

การรับรู้ภาวะเทียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกักอากาศยานของ ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ

ณดา รัชมณี^{1*} วราภรณ์ เต็มแก้ว² และ อภริดา นามแสง³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาภาวะเทียบของการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยาน 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้โดยสารด้านการพกพาสินค้าหรือวัตถุอันตรายขึ้นอากาศยาน และ 3) ศึกษาแนวทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารด้านการพกพาสินค้าหรือวัตถุอันตรายขึ้นอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ประกอบด้วย บริษัทไทย แอร์เอเชีย จำกัด บริษัทไทย แอร์เอเชียเอกซ์ จำกัด บริษัทไทย ไลอ้อน เมนทารี จำกัด บริษัทไทยสมายล์ แอร์เวย์ จำกัด บริษัทสายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทสายการบินนกสกู๊ต จำกัด จำนวน 400 คน สำหรับเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ พื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลของการวิจัยพบว่า 1) ภาวะเทียบที่เกี่ยวข้องกับการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยาน ประกอบด้วย ระเบียบสากลในการขนส่งสินค้าอันตรายทางอากาศและระเบียบของประเทศไทย ในการขนส่งสินค้าอันตรายทางอากาศ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้โดยสาร ได้แก่ การรับรู้สัญลักษณ์รูปภาพ รับรู้ข้อมูลประเภทของห้ามพกพาเข้าสู่พื้นที่รักษาความปลอดภัย และการรับรู้ข้อมูลภาวะเทียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยานอยู่ในระดับมาก สำหรับช่องทางการรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานเป็นหลัก ซึ่งผู้โดยสารตระหนักและเห็นความสำคัญ เรื่องของภาวะเทียบด้านความปลอดภัยในระดับการรับรู้มาก และ 3) แนวทางการให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสาร พบว่า ควรมีการพัฒนาช่องทางที่รับสารเพิ่มขึ้นผ่านการประชาสัมพันธ์ สื่อสารสาธารณะ เช่น ผ่าน เว็บไซต์ โลก อินสตาแกรม เฟสบุ๊ค ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

คำสำคัญ: สินค้าอันตราย, วัตถุอันตราย, ภาวะเทียบของการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

² อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการการบิน กองวิชาบริหารการบิน สถาบันการบินพลเรือน

³ อาจารย์ สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์การบิน กองวิชาอิเล็กทรอนิกส์การบิน สถาบันการบินพลเรือน

* ผู้มีพันธะประสานงาน โทร. +668 3544 6439 อีเมล: nada_r15@yahoo.com



The Low-Cost Carrier Passenger's Perceptions of Rules and Regulations of Dangerous Goods and Hazardous Materials

Nada Raksamani^{1*} Waraporn Temkaew² and Apirada Namsang³

Abstract

The purposes of this study were 1) to study rules and regulations about carrying dangerous goods and hazardous materials into the aircraft; 2) to study factors influencing passenger's perception of rules and regulations about carrying dangerous goods and hazardous materials into the aircraft; and 3) to study the pathway to inform passengers about the handling of dangerous goods and hazardous materials into the aircraft. The samples were low-cost passengers at Don Muang Airport, including 400 passengers of Thai AirAsia Co., Ltd., Thai AirAsia X Co., Ltd., Thai Lion Mentari Co., Ltd., Thai Smile Airway Co., Ltd., Nok Air PCL and Nokscot Company. Questionnaires were utilized as the study tool. The data analysis consisted of percentage, mean and standard deviation. Regarding the study, 1) rules and regulations about carrying dangerous goods and hazardous materials to the aircraft involve with international regulations and Thai regulations of dangerous goods by air which results in the passengers' perception, 2) The passengers' perception of image symbol, perception of types of forbidden objects in the safety zone and perception of rules and regulations about safety during air traveling are in the high level. As for the channel of information, it is in the medium level. Most perceive information from speaking announcement of airport officers and the passengers take high concern and give priority to in the high level and 3) In terms of the pathway to inform passengers, there should be the development of adding more informative channels for public relation such as via Website, Line, Instagram and Facebook so that they can access to the information easier.

Keywords: Dangerous goods, Hazardous materials, Rules and regulations about carrying dangerous goods and hazardous materials into the aircraft

¹ Graduate student, Aviation Management, Civil Aviation Training Center Thailand

² Lecturer, Aviation Management Department, Civil Aviation Training Center Thailand

³ Lecturer, Avionics Department, Civil Aviation Training Center Thailand

* Corresponding Author Tel. +668 3544 6439 e-mail: nada_r15@yahoo.com

1. บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ตลอดจนการเตรียมพร้อมรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community; AEC) ส่งผลให้ธุรกิจการบินพาณิชย์ของประเทศต่าง ๆ มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว สำหรับประเทศไทยได้วางแผนนโยบายด้านการบินสอดคล้องกับทิศทางการเติบโตของตลาดการเดินทางด้วยเครื่องบิน โดยคณะรัฐมนตรีมีมติตั้งแต่วันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2555 กำหนดให้ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานที่รองรับสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers; LCCs) และ/หรือเส้นทางการบินในประเทศและระหว่างประเทศแบบจุดต่อจุด (Point to Point) กอปรกับสถิติการขึ้นลงของอากาศยานสายการบินต้นทุนต่ำ ช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน ของ ปี พ.ศ. 2557 มีเที่ยวบินรวม 94,242 เที่ยวบิน และ ช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน ของ ปี พ.ศ. 2558 มีเที่ยวบินรวม 103,015 เที่ยวบิน การเปลี่ยนแปลงคิดเป็นร้อยละ 9.31 และการเดินทางของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน ของ ปี พ.ศ. 2557 มีผู้โดยสารรวม 3,594,989 คน และ ช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน ของ ปี พ.ศ. 2558 มีผู้โดยสารรวม 5,062,891 คน การเปลี่ยนแปลงคิดเป็นร้อยละ 40.83 [1] การเติบโตปริมาณของเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารมากขึ้นนั้นส่งผลต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อรองรับการเดินทางของผู้โดยสารให้เกิดความสะดวกสบายและความปลอดภัยสูงสุด

สำหรับท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) กำหนดให้แต่ละท่าอากาศยานจัดให้มีมาตรการการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกัน (Preventive security measures) [2] อันได้แก่ มาตรการที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารและสัมภาระติดตัว (Measures relating to passenger and their cabin baggage) ให้เป็นไปตามกฎหมายมาตรฐานความปลอดภัยของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA) และให้มีมาตรฐานไม่ต่ำกว่าแนวทาง เทคนิควิธีขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

(International Civil Aviation Organization; ICAO) ซึ่งหนึ่งในมาตรการการรักษาความปลอดภัยนั้น คือระเบียบในการพกพาสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยาน อันประกอบไปด้วย ข้อกำหนดระดับสากล IATA Dangerous goods regulations (IATA-DGR) ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน (กปร.) ประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ กฎกระทรวงกำหนดวัตถุอันตรายหรือสัตว์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือบุคคลในอากาศยาน พ.ศ. 2550 ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่องกำหนดวัตถุและสารซึ่งในระหว่างการบินขนส่งทางอากาศอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือบุคคลในอากาศยาน พ.ศ. 2559 [3-5] สำหรับกฎต่าง ๆ นั้นเพื่อความปลอดภัยในการบิน และ ความปลอดภัยของตัวผู้โดยสารเป็นหลัก จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้โดยสารทุกคนควรจะต้องศึกษาและปฏิบัติตามเพื่อความปลอดภัยเรียบร้อยในการโดยสารเครื่องบินอีกด้วย

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจแง่มุมของการรับรู้กฎระเบียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยานของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในด้านความปลอดภัยให้ปฏิบัติไปในทางเดียวกันสอดคล้องกับกฎระเบียบและมาตรฐานสากล

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษากฎระเบียบของการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยาน
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้โดยสารในการพกพาสินค้าหรือวัตถุอันตรายขึ้นอากาศยาน
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารด้านการพกพาสินค้าหรือวัตถุอันตรายขึ้นอากาศยาน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรได้แก่ ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ปี 2559 ซึ่งทำการวิจัย 6 สายการบิน ดังนี้ บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด บริษัท ไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์ จำกัด บริษัท ไทยโลว์คอสต์ จำกัด บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด บริษัท

สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท สายการบิน บินนกสกาย จำกัด โดยใช้ค่าตาราง Taro Yamane [6] หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยสายการบินต้นทุนต่ำ หมายถึง Low Cost Carriers; LCCs) หมายถึง การดำเนินธุรกิจสายการบินด้วยรูปแบบการควบคุมต้นทุนให้ต่ำที่สุด (Cost control) ซึ่งวัดด้วยการทำให้ต้นทุนในการให้บริการต่อผู้โดยสาร 1 คนต่ำที่สุด (Lowest service cost per passenger) เพื่อสามารถกำหนดราคาอัตราค่าโดยสารได้ต่ำ แต่จะต้องไม่กระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารจึงต้องมุ่งเน้นเรื่องการใช้ประสิทธิภาพของบุคลากรและเครื่องบินให้สูงที่สุด และตัดบริการที่ไม่จำเป็นออก เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยไปด้วย 5 ส่วน ดังนี้

1) ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

2) ข้อมูลด้านประสบการณ์การเดินทางด้วยอากาศยาน ได้แก่ ความถี่ในการเดินทางด้วยอากาศยาน สายการบินที่เลือกเดินทางบ่อยที่สุดเหตุผลที่เลือกเดินทางกับสายการบินที่เลือกเดินทางบ่อย จำนวน 3 ข้อ

3) ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะเบียบของการนำสัมภาระสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำจำนวน 4 หัวข้อหลัก ได้แก่ การรับรู้สัญลักษณ์รูปภาพ และข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำ จำนวน 34 ข้อ การรับทราบข้อมูลกฎระเบียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยานในแต่ละช่องทางการสื่อสาร จำนวน 11 ข้อ ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องกฎระเบียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยานจำนวน 10 ข้อ ทักษะคิดต่อกฎระเบียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยาน จำนวน 7 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามที่มีข้อความปลายปิด (Close-ended question) เป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบ Likert's Scale (1932) ซึ่งคำถามแต่ละข้อ มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มีการรับรู้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมทั้งสิ้น 62 ข้อ โดยแบบสอบถามฉบับร่างได้มีการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of item Objective Congruence; IOC) ส่วนที่ 4 ข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้กฎระเบียบของการนำสัมภาระสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยานและความคิดเห็นต่อระเบียบปฏิบัติก่อนการนำเครื่องบินขึ้นบิน และ/หรือ นำเครื่องบินลงสู่ท่าอากาศยาน ตามที่พนักงานต้อนรับได้ทำการประกาศข้อมูลด้านความปลอดภัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง (Field research) เป็นการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ในช่วงระหว่างเดือนเมษายน 2559 ถึงเดือนมิถุนายน 2559 โดยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง กับผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ระเบียบวัตถุอันตรายกระบวนการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายขึ้นอากาศยาน ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ รวมถึงเอกสารรายงานประจำปี สถิติการขึ้นลงของอากาศยาน สายการบินต้นทุนต่ำ และ สถิติการเดินทางของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำปี พ.ศ. 2558 ของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) วารสารหรือบทความและการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.4 การประมวลผลข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ใช้ในการวิจัยโดยการนำมาแจกแจงหาค่าร้อยละ ค่าความถี่



ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสบการณ์การเดินทางด้วยอากาศยานกับสายการบินต้นทุนต่ำที่ประจำทำอากาศยานดอนเมือง โดยการนำมาแจกแจงหาค่าร้อยละค่าความถี่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะเปียบของการนำสัมภาระสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยานของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยการแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้ ข้อมูลและข่าวสารเรื่องภาวะเปียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยาน พร้อมทั้งนำเสนอผลงานการศึกษาในรูปแบบคำบรรยายเชิงวิเคราะห์

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามแบบปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาวะเปียบของการนำสัมภาระสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยานและความคิดเห็นต่อระเบียบปฏิบัติก่อนการนำเครื่องบินขึ้นบิน และ/หรือ นำเครื่องบินลงสู่ทำอากาศยาน ตามที่พนักงานต้อนรับได้ทำการประกาศข้อมูลด้านความปลอดภัย

4. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 สถานภาพโสด จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 มีอายุระหว่าง 18-27 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 มีรายได้ระหว่าง 10,000 -20,000 บาท จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5

4.2 ข้อมูลด้านประสบการณ์การเดินทางด้วยอากาศยาน มีรายละเอียดดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความถี่ในการเดินทางด้วยอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทาง 2-3 เดือนต่อครั้ง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 เลือกเดินทางกับสายการบินแห่งหนึ่ง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ

44.3 ด้วยเหตุผลด้านความคุ้มค่าจํานวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้สัญลักษณ์รูปภาพและภาวะเปียบของการนำสัมภาระสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยาน ของสายการบินต้นทุนต่ำซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อย่อย คือ 1) การรับรู้ความหมายสัญลักษณ์วัตถุอันตราย 2) การรับรู้ข้อมูลประเภทของห้ามพกพาเข้าสู่พื้นที่รักษาความปลอดภัยหรือพกไว้ในกระเป๋าที่จะนำเข้าห้องโดยสาร 3) การรับรู้ข้อมูลภาวะเปียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยาน 4) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเรื่องภาวะเปียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยาน 5) ทศนคติต่อภาวะเปียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้สัญลักษณ์รูปภาพและข้อมูลเกี่ยวกับภาวะเปียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยาน ของสายการบินต้นทุนต่ำ ด้านความหมายสัญลักษณ์วัตถุอันตราย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับการรับรู้มาก การรับรู้ข้อมูลประเภทของห้ามพกพาเข้าสู่พื้นที่รักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับการรับรู้มาก การรับรู้ข้อมูลภาวะเปียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับการรับรู้มาก กลุ่มตัวอย่าง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องภาวะเปียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยาน ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของเจ้าหน้าที่ทำอากาศยาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับการรับรู้มาก ทศนคติต่อภาวะเปียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับการรับรู้มากที่สุด

4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ออกเป็น 3 หัวข้อหลัก คือ 1) ด้านการรับรู้ความหมายของสัญลักษณ์วัตถุอันตราย 2) ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลภาวะเปียบ 3) ด้านทศนคติต่อภาวะเปียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยาน

5. การอภิปรายผล

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง การรับรู้ภาวะเปียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยานของผู้โดยสาร

สายการบินต้นทุนต่ำซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาภาวะเปรียบเทียบของการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยาน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องอันประกอบไปด้วยระเบียบสากลในการขนส่งสินค้าอันตรายทางอากาศ ได้แก่ ICAO Doc 9284 AN/905: Technical instructions for the safe transport of dangerous goods by air “ข้อกำหนดทางเทคนิคเพื่อการขนส่งสินค้าอันตรายอย่างปลอดภัย” หรือ “ข้อกำหนดทางเทคนิค” (Technical instructions) เพื่อเป็นเอกสารประกอบภาคผนวกที่ 18 ของอนุสัญญาการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO Annex 18: The safe transport of dangerous goods by air) ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับกฎระเบียบแม่แบบตามข้อกำหนดสหประชาชาติ นอกจากนี้สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association; IATA) ได้มีการจัดทำ IATA Dangerous goods regulations (IATA-DGR) เป็นระเบียบให้สายการบินที่เป็นสมาชิกของสมาคมถือปฏิบัติ [7]

ระเบียบของประเทศไทยในการขนส่งสินค้าอันตรายทางอากาศ ประกาศกรมการขนส่งทางอากาศเรื่องข้อกำหนดเกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันขึ้นในท้องโดยสารอากาศยานประกาศ ณ วันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 กฎกระทรวง [8] กำหนดวัตถุอันตรายหรือสัตว์ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือบุคคลในอากาศยาน พ.ศ. 2550 ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน (กบร.) ฉบับที่ 92 ว่าด้วยการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศ ประกาศ ณ วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่องกำหนดวัตถุและสารซึ่งในระหว่างการขนส่งทางอากาศอาจเป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือบุคคลในอากาศยาน พ.ศ. 2559 กำหนดให้แบตเตอรี่ลิเทียม (Lithium batteries) ทั้งแบตเตอรี่ลิเทียมไอออน (Lithium ion batteries) และแบตเตอรี่ลิเทียมเมทัล (Lithium metal batteries) เป็นวัตถุและสารซึ่งในระหว่างการขนส่งทางอากาศอาจ

เป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือบุคคลในอากาศยาน

5.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้โดยสารในการพกพาสินค้าหรือวัตถุอันตรายขึ้นอากาศยาน การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปนำค่าสถิติมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งสถิติที่ได้ใช้ในการบรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; SD)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 254 คน (ร้อยละ 63.5) จากแนวความคิดด้านประชากรเพศหญิงมีแนวโน้มในการสื่อสารที่ชัดเจน มีความสนใจและต้องการที่จะส่งข่าวสารและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ตัวแปรทางด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 18-27 ปี จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36) ซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยหนุ่มสาวและวัยเริ่มทำงานที่นิยมการใช้สื่อออนไลน์มากขึ้นในการแสดงความคิดเห็นหรือ สืบค้นหาข้อมูล ให้ทันเหตุการณ์ มีปฏิสัมพันธ์ใน Social network เช่น Facebook/Twitter/Instagram ด้านสถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 282 คน (ร้อยละ 70.5) สอดคล้องกับตัวแปรทางด้านอายุ ตัวแปรทางด้านรายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 252 คน (ร้อยละ 63) ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กันกับการรับรู้ข่าวสาร เช่น มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย การรับสารจากสื่อออนไลน์ อินเทอร์เน็ต จากทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ที่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้รับข่าวสารแตกต่างกันไป [9] กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน / รับจ้าง จำนวน 155 คน (ร้อยละ 38.8) รายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 254 คน (ร้อยละ 63.5)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสบการณ์การเดินทางด้วยอากาศยานกับสายการบินต้นทุนต่ำที่ประจำทำอากาศยานดอนเมือง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทาง 2-3 เดือนต่อครั้ง จำนวน 227 คน (ร้อยละ 56.8) โดยเลือกเหตุผลด้านความคุ้มค่าคุ้มราคา จำนวน 175 คน (ร้อยละ 43.8) ซึ่งเป็นผลต่อการตัดสินใจ



เลือกใช้สายการบินสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ เจียนพันธ์ [10] ที่ผู้โดยสารที่ใช้บริการของสายการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะเปียบของการนำสัมภาระสินค้าหรือวัตถุอันตรายติดตัวขึ้นอากาศยาน

การรับรู้สัญลักษณ์รูปภาพและข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยาน ของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการค้นคว้าอิสระพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ความหมายสัญลักษณ์วัตถุอันตราย ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้และพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสาร ตามโมเดลกระบวนการทางการรับรู้ (The perceptual process model) Assael [11] คือ กลุ่มตัวอย่างมีการเลือกคัดสรรทางการรับรู้ (Perceptual selection) การจัดระเบียบทางการรับรู้ (Perceptual organization) และ การตีความสิ่งที่ได้รับรู้ (Perceptual interpretation) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถแปลความหมายสัญลักษณ์วัตถุอันตราย จากการสัมผัสหรือการเห็นด้วยตา (Sight) และรับรู้ความหมายได้ในระดับมาก

การรับรู้ข้อมูลประเภทของห้ามพกพาเข้าสู่พื้นที่รักษาความปลอดภัย หรือพกไว้ในกระเป๋าที่จะนำเข้าห้องโดยสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ความหมายในระดับการรับรู้ระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Klapper [12] ได้กล่าวถึงแนวคิดการเปิดรับสารของผู้รับสารว่ามีการเปิดรับสาร 3 ลักษณะ คือ การเปิดรับสารจากสื่อมวลชน การเปิดรับสารจากสื่อบุคคลและการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านการเปิดรับสารจากสื่อบุคคล คือ การเปิดรับข่าวสารข้อมูลจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผู้นำพาข่าวสารมาบอกกล่าวเป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่จะมีปฏิริยาตอบโต้กัน

การรับรู้ข้อมูลกฎระเบียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยาน ผลการค้นคว้าอิสระ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ความหมายสัญลักษณ์วัตถุอันตราย ในระดับการรับรู้ระดับมาก

ด้านช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เรื่องกฎระเบียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เรื่องกฎระเบียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยานในระดับการรับรู้ระดับปานกลาง ส่วนใหญ่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานจากตัวเลือกดังต่อไปนี้ คือ ผ่านเจ้าหน้าที่ ประจำ Check-in counter ของสายการบิน ณ ท่าอากาศยาน ผ่านการบอกเล่าของคนรู้จัก ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสายการบิน ผ่านช่องทางไลน์ อินสตาแกรม เฟสบุ๊กของสายการบิน ผ่านช่องทาง Billboard สถานีรถไฟป้ายรถประจำทาง ผ่านช่องทางใบปลิวของสายการบินผ่านช่องทางโฆษณาทางโทรทัศน์ ผ่านตัวแทนจำหน่ายหรือ ตัวกลางในการสำรองที่นั่ง (Online travel Agent; OTA) ผ่านเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ของสายการบิน

ทัศนคติต่อกฎระเบียบด้านความปลอดภัยในการเดินทางไปกับอากาศยานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตระหนักและเห็นความสำคัญ เรื่องของกฎระเบียบด้านความปลอดภัยระดับการรับรู้มากที่สุดทั้งในด้านกฎระเบียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยานเพื่อนำไปปฏิบัตินั้นสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดอันตราย/เหตุฉุกเฉินได้และจะทำให้การเดินทางด้วยอากาศยานมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ทั้งยังมีความเห็นพ้องว่า ท่าอากาศยานฯ สายการบิน ควรทำสื่อสิ่งพิมพ์หรือสื่อออนไลน์ให้ผู้โดยสารหรือประชาชนทั่วไปเข้าใจกฎระเบียบได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงยินดีให้ผู้เกี่ยวข้องได้แจ้งข้อมูลเรื่องของกฎระเบียบด้านความปลอดภัยในการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยานให้ผู้โดยสารทราบก่อนการเดินทางด้วยอากาศยาน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติของ Johns [13] เป็นไปตามองค์ประกอบของทัศนคติ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive component) เป็นเรื่องของการรับรู้ของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเรื่องที่ศึกษานั้นก็คือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เรื่องกฎระเบียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยาน องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component or feeling component) เมื่อเกิดการรับรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วส่งผลให้เกิดการแสดงความรู้สึกและอารมณ์ต่อสิ่งนั้น

และสุดท้าย องค์ประกอบด้านแนวโน้มในเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ (Action tendency component or behavioral component) เป็นผลสืบเนื่องมาจากความคิดความรู้สึกของบุคคลที่จะแสดงออกในรูปการยอมรับ ดังที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตระหนักและเห็นความสำคัญ เรื่องของกฎระเบียบด้านความปลอดภัยระดับการรับรู้มากที่สุด

5.3 วัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาแนวทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารด้านการพกพาสินค้าหรือวัตถุอันตรายขึ้นอากาศยาน กลุ่มตัวอย่างได้นำเสนอแนวทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารในด้านต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงแบบในการประชาสัมพันธ์ การประกาศเสียงตามสายของอากาศยานควรปรับปรุงให้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์นั้นควรพัฒนาช่องทางที่รับสาร (Sensory channels) โดยเผยแพร่ข้อมูลผ่านการสื่อสารสาธารณะ (Public communication) หรือการสื่อสารมวลชน (Mass communication) เป็นการสื่อสารที่บุคคลส่งข้อมูลโดยอาศัยสื่อมวลชนไปยังผู้รับสารจำนวนมากพร้อม ๆ กัน สื่อมวลชน (Mass media) ในรูปแบบดั้งเดิมมักจะหมายถึงหนังสือพิมพ์ วารสารวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ในปัจจุบันการเผยแพร่ข้อมูลเปิดกว้างมากขึ้นทำให้รูปแบบการสื่อสารสามารถส่งจากผู้หนึ่งไปยังคนจำนวนมาก เช่น การทำสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ที่ผู้รับสารจะสามารถส่งข้อมูลและเผยแพร่ต่อกันไปได้ในทันที ทั้งนี้ ต้องระมัดระวังการทำสื่อประชาสัมพันธ์นั้น ๆ ให้มีความถูกต้องและเหมาะสมที่จะเผยแพร่สู่สาธารณะชนได้ ทั้งนี้ ควรให้สายการบินและท่าอากาศยานฯ คงไว้ซึ่งสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อทางโทรทัศน์เพื่อให้ผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ได้จะได้รับรู้ข้อมูลด้วย

ดังที่ Rogers [14] กล่าวว่า การสื่อสารก่อให้เกิดผล 3 ประการ คือ การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร และการสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ว่ากระบวนการทางการรับรู้และช่องทางของการส่งสาร คือ กฎระเบียบการนำสินค้าหรือวัตถุอันตรายไปกับอากาศยานให้กับผู้รับสาร คือ ผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ หรือ

ประชาชนทั่วไปนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อาทิเช่น ท่าอากาศยานฯ สายการบิน จึงควรพัฒนาแนวทางการประชาสัมพันธ์รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านหลากหลายช่องทางในการสื่อสารให้แก่ผู้รับสารเพื่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและนำไปสู่การนำมาปฏิบัติจริงซึ่งการปฏิบัติตามกฎระเบียบนั้นจะทำให้การเดินทางด้วยอากาศยานมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบพร้อมทั้งตระหนักและเห็นความสำคัญ เรื่องของกฎระเบียบด้านความปลอดภัยอีกด้วย

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] Airports of Thailand Public Company Limited. (2015). Air Transport Information and slot coordination division corporate strategy department. Bangkok. (in Thai)
- [2] Office of the Council of State. (2009). Rules and Regulation of Civil Aviation Commission in Inspection for Security in the Operation of Public Airport. Vol.83. 21 Sept. (in Thai)
- [3] IATA Dangerous Goods Regulations. International Civil Aviation Organization. (2015). [Online]. ICAO Doc 9284 AN/905, Technical instructions for the safe transport of dangerous goods by air (2015-2016). [cited June, 2016] . Available from : <https://goo.gl/fUmg2A>.Montreal
- [4] Office of the Council of State. (2015). Notifications of Ministerial regulations about Defining Gangrenous Goods or Animals that may harm Aircraft Safety or Human on Aircraft 2015. Bangkok : Law Division. (in Thai)
- [5] The Civil Aviation Authority of Thailand. (2016). Proclamation of CAAT on Lithium battery is defined as Substance that may harm Aircraft Safety or Human on Aircraft 2016. Bangkok. (in Thai)



- [6] Yamane, T. (1973). Statistic: An Introductory Analysis. 3rd ed. New York : Harper and Row
- [7] Kritsada Khumnualthong. (2015). Handling of Hazardous Materials Guidelines for Public Aerodrome of Airports of Thailand Public Company Limited. Master of Management, Aviation Management, Civil Aviation Training Center Thailand. (In Thai)
- [8] Office of the Council of State. (30 May 2007). Proclamation of Air Transport Department on Rules and Regulations on Bringing Liquid, Gel, Spray or Similar substances on Aircraft Cabin Royal Thai Government Gazette. Book 124, Episodes 65 ง, page 22. (in Thai)
- [9] Defleur, Malvin L., and Ball-Rokeach, Sandra, (1996). Theories of mass communication. London : Longman.
- [10] Akekaluck Jeanpun. (2013). Passenger Satisfaction with Baggage Detection Systems at Mae Fah Luang Airport Chiang Rai province. Faculty of Economics, Chiang Mai University, Research report. (in Thai)
- [11] Assael, H., (1998). Consumer Behavior and Marketing Action. 6th ed. Cincinnati, OH : South-Western College Publishing.
- [12] Klapper, J. T. (1960). The effect of mass communication. New York : The free press.
- [13] Johns, G., (1996). Organizational behavior: Understanding and managing live at work. 4th ed. Moutreal : Harper Collins College Pub.
- [14] Roger E. M. and Shoemaker F. F. (1971). Communication of innovation: a cross-culture approach. New York : Free Press.