ทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ภายใต้กรอบการจัดการความปลอดภัยการบินตามมาตรฐาน ICAO Annex 19

Safety Attitudes and Safety Behaviors of Flight Attendants under the Aviation Safety Management Framework Based on ICAO Annex 19

เนตร์ศิริ เรืองอริภักดิ์[1*] นิสากร สุวรรณสิงห์[2] ศุภโชค สุทธิโชติ[2] เยาวลักษณ์ ศรีเจริญ[2] นิศา นุ่มวงษ์[3]
Natesiri Ruangariyapuk[1*] Nisakorn Suwansingha[2] Suphachok Sutthichot[2] Yaovaluck Sricharoen[2]
Nisa Numwong[3]
Corresponding Author's Email: natesiri.rua@kbu.ac.th
(Received: February 20, 2024; Revised: April 9, 2026; Accepted: April 17, 2026)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง 2) ศึกษาทัศคติด้านความปลอดภัย 3) ศึกษาพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน 4) ศึกษาความคิดเห็นด้านข้อบังคับการบิน ICAO 5) ศึกษาความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19 และ 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน ต่อความคิดเห็นด้านข้อบังคับการบิน ICAO และ มาตรฐานสากล ANNEX 19 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น วิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน สถิติที่ใช้ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ สนามบินดอนเมือง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีรายได้ มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) ทัศนคติด้านความปลอดภัยในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.772) 3) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.728) 4) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎข้อบังคับการบิน ICAO อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.713) 5) ระดับความคิดเห็นในด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.732) 6) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานต่อความคิดเห็นด้านข้อบังคับการบิน ICAO มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก (r= 0.825, 0.818) ส่วนทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานต่อความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางถึงมาก (r =0.815, 0.717)

คำสำคัญ: ทัศนคติด้านความปลอดภัย พฤติกรรมด้านความปลอดภัย ข้อบังคับการบิน ICAO มาตรฐานสากล ANNEX 19

Abstract

This research aimed to: 1) examine the personal factors of flight attendants at Don Mueang International Airport; 2) investigate safety attitudes; 3) study safety behavior in the workplace; 4) examine opinions toward ICAO aviation regulations; 5) investigate opinions toward the international standard ANNEX 19; and 6) analyze the relationships between safety attitudes and safety behavior at work with opinions toward ICAO aviation regulations and ANNEX 19 international standards. This study employed a quantitative research design using a questionnaire as the research instrument. The sample was obtained through non-probability sampling using purposive sampling. Data were collected from 400 flight attendants stationed at Don Mueang International Airport. The statistical methods used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and Pearson correlation coefficient. The results revealed that: 1) most flight attendants at Don Mueang International Airport were

[1] คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
[2] สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
[3] โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
[1] Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University
[2] Aviation Development Institute, Kasem Bundit University
[3] School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University

female, aged between 21–30 years, earned more than 30,001 baht per month, and were primarily in the position of flight attendants; 2) Overall safety attitude was at the highest level of agreement ($\bar{X}$ = 4.772); 3) Overall safety behavior was also at the highest level of agreement ($\bar{X}$ = 4.728); 4) Opinions toward ICAO aviation regulations were at the highest level of agreement ($\bar{X}$ = 4.713); 5) Opinions toward the ANNEX 19 international standard were at the highest level ($\bar{X}$ = 4.732); 6) Safety attitude and safety behavior at work were found to have a high level of correlation with opinions toward ICAO aviation regulations (r= 0.825, 0.818). Meanwhile, safety attitude and safety behavior at work were found to have a moderate to high level of correlation with opinions toward ICAO Annex 19 international safety standards (r= 0.815, 0.717).

Keywords: attitudes towards safety, safety behavior, ICAO regulations, Annex 19 international standard

ความเป็นมาของปัญหา

การขนส่งทางอากาศเป็นระบบคมนาคมที่ต้องดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานความปลอดภัยในระดับสูงสุด (Safety as the highest priority) เนื่องจากความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยอาจก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างรุนแรงต่อชีวิต และทรัพย์สินของผู้โดยสาร รวมทั้งลูกเรือ ดังนั้น องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) จึงได้กำหนดกรอบการบริหารจัดการความปลอดภัยการบิน (Safety Management System: SMS) ภายใต้มาตรฐาน Annex 19 ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงเชิงระบบ การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อให้เกิดการป้องกันอุบัติการณ์อย่างยั่งยืน (International Civil Aviation Organization [ICAO], 2018; International Civil Aviation Organization [ICAO], 2022A) ในบริบทของอุตสาหกรรมการบินยุคใหม่ ความท้าทายด้านความปลอดภัยมีความซับซ้อนมากขึ้นจากการขยายตัวของการเดินทางทางอากาศ การแข่งขันด้านต้นทุนของสายการบิน การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลให้ภาระงาน ความกดดัน และความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของบุคลากรการบินเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งต้องปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่จำกัด และต้องรับผิดชอบทั้งด้านการให้บริการและการรักษาความปลอดภัยในห้องโดยสาร (International Air Transport Association [IATA], 2023; European Organisation for the Safety of Air Navigation (Eurocontrol), 2022) ด้านมาตรฐาน Annex 19 ได้เน้นย้ำว่าความสำเร็จของระบบบริหารความปลอดภัยมิได้ขึ้นอยู่กับกฎระเบียบเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับทัศนคติ (Safety attitude) พฤติกรรม (Safety behavior) และการตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของบุคลากร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรการบิน แนวคิดด้าน Human factors และ Safety culture ชี้ให้เห็นว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ปลอดภัยเกิดจากการผสมผสานระหว่างความรู้ ความเชื่อ การรับรู้ความเสี่ยง และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (Reason, 2016; Dekker, 2020; Stolzer et al., 2016)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถือเป็นบุคลากรแนวหน้าด้านความปลอดภัย (Frontline safety personnel) ที่มีหน้าที่บังคับใช้ข้อบังคับการบิน และขั้นตอนปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedures: SOPs) ภายในห้องโดยสาร รวมทั้งต้องสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว บทบาทดังกล่าวทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของระบบความปลอดภัยโดยรวมขององค์กรการบิน (ICAO, 2022A)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยด้านความปลอดภัยการบินในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการประเมินระดับการรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรควบคู่กับการปฏิบัติตามมาตรฐานสากล เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการพัฒนานโยบาย การฝึกอบรม และการเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงที่อุตสาหกรรมการบินกำลังเปลี่ยนผ่านสู่ระบบการบริหารความปลอดภัยเชิงรุก (Proactive safety management) และการกำกับดูแลตามแนวคิด Performance-based safety (International Air Transport Association [IATA], 2023) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อความคิดเห็นต่อข้อบังคับการบินของ ICAO และมาตรฐานสากล Annex 19 เพื่อสะท้อนระดับความสอดคล้องระหว่างนโยบาย

ความปลอดภัยระดับสากลกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานโยบายด้านความปลอดภัย การฝึกอบรมบุคลากร และการเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กรการบินให้มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาทัศคติด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านข้อบังคับการบิน ICAO
5. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานต่อความคิดเห็นด้านข้อบังคับการบิน ICAO และ มาตรฐานสากล ANNEX 19

สมมติฐานการวิจัย

1. ทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นด้านกฎข้อบังคับการบิน ICAO
2. ทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล Annex 19

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางประกอบการพิจารณาใช้ในการวางแผน หรือพัฒนาการทำงานของพนักงานต้อนรับบนสายการบินแก่สายการบินต่าง ๆ
2. เพื่อแนวทางในการนำไปศึกษาต่อยอดของนักวิจัย นักศึกษา อาจารย์ และผู้สนใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย

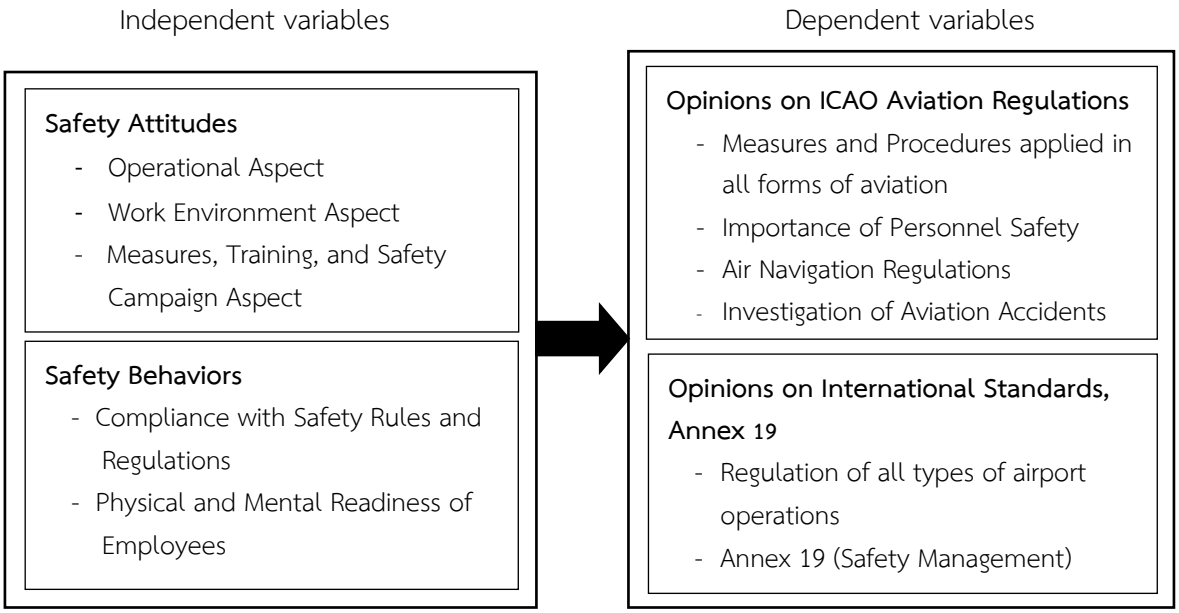

Figure 1 *Research Conceptual Framework*

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติด้านความปลอดภัย (Safety attitude)

ทัศนคติด้านความปลอดภัยหมายถึง ความเชื่อ การรับรู้ และความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อกฎระเบียบ ขั้นตอนและมาตรฐานด้านความปลอดภัย ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (Cooper, 2018) ทฤษฎีที่นิยมใช้ในการอธิบายทัศนคติคือ Theory of Planned Behavior (TPB) ซึ่ง Ajzen (1991) อธิบายว่าพฤติกรรมเกิดจาก 1) ทัศนคติ 2) บรรทัดฐาน

ทางสังคม และ 3) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ในบริบทการบิน หากพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัย จะมีแนวโน้มปฏิบัติตามกฎระเบียบมากขึ้น

2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior)

ทฤษฎีนี้อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ บรรทัดฐานทางสังคม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ซึ่งสามารถนำมาอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Ajzen, 1991)

3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัย

พฤติกรรมด้านความปลอดภัย หมายถึง การปฏิบัติงานตามขั้นตอน และมาตรฐานที่กำหนด เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและลดความเสี่ยงในการทำงาน (Neal & Griffin, 2006) แบ่งพฤติกรรมความปลอดภัยเป็น 2 ด้าน คือ 1) การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Safety compliance) 2) การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความปลอดภัย (Safety participation) ในงานด้านการบิน พฤติกรรมทั้งสองด้านมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ซึ่ง Senawong et al. (2022) ให้ความเห็นไว้ว่า ความปลอดภัยถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศ อีกทั้งสาเหตุหลักของการเกิดอุบัติเหตุนั้นโดยมากแล้วเกิดจากการกระทำของมนุษย์ ดังนั้นการจะทำให้อุบัติเหตุลดลงจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจในการกระทำของมนุษย์ให้มากขึ้น ซึ่งการปฏิบัติงานในเขตการบินนั้นประกอบไปด้วยหลายขั้นตอน โดยในแต่ละขั้นตอนจะมีปัจจัยหลักที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกเสมอในการปฏิบัติงาน นั่นคือการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกฎข้อบังคับการบิน ICAO

ICAO ย่อมาจาก “International Civil Aviation Organization” คือ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ก่อตั้ง เมื่อปี พ.ศ. 2487 มีสมาชิก 52 ประเทศ ปัจจุบันมีสมาชิก 190 ประเทศ (The NX Chapter, 2022) วัตถุประสงค์ที่ก่อตั้งเพื่อเป็นหน่วยงานชำนาญพิเศษ (ทบวงการชำนัญพิเศษ) ของสหประชาชาติ ในการวางระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับกิจกรรมการบินระหว่างประเทศ จัดทำเป็นข้อตกลงระหว่างนานาประเทศในการกำหนดมาตรฐาน และวิธีปฏิบัติที่ใช้ในกิจการการบินทุกประเภท ออกระเบียบข้อบังคับการเดินอากาศ ออกประกาศนียบัตร และการตรวจสอบเครื่องบิน แนวคิดหลักขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) มุ่งเน้นการสร้างเอกภาพเชิงบรรทัดฐานในระบบการบินพลเรือนทั่วโลก ผ่านการกำหนดมาตรการ และวิธีปฏิบัติมาตรฐาน (Standards and Recommended Practices: SARPs) เพื่อให้ รัฐภาคีดำเนินการอนุวัติการ (Implementation) มาตรฐานสากลเข้าสู่ระเบียบข้อบังคับภายในประเทศ ให้มีเนื้อหาที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันในการกำกับดูแลกิจการการบินทุกรูปแบบ โดยครอบคลุมตั้งแต่โครงสร้างพื้นฐานจนถึงกระบวนการปฏิบัติงานเชิงเทคนิค โดยกำหนดเกณฑ์มาตรฐานด้านคุณสมบัติและสมรรถนะ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีขีดความสามารถที่เหมาะสม และมีความพร้อมภายใต้สภาวะความกดดันในการทำงานนอกจากนี้ ICAO ยังทำหน้าที่วางกรอบ ระเบียบข้อบังคับการเดินอากาศ (Air Navigation Regulations) ที่มีความเข้มงวด เพื่อควบคุมให้การจราจรทางอากาศ และการปฏิบัติงานในห้องโดยสารดำเนินไปภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยสูงสุด ลดความเสี่ยงจากการตัดสินใจที่ผิดพลาดของมนุษย์ และในกรณีที่เกิดอุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์ แนวคิดของ ICAO ยังขยายขอบเขตไปถึงกลไกการสอบสวนอุบัติเหตุ และอุบัติการณ์การบิน (Aircraft Accident and Incident Investigation) อย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุเชิงโครงสร้าง และข้อบกพร่องของระบบการทำงานมากกว่าการแสวงหาผู้กระทำผิด เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ในการป้องกันและลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุซ้ำซ้อนในระยะยาว การสังเคราะห์แนวคิดเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่ากฎข้อบังคับของ ICAO คือกลไกเชิงกลยุทธ์ที่รัฐภาคีต้องนำไปยึดถือปฏิบัติเพื่อธำรงไว้ซึ่งมาตรฐานความปลอดภัยการบินในระดับสากล (ICAO, 2022B; ICAO, 2024; Skybrary Aviation Safety, 2024)

ประเทศไทยในฐานะรัฐภาคีสมาชิกขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) มีพันธกรณีในการอนุวัติการมาตรฐานสากลเข้าสู่ระเบียบข้อบังคับภายในประเทศ เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยให้สอดคล้องกับอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยมีสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) เป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ในการจัดทำและขับเคลื่อน แผนนิรภัยในการบินพลเรือน

แห่งชาติ (State Safety Programme: SSP) ซึ่งถือเป็นกลไกเชิงยุทธศาสตร์สำคัญที่บูรณาการข้อกำหนดทางกฎหมาย และกิจกรรมการกำกับดูแลให้มีความสอดประสานกับระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) ของผู้ให้บริการด้านการบินพลเรือน การดำเนินงานภายใต้แผนนิรภัยดังกล่าวถูกรวบรวมและสังเคราะห์ตามมาตรฐาน ICAO Annex 19 (Safety management) ฉบับปรับปรุงใหม่ เพื่อเป้าหมายในการคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยสูงสุด อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในสวัสดิภาพของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในฐานะผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ โดยโครงสร้างของ SSP ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักที่ใช้เป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนนิรภัยการบินของประเทศ ได้แก่ 1) นโยบายนิรภัย วัตถุประสงค์ และการจัดการทรัพยากรของประเทศ (State Safety Policy, Objectives and Resources) ซึ่งเป็นการวางรากฐานทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการบริหารนิรภัย 2) การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของประเทศ (State Safety Risk Management) ที่มุ่งเน้นการระบุอันตรายและการประเมินความเสี่ยงเชิงรุกเพื่อให้เท่าทันต่อภัยคุกคามรูปแบบใหม่ 3) การประกันด้านความปลอดภัยของประเทศ (State Safety Assurance) ผ่านกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง 4) การส่งเสริมด้านความปลอดภัยของประเทศ (State Safety Promotion) เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยที่เข้มแข็งและการสื่อสารข้อมูลนิรภัยที่มีประสิทธิภาพระหว่างรัฐและผู้ปฏิบัติงาน แนวคิดที่สังเคราะห์ขึ้นนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของประเทศไทยในการยกระดับมาตรฐานการบินให้สอดคล้องกับแผนนิรภัยการบินโลก (GASP 2023-2025) เพื่อสร้างระบบนิเวศการบินที่มีความปลอดภัยและยั่งยืนในระดับสากล (CAAT, 2023; ICAO, 2022B)

5. แนวคิดการจัดการความปลอดภัยการบิน (Safety Management System: SMS)

ระบบการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) หมายถึง กระบวนการเชิงระบบในการจัดการด้านความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการจัดโครงสร้างองค์กร การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการด้านความปลอดภัยขององค์กรนั้น SMS เป็นกรอบการบริหารจัดการความปลอดภัยเชิงระบบที่มุ่งเน้นการระบุอันตราย การประเมินความเสี่ยง และการปรับปรุงความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดย ICAO ได้กำหนดให้ SMS เป็นข้อบังคับหลักใน Annex 19 ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการพัฒนาวัฒนธรรมความปลอดปลอดภัยในองค์กรการบิน (ICAO, 2018)

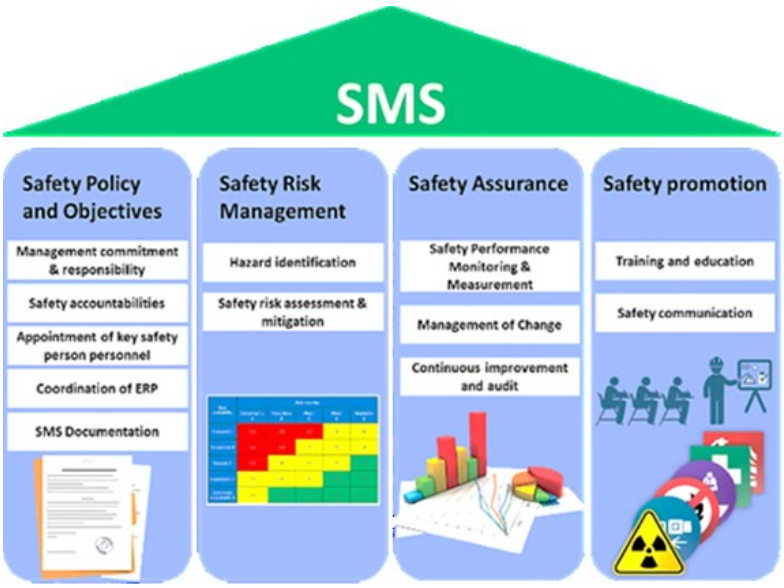

Figure 2 *SMS Framework - Four pillars*
From: https://www.ohswa.or.th/17816710/hse-morning-talk-by-safety-kku-e

6. แนวคิดวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety culture)

วัฒนธรรมความปลอดภัยหมายถึงค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคลากร งานวิจัยร่วมสมัยชี้ให้เห็นว่าทัศนคติด้านความปลอดภัยของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระบบ SMS ประสบผลสำเร็จ (Reason, 2016)

7. แนวคิด Safety-I และ Safety-II

แนวคิด Safety-I มุ่งเน้นการป้องกันความผิดพลาด และอุบัติเหตุ ขณะที่ Safety-II ให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจว่าระบบสามารถดำเนินงานได้อย่างปลอดภัยภายใต้สภาวะปกติอย่างไร แนวคิด Safety-II ถูกนำมาใช้มากขึ้นในอุตสาหกรรมการบินเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้เชิงรุก และความยืดหยุ่นของบุคลากร (Hollnagel, 2014; Dekker, 2020)

8. แนวคิดระบบการจัดการความปลอดภัย Annex 19

Annex 19 คือ ระบบการจัดการความปลอดภัย หรือ Safety Management System เป็นแนวทางเชิงระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการความปลอดภัยซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างองค์กรที่จำเป็น อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ICAO (2023) รายงานว่า ความสำเร็จของการดำเนินงานตาม Annex 19 ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะบุคลากรแนวหน้า เช่น นักบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานจริงในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงสูง ทางด้าน European Organisation for the Safety of Air Navigation (EUROCONTROL), 2022) รายงานว่า องค์กรการบินที่ใช้แนวคิด Safety-II ร่วมกับ SMS มีประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยสูงกว่าองค์กรที่ใช้การควบคุมตามกฎระเบียบเพียงอย่างเดียว

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Related Research)

9.1 ปัจจัยส่วนบุคคลถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดูแลความปลอดภัยภายในห้องโดยสาร งานวิจัยของ Chen and Chen (2014) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน และทรัพยากรในการทำงาน รวมถึงประสบการณ์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านความปลอดภัย โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ และได้รับการสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้ ปัจจัยด้านอายุ และประสบการณ์ยังมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจด้านความปลอดภัย โดย Harris (2011) ระบุว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์มากจะมีความสามารถในการรับรู้ความเสี่ยง และตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยมนุษย์ (Human factors) ในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย

9.2 ทัศนคติด้านความปลอดภัยถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของบุคลากรการบิน โดย Kim and Park (2019) พบว่า ทัศนคติด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior: TPB) นอกจากนี้ งานวิจัยของ Li et al. (2002) ยังพบว่า ทัศนคติด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และทำหน้าที่เป็นตัวแปรสำคัญในการอธิบายพฤติกรรมดังกล่าว และ Chuaychoo (2021) พบว่า ทัศนคติด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาทัศนคติของบุคลากรสามารถนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9.3 วัฒนธรรมความปลอดภัย และระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) การดำเนินงานภายใต้ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ในอุตสาหกรรมการบิน มิได้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างหรือข้อกำหนดของระบบเพียงอย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านมนุษย์และวัฒนธรรมความปลอดภัยภายในองค์กรเป็นสำคัญ ประสิทธิภาพของระบบความปลอดภัยจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง เมื่อองค์กรสามารถบูรณาการปัจจัยด้านมนุษย์ (Human factors) เข้ากับการดำเนินงานของระบบ SMS ได้อย่างเหมาะสม (Stroeve et al., 2022) งานวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าวัฒนธรรมความปลอดภัยมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของบุคลากร โดยองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในเชิงระบบ จะส่งเสริมให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยมีการตัดสินใจที่เหมาะสม และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพของระบบ SMS

9.4 การรับรู้ต่อข้อกำหนดด้านความปลอดภัยภายใต้มาตรฐาน ICAO Annex 19 และ State Safety Programme (SSP) การศึกษาของ Stroeve et al. (2022) พบว่า องค์กรที่ส่งเสริมความเข้าใจในระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) และข้อกำหนดด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ จะช่วยเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการรายงานเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย และส่งเสริมพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามมาตรฐานได้อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การ

สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัย เช่น ICAO Annex 19 และ SSP จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของบุคลากรการบิน ทั้งในด้านการรายงานเหตุการณ์เชิงรุก และการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

งานวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ สนามบินดอนเมือง จำนวน 400 คน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เนื่องจากไม่ปรากฏจำนวนประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ คอแครน (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำได้จำนวน 385 คน ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล และเพิ่มความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมอีกจำนวน 15 ชุด รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

สำหรับการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria) คือ เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินที่ปฏิบัติการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยภายใต้กรอบมาตรฐาน ICAO Annex 19

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ทัศนคติความปลอดภัย ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านมาตรกร การอบม และการรณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมความปลอดภัย ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัย และความพร้อมทางด้านร่างกาย และจิตใจขงพนักงาน

ส่วนที่ 4 มาตรฐานสากล ICAO ได้แก่ มาตรการและวิธีการปฏิบัติที่ใช้ในกิจการการบินทุกรูปแบบ ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน ระเบียบข้อบังคับการเดินทางอากาศ และสอบสวนเมื่อเกินอุบัติเหตุการบิน

ส่วนที่ 5 Annex 19 ได้แก่ กำกับดูแลกิจการสนามบินทุกรูปแบบ และ Annex 19

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้วางไว้

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรง ความเหมาะสมของเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ภาษา และความชัดเจนของคำถาม (IOC) ได้ค่าความเที่ยงตรงอยู่ในเกณฑ์ 0.67-1.00 ทุกข้อคำถาม Tirakanant (2014)

3) นำแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.946 (Cronbach, 1970)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการวิจัยในครั้งนี้ได้จากการจัดหาข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความ และการสรุปผล ประกอบไปด้วย

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยอาศัยเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ วรรณกรรมต่าง ๆ หนังสือ ตำรา วารสาร นิตยสาร และข้อมูลจากสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ต่าง ๆ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson correlation)

โดยเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กำหนดเกณฑ์ การแปลความหมาย 5 ระดับ โดยค่าระหว่าง 0.00–0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก, 0.21–0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ, 0.41–0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, 0.61–0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และ 0.81–1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก โดยพิจารณาจากค่าขนาดสัมบูรณ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยไม่คำนึงถึงเครื่องหมายบวกหรือลบ (Cohen, 1988; Hinkle et al., 2003)

ผลการวิจัย และอภิปรายผล

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่า พนักงานต้อนรับบนสายการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.50 มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 75.20 และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคิดเป็นร้อยละ 85.50 อยู่ในระดับหัวหน้าพนักงานต้อนรับ คิดเป็นร้อยละ 14.50

2. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติด้านความปลอดภัยในการทำงาน

Table 1 *Safety Attitude Toward Work Safety*

Safety Attitude Toward Work Safety	$\bar{X}$	S.D.	Interpretation
1. Work Performance	4.800	0.497	Highest
2. Work Environment	4.753	0.546	Highest
3 Safety Measures, Training, and Safety Campaign	4.763	0.569	Highest
Overall	4.772	0.537	Highest

จาก Table 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านความปลอดภัยในการทำงานพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.722) โดยด้านการปฏิบัติงานจะมีค่ามากที่สุดอันดับแรก ($\bar{X}$ = 4.800) รองลงมาคือด้านมาตรการการอบรม และการรณรงค์เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.763) และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.753) ตามลำดับ

3. พฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน

Table 2 *Safety Behavior in Work Performance*

Safety Behavior in Work Performance	$\bar{X}$	S.D.	Interpretation
1. Compliance with Safety Rules and Regulations	4.743	0.586	Highest
2. Physical and Mental Readiness of Employees	4.713	0.646	Highest
Overall	4.728	0.616	Highest

จาก Table 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.728) โดยการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัยมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X}$ = 4.743) รองลงมาคือความพร้อมด้านร่างกาย และจิตใจของพนักงาน ($\bar{X}$ = 4.713) ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นด้านกฎข้อบังคับการบิน ICAO

Table 3 *ICAO Regulations*

ICAO Regulations	$\bar{X}$	S.D.	Interpretation
1. Measures and Procedures Used in Aviation Operations	4.713	0.644	Highest
2. Importance of Personnel in Aviation Safety	4.823	0.525	Highest
3. Air Navigation Rules and Regulations	4.726	0.608	Highest
4. Aircraft Accident Investigation	4.593	0.750	Highest
Overall	4.713	0.631	Highest

จาก Table 3 ผลการวิเคราะห์กฎข้อบังคับการบิน ICAO พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.713) โดยความสำคัญเรื่องความสำคัญของพนักงานมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X}$ = 4.823) รองลงมาคือ ระเบียบข้อบังคับการเดินทางอากาศ ($\bar{X}$ = 4.726) ถัดไปคือ มาตรการและวิธีการปฏิบัติที่ใช้ในกิจการการบิน ($\bar{X}$ = 4.713) และ สอบสวนเมื่อเกิดอุบัติเหตุการบินมากเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{X}$ = 4.593)

5. ความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19

Table 4 *Annex 19 International Safety Standards*

Annex 19 International Safety Standards	$\bar{X}$	S.D.	Interpretation
1. Safety Oversight of Airport Operations	4.760	0.585	Highest
2. ICAO Annex 19 Safety Management Standards	4.705	0.629	Highest
Overall	4.732	0.607	Highest

จาก Table 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19 พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.732) โดยกำกับดูแลกิจการสนามบินทุกรูปแบบมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X}$ = 4.760) รองลงมาคือ ANNEX 19 ($\bar{X}$ = 4.705) ตามลำดับ

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน

6.1 ทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นด้านกฎข้อบังคับการบิน ICAO

Table 5 *Correlation Between Safety Attitude and Safety Behavior Toward ICAO Aviation Regulations*

	ICAO	Attitude	Behavior
ICAO	1	.825**	.818**
Attitude		1	.859**
Behavior			1

$^{**}p \leq .01$

จาก Table 5 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองต่อความคิดเห็นด้านกฎข้อบังคับการบิน ICAO พบว่า ค่า Sig = .00 น้อยกว่าค่าความสัมพันธ์ทางสถิติที่ .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก (r=.825, 818)

6.2 ทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล Annex 19

Table 6 *Correlation between Safety Attitude and Safety Behavior toward Annex 19 Safety Standards*

	Annex 19	Attitude	Behavior
Annex 19	1	.815 **	.717**
Attitude		1	.859**
Behavior			1

$^{**}p \leq .01$

จาก Table 6 พบว่าทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล Annex 19 พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงมาก (r=.815, 717) ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

7. อภิปรายผล

7.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ สนามบินดอนเมือง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีรายได้ มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน Chen and Chen (2014) และ Harris (2011) ระบุไว้ว่า อายุและประสบการณ์ในการทำงานมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมด้านความปลอดภัย และปัจจัยด้านมนุษย์ เช่น ความเหนื่อยล้าและประสบการณ์ และมีผลต่อการตัดสินใจด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

7.2 ทัศคติด้านความปลอดภัย พบว่า ทัศนคติด้านความปลอดภัยในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด สอดคล้องกับ Ajzen (1991) อธิบายว่าพฤติกรรมเกิดจาก 1) ทัศนคติ 2) บรรทัดฐานทางสังคม และ 3) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ในบริบทการบิน หากพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัย จะมีแนวโน้มปฏิบัติตามกฎระเบียบมากขึ้น และ Reason (2016) ชี้ให้เห็นว่าทัศนคติด้านความปลอดภัยของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระบบ SMS ประสบผลสำเร็จอยู่ในกลุ่ม Early Career (อายุ 21-30 ปี) ซึ่งเป็นลักษณะเด่นของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินยุคใหม่ที่มีความคล่องตัวสูง (Physical Agility) และมีทัศนคติแบบ Digital Native

7.3 พฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด สอดคคล้องกับ Aljuhmani and Alzahrani (2022) ที่พบว่า การรับรู้เชิงบวกต่อข้อบังคับ และมาตรฐานสากลมีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และยังช่วยส่งเสริมการรายงานเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยเชิงรุก สอดคล้องกับ Kim and Park (2019); Chuaychoo (2021); Li et al. (2019) ที่ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมเกิดจากความตั้งใจที่ได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ และปัจจัยแวดล้อม โดยบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีจะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัย

7.4 ความคิดเห็นด้านข้อบังคับการบิน ICAO พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎข้อบังคับการบิน ICAO อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด สอดคล้องกับ Stroeve et al., (2022) ที่พบว่าองค์กรที่ส่งเสริมแนวคิด Safety-II ซึ่งเน้นการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ จะช่วยเสริมสร้างทัศนคติด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมเชิงรุกของบุคลากรได้ดีกว่าแนวคิดการควบคุมความผิดพลาดเพียงอย่างเดียว สอดคล้องกับ ICAO (2023) ที่ระบุว่าการปฏิบัติตามข้อบังคับการบินและระบบการจัดการความปลอดภัย (SMS) จำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะบุคลากรแนวหน้าอย่างพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

7.5 ความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ Kaewmanee (2020) ที่กล่าวไว้ว่า Annex มีความสำคัญกว่าการเป็นภาคผนวก Annex เป็นมาตรฐานสำคัญที่ทุกส่วนในธุรกิจการบินต้องปฏิบัติตาม สอดคล้องกับ ICAO (2022B) ที่ระบุว่า Annex 19 เป็น

กรอบมาตรฐานหลักในการบริหารจัดการความปลอดภัยการบินในระดับสากล และเป็นพื้นฐานของการดำเนินงานตามระบบ Safety Management System (SMS) และ State Safety Programme (SSP)

7.6 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน ความคิดเห็นด้านข้อบังคับการบิน ICAO และ มาตรฐานสากล ANNEX 19 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานต่อความคิดเห็นด้านกฎข้อบังคับการบิน ICAO มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ส่วนทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานต่อมาตรฐานสากล ANNEX 19 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางถึงมากสอดคล้องกับ ICAO (2018) การดำเนินงานด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยเฉพาะการส่งเสริมวัฒนธรรมการรายงานเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย (Safety Reporting Culture) และการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานอย่างเคร่งครัด ทางด้าน Stroeve et al., (2022) ระบุว่าข้อกำหนดด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ จะช่วยเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการรายงานเหตุการณ์ด้านความปลอดภัย และส่งเสริมพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามมาตรฐานได้อย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ สนามบินดอนเมือง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทัศนคติด้านความปลอดภัยในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกฎข้อบังคับการบิน ICAO อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ระดับความคิดเห็นในด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานต่อความคิดเห็นด้านข้อบังคับการบิน ICAO มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ส่วนทัศนคติ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานต่อความคิดเห็นด้านมาตรฐานสากล ANNEX 19 มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางถึงมาก

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยพบว่า ทัศนคติและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการปฏิบัติตามมาตรฐาน ICAO และ Annex 19 ซึ่งสะท้อนว่าการพัฒนาบุคลากรสร้างการตระหนักรู้และยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบการจัดการความปลอดภัยการบิน

Figure 3 *Research-Based Knowledge*
ที่มา: https://notebooklm.google.com/notebook/a185f37b-15cf-4b32-af78-ee31c8cc64b2

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรการบินควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทัศนคติและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและการรณรงค์ด้านความปลอดภัย เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับการบินของ ICAO และมาตรฐานสากล Annex 19 อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความปลอดภัย ทั้งด้านร่างกายและจิตใจของพนักงาน เพื่อช่วยลดความผิดพลาดจากปัจจัยมนุษย์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยตามระบบการจัดการความปลอดภัยการบิน (Safety Management System: SMS)

1.3 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงนโยบาย มาตรการ และหลักสูตรฝึกอบรมด้านความปลอดภัยขององค์กรการบิน ให้สอดคล้องกับแนวทางของ ICAO และ State Safety Programme (SSP) เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย และเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังบุคลากรทางการบินกลุ่มอื่น เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในบริบทการทำงานที่แตกต่างกัน

2.2 ควรนำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสานมาใช้ เพื่ออธิบายเชิงลึกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T.

Chen, C. F., & Chen, S. C. (2014). Investigating the Effects of Job Demands and Job Resources on Cabin Crew Safety Behaviors. *Tourism Management, 41*, 45–52. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.08.009.

Chuaychoo, I. (2021). A Study of Cabin Safety Awareness Using the KAB Model. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies, 21*(1), 87–99. https://doi.org/10.14456/hasss.2021.8.

Civil Aviation Authority of Thailand. (2023). *Thailand National Aviation Safety Plan (State Safety Programme: SSP) 2023-2025*. Bangkok: CAAT. https://www.caat.or.th/th/ssp.

Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

Cooper, M. D. (2018). *The Psychology of Safety, Compliance and Culture.* Chicago, IL: BSMS.

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing.* New York: Harper & Row.

Dekker, S. (2020). *Foundations of Safety Science: A Century of Understanding Accidents and Disasters.* CRC Press.

European Organisation for the Safety of Air Navigation [EUROCONTROL]. (2022). *Safety*. https://www.eurocontrol.int/safety.

Harris, D. (2011). *Human Performance on the Flight Deck*. Ashgate Publishing.

Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2003). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences* (5th ed.). Houghton Mifflin.

Hollnagel, E. (2014). *Safety-I and Safety-II: The Past and Future of Safety Management*. Farnham, UK: Ashgate Publishing.

International Air Transport Association. (2023). *IATA Safety Report 2022.* Montreal, Canada: IATA. https://www.iata.org/en/publications/safety-report/.

International Civil Aviation Organization. (2018). *Safety Management Manual (SMM) (Doc 9859).* ICAO. https://www.icao.int/safety/SafetyManagement/Pages/SMM.aspx.

International Civil Aviation Organization. (2022A). *About ICAO*. https://www.icao.int/about-icao.

International Civil Aviation Organization. (2022B). *Doc 10004: Global Aviation Safety Plan 2023-2025. Montreal*, Canada: ICAO. https://www.iata.org/en/publications/safety-report/.

International Civil Aviation Organization. (2024). *Manual of Aircraft Accident and Incident Investigation.* https://www.icao.int/safety/airnavigation/.

Kaewmanee, N. (2020). *Aviation Safety Information Sharing Factors Among Organizations Under Safety Management Systems [Master's thesis, Civil Aviation Training Center].* [In Thai]. Suranaree University of Technology Institutional Repository. http://sutir.sut.ac.th:8080/sutir/bitstream/123456789/9017/2/Fulltext.pdf.

Kim, S., & Park, J. (2019). A Study on the Relationship of Factors Related to Cabin Crews' Safety Behavior: Integration of TPB & SCT. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, *10*(11), 57–69. https://doi.org/10.13106/ijidb.2019.vol10.no11.57.

Li, M., Griffin, M. A., & Neal, A. (2002). Safety Climate and Safety Behavior. *Australian Journal of Management*, *27*(Special Issue 2002). The Australian Graduate School of Management. https://doi.org/10.1177/031289620202701S08.

Neal, A., & Griffin, M. A. (2006). A Study of the Lagged Relationships Among Safety Climate, Safety Motivation, Safety Behavior, and Accidents at the Individual and Group Levels. *Journal of Applied Psychology, 91*(4), 946–953. https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.4.946.

Reason, J. (2016). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. New York: Routledge.

Senawong, T., Temkaew, W., & Khamproh, T. (2022). A Study of Factors Related to Airside Accidents at Don Mueang International Airport. *Journal of Management Science Research*, *Surindra Rajabhat University, 6*(1), 45–58. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jmsr/article/view/252410/172267.

Skybrary Aviation Safety. (2024). *International Civil Aviation Organisation (ICAO).* https://skybrary.aero/articles/international-civil-aviation-organisation-icao.

Stolzer, A. J., Halford, C. D., & Goglia, J. J. (2016). *Safety Management Systems in Aviation* (2nd ed.). New York: Routledge.

Stroeve, S., Smeltink, J., & Kirwan, B. (2022*).* Assessing and Advancing Safety Management in Aviation. *Safety, 8*(2), 20. https://doi.org/10.3390/safety8020020.

The NX Chapter. (2022). *What is ICAO? International Civil Aviation Organization Explained*. https://www.thenxchapter.com.

Tirakanant, S. (2014). *Research Methodology in Social Science: Approach to action*. (12th ed). Bangkok: Chulalongkorn University Press.