



การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ¹

Perception of Employees towards Aviation Security System of Thai Airways International Public Company Limited at Suvarnabhumi International Airport

ธีรโชติ ครวัจตุรัส

Senior Supervisor บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ดร. ราณี อธิชัยกุล

รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านความมั่นคงการบินของพนักงานกับระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย และ 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการรับรู้ของพนักงานระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 18,602 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเชิงชั้นได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบที การทดสอบเอฟ การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่และการทดสอบเพียร์สันไค-สแควร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีระดับการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับดี 2) ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของคุณวุฒิ ตำแหน่งงานและอายุงานมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 3) ความรู้ด้านความมั่นคงการบินไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 4) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้ด้านความมั่นคงการบินกับพนักงานที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป (ระดับ 1-4) หรือที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี

คำสำคัญ ระบบรักษาความปลอดภัย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

¹ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the perception level of employees on aviation security system of Thai Airways International Public Company Limited at Suvarnabhumi International Airport; (2) to study the relationship between personal characteristic factors of employees and the level of employee perception on the security system; (3) to study the relationship between aviation security knowledge of employees and the level of employee perception on the security system; and (4) to recommend improvement of the perception level of employees on the aviation security system of Thai Airways International Public Company Limited at Suvarnabhumi International Airport.

This research was survey research. The population was 18,602 employees of Thai Airways International Public Company Limited at Suvarnabhumi International Airport. The samples consisted of 400 employees using stratified random sampling. The instrument used for collecting data was a questionnaire. Statistical analysis were percentage, mean, standard deviation, One-Way ANOVA, t-test, F-test, Multiple Comparison and Pearson Chi-Square.

The result of the research revealed as followings: (1) the perception level of the employees on the security system was at the good level; (2) personal characteristic factors of the employees in terms of age, position and year of employment were related to employees perception on the aviation security system with statistical significance at 0.05; (3) aviation security knowledge of the employees was not related to the perception on the aviation security system of Thai Airways International Public Company Limited at Suvarnabhumi International Airport; and (4) the recommendation was that the management of Thai Airways International Public Company Limited should provide aviation security training courses for employees who were between 20-30 years of age with the position level 1-4 or less than 5 years of employment.

Keywords: Security system, Thai Airways International Public Company Limited



บทนำ

ระบบรักษาความปลอดภัย (Security System) เป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งในธุรกิจการบิน ตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) กำหนดให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการขนส่งทางอากาศของแต่ละประเทศ ทำอากาศยานและสายการบินต้องจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยการบินให้มีมาตรฐานเป็นไปตามข้อกำหนด กรมการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยได้กำหนดให้สายการบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามแผนแม่บทการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติของประเทศไทย ตลอดจนสมาคมขนส่งทางอากาศ (International Air Transport Association: IATA) สายการบินพันธมิตรและคู่ค้า สายการบินลูกค้า กำหนดให้สายการบินคู่สัญญาต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการรักษาความปลอดภัยการบินให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลด้วยเช่นกัน

การขยายตัวของธุรกิจการบิน ส่งผลให้หลายประเทศมีการขยายท่าอากาศยาน ขยาย หรือก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่มากขึ้น รวมทั้งประเทศไทยได้มีการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการบินของทั้งในและระหว่างประเทศ และได้ย้ายฐานปฏิบัติการบินจากท่าอากาศยานดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะสายการบินแห่งชาติซึ่งมีฐานปฏิบัติการบินอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมืองจึงได้ย้ายฐานปฏิบัติการบินไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วยเช่นกัน และได้ก่อสร้างอาคารสำนักงาน ณ บริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตลอดจนได้ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยภายใต้ “โครงการระบบรักษาความปลอดภัยอาคารการบินไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” (THAI Security System at Suvarnabhumi Airport Project) ซึ่งประกอบไปด้วยการรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงานและการรักษาความปลอดภัยอากาศยาน เพื่อให้มีระบบรักษาความปลอดภัยการบินที่ทันสมัยให้เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศและองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและผู้ให้บริการ

จากสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก การก่อการร้าย (Terrorism) การก่อวินาศกรรม (Sabotage) การขู่วางระเบิด (Bomb threat) การจี้ตัวอากาศยาน (Hi-Jack) ได้ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น และหลังจากเกิดเหตุการณ์ผู้ก่อการร้ายใช้เครื่องบินเป็นอาวุธโจมตีอาคารเวิลด์เทรดเซ็นเตอร์ นครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2544 (9/11) ได้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของสาธารณชนในการเดินทางโดยเครื่องบิน ธุรกิจการบินประสบปัญหาที่มีผู้มาใช้บริการน้อยลง ส่งผลให้ขาดทุนและมีการปรับลดพนักงาน ธุรกิจการท่องเที่ยวประสบปัญหาทางการเงินเนื่องจากนักท่องเที่ยวที่ชะลอตัว บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีรายได้ลดลงจากจำนวนผู้โดยสารที่ลดลง และต้องปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารและพนักงาน ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั่วโลกต้องมีการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยด้วยเช่นกัน

พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสำคัญต่อความปลอดภัยของอากาศยานและการบินพลเรือน เนื่องจากสามารถเข้าถึงพื้นที่หวงห้ามในท่าอากาศยาน พื้นที่โดยรอบและในอากาศยานขณะเตรียมทำการบิน การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยการบิน จึงนำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องทั้งด้านการป้องกันและเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ผิดกฎหมายการบินพลเรือนจนอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินพลเรือน โดย



สามารถนำผลการวิจัยไปเสริมสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านความมั่นคงการบินกับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับดี
2. การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล
3. ความรู้ด้านความมั่นคงการบินมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเรื่องการเรียนรู้

ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Robbins and Coulter (อ้างในวิรัช สงวนวงศ์วาน 2550: 183) กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัวโดยรวมและตีความจากประสาทที่ได้รับ

Schermerhorn (2003:84) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึงกระบวนการที่บุคคลได้รับ รวบรวมจัดระเบียบและแปลความหมายจากสภาพแวดล้อม

Cook, Hansaker และ Phillip (2001: 162) ให้ความหมาย การรับรู้ หมายถึงการคัดเลือก การรวบรวมจัดระบบ และตีความหมายของข้อมูลตามความรู้ลึก เป็นกระบวนการที่สำคัญจะช่วยให้บุคคลกำหนดสิ่งต่าง ๆ ให้ชัดเจนและจัดเงื่อนไขเพื่อเป็นแนวทางของพฤติกรรมบุคคล



สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545: 59 - 61) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่เริ่มจาก สิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งเร้าภายในมากระทบประสาทสัมผัส สิ่งเร้าที่กระทบประสาทสัมผัสได้รับการประมวลผล ประกอบด้วยการคัดเลือก การจัดระเบียบและการตีความ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 66) กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลแตกต่างกันไปตาม ประสบการณ์ที่ได้รับและการประเมินค่าสิ่งที่รับรู้ก็แตกต่างกันไปด้วย การรับรู้ของบุคคลเกิดจากการได้เห็นสิ่งต่างๆ ได้รับฟังสรรพสิ่ง ได้กลิ่นและได้สัมผัส เป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสาทสัมผัส โดยอาศัยอวัยวะรับสัมผัส บุคคลประเมินค่าจากสิ่งที่รับรู้โดยอาศัยประสบการณ์และภูมิหลังของตน

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายจากสิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระทบกับประสาทสัมผัสและเข้าใจความหมายต่อสิ่งนั้น โดยอาศัยสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ การรับรู้ของแต่ละคนจึงอาจแตกต่างกันจากการตีความหมายจากสิ่งเร้านั้น ๆ ที่แตกต่างกัน

2. แนวคิดเรื่องความมั่นคงการบิน

บุคคลทั่วไปมักสับสนและแยกแยะไม่ออกระหว่างคำว่าความปลอดภัยที่มาจากภาษาอังกฤษ จากคำว่า “safety” กับ ความปลอดภัยที่มีที่มาจากภาษาอังกฤษจากคำว่า “security” โดยในภาษาไทยนั้นได้มีการแปลความหมายคำว่า safety และ security ทั้งสองคำข้างต้นว่า “ความปลอดภัย” จึงทำให้เกิดความสับสน เพื่อป้องกันความสับสนในบางหน่วยงานจะให้ความหมายของคำว่า “security” ว่า “ความมั่นคง” แทนคำว่า “ความปลอดภัย” แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐในบางหน่วยงานและประชาชนทั่วไปก็ยังคงให้ความหมายของคำว่า “security” ว่า “ความปลอดภัย” ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะให้ความหมายของคำว่า “ความปลอดภัย” หรือคำว่า “ความมั่นคง” ที่มาจากภาษาอังกฤษจากคำว่า “security” โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้ให้คำนิยามของคำว่า “security” ว่าหมายถึง “การผสมผสานมาตรการ คนและทรัพยากร โดยมีจุดประสงค์เพื่อคุ้มครองการบินพลเรือนจากการกระทำแทรกแซงที่ผิดกฎหมาย” (Security: Safeguarding civil aviation against acts of unlawful interference. This objective is achieved by a combination of measures and human and material resources.)

ภัยคุกคามต่อการบินพลเรือน ประกอบไปด้วย การกระทำแทรกแซงที่ผิดกฎหมาย การจี้ตัวอากาศยาน การก่อวินาศกรรม การโจมตีท่าอากาศยานและอากาศยานด้วยอาวุธ และอื่นๆ ส่วนการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน ประกอบไปด้วย การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามของประเทศ การประเมินความเสี่ยงและภัยคุกคามของท่าอากาศยานและสายการบิน การประเมินความเสี่ยงของผู้โดยสาร การรักษาความปลอดภัยสาธารณะปฐกพื้นฐาน การรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานและอาคารผู้โดยสาร การตรวจสอบสินค้า ผู้โดยสารและสัมภาระ การรักษาความปลอดภัยอากาศยานและการเตรียมแผนฉุกเฉิน การควบคุมคุณภาพการรักษาความปลอดภัยการบินประกอบด้วยการสำรวจ การตรวจสอบแบบอินสเปกชัน (Inspection) การอดิทิฟ (audit) การทดสอบและการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Paul M. Borowsky (2009: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ด้านจิตวิทยาของนักบินสายการบินอเมริกันแอร์ไลน์ ต่อการรักษาความปลอดภัยสายการบินและความสัมพันธ์ในการรับรู้ต่อภัยคุกคามจากการก่อการร้าย โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบินของสายการบินอเมริกันแอร์ไลน์ พบว่า นักบินของสายการบินอเมริกันแอร์ไลน์ มีความตระหนักรู้และให้ความสนใจต่อนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยการบินในปัจจุบันของสหรัฐอเมริกา



พิมพ์จันทร์ เทียมเสวต (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ลักษณะในการทำงานต่างกัน และทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายกับการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 264 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมทางสถิติที่ใช้คือ t-test, F-test และ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า 1) พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานมีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายอยู่ในระดับดี และมีการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยอยู่ในระดับดี 2) พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน อายุงานในบริษัท และทัศนคติต่อการนิเทศงานต่างกัน มีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานที่มีประสบการณ์เกิดอุบัติเหตุและมีความรู้ลักษณะในการทำงานต่างกัน มีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ 3) การรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .273

ปรีชา สุขชัย (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้ข้อมูลชีวมิติบ่งชี้นักเดินทางออกนอกประเทศ พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างรับรู้ถึงการบ่งชี้ทั่วไป แต่ไม่รับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับชีวมิติ อีกทั้งไม่รับรู้ข่าวสารชีวมิติบ่งชี้นักเดินทางออกนอกประเทศทั้งจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศและกระทรวงการต่างประเทศ 2) กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่า ข้อมูลชีวมิติจะทำให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทางจากการก่อการร้าย ส่วนผลการวิจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการนำข้อมูลชีวมิติไปใช้งานพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติระดับเห็นด้วยอย่างมากต่อการใช้ข้อมูลใบหน้าและลายพิมพ์นิ้วมือ 2) กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างมากที่ว่า ชีวมิติจะป้องกันการก่อวินาศกรรมและการจี้เครื่องบิน ทำให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำและสะดวกสบายในด้านพิธีการที่ท่าอากาศยานและ 3) กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติระดับเห็นด้วยมากที่สุดว่า ข้อมูลชีวมิติใน e-passport ไม่ขัดต่อสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล

บัญชา เข้มทอง (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การบริหารความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน ของพนักงานส่วนผลิต บริษัท เพ็ญพูนันต์ จำกัด เพื่อศึกษาการรับรู้การบริหารความปลอดภัย พฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน และเปรียบเทียบการรับรู้การบริหารความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ใช้การศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนผลิต บริษัท เพ็ญพูนันต์ จำกัด จำนวน 124 คน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าความเชื่อมั่น = .86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่า t-test, F-test และดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe Method) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.5 มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี ร้อยละ 45.2 จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 42.7 ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกบรรจุสุรา ร้อยละ 80.6 มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 55.6 และเคยได้รับการอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน



ร้อยละ 66.1 พนักงานมีการรับรู้การบริหารความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลางและมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยพบว่าพนักงานรับรู้ด้านนโยบายความปลอดภัยของบริษัทมากที่สุดและ จากการเปรียบเทียบ การรับรู้การบริหารความปลอดภัย จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศระดับการศึกษา และประสบการณ์การอบรมที่แตกต่างกัน มีการรับรู้การบริหารความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับพนักงานที่มีอายุและอายุการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้การบริหารความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ส่วน การเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานจำแนกตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคลของพนักงานพบว่าพนักงาน ที่มีเพศ และอายุ การทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การอบรมแตกต่างกัน มีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย (Research Methodology)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถาม โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างแบบเชิงชั้นจากพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน จากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมด 18,602 คน ซึ่งประมาณการด้วยวิธีของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\begin{array}{llll}
 \text{เมื่อ} & n & = & \frac{N}{1+N(e)^2} \\
 & & & \\
 \text{โดย} & n & = & \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\
 & N & = & \text{จำนวนประชากร} \\
 & e & = & \text{ค่าความคลาดเคลื่อน} \\
 \text{แทนค่า} & n & = & \frac{18,602}{1+18,602 (0.05)^2} \\
 & & = & 399.97 \text{ คน}
 \end{array}$$

ตารางที่ 1. จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด

ชื่อฝ่ายหน่วยงานที่สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายปฏิบัติการ (DO)	7,920	170
ฝ่ายช่าง (DT)	1,730	37
ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (DK)	3,201	69
ฝ่ายครัวการบิน (DC)	1,667	36



ชื่อฝ่ายหน่วยงานที่สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ (FZ)	1,557	34
ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (D2)	2,527	54
รวม	18,602	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งข้อมูลออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน ฝ่ายที่สังกัดและอายุงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ด้านความมั่นคงการบิน จำนวน 16 ข้อ แบ่งออกเป็นคำถามที่เกี่ยวกับความรู้ด้านความมั่นคงการบินภายในบริษัท จำนวน 8 ข้อ และภายนอกบริษัท จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็นคำถามที่เกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงาน จำนวน 10 ข้อ และการรับรู้ต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยอากาศยาน จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงานและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยอากาศยาน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้วิธีสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดแบบเชิงชั้น ในระหว่างวันที่ 1-15 เมษายน 2552

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ความรู้ด้านความมั่นคงการบินและการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล สถิติที่ใช้คือความถี่และร้อยละ ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติทดสอบที ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว สถิติทดสอบเอฟ และเมื่อมีค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อย 2 ประชากรแตกต่างกันทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 ประชากรครั้งละคู่โดยใช้การเปรียบเทียบเชิงซ้อน การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการทดสอบเพียร์สันไค-สแควร์ สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา (Research Findings)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า ประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.25 และเพศหญิง ร้อยละ 46.75 ด้านอายุส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง



41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 ด้านการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาในระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.25 ด้านลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายปฏิบัติการ (Operations) คิดเป็นร้อยละ 64.75 และสายสายปฏิบัติงานในสำนักงาน (Office Work) คิดเป็นร้อยละ 35.25 ด้านตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป (ระดับ 1-4) คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน (ระดับ 5-7) คิดเป็นร้อยละ 44.50 ด้านฝ่ายที่สังกัดส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาสังกัดฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น คิดเป็นร้อยละ 17.3 และด้านอายุงานส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมามีอายุงานอยู่ระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.75

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความรู้ด้านความมั่นคงการบิน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีความรู้ระดับดี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 มีความรู้ในระดับปานกลาง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และมีความรู้ต่ำ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย

ตารางที่ 2. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย

การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย	จำนวน (N=400)	ร้อยละ (100.0)
1. การรับรู้ต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงาน		
มีการรับรู้ระดับดี	383	95.75
มีการรับรู้ระดับปานกลาง	16	4.00
มีการรับรู้ต่ำ	1	0.25
รวม	400	100.00
2. การรับรู้ต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยอากาศยาน		
มีการรับรู้ระดับดี	351	87.75
มีการรับรู้ระดับปานกลาง	48	12.00
มีการรับรู้ต่ำ	1	0.25
รวม	400	100.00
3. การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย (ภาพรวม)		
มีการรับรู้ระดับดี	389	97.25
มีการรับรู้ระดับปานกลาง	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2. พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวมในระดับดี จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 97.25 ในระดับปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 โดยมีการรับรู้ต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยอาคารสำนักงานในระดับดี จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 95.75 ในระดับปานกลางจำนวน



16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 มีการรับรู้ในจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 และการรับรู้ต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยอากาศยานในระดับดี จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 87.75 ในระดับปานกลาง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 มีการรับรู้ในจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวม ส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับดี ร้อยละ 97.25 และมีการรับรู้ในระดับปานกลาง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 สรุปว่า เป็นการยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกันตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สรุปดังนี้

อายุ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวมแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีการรับรู้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี เป็นการยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างระดับหัวหน้างาน (ระดับ 5-7) มีการรับรู้มากกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานทั่วไป (ระดับ 1-4) เป็นการยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 16-20 ปี 21-25 ปี และมากกว่า 25 ปี มีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวมมากกว่าที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี เป็นการยอมรับตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในส่วน ของ อายุ ตำแหน่งงานและอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในส่วน ของ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และฝ่ายที่สังกัดที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิและปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ด้านความมั่นคงการบินมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ด้านความมั่นคงการบินไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถอภิปรายผลตามลำดับของวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี

ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในระดับดี ร้อยละ 97.25 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paul M. Borowsky (2009) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ด้านจิตวิทยาของนักบินสายการบิน อเมริกันแอร์ไลน์ ต่อการรักษาความปลอดภัยสายการบินและความสัมพันธ์ในการรับรู้ต่อกฎความปลอดภัยจากการก่อการร้าย พบว่า นักบินของสายการบิน อเมริกันแอร์ไลน์ มีความตระหนักรู้และให้ความสนใจค่อนข้างน้อยเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยการบินในปัจจุบันของสหรัฐอเมริกา และสอดคล้องกับพิมพ์จันทร์ เทียมเสวต (2544: 74) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน มีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายอยู่ในระดับดี

จากการศึกษาแสดงว่า พนักงานมีการตื่นตัวและรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในระดับดี อาจเนื่องมาจากหลังเหตุการณ์ที่ผู้ก่อการร้ายใช้เครื่องบินเป็นอาวุธ โจมตีอาคารเวิลด์เทรดเซ็นเตอร์ นครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2544 (9/11) ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินและธุรกิจต่อเนื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในวงกว้าง และเนื่องจากอาคารสำนักงานของของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เพิ่งเปิดดำเนินการพร้อมกับการเปิดใช้ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อ วันที่ 28 กันยายน 2549 ซึ่งก่อนเปิดให้บริการได้จัดให้มีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัย และมีการณรงค์ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบระบบดังกล่าว เพื่อความปลอดภัยของบริษัทฯ สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและผู้ให้บริการสายการบินไทย จึงทำให้พนักงานมีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

2. การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกันตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

2.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงานและอายุงาน

1) อายุ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี มีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี และ 51-60 ปี เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์จันทร์ เทียมเสวต (2544: 75) ที่ทำการวิจัย เรื่องการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยานที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายไม่แตกต่างกัน



2) ตำแหน่งงาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป (ระดับ 1-4) มีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวม แตกต่างกับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน (ระดับ 5-7) เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สืบเนื่องมาจากพนักงานระดับหัวหน้างานส่วนใหญ่ จะมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า มีความรู้และสภาวะทางจิตวิทยาที่มั่นคงการบิน ตลอดจนผ่านการฝึกอบรมด้านความมั่นคงการบินมากกว่าพนักงานระดับทั่วไป (ระดับ 1-4)

3) อายุงาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 16-20 ปี 21-25 ปีและมากกว่า 25 ปี เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย อาจจะเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 16-20 ปี 21-25 ปีและมากกว่า 25 ปี จะมีความรู้และสภาวะทางจิตวิทยาที่มั่นคงการบิน ตลอดจนผ่านการฝึกอบรมด้านความมั่นคงการบินมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี

2.2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ที่ไม่มีผลต่อการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ตำแหน่งงานและฝ่ายที่สังกัด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์จันทร์ เทียมเสวต (2544: 89) ที่ทำการวิจัย เรื่อง การรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน ที่มีอายุระดับการศึกษา ลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายไม่แตกต่างกัน

2.3 ความรู้ด้านความมั่นคงการบิน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา สุขชัย (2548: บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัย เรื่อง ทักษะของผู้โดยสารชาวไทยในการใช้ข้อมูลชีวิตบังคับขึ้นบุคคลเพื่อการเดินทางออกนอกประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อมูลชีวิตจะทำให้เกิดความปลอดภัยในการเดินทางจากการก่อการร้าย เนื่องจากหลังเกิดเหตุการณ์ที่ผู้ก่อการร้ายใช้เครื่องบินเป็นอาวุธโจมตีอาคารเวิลด์เทรดเซ็นเตอร์ เมืองนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 11 กันยายน 2544 (9/11) ได้มีการเผยแพร่ข่าวสารอย่างต่อเนื่องในทุกช่องทาง และก่อนย้ายฐานปฏิบัติการบินจากท่าอากาศยานดอนเมืองไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัทฯ ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบว่า อาคารสำนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยและมีการตรวจคัดกรองอย่างต่อเนื่อง มีการพาพนักงานมาดูงานในพื้นที่ก่อนเข้าปฏิบัติงานจริง เมื่อมีการเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จึงทำให้พนักงานมีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านความมั่นคงการบิน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 พนักงานกลุ่มตัวอย่างเสนอแนะให้ปรับปรุงมาตรการรักษาความปลอดภัยให้เข้มงวดมากขึ้น ให้ทำจริงจัง และต่อเนื่อง สม่่าเสมอตามมาตรฐานสากล



1.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้ด้านความมั่นคงการบินกับพนักงานในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี เนื่องจากการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี

1.3 ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้ด้านความมั่นคงการบินกับพนักงานในกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป (ระดับ 1-4) เนื่องจากการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน (ระดับ 5-7)

1.4 ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้ด้านความมั่นคงการบินกับพนักงานในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 5 ปี เนื่องจากการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกับพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 16-20 ปี 21-25 ปี และมากกว่า 25 ปี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จ้างงานแบบเหมาช่วง (outsourcing) เนื่องจากพนักงานดังกล่าวสามารถเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงานและอากาศยานเช่นเดียวกันกับพนักงานประจำของบริษัทฯ

2.2 ควรมีการวิจัยในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของพนักงานในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน เช่น พนักงานของท่าอากาศยานต่างๆ หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในท่าอากาศยาน หน่วยงานภาครัฐ เช่น เจ้าหน้าที่ศุลกากร เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางอากาศ ทหาร ตำรวจ และผู้ให้บริการท่าอากาศยานและสายการบิน

บรรณานุกรม

กิ่งพร ทองใบ (2546) “ประชากรและสิ่งตัวอย่าง, ตัวแปรและการวัด” ใน *ประมวลสาระ ชุดวิชาวิทยานิพนธ์* หน่วยที่ 6-7 หน้า 1-68 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

กรมการขนส่งทางอากาศ (2548) *แผนแม่บทการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติ* ประกาศ ณ พ.ศ. 2548

<http://www.aviation.go.th/Thailand/content.html>

บัญชา เข้มทอง (2546: บทคัดย่อ) “การรับรู้การบริหารความปลอดภัยและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานส่วนผลิตบริษัท เพ็ญพูนันต์ จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปรีชา สุขชัย (2548) “ทัศนคติของผู้โดยสารชาวต่างชาติในการใช้ข้อมูลชีวมิติบ่งชี้บุคคลเพื่อการเดินทางออกนอกประเทศ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์พิมพ์ดี

<https://thaispace.thaiairways.com/thaisphere/thaifamily/JR/index.html>

พิมพ์จันทร์ เทียมเสวต (2544) “การรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตราย และการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงานอย่างปลอดภัยของพนักงานฝ่ายบริการลานจอดอากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



- “พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497” (2497, 14 กันยายน) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 71 ตอน 58 หน้า 1249
- “พระราชบัญญัติว่าด้วยความคิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2521” (2521, 24 สิงหาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 95 ตอน 87 ฉบับพิเศษ หน้า 1
- วิรัช สงวนวงษ์วาน (2550) *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพฯ เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- Borosky, Paul M. (2009) “An Exploratory Analysis of the Psychological Dimensions of Airline Security and Correlates of Perceived Terrorism Threats: A Study of Active American Airlines Pilot”; Thesis Master of Arts in Criminal Justice and Criminology, East Tennessee State University, USA.
- Cook, C.W., PL. Hansaker and L.Phillip (2001). *Management and Organization Behavior*. 3rd Ed. New York: Mc Graw-Hill Book.
- IATA (2007) *Security Manual*; Montreal, Québec, Canada
- IATA (2007) *Security Management Systems (SEMS) for Air Transport Operators*; Montreal, Quebec, Canada.
- IATA (2007) *IOSA Security Standards and Recommended Practices (ISARPs)*. Montreal, Quebec, Canada.
- ICAO (2002) Doc 8973; *Security Manual for Safeguarding Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*; Montreal, Quebec, Canada.
- ICAO (2002) *Doc 9807; Security Audit Reference Manual*; Montreal, Quebec, Canada.
- ICAO (2006) *Annex 17; Security, Safeguarding International Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*; Eight Ed, Montreal, Quebec, Canada.
- ICAO (2008) *Doc 8973/7; Security Manual for Safeguarding Civil Aviation Against Acts of Unlawful Interference*; Montreal, Quebec, Canada.
- Schermerhorn (2003). *Organizational Behavior* 8th ED, John Weley & Sons, Inc. New York, USA.
- Thai Airways International Public Co., Ltd; (2009) *THAI Security Procedures*. Bangkok, Thailand
- <http://www.aviation.go.th/>
- <http://www.iata.org/training/security/>
- <http://www.iata.org/ps/certification/iosa>
- <http://www2.icao.int/en/avsec/pages/default.aspx/>
- <http://www2.icao.int/en/ssa/asa/usap/Pages/default.aspx>
- <http://www.suvarnabhumiairport.com/main.php>
- <http://www.thaiairways.com/>
- <http://www.tsa.gov/>