 แสดงระดับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน โดยรวมพบว่า ผู้โดยสารปฏิบัติตามแนวทางความปลอดภัยในการเดินทางโดยอากาศยานอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า ผู้โดยสารมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัย ในห้องโดยสารอยู่ในระดับปฏิบัติได้เป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นประเด็นการคาดเข็มขัดนิรภัยระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง และเวลาที่สัญญาณไฟเตือนรัดเข็มขัดปรากฏ (ค่าเฉลี่ย 4.89) การสังเกตตำแหน่งประตูทางออกฉุกเฉินที่ใกล้ที่นั่งมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) และการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง และระหว่างเที่ยวบิน (ค่าเฉลี่ย 4.73) โดยมีพฤติกรรมอยู่ในระดับปฏิบัติได้เป็นประจำ

ตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารสายการบิน

ตัวแปร	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปร			
	H3 K	H1 A	H2 B	Sig. 2-tailed
ความรู้ (K)		.230**		.000
ทัศนคติ (A)			.280**	.000
พฤติกรรม (B)	.585**			.000

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$ *** $P < 0.001$

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ลำดับสเปียร์แมน เพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีความเท่ากับ 0.230 แสดงว่าความรู้และทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ โดยเป็นความสัมพันธ์แบบแปรผันตรง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($r_s = 0.230$, $P < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

2. ทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีความเท่ากับ 0.280 แสดงว่าทัศนคติและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ โดยเป็นความสัมพันธ์แบบแปรผันตรง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($r_s = 0.280$, $P < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

3. ความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีความเท่ากับ 0.585 แสดงว่าความรู้และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง โดยเป็นความสัมพันธ์แบบแปรผันตรงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($r_s = 0.585$, $P < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร กล่าวคือ เมื่อผู้โดยสารมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องโดยสารที่ถูกต้องและเพียงพอ ก่อให้เกิดทัศนคติแง่บวกที่ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามคำแนะนำที่ได้รับจากข้อมูลของสายการบิน เจ้าหน้าที่สายการบิน ตลอดจนนักบินและพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติงานในเที่ยวบิน ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปตามทฤษฎีการเรียนรู้ความเข้าใจ (Cognitive Learning Theory) อันเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางความคิดหรือการรับรู้ (Cognitive or perceptual component) ตามกลไกทางจิตวิทยาและสังคม เมื่อบุคคลได้เรียนรู้และรับรู้ข้อมูลจากช่องทางต่าง ๆ หรือจากประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม ส่งผลให้เกิดทัศนคติทั้งเชิงบวกและลบ ซึ่งพัฒนามาจากผลการเปลี่ยนแปลงความรู้และความเข้าใจของแต่ละบุคคล (Eagly and Chaiken, 1993; Erwin, 2001)

จากผลงานวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีความรู้เรื่องระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัย ในห้องโดยสารเป็นอย่างดีโดยมีทัศนคติสอดคล้องในระดับมากที่สุด ผู้โดยสารส่วนใหญ่เห็นว่าสายการบินจำเป็นต้องให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร เพราะเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติตนของผู้โดยสาร เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การที่ผู้โดยสารมีองค์ความรู้เรื่องระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารที่เพียงพอ สืบเนื่องมาจากข้อบังคับที่กำหนดให้ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องจัดเตรียมข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารแก่ผู้โดยสารโดยแจ้งให้ผู้โดยสารทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ (FAA, 2019; ICAO, 2018; สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2561) ทั้งนี้ ช่องทางที่ผู้โดยสารจะรับทราบข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารก่อนการเดินทาง คือ เว็บไซต์ของสายการบิน และเว็บไซต์ของหน่วยงานที่กำกับดูแลกฎระเบียบด้านการบินของประเทศไทย ได้แก่ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ยิ่งไปกว่านั้นสายการบินมีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารก่อนการนำเครื่องขึ้นผ่านการสาธิตความปลอดภัย (Safety demonstration) การแจ้งเตือนทางประกาศสาธารณะ (Public Announcement: PA) โดยนักบินหรือพนักงานต้อนรับระหว่างเที่ยวบิน นอกจากนี้ ผู้โดยสารสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากคู่มือความปลอดภัย (Safety instruction) ของเครื่องบินแต่ละแบบ ซึ่งบรรจุไว้ในกระเป๋าที่นั่ง (Seat pocket) จะเห็นได้ว่าผู้โดยสารที่ให้ความสนใจรับชมการสาธิต ความปลอดภัยและอ่านข้อมูลจากคู่มือความปลอดภัย จะมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตนและขั้นตอน การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินโดยมีทัศนคติเชิงบวกที่ไม่ตื่นตระหนกต่อความผิดปกติที่เกิดขึ้น (Transport Canada, 2020b) ดังนั้น ผู้โดยสารจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมต่อการเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินโดยศึกษาข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารจากช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของสายการบิน และหน่วยงานของรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ในการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยในห้องโดยสารและขั้นตอนการอพยพจากอากาศยานเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อลดความสูญเสียทางชีวิตและทรัพย์สิน เมื่อเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ (Chang and Liao, 2009; 2010)

2. ทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร จากผลงานวิจัยพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยมีทัศนคติด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด สืบเนื่องมาจากการได้รับความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในห้องโดยสารที่มีเนื้อหาเฉพาะเจาะจงอย่างเพียงพอ ส่งผลให้ผู้โดยสารปฏิบัติตนโดยมีแนวโน้มที่จะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ตามคำแนะนำของลูกเรือที่ปฏิบัติงานในเที่ยวบิน ความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวเป็นไปตามทฤษฎี การกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) โดยทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมเกิดจากปัจจัยภายในทางความคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกเชิงบวกหรือทัศนคติที่ดี จะส่งผลต่อการยอมรับและมีพฤติกรรมเชิงปฏิบัติในทางที่ถูกต้องเหมาะสม ในทางตรงข้าม หากบุคคลเกิดความรู้สึก เชิงลบหรือทัศนคติด้านลบ จะส่งผลต่อการปฏิเสธ หลีกเลียง ไม่ยอมรับหรือไม่เต็มใจปฏิบัติตาม โดยเฉพาะการต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบเชิงบังคับที่บุคคลไม่เข้าใจถึงสาเหตุและความจำเป็นที่แท้จริงของกฎระเบียบนั้น (Ajzen, 2005; Schrader and Lawless, 2004; Wang et al., 2020)

ความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ศึกษาทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของนักเรียนชั้นประถมศึกษาที่มีอายุระหว่าง 11-12 ปี ในประเทศไต้หวันตามการจัดโปรแกรมการศึกษาด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร (Cabin safety education program) พบว่านักเรียนมีทัศนคติในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเชิงบวกของนักเรียนที่ส่งผลต่อการพร้อมปฏิบัติตนเป็นผู้โดยสารที่ตระหนักว่าผู้โดยสารต้องรับทราบขั้นตอนการอพยพ โดยต้องอพยพออกจากเครื่องด้วยตนเองเมื่อเกิดเหตุเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน (Liao, 2014) ทั้งนี้ นักเรียนเข้าใจและ มีทัศนคติด้านบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินระหว่างทำการบิน ในขณะที่ผู้โดยสารต้องสังเกตเส้นทางอพยพและประตูทางออกฉุกเฉินบนเครื่องบิน ทั้งสามารถติดตัวขึ้นเครื่องไว้บนที่นั่งหรือที่เก็บสัมภาระเหนือศีรษะโดยไม่นำลงมา ขณะอพยพ ตลอดจนเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อการอพยพจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน นอกจากนี้ ผลการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของทัศนคติกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารปกติ (Regular passenger) และผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว (Passengers with Reduced Mobility: PRM) พบว่าทัศนคติกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์ เชิงบวกไปในทิศทางเดียวกันทั้งผู้โดยสารปกติและผู้โดยสาร PRM มีทัศนคติด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยผู้โดยสารเห็นความสำคัญของการอ่านคู่มือความปลอดภัย การชมวิดีโอสาธิตความปลอดภัยบนเครื่องบิน การใส่ใจรับฟังประกาศสาธารณะของนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การรู้ตำแหน่งประตูทางออกฉุกเฉินและขั้นตอนการดำเนินการอพยพ อย่างไรก็ตาม พบความแตกต่างของ ผลความตั้งใจแสดงพฤติกรรมระหว่างผู้โดยสารปกติที่มีความตั้งใจแสดงพฤติกรรมในระดับมาก ในขณะที่ผู้โดยสาร PRM มีความวิตกกังวลและขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินว่าจะสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏในคู่มือความปลอดภัยและคำแนะนำจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Chang, 2012) สะท้อนให้เห็นว่าผู้โดยสาร PRM ที่ประสบภาวะความตึงเครียดในการเดินทางด้วยอากาศยานซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารได้

3. ความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร จะเห็นได้ว่าความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารถือเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถอธิบายพฤติกรรมเชิงบวกของผู้โดยสารที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยระหว่างเที่ยวบิน ตลอดจนการเตรียมพร้อมศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ฉุกเฉิน ขั้นตอนการดำเนินการอพยพ และการปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ผลลัพธ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่พบระดับนัยสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของนักเรียนชั้นประถมศึกษาในประเทศไต้หวันหลังเข้าอบรมหัวข้อการศึกษาด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร พบว่านักเรียนมีความรู้ด้าน ความปลอดภัยในห้องโดยสารเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุดในระดับขนาดที่เหมาะสมของกระเป๋าดัดตัว ขึ้นเครื่อง วัตถุอันตรายที่ห้ามนำขึ้นเครื่อง การคาดเข็มขัดนิรภัยระหว่างการเดินทาง การเปิดหน้าต่างระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง วิธีการใช้เสื้อชูชีพและการใส่หน้ากากออกซิเจนที่ถูกต้อง ข้อจำกัดของผู้โดยสารที่นั่ง ในแถวประตูทางออกฉุกเฉิน และการไม่สวมใส่สิ่งของมีคมระหว่างการอพยพ (Liao, 2014) สะท้อนให้เห็นว่านักเรียนได้รับการส่งเสริมให้เกิดความรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมโดยผ่านการจัดโปรแกรมการศึกษาด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร ทั้งนี้ กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้เป็นรูปแบบการบรรยาย การสาธิต และการดูวิดีโอสถานการณ์จริงซึ่งช่วยกระตุ้นให้นักเรียนได้เรียนรู้ (Kwan and Wong, 2015) โดยเข้าใจถึงพฤติกรรม ที่จำเป็นต้องทำและเหตุผลของการปฏิบัติอันส่งผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในระดับ ที่

มากขึ้น ทั้งนี้ นักเรียนยินดีและเต็มใจแบ่งปันความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารแก่ครอบครัวและเพื่อน การเน้นย้ำให้บุคคลใกล้ชิดศึกษาข้อมูลความปลอดภัยในห้องโดยสารก่อนการเดินทาง ตลอดจน การหลีกเลี่ยง การกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe behavior) และแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตนเอง ครอบครัวและเพื่อนระหว่างการเดินทางบนเที่ยวบิน

ถึงแม้ว่าสายการบินมีความรับผิดชอบหลักส่วนการปฏิบัติการบินตามข้อกำหนดด้าน การปฏิบัติการบินของอากาศยาน โดยต้องจัดเตรียมข้อมูลและแจ้งข้อมูลด้านความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารเกี่ยวกับตำแหน่ง และวิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ เข็มขัดนิรภัย เสื้อชูชีพ และหน้ากากออกซิเจน ตลอดจนการแนะนำ ผู้โดยสารเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน (ICAO, 2018; สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2561) อย่างไรก็ตาม จากผลงานวิจัยนี้พบประเด็นที่ผู้โดยสารชาวไทยยังขาดความรู้หรือไม่ทราบข้อมูล ที่ถูกต้องอย่างเพียงพอเกี่ยวกับ 1. หัวข้ออุปกรณ์ฉุกเฉิน โดยผู้โดยสารไม่ทราบวิธีการใส่หน้ากากออกซิเจน ที่ถูกต้อง วิธีการใส่เสื้อชูชีพ ตำแหน่งที่เก็บเสื้อชูชีพที่อยู่ตรงที่นั่ง ตลอดจนวิธีการใช้เสื้อชูชีพขณะเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ต้องอพยพออกจากเครื่อง 2. หัวข้อประตูทางออกฉุกเฉิน ผู้โดยสารขาดความรู้เรื่องคุณสมบัติของผู้โดยสารที่สามารถนั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉิน 3. หัวข้อสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้โดยสาร ขาดความรู้ในการปฏิบัติตนเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินส่วนการทำท่ารองรับแรงกระแทกก่อนเครื่องบินลงจอดฉุกเฉิน ขั้นตอนดำเนินการอพยพ และการใช้สไลด์อพยพด้วยการทำท่าที่ถูกต้อง เป็นที่น่าสังเกตว่ามีผู้โดยสารจำนวนไม่น้อยที่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับอุปกรณ์ฉุกเฉิน ประตูทางออกฉุกเฉิน และสถานการณ์ฉุกเฉิน (Chang and Liao, 2009, 2010; Chang, 2013) ทั้งนี้ พบพฤติกรรมด้านความปลอดภัยที่ยังไม่ได้ปฏิบัติ เป็นประจำในประเด็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใส่หน้ากากออกซิเจน วิธีการใช้เสื้อชูชีพอย่างถูกต้อง เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน การปฏิบัติตามขั้นตอนดำเนินการอพยพ และความพร้อมปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือพนักงานเมื่อได้รับการจัดสรรที่นั่งในแถวประตูทางออกฉุกเฉิน โดยความรู้และพฤติกรรมด้าน ความปลอดภัยในห้องโดยสารในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง สืบเนื่องมาจากผู้โดยสารขาดความสนใจในการศึกษาข้อมูลด้านความปลอดภัยจากการชมวิดีโอสาธิตความปลอดภัย การอ่านคู่มือความปลอดภัยในกระเป๋าหน้าที่นั่ง การรับฟังประกาศและปฏิบัติตามคำแนะนำของนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในช่วงก่อนการนำเครื่องขึ้น-ลง และระหว่างการเดินทาง ทั้งนี้ พบสาเหตุที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผลให้ความสนใจของผู้โดยสารในการรับรู้ข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากผู้โดยสารส่วนหนึ่งเป็นผู้โดยสารที่เดินทางเป็นประจำ (Frequent flyer passenger) มีความคุ้นเคยกับการเดินทางด้วย อากาศยาน โดยเชื่อมั่นว่าตนเองเป็นผู้มีความรู้และสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยได้เป็นอย่างดี ผู้โดยสารกลุ่มนี้จึงเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย (Boredom) ความว้าวุ่นใจ (Distraction) ในการเรียนรู้ข้อมูลด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่สายการบินจัดเตรียมให้ โดยมีทัศนะว่าข้อมูลด้าน ความปลอดภัยที่ได้รับมีเนื้อหาซ้ำเดิมกับข้อมูลที่ได้รับจากการเดินทางในเที่ยวบินก่อนหน้านี้ รวมถึงไม่พบ ความแตกต่างของการปฏิบัติตนด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเมื่อเดินทางด้วยเครื่องบินแต่ละรุ่นที่มี ความแตกต่างกัน (Australia Transport Safety Bureau, 2006; Liao, 2014) นอกจากนี้ ผู้โดยสารเห็นว่าสื่อวิดีโอการสาธิตความปลอดภัยบนเครื่องบินขาดความน่าดึงดูดใจด้วยการกระตุ้นด้วยสี เสียงเพลง รูปภาพเคลื่อนไหว หรือการสร้างสรรค์ด้วยการนำเสนอวิธีได้อด้วยรูปแบบใหม่ เช่น การจัดทำวิดีโอสาธิต ความปลอดภัยเป็นเอ็มภาพยนตร์ การผนวกอารมณ์ตลกขบขันในวิดีโอเพื่อลดความตึงเครียดของผู้โดยสาร ที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสายการบิน อีกทั้งเป็นการเพิ่มความสนใจ อารมณ์ (Mood) ในการชมวิดีโอ ส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดการเรียนรู้และจดจำสาระรายละเอียดของข้อมูลและการปฏิบัติตน เพื่อความปลอดภัยในห้องโดยสารได้ในระดับที่สูงขึ้นได้ (Tehrani and Molesworth, 2015; Chittaro, 2017)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำวิจัยไปใช้ประโยชน์เชิงการจัดการ

1. ผู้โดยสารชาวไทยมีความรู้เรื่องระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเป็นอย่างดี แต่ยังพบประเด็นที่ผู้โดยสารยังไม่ทราบข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเพียงพอเกี่ยวกับอุปกรณ์ฉุกเฉิน ประตูดังออกฉุกเฉิน และสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังนั้น ผู้โดยสารชาวไทยควรเพิ่มความตระหนักโดยการศึกษาข้อมูลด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารล่วงหน้าก่อนการเดินทางตามรายละเอียดที่หน้าเว็บไซต์ของสายการบิน เว็บไซต์ของหน่วยงานที่กำกับดูแลกฎระเบียบ เช่น องค์การการบินระหว่างประเทศ (ICAO) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ผู้โดยสารควรเพิ่มความสนใจในการชมการสาธิตความปลอดภัยก่อนการนำเครื่องขึ้น การอ่านข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใส่หน้ากากออกซิเจน วิธีการใช้และการใส่เสื้อชูชีพที่ถูกต้อง โดยเฉพาะการสังเกตตำแหน่งของประตูดังออกฉุกเฉินที่ใกล้ที่นั่ง และศึกษาขั้นตอนการดำเนินการอพยพในเหตุการณ์ฉุกเฉิน หากผู้โดยสารได้รับการแจ้งเตือนจากพนักงานต้อนรับเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัยในห้องโดยสาร เช่น การปรับพนักเก้าอี้ให้ตั้งตรง การเปิดกระจกหน้าต่าง การไม่ใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าพกพาระหว่างการนำเครื่องขึ้น-ลง ผู้โดยสารควรปฏิบัติตามคำแนะนำของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อย่างเคร่งครัด

2. ผลงานวิจัยพบว่า ทักษะด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารของผู้โดยสารชาวไทยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร ดังนั้น สายการบินควรดำเนินการกระตุ้นการเรียนรู้โดยใช้กลไกด้านแรงจูงใจ (Motivational mechanism) เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดทัศนคติเชิงบวกที่ตระหนักและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติตนเพื่อความปลอดภัย ในห้องโดยสารโดยการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับให้มีพฤติกรรมทำงานเชิงรุก (Proactive behavior) ด้านความปลอดภัยโดยปฏิบัติตามมาตรฐานและคำแนะนำการปฏิบัติการการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศอย่างเคร่งครัด (Ji et al., 2019) นอกจากนี้ สายการบินอาจดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างสรรค์วีดิโอสาธิตความปลอดภัยที่ดึงดูดระดับความสนใจในการรับชมจากผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้จากผลงานเชิงประจักษ์ของสายการบิน Qantas และ Virgin America ที่ให้บุคคลที่มีชื่อเสียง (Celebrity) ดาราและนักร้องมาร่วมเป็นส่วนหนึ่งในวีดิโอสาธิตความปลอดภัยบนเครื่องบิน ในขณะที่ สายการบิน Air New Zealand นำภาพยนตร์เรื่องเดอะ ฮอบบิท และจำลองบรรยากาศการแข่งขันรักบี้ ซิงแฮมป์โลกมาเป็นเนื้อหาหลักในการจัดทำวีดิโอสาธิตความปลอดภัยบนเครื่องบินรูปแบบใหม่ (Tehrani and Molesworth, 2015; Wang, et al., 2017)

3. ผลงานวิจัยพบว่า ความรู้และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง โดยพบพฤติกรรมด้านความปลอดภัยที่ผู้โดยสารชาวไทยยังไม่ได้ปฏิบัติเป็นประจำ ได้แก่ วิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินอย่างถูกต้อง การรับทราบหน้าที่ของผู้โดยสารที่นั่งในแถวประตูดังออกฉุกเฉิน และการปฏิบัติตามขั้นตอนดำเนินการอพยพ ดังนั้น สถานศึกษาของรัฐบาลและเอกชนในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอุดมศึกษา สามารถจัดโปรแกรมการศึกษาด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร (Cabin safety education program) โดยทำความร่วมมือกับสายการบินในการถ่ายทอดองค์ความรู้และสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา หรือผู้ที่มีความสนใจเข้ารับการฝึกอบรมโดยมีความรู้ที่ถูกต้อง อันจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกในการปฏิบัติตนและให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่สายการบิน จะเห็นได้ว่ากลุ่มนักเรียนเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่สามารถร้องขอเป็นผู้โดยสารพิเศษประเภทผู้เยาว์ที่เดินทางตามลำพัง (Unaccompanied Minor: UMR) หากมีอายุตั้งแต่ 12-15 ปี และมีเอกสารยินยอมจากผู้ปกครอง โดยเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มอัตราการเดินทางไปทัศนศึกษาต่างประเทศในช่วงฤดูร้อนจำนวนเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ที่ประสบภาวะความเสื่อมสภาพทางร่างกาย เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทางสายการบินได้จัดสรรบริการ ในเที่ยวบินและการจัดการความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการสามารถร้องขอเป็นผู้โดยสารพิเศษประเภท

ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว (Passengers with Reduced Mobility: PRM) โดยแจ้งให้สายการบินทราบล่วงหน้า ตัวอย่างการจัดโปรแกรมการศึกษาด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ การจัดบริการวิชาการหัวข้อ “เพื่อนเดินทางทางอากาศสำหรับคนพิการ: Air travel Companion for the Disabled” จัดโดยสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน วิทยาลัยท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต ร่วมกับสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย สายการบิน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยผู้เข้าร่วมอบรมจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับสิทธิคนพิการในการเดินทางทางอากาศ การบริการภาคพื้นและการดูแลความปลอดภัยบนเที่ยวบินของสายการบินสำหรับผู้โดยสาร PRM ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการโดยท่าอากาศยาน (มหาวิทยาลัยรังสิต, 2560) หากสถานศึกษาของรัฐบาลและเอกชนสามารถจัดโปรแกรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารได้อย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ด้านความปลอดภัยในระดับที่สูงขึ้น ทั้งนี้ ผลงานวิจัยยืนยันว่าผู้โดยสารที่มีความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารจะรับรู้และเข้าใจการจัดการความปลอดภัยของสายการบิน ก่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านพฤติกรรมเชิงบวกโดยผู้โดยสารจะมีความพร้อมและเต็มใจในการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของสายการบิน และปฏิบัติตามคำแนะนำของลูกเรือเป็นอย่างดีกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน (Seriwatana, 2018)

4. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานที่กำกับดูแลกฎระเบียบควรส่งเสริมให้ผู้โดยสารได้รับความรู้ด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารเพิ่มมากขึ้นโดยการจัดนิทรรศการด้านความปลอดภัยที่ท่าอากาศยานในสังกัดของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ร่วมกับสายการบินในการจัดสรรอุปกรณ์ฉุกเฉินและวิดีโอสถานการณ์จำลองเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเรียนรู้ สัมผัสและทดลองใช้อุปกรณ์ได้จริง ซึ่งทำให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ในการลงมือปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพกว่าวิธีการรับชมการสาธิตความปลอดภัย หรือการอ่านคู่มือความปลอดภัยขณะเดินทางในระหว่างเที่ยวบิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยโดยจัดเก็บข้อมูลตามประเภทผู้โดยสาร โดยเฉพาะผู้โดยสารพิเศษ เช่น ผู้โดยสารเด็ก (Child/Young passengers) ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว (Passengers with Reduced Mobility: PRM) ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องด้านการมองเห็น (Blind or visually impaired passengers) ผู้โดยสารที่มีความบกพร่องด้านการได้ยิน (Deaf or hearing impaired passengers) หรือผู้โดยสารที่ต้องการผู้ติดตาม (Passenger required escorts) เนื่องจากสภาพทางกายภาพ ลักษณะพิเศษ วัฒนธรรมประจำชาติของผู้โดยสารที่แตกต่างกันอาจส่งผลกระทบต่อระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2. ควรศึกษาตัวแปรสาเหตุอื่น ๆ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร เช่น บรรทัดฐานของบุคคล การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม หรือตัวแปรเชิงจิตวิทยาที่ส่งผลกระทบเชิงลบต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในห้องโดยสาร เช่น ความเครียดในการเดินทาง ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล ความกลัว เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์การสื่อสารด้านความปลอดภัยในห้องโดยสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). *เอกสารคำสอนวิจัยการตลาด 1*. นครปฐม: เพชรเกษมพรินติ้ง.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2560). *สถิติสำหรับการวิจัย: การวิเคราะห์ด้วย SPSS พร้อมตัวอย่าง*. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประเสริฐ เรือนนระการ. (2560). แนวทางการใช้วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัยของนิสิตระดับดุขุภักดิ์บัณฑิตสถาบันอุดมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารปาริชาติ*, 30(2), 75-104.

- มหาวิทยาลัยรังสิต. (2560). *ข่าวสารมหาวิทยาลัย*. สืบค้น 14 กุมภาพันธ์ 2566 จาก <https://www2.rsu.ac.th/News/AIR-TRAVEL-COMPANION>
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2561). *ประกาศกรมการบินพลเรือน เรื่อง การเดินอากาศด้วยเครื่องบินของผู้ดำเนินการเดินอากาศ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม*. สืบค้น 8 สิงหาคม 2565, จาก <https://www.caat.or.th/wp-content/uploads/2017/08/ประกาศ-กพท.-เดินอากาศด้วยเครื่องบิน-consolidate-text-ฉ.2-ฉ.5.pdf>
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- Aeroflot. (2019). *Company news: Aeroflot confirms engine fire on flight SU1492 Moscow-Murmansk*. Retrieved August 10, 2022, from https://www.aeroflot.ru/ru-en/news/61323?_preferredLocale
- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, personality and behavior*. (2nd ed.). Berkshire: Open University Press.
- AOT. (2023). *Air transport statistic*. Retrieved Jan 2, 2023, from <https://investor.airportthai.co.th/transport.html>
- Australia Transport Safety Bureau. (2006). *Public attitudes, perceptions and behavior toward cabin safety communications*. Retrieved August 10, 2022, from <https://skybary.aero/bookshelf/public-attitudes-perceptions-and-behaviours-towards-cabin-safety-communications>
- Best, J.W. & Kahn, J.V. (2016). *Research in education*. (10th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Chang, Y.C. (2012). Cabin safety behavioral intentions of passengers with reduced mobility. *Journal of Air Transport Management*, 25, 64-66.
- Chang, Y.C. (2013). Exploring cabin safety services needs of elderly air passengers. *Current Issues in Tourism*, 16(4), 407-412.
- Chang, Y.H. & Liao, M.Y. (2009). The effect of aviation safety education on passenger cabin safety awareness. *Safety Science*, 47, 1337-1345.
- Chang, Y.H. & Liao, M.Y. (2010). Airline passengers' awareness of an preferred source of cabin safety information. *Asia Pacific Management Review*, 15(4), 533-547.
- Chittaro, L. (2017). The comparative study of aviation safety briefing media: card, video, and video with interactive controls. *Transportation Research Part C*, 85, 415-428.
- Eagly, A.H. & Chaiken, S. (1993). *The Psychology of attitudes*. Texas: Harcourt Brace Jovanovich.
- Erwin, P. (2001). *Attitude and persuasion*. Philadelphia: Taylor & Francis Inc.
- IATA. (2019). *Safety report 2018*. Retrieved August 10, 2022, from <https://libraryonline.erau/online-full-text/iata-safety-reports/IATA-Safety-Report-2018.pdf>
- ICAO. (2018). *Doc 10086 Manual on information and instructions for passenger safety*. Retrieved September 15, 2022, from <http://www.icscc.org.cn/upload/file/20190102/Doc.10086-EN%20Manual%20on%20Information%20and%20Instructions%20for%20Passenger%20Safety.pdf>
- ICAO. (2020). *Safety Report*. Retrieved September 15, 2022, from https://www.icao.int/safety/Documents/ICAO_SR_2020_final_web.pdf
- ICAO. (2022a). *Cabin safety*. Retrieved January 2, 2023 from <https://www.icao.int/safety/>

- airnavigation/OPS/CabinSafety/Pages/default.aspx
- ICAO. (2022b). *Safety Report 2022*. Retrieved January 2, 2023, from https://www.icao.int/safety/Documents/ICAO_SR_2022.pdf
- FAA. (2019). *14 CFR part 121 air carrier certification*. Retrieved September 16, 2022, from https://www.faa.gov/licenses_certificates/airline_certification/air_carrier
- Fabrigar, L.R. Petty, R.E., Smith, S.M. & Crites, S.L. (2006). Understanding knowledge effects on attitude-behavior consistency. The role of relevance, complexity and amount of knowledge. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(4), 556-577.
- Ji, M., Liu, B., Li, H.W., Yang, S.Y. & Li, Y. (2019). The effects of safety attitude and safety climate on flight attendants' proactive personality with regard to safety behavior. *Journal of Air Transport Management*, 78, 80-86.
- Kwan, Y.W. & Wong, F.L. (2015). Effects of the constructivist learning environment on students' critical thinking ability: Cognitive and motivational variables as mediators. *International Journal of Educational Research*, 70, 68-79.
- Liao, M.Y. (2014). An evaluation of an airline cabin safety education program for elementary school children. *Evaluation and Program Planning*, 43, 27-37.
- Peck, R., Short, T. & Olsen, C. (2018). *Introduction to statistics and data analysis*. (6th ed.). Boston, MA: Cengage.
- Seriwatana, P. (2018). Effect of passenger perception on in-flight safety and security procedures on their satisfaction: The moderating role of safety knowledge. *ABAC Journal*, 38(1), 42-55.
- Schrader, P.G. & Lawless, K.A. (2004). The knowledge, attitude and behavior approach: how to evaluate performance and learning in complex environments. *Performance Improvement*, 43(9), 8-15.
- Tehrani, M. & Molesworth, R.C. (2015). Pre-flight safety briefing, mood and information retention. *Applied Ergonomics*, 51, 377-382.
- Transport Canada. (2020a). *Goal of cabin safety*. Retrieved October 23, 2022, from <http://www.tc.gc.ca/eng/civilaviation/standards/commerce-cabinsafety-program-200.htm#goal>
- Transport Canada. (2020b). *Carrying passengers*. Retrieved October 23, 2022, from <http://www.tc.gc.ca/eng/air-menu.htm>.
- Wang, W., Kao, H.Y. & Ngamsiriudom, W. (2017). Consumers' attitude of endorser credibility, brand intention with respect to celebrity endorsement of the airline sector. *Journal of Air Transport Management*, 60, 10-17.
- Wang, X.G., Yuen, K.F., Shi, W.M. & Ma, F. (2020). The determinants of passengers' safety behavior on public transport. *Journal of Transport & Health*, 18, 100905.