

## บทที่ 2

### การทบทวนเอกสารและวรรณกรรม

สาระสำคัญในบทนี้ เป็นการทบทวนวรรณกรรมจากทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันองค์กรของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 โดยมีสาระสำคัญของแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

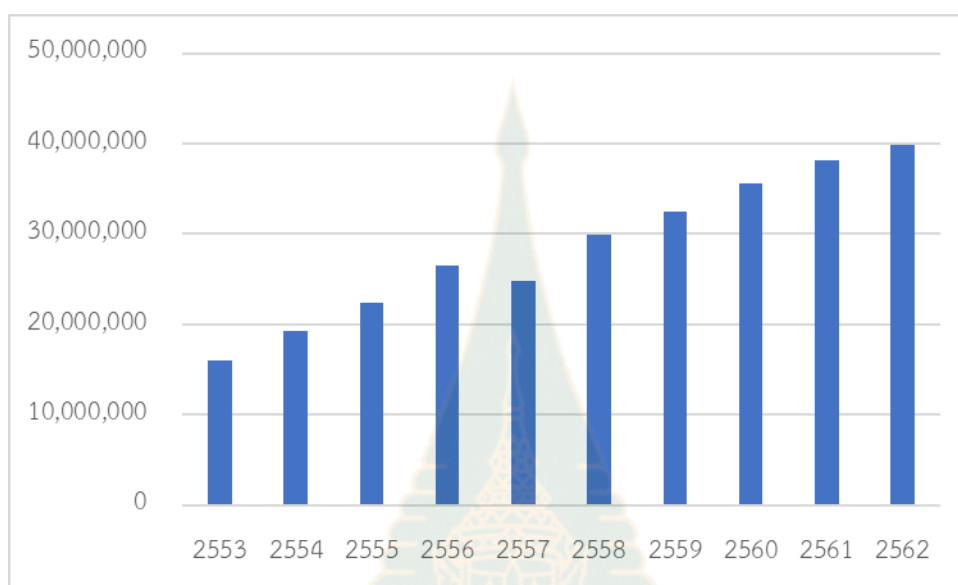
- 2.1 สถานการณ์การท่องเที่ยวในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 (COVID-19)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริบทใหม่
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
- 2.4 การจัดการความปลอดภัยทางการขนส่งทางอากาศ
- 2.5 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงาน
- 2.6 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
- 2.7 ข้อมูลพื้นฐานของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ
- 2.8 การสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย

#### 2.1 สถานการณ์การท่องเที่ยวในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 (COVID-19)

##### 2.1.1 สถานการณ์การท่องเที่ยวของไทย จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ทำให้รัฐบาลของหลายประเทศต้องบังคับใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมไม่ให้โรคแพร่กระจาย และลดจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ โดยมาตรการเหล่านี้นอกจากควบคุมเชื้อโรคแล้ว ยังส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจชะงักเนื่องจากประชาชนไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ สร้างผลกระทบเป็นวงกว้าง รวมถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วย (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์, 2563) ทั้งนี้ จากรายงานขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations World Tourism Organization: UNWTO) ระบุถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกว่า จากผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ที่ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปลาย พ.ศ. 2562 ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวโลกเติบโตลดลงในไตรมาสแรกของ พ.ศ. 2563 ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 22.7 จากช่วงเวลาเดียวกันของ พ.ศ. 2562 และต่อเนื่องมาจนถึงเดือนเมษายน 2563 ที่จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงมากถึงร้อยละ 97 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเดียวกันใน พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นผลพวงมาจากการที่ทุกประเทศที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวต่างใช้มาตรการจำกัดการเดินทางระหว่างกันเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 โดยธุรกิจการบินและธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบในลำดับต้น ๆ จนทำให้ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกต่างดำเนินมาตรการทุกด้าน โดยเฉพาะมาตรการด้านการเงินและการคลังเพื่อการจ้างงานและเพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ภาคการท่องเที่ยวเป็นภาคเศรษฐกิจสำคัญของเศรษฐกิจโลก คิดเป็นร้อยละ 10 ของมูลค่าจีดีพีทั่วโลก มีการสร้างงานมากกว่า 320 ล้านตำแหน่งงานทั่วโลก (Behsudi, 2020) จากข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563a) รายงานว่า จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาประเทศไทย โดยจำแนกตามสัญชาติ พ.ศ. 2553 – 2562 พบว่า ใน พ.ศ. 2562 มีจำนวนท่องเที่ยวทั้งหมด 39,916,251 คน โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาประเทศไทย พ.ศ. 2553 – 2562  
ที่มา: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563)

โดยใน พ.ศ. 2562 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากเอเชียตะวันออก จำนวนทั้งหมด 27,388,987 คน คิดเป็นร้อยละ 65.06 รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวจากยุโรป จำนวนทั้งหมด 6,712,091 คน คิดเป็นร้อยละ 16.94 และนักท่องเที่ยวจากอเมริกา จำนวนทั้งหมด 1,630,874 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ในทางกลับกันนักท่องเที่ยวจากแอฟริกามีจำนวนน้อยที่สุด คือ 198,320 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ทั้งนี้สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2562 ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ประเทศไทยมีจำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนรวมทั้งหมด 307,141,990 คน แบ่งเป็นชาวไทย จำนวนทั้งหมด 229,748,960 คน และชาวต่างชาติ จำนวนทั้งหมด 77,393,030 คน มีรายได้จากการท่องเที่ยว รวมทั้งสิ้น 2,470,724.03 ล้านบาท (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563c)

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นหนึ่งในประเทศเป้าหมายของนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวทั้งระยะยาวและสั้น (วารานัย ยุวนะเดมิย์, 2559) โดยกลุ่มงาน ในสายงานการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง เช่น มัคคุเทศก์ บุคลากรโรงแรม บุคลากรปฏิบัติการนำเที่ยว และบุคลากรบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น นอกจากนี้ธุรกิจที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง คือ ธุรกิจการบิน โดยมีสายงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นที่รู้จัก เช่น บุคลากรขับเครื่องบิน และบุคลากรต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่างได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก จากรายงานของ The World Tourism Organization (2020) รายงานว่าการเติบโตของการท่องเที่ยวโลกมีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 97 ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2563 โดยธุรกิจการบินพบว่าการจองบัตรโดยสารเที่ยวบินเอเชียและแปซิฟิก ลดลงร้อยละ 98 รองลงมาคือเที่ยวบินยุโรป ลดลงร้อยละ 76 และเที่ยวบินอเมริกา ลดลงร้อยละ 67 ในขณะเดียวกันธุรกิจโรงแรมเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 มีอัตราการจองโรงแรมในทวีปยุโรปจากปกติ ร้อยละ 61.60 ลดลงเหลือร้อยละ 26.30 ทวีปเอเชียและแปซิฟิกจากปกติ ร้อยละ 59.50 ลดลงเหลือร้อยละ 28.30 เป็นต้น (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563b)

การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยรับรู้ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุจากยานพาหนะ และด้านโรคภัยไข้เจ็บ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงด้านชีวิตและทรัพย์สิน และด้านอันตรายจากสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงด้านโรคภัยไข้เจ็บมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวในระดับน้อยที่สุด ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยรับรู้ความเสี่ยงด้านการติดโรคภัยไข้เจ็บจากทางเดินหายใจอยู่ในระดับปานกลาง (วารานันย์ ยูวนะเดมีย์, 2559) สอดคล้องกันกับศิริภา จิตผ่อง (2561) ได้รายงานไว้ว่า สภาพความปลอดภัยด้านสาธารณสุขมีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การรับรู้ความเสี่ยงด้านสาธารณสุขมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้ประเทศไทยมีความเชื่อมั่นและมีความเสี่ยงในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ในปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยมีระบบสาธารณสุขที่มีความน่าเชื่อถือ และมีบุคลากรทางการแพทย์ที่ครอบคลุมในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ มีการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่สะดวกส่งผลทำให้การควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ในประเทศไทยคงที่และสามารถรองรับสถานการณ์ดังกล่าวได้ อย่างไรก็ตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 มีการแพร่ระบาดเป็นระยะเวลายาวนาน และสร้างผลกระทบกับระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบิน สถานการณ์ดังกล่าวเพิ่มความรู้สึกกังวลและความไม่มั่นคงในด้านอาชีพและการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน สืบเนื่องจากมาตรการการล็อกดาวน์ในทุกประเทศ การปิดดำเนินการชั่วคราวของภาคธุรกิจถึงการปิดบริการแบบถาวรของธุรกิจขนาดเล็กถึงใหญ่ (Debata et al., 2020) สอดคล้องกันกับ Behsudi (2020) และ Larue (2020) รายงานว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดทั่วโลกมีความเสี่ยงต่อการจ้างงานมากกว่า 100 ล้านตำแหน่งงานทั่วโลก โดยสายงานที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ สายงานภาคการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 54 ของตำแหน่งงานทั้งหมด ในขณะเดียวกันภาคธุรกิจการบินได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน เช่น การระงับเที่ยวบิน การจำกัดเส้นทางการบิน และการจำกัดเงื่อนไข (Nižetić, 2020; แสนเย็น et al., 2020) ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดมีความพยายามหลายภาคส่วน เช่น รัฐบาลของประเทศบาบาตอสมิมีความพยายามที่จะช่วยเหลือบุคลากรโดยการจ้างงานแบบชั่วคราวในสายงานเกษตรกรรม และการสร้างโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ในขณะเดียวกันท่ามกลางวิกฤตของสถานการณ์มีโอกาสนในการ

ปรับปรุงภาคธุรกิจทั้งด้านเทคโนโลยีและความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม มีการอบรมเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรด้านดิจิทัล การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในสายงานเพื่อที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานน้ำ การจัดการกากของเสีย และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อการรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของการใช้ชีวิตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 นับว่าสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเนื่องจากอุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจทั่วโลก

สำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทย จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยในพ.ศ. 2563 ลดลง เหลือเพียง 18 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 54.60 และจะส่งผลกระทบต่อเนื้อต่อเศรษฐกิจของประเทศที่มีการคาดการณ์ว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) จะลดลงจากร้อยละ 2.7 เหลือร้อยละ -0.80 และหากพิจารณาประเทศที่มีภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยอ้างอิงตัวเลขตามรายงานของสภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel and Tourism Council : WTTC) พบว่า ประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งของโลก คือ ประเทศไทย โดยคิดเป็นร้อยละ 22 ของ GDP ของประเทศ รองลงมาคือ ฟิลิปปินส์ ร้อยละ 21 เม็กซิโก ร้อยละ 16.10 สเปน ร้อยละ 14.90 อิตาลี ร้อยละ 13.00 จีน ร้อยละ 11.00 ออสเตรเลีย ร้อยละ 11.00 เยอรมนี ร้อยละ 10.70 สหราชอาณาจักร ร้อยละ 10.50 และอาร์เจนตินา ร้อยละ 10.20 ตามลำดับ (สยามรัฐออนไลน์, 2563)

จากการรายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศในช่วงไตรมาสที่ 1/2563 ของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2563) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ มีจำนวน 24,422,647 คน-ครั้ง โดยภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ กรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ และภาคตะวันตก ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศลดลง 10,855,731 คน-ครั้ง หรือหดตัวร้อยละ 30.77 โดยภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปลดลงมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ภาคกลาง กรุงเทพมหานคร และภาคตะวันออก ตามลำดับ ส่วนมูลค่าการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทย เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา พบว่า ชาวไทยมีการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวลดลงเป็นจำนวน 87,118.80 ล้านบาท หรือหดตัวร้อยละ 31.53 การลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ และมูลค่าการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว เป็นผลจากหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการเดินทางท่องเที่ยว และเป็นเหตุให้รัฐบาลประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมการระบาดของโรคระบาดโควิด-19 โดยมาตรการหนึ่งที่สำคัญคือ การปิดสถานที่ต่าง ๆ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยว การห้ามการเดินทางระหว่างจังหวัดที่ไม่จำเป็น และการขอความร่วมมือสถานประกอบการให้บุคลากรทำงานในที่พักอาศัย (Work from home) สถานการณ์การระบาดและมาตรการต่าง ๆ ดังกล่าว ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการเดินทางของนักท่องเที่ยว แต่ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศชะลอตัวอย่างรุนแรงด้วย อีกทั้งการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในช่วงไตรมาสที่ 2/2563 ได้หดตัวต่อเนื่องและรุนแรงขึ้นกว่าไตรมาสแรก ประกอบกับการใช้มาตรการควบคุมการระบาดที่เข้มงวดขึ้น

ทั้งการประกาศห้ามบุคคลออกนอกเคสสถานทั่วประเทศช่วงเวลา 22.00-04.00 น. การห้ามการเดินทางระหว่างจังหวัดที่ไม่จำเป็น การห้ามการจัดประชุม สัมมนา และนิทรรศการ และที่สำคัญคือ การยกเลิกวันหยุดและกิจกรรมในช่วงเทศกาลสงกรานต์ซึ่งเป็นวันหยุดต่อเนื่องประจำปีที่สำคัญของชาวไทย จึงทำให้การเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในไตรมาสที่ 2/2563 หดตัวอย่างรุนแรง และคาดว่ากาการท่องเที่ยวจะต่ำกว่าร้อยละ 10 ของปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม จากมาตรการผ่อนปรนในระยะที่ 3-5 ได้มีการยกเลิกการห้ามออกนอกเคสสถานในช่วงเวลาที่กำหนด และอนุญาตให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจกลับมาเปิดแบบมีเงื่อนไขทางสาธารณสุข รวมถึงการบริการด้านการท่องเที่ยว ส่งผลให้ทิศทางของการท่องเที่ยวภายในประเทศเริ่มปรับตัวดีขึ้น ทั้งนี้ จังหวัดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ กรุงเทพมหานคร กาญจนบุรี และนครราชสีมา ตามลำดับ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

### 2.1.2 แนวโน้มการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (TAT Intelligence Center: TATIC) ได้ทำการสำรวจข้อมูลคนไทยทั่วประเทศ ระหว่างวันที่ 17-20 กรกฎาคม 2563 จำนวน 1,208 ตัวอย่าง เพื่อทราบพฤติกรรมและความคิดเห็นต่อการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศในช่วงพ.ศ. 2563 ผลการสำรวจสรุปได้ดังนี้

1) คนไทยยังมีความเชื่อมั่นสูงถึงระดับ ร้อยละ 83.87 ต่อภาพรวมของภาวะการท่องเที่ยวภายในประเทศภายในปีนี้ โดยประมาณ ร้อยละ 53.25 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ยังเตรียมการวางแผนที่จะเดินทางท่องเที่ยว ทั้งนี้เหตุผลหลักที่ยังไม่วางแผนเดินทาง เนื่องจากยังไม่มั่นใจต่อปัญหาการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 และไม่มีทุนทรัพย์เพียงพอต่อการเดินทางท่องเที่ยว

2) รูปแบบของการเดินทางท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.69 จะเป็นการเดินทางข้ามจังหวัด ขณะที่อีกร้อยละ 16.31 จะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวภายในจังหวัด เนื่องจากไม่มีเวลาว่างเพียงพอและยังไม่ค่อยมั่นใจต่อมาตรการความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ตลอดจนข้อขัดข้องจากมาตรการควบคุมการให้บริการต่าง ๆ ทำให้ไม่สามารถร่วมกิจกรรมได้อย่างเต็มที่

3) การเดินทางท่องเที่ยวข้ามจังหวัด คาดว่าจะมีการใช้จ่ายประมาณเฉลี่ย 13,081 บาทต่อทริป โดยจะเดินทางเป็นกลุ่มเฉลี่ย 3.86 คน ส่วนใหญ่ 75.695 จะเดินทางแบบค้างคืน โดยจะมีวันพำนักค้างเฉลี่ย 3.64 คืน

4) จุดหมายปลายทางยอดนิยม 5 อันดับแรกในการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ เชียงใหม่ กาญจนบุรี กรุงเทพมหานคร กระบี่ และชลบุรี

5) พาหนะที่คาดว่าจะใช้ในการเดินทางคือ รถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.41 รองลงมา คือ เครื่องบิน ร้อยละ 9.41 และการเช่ารถยนต์ ร้อยละ 6.41

6) กิจกรรมที่สนใจระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว คือ ถ่ายรูป คิดเป็นร้อยละ 73.24 ชมทิวทัศน์ธรรมชาติ ร้อยละ 56.73 ไหว้พระ/ขอพร ร้อยละ 47.59 ซ้อปปิ้ง ร้อยละ 46.18 และขับรถเที่ยว ร้อยละ 44.95 (ผู้ตอบเลือกได้หลายคำตอบ)

7) ความคิดเห็นในการเปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ร้อยละ 51.17 ของผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า ควรรอรระยะเวลาที่เหมาะสม ขณะที่ร้อยละ 16.57 เห็นด้วย แต่ต้องมีเงื่อนไขในการกำหนดมาตรการ ระวังการแพร่เชื้อที่เป็นมาตรฐานสากล

นอกจากนี้ จากข้อมูลของโกด้า แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว เผยผลสำรวจ ในแคมเปญ GoLocal ที่โกด้าได้จัดทำขึ้นเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศของหลายประเทศทั่วโลก พบว่า 3 ชาติแรกที่คนอยากออกเดินทางท่องเที่ยวในประเทศมากที่สุด ได้แก่ ประเทศไทย ประเทศอินโดนีเซีย และประเทศ สหรัฐอเมริกา ตามลำดับ ขณะที่ 3 จุดหมายปลายทางยอดนิยมแรกของนักท่องเที่ยวชาวไทย คือ เชียงใหม่ ภูเก็ต และหัวหิน ตามลำดับ ผลการสำรวจยังแสดงให้เห็นว่า 3 ใน 4 ของนักท่องเที่ยวมีความพร้อมและอยากออก เดินทางท่องเที่ยวอีกครั้ง โดยนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม อินโดนีเซีย และไต้หวัน เป็น 3 ชาติแรกที่อยากออก เดินทางมากที่สุด ซึ่งโดยรวมแล้ว ภายในช่วง 12 เดือนข้างหน้า ร้อยละ 65 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด อยาก เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ส่วนอีกร้อยละ 35 อยากไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ (ศรัทธา ธารรัตน์สุวรรณ, 2563)

### 2.1.3 แนวทางการฟื้นฟูการท่องเที่ยวจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19

หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 คลี่คลายลง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้กำหนดยุทธศาสตร์การฟื้นฟูการท่องเที่ยว โดยการให้ความสำคัญกับการกระตุ้นการเดินทาง ท่องเที่ยวในประเทศ สร้างความเชื่อมั่นของผู้บริโภค กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดการใช้จ่ายจากการท่องเที่ยว ในประเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการกระจายรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ และการจ้างงานภาคประชาชน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรม สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว ภายใต้ความ ปกติใหม่ (New Normal) กระตุ้นไทยเที่ยวไทยด้วยรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวที่ปลอดภัยต่อสุขภาพและ บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (Responsible Tourism) ภายใต้นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยว 4 ประการ คือ ความปลอดภัย (Safety) ความสะอาด (Clean) ความเป็นธรรม (Fair) และกระจายรายได้สู่ชุมชนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำสู่ความยั่งยืน (Sustainability) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563; อ้างถึงใน ศรัทธา ธารรัตน์สุวรรณ, 2563)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กำหนดแผนฟื้นฟูการท่องเที่ยวหลังสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของแผนฟื้นฟูการท่องเที่ยว 2 ข้อหลัก ๆ คือ 1) สร้างงาน สร้างรายได้ เสริมสภาพคล่อง กระตุ้นการบริโภคภาคประชาชนผ่านการเดินทางภายในประเทศ และ 2) สร้างรายได้จากฐานนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายสูง สร้างสมดุลเชิงโครงสร้างใหม่ เพื่อการ ท่องเที่ยวที่ยั่งยืน โดยมียุทธศาสตร์ 5R เป็นกลไกในการขับเคลื่อน (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2563) ประกอบด้วย

1) Reboot กระตุ้นการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ สร้างความเชื่อมั่นผู้บริโภค เพื่อการใช้จ่าย ในการท่องเที่ยวและเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานราก โดยใช้แนวทาง Go Again ส่งเสริมให้เกิดการเที่ยวซ้ำ ในประเทศเน้นเพิ่มความถี่ในการเดินทางของกลุ่มเป้าหมาย ส่งเสริมไทยเที่ยวไทย ให้ความสำคัญกับ

กลุ่มเป้าหมายเฉพาะผ่านความร่วมมือต่าง ๆ และแนวทาง GoLocal พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก

2) Rebuild ซ่อมสร้าง ปรับตัวสู่ความปกติใหม่ (New Normal) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระยะยาว พัฒนาสินค้าและบริการให้มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น โดยใช้แนวทาง Go New Norm ซ่อมสิ่งที่เป็นปัญหาและสร้างสิ่งที่จะเป็นรากฐานที่มั่นคงยั่งยืนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อไป ประสานความช่วยเหลือผู้ประกอบการ พัฒนายกระดับทักษะของบุคลากรทุกระดับ และแนวทาง Go Digital พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสร้างความมั่นใจเรื่องความปลอดภัย พัฒนาแพลตฟอร์มเป็นเครื่องมือทางการตลาด สร้างโอกาสและให้ความรู้การตลาดสมัยใหม่แก่ผู้ประกอบการ

3) Rebrand สื่อสารการตลาดด้วยภาพลักษณ์ใหม่ ทำให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาตินึกถึงและตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยว ด้วยแนวทาง Go Top สร้างความประทับใจ ประเทศไทยเป็นหนึ่งในใจของนักท่องเที่ยว และแนวทาง Go Confident สร้างความเชื่อมั่นในคุณค่าแบรนด์ Amazing Thailand ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวมั่นใจว่าจะมีความสุขเมื่อได้มา และกลับไปอย่างปลอดภัย

4) Rebound กระตุ้นตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ฟื้นกลับมาในระยะเวลาที่รวดเร็ว โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายสูง รักษาฐานนักท่องเที่ยวคุณภาพและกลุ่มเป้าหมายผ่านแนวทาง Go High ทำตลาดแบบเจาะจงกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม Health and Wellness ไม่นับจำนวน มุ่งรักษาฐานนักท่องเที่ยวคุณภาพ เปิดกว้างทำตลาดทุกพื้นที่ และแนวทาง Go Quality มุ่งตลาดที่มีศักยภาพในการเติบโต

5) Rebalance ปรับสมดุลใหม่เพื่อความยั่งยืน ผ่านแนวทาง Go Responsible รักษาธรรมชาติที่ฟื้นตัวดีขึ้นจากช่วงโรคระบาดโควิด-19 สนับสนุนการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และแนวทาง Go Sustainability ลดการพึ่งพิงตลาดใดตลาดหนึ่ง กระจ่ายการเดินทางท่องเที่ยวเชิงพื้นที่และเวลา สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของการรักษาสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการกระตุ้นการท่องเที่ยวให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ และฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ร่วมกับ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) กระทรวงการคลัง และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำโครงการ “เที่ยวปันสุขฟื้นฟูการท่องเที่ยวประเทศไทย ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว รวมถึงกระตุ้นการใช้จ่ายภาคประชาชนผ่านการท่องเที่ยวภายในประเทศในช่วงที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศยังไม่สามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ โดยโครงการเที่ยวปันสุขประกอบด้วย 2 แพคเกจ (การเงินธนาคาร, 2563) ดังนี้

1) เราเที่ยวด้วยกัน เป็นโครงการที่กระตุ้นการท่องเที่ยวสำหรับประชาชนทั่วไป และเป็นการฟื้นฟูภาคธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยการสนับสนุนค่าที่พักและค่าบัตรโดยสารเครื่องบิน รัฐบาลจะสนับสนุนค่าที่พักในลักษณะร่วมจ่าย (Co-pay) ในอัตราร้อยละ 40 ของค่าที่พัก แต่ไม่เกิน 3,000 บาท ต่อห้องต่อคืน ในการเข้าพักในโรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรมและโฮมสเตย์ที่ได้ขึ้น

ทะเบียนตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวจะได้รับ E-Voucher คืนละ 600 บาท ใช้จ่ายเป็นค่าอาหารและค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวในลักษณะร่วมจ่ายเช่นกัน ซึ่งรัฐบาลจะสนับสนุนการใช้จ่ายในอัตราร้อยละ 40 ในส่วนของสายการบินต้นทุนต่ำ รัฐบาลจะสนับสนุนค่าบัตรโดยสารเครื่องบินบางส่วนในลักษณะการจ่ายคืน (Redeem) สำหรับผู้จองที่พักรที่เดินทางโดยสารการบิน โดยผู้จองที่พักรจะต้องดำเนินการจองและชำระค่าบัตรโดยสารเครื่องบินเต็มจำนวนผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินต้นทุนต่ำ และรัฐบาลจะจ่ายเงินคืนในอัตราร้อยละ 40 ของค่าบัตรโดยสาร แต่ไม่เกิน 1,000 บาทต่อที่นั่ง เข้าสู่แอปพลิเคชันเป๋าตังค์ของผู้จองที่พักรภายหลังการเช็คเอาท์ สามารถนำไปใช้จ่ายหรือถอนเงินสดได้โดยไม่มีกำหนดระยะเวลา โดยโครงการเราเที่ยวด้วยกัน มีกรอบวงเงินจำนวน 20,000 ล้านบาท

2) กำลั้งใจ เป็นโครงการสำหรับเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุข (ออส.) ซึ่งเป็นผู้เสียสละในการทำงานอย่างหนัก และเป็นผู้ที่มีส่วนช่วยให้ประเทศไทยสามารถควบคุมการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ได้โดยสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่เกินคนละ 2,000 บาท สำหรับการเดินทางไม่น้อยกว่า 2 วัน 1 คืน โดยโครงการกำลั้งใจ มีกรอบวงเงิน 2,400 ล้านบาท

ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวที่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างปลอดภัยการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นักท่องเที่ยวจะเลือกพิจารณาแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น สภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel and Tourism Council – WTTC) ได้จัดทำตราสัญลักษณ์ Safe Travels ให้แก่องค์กรและธุรกิจด้านการท่องเที่ยวทั่วโลกที่ดำเนินการตามมาตรฐานเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัยที่สอดคล้องกับแนวทางขององค์การอนามัยโลก (WHO) ในการรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 เป็นการสร้างความปลอดภัยทั้งผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยว (ศรัทธมภูฏา ธารรัตน์สุวรรณ, 2563)



ภาพที่ 2.2 ตราสัญลักษณ์ Safe Travels

ที่มา: World Travel & Tourism Council (2020)

สำหรับประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำโครงการ Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) หรือโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย โดยมีวัตถุประสงค์



เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความสุข และมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยนำมาตราการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

โดยกิจการที่สามารถขอรับมาตรฐาน SHA มี 10 ประเภท ได้แก่ 1) ภัตตาคาร/ร้านอาหาร 2) โรงแรม/ที่พัก และสถานที่จัดประชุม 3) นันทนาการและสถานที่ท่องเที่ยว 4) ยานพาหนะ 5) บริษัทนำเที่ยว 6) สุขภาพและความงาม 7) ห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้า 8) กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว 9) โรงละคร โรงมหรสพและการจัดกิจกรรม และ 10) ร้านค้าของที่ระลึกและร้านค้าอื่น ๆ ทั้งนี้ การประเมินมาตรฐาน SHA สภา สมาพันธ์ และสมาคมต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเป็นผู้ดำเนินการตรวจประเมินพร้อมรับรองผลการปรับปรุงสถานประกอบการตามมาตรฐาน SHA ทั้ง 10 ประเภท โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้ทำหน้าที่ควบคุมการออกตราสัญลักษณ์ โดยมีการระบุหมายเลขของตราสัญลักษณ์ SHA ให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อบันทึกเป็นฐานข้อมูลรายชื่อสถานประกอบการที่ได้รับตราสัญลักษณ์ SHA ทั้งนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสามารถเพิกถอนตราสัญลักษณ์ SHA ได้ ในกรณีผู้ประกอบการไม่สามารถรักษามาตรฐานให้เป็นไปตามมาตรฐาน SHA



ภาพที่ 2.3 ตราสัญลักษณ์ SHA

ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2563)

นอกจากนี้ กรมการท่องเที่ยว (2563) ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติตามมาตรฐานผ่อนปรนกิจการและกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับผู้ให้บริการ และผู้รับบริการดังตารางที่ 2.1

## ตารางที่ 2.1 การเตรียมความพร้อมในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยว

ประเภท	มาตรการการผ่อนปรน
ผู้นำเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการตรวจคัดกรองและวัดอุณหภูมิร่างกายของนักท่องเที่ยว ก่อนเริ่มเดินทาง</li> <li>2. กำกับให้มีการสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดการเดินทางท่องเที่ยว</li> <li>3. จัดเตรียมเจลล้างมือที่มีแอลกอฮอล์อย่างน้อย 70 เปอร์เซ็นต์ ขึ้นไป ให้เพียงพอแก่นักท่องเที่ยวสำหรับพกติดตัวตลอดการเดินทาง</li> <li>4. มีการอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบเกี่ยวกับวิธีการดูแลตนเองขณะท่องเที่ยว เช่น การเว้นระยะห่าง การใส่ การถอด การทิ้งหน้ากากอนามัยที่ถูกวิธี การปฏิบัติตนที่ถูกต้อง เป็นต้น</li> <li>5. หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่แออัด ไม่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยไอจาม หากจำเป็นให้สวมหน้ากากอนามัย</li> <li>6. หมั่นล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์ และไม่นำมือสัมผัสบริเวณใบหน้า</li> <li>7. ไม่ใช้ของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น</li> <li>8. หากมีอาการป่วยภายใน 14 วัน ให้รีบไปพบแพทย์ทันที พร้อมแจ้งประวัติการเดินทาง</li> </ol>
มัคคุเทศก์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำกับการตรวจคัดกรองและวัดอุณหภูมิร่างกายมัคคุเทศก์ ผู้ช่วยมัคคุเทศก์ บุคลากรขับรถ บุคลากรประจำรถ และนักท่องเที่ยว หากพบว่ามีอาการไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ หรือมีอุณหภูมิร่างกายเท่ากับหรือมากกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ขึ้นไป ให้แจ้งบริษัทนำเที่ยว หรือส่งต่อผู้ที่มีอาการป่วยไปสถานพยาบาลทันที</li> <li>2. กำกับให้ทุกคนต้องสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยทุกคนก่อนเริ่มปฏิบัติงานหรือนำเที่ยวทุกครั้ง และตลอดระยะเวลาการเดินทาง</li> <li>3. มีการอธิบายให้นักท่องเที่ยวทราบเกี่ยวกับวิธีการดูแลตนเองทุกครั้งก่อนการเริ่มนำเที่ยว เช่น การเว้นระยะห่าง การใส่ การถอด การทิ้งหน้ากากอนามัยที่ถูกวิธี การปฏิบัติตนที่ถูกต้อง เป็นต้น</li> <li>4. กำกับให้มีการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร เช่น การจัดที่นั่งเว้นระยะบนรถบัสนำเที่ยว การเว้นระยะห่างในการเดินชมในแหล่งท่องเที่ยว หรือ การเว้นระยะห่างในการนั่งรับประทานอาหาร เป็นต้น</li> <li>5. กำกับให้นักท่องเที่ยวล้างมือทุกครั้งก่อนรับประทานอาหาร</li> <li>6. จัดให้มีถังขยะมีฝาปิด หรือถุงขยะสภาพดี สำหรับแยกทิ้งขยะที่เหมาะสมและเพียงพอ และเก็บรวบรวมขยะเพื่อส่งไปกำจัดอย่างถูกต้อง</li> <li>7. กำกับให้มีการทำความสะอาดและอาบฆ่าเชื้อ ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อตามจุดต่าง ๆ ที่มีการ</li> </ol>

ประเภท	มาตรการการผ่อนปรน
	ใช้งานร่วมกันหรือจุดที่สัมผัสบ่อย เช่น ราวบันได ไมโครโฟน พนักเก้าอี้ ระหว่างและหลังการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
ธุรกิจนำเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายนักท่องเที่ยวก่อนขึ้นรถ หากพบว่ามีอุณหภูมิร่างกายเท่ากับหรือมากกว่า 37.5 องศาเซลเซียส ขึ้นไป หรือมีอาการไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ ให้รีบแจ้งบริษัทนำเที่ยวหรือพบแพทย์ทันที</li> <li>2. จัดบริการเจลแอลกอฮอล์สำหรับฆ่าเชื้อให้กับนักท่องเที่ยวสำหรับพกติดตัว นักท่องเที่ยว 1 คนต่อ 1 ขวด / หลอด</li> <li>3. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ทำความสะอาดสำหรับนักท่องเที่ยวให้เพียงพอตลอดโปรแกรมนำเที่ยว เช่น เจลล้างมือที่มีแอลกอฮอล์อย่างน้อย 70 เปอร์เซ็นต์ ขึ้นไป หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย สบู่เหลวล้างมือ เป็นต้น</li> <li>4. จัดให้นักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมีการเว้นระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร เช่น การจัดที่นั่ง เว้นระยะบนรถบัสนำเที่ยว การเว้นระยะห่างในการเดินชมในแหล่งท่องเที่ยว หรือ การเว้นระยะห่างในการนั่งรับประทานอาหาร เป็นต้น</li> <li>5. กำหนดให้มัคคุเทศก์สื่อสารกับนักท่องเที่ยวในการป้องกันและลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ขณะนำเที่ยว</li> <li>6. จัดร้านอาหารหรือโรงแรมที่พักที่มีมาตรฐานความปลอดภัยป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของกระทรวงสาธารณสุข</li> <li>7. จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวต่อกรุ๊ปให้เหมาะสม</li> <li>8. บุคลากรขับรถ มัคคุเทศก์ ผู้ช่วยมัคคุเทศก์ และนักท่องเที่ยวทุกคนต้องสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยทุกครั้งขณะปฏิบัติหน้าที่หรือขณะท่องเที่ยว</li> <li>9. มีการทำความสะอาดและอาจฆ่าเชื้อด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อบนยานพาหนะนำเที่ยวทุกวัน และทุกครั้งหลังจากใช้บริการเสร็จสิ้น โดยเน้นจุดสัมผัสร่วม เช่น ราวบันไดที่พนักแขน พนักพิง ราวจับ เบาะนั่ง หน้าต่าง เป็นต้น</li> <li>10. มีการบริหารจัดการคิว หรือกำหนดเวลา เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวต้องมารอรับ บริการ เพื่อลดการแออัด</li> <li>11. เครื่องดื่ม หรืออาหารว่างสำหรับนักท่องเที่ยวต้องมีการจัดเก็บอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันการปนเปื้อน</li> <li>12. จัดให้มีถังขยะมีฝาปิด หรือถุงขยะสภาพดี สำหรับแยกทิ้งขยะที่เหมาะสมและเพียงพอและมีการเก็บรวมขยะ โดยมัดปากถุงให้มิดชิด เพื่อส่งไปกำจัดอย่างถูกต้อง</li> </ol>

ประเภท	มาตรการการผ่อนปรน
สถานที่ในการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าของสถานที่/ผู้ประกอบการ ลงทะเบียนเพื่อรับ QR Code ผ่านแพลตฟอร์ม “ไทยชนะ”</li> <li>2. กำหนดให้มีจุดเข้า-ออก ที่ชัดเจนตามความเหมาะสมของพื้นที่</li> <li>3. ให้มีระบบการคัดกรองบุคลากร เจ้าหน้าที่ และนักท่องเที่ยว พร้อมทำสัญลักษณ์ให้กับผู้ที่ผ่านการคัดกรอง หากพบว่านักท่องเที่ยวมีอาการ ไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ หรือมีอุณหภูมิร่างกายเท่ากับหรือมากกว่า 37.5 องศาเซลเซียสขึ้นไปแจ้งงดให้บริการ และให้แจ้งหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ เพื่อการดูแลในระยะต่อไป</li> <li>4. จัดให้มีที่ล้างมือพร้อมสบู่ หรืออุปกรณ์ฆ่าเชื้อ อย่างเพียงพอตลอดเวลาที่ให้บริการ เช่น เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค หน้ากากอนามัย Face Shield ไว้บริการบริเวณต่าง ๆ เช่น ทางเข้าออก จุดประชาสัมพันธ์ หรือจุดอื่น ๆ อย่างเพียงพอ</li> <li>5. กำหนดให้นักท่องเที่ยวทุกคนสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย และล้างมือด้วยสบู่ หรือผลิตภัณฑ์ฆ่าเชื้อ ก่อนเข้ามาใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว</li> <li>6. จัดให้มีการเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล 1-2 เมตร ตามความเหมาะสมของสถานที่ อาจมีเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ที่ชัดเจน</li> <li>7. จัดให้มีการทำความสะอาดพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการนักท่องเที่ยว (อย่างน้อยทุก 2 ชั่วโมง) โดยเฉพาะพื้นที่และอุปกรณ์ที่มีการใช้บริการร่วมกัน เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ เครื่องเล่น ลิฟต์ ประตู ราวจับ ที่นั่งพักผ่อน เป็นต้น</li> <li>8. จัดให้มีอุปกรณ์ฆ่าเชื้อ และป้องกันการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 อย่างเพียงพอตลอดเวลาที่ให้บริการ เช่น สบู่ เจลแอลกอฮอล์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค หน้ากากอนามัย Face Shield</li> <li>9. จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการให้เหมาะสมกับศักยภาพของพื้นที่/กิจกรรม แต่ละประเภท (นักท่องเที่ยว 1 คน ต่อพื้นที่ 4 ตารางเมตร ต่อรอบ/ช่วงเวลา)</li> <li>10. กำหนดแนวทางการปฏิบัติตัวสำหรับนักท่องเที่ยว และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ข้อห้าม ข้อควรปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยว วิธีการล้างมือ การปิดผาซึกโครกก่อนกดชำระสิ่งปฏิกูล เป็นต้น</li> <li>11. กรณีพื้นที่ปิด จัดให้มีการระบายอากาศที่ดี มีอัตราการหมุนเวียนของอากาศอย่างเพียงพอทั้งในอาคารและห้องส้วม และทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศสม่ำเสมออย่างน้อยทุก 6 เดือน</li> <li>12. มีการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงาน เช่น การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแนะนำแหล่งท่องเที่ยวผ่าน QR Code การจำหน่ายบัตรและชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เป็นต้น</li> </ol>

ประเภท	มาตรการการผ่อนปรน
	13. จัดให้มีถังขยะที่มีฝาปิด คัดแยกขยะอย่างน้อยเป็นขยะทั่วไปและขยะรีไซเคิลมัดปากถุงให้แน่นและเก็บรวบรวมไว้ยังที่พักขยะ เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกต้อง
บุคลากรผู้ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>บุคลากรต้องผ่านการคัดกรองโดยวัดอุณหภูมิ ณ จุดเข้า-ออกและสังเกตอาการตนเองสม่ำเสมอ หากมีไข้ ไอ จาม มีน้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ ให้หยุดปฏิบัติงานแจ้งหัวหน้างานและพบแพทย์ทันที</li> <li>ให้บุคลากรสวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย และจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันตนเองที่จำเป็นสำหรับบุคลากรคัดกรอง บุคลากรต้อนรับ บุคลากรเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม บุคลากรทำความสะอาด หรือบุคลากรยกสัมภาระ เช่น แผ่นใสครอบหน้า (Face shield) ถุงมือ เป็นต้น</li> <li>กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>ดูแลรักษาสุขอนามัยส่วนตัว โดยหมั่นล้างมือด้วยสบู่และน้ำ หรือ เจล แอลกอฮอล์ให้สะอาดอยู่เสมอ ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน รวมถึงก่อน-หลัง ระหว่างการพักการปฏิบัติงาน</li> <li>หากมีอาการป่วยให้หยุดงานและรีบไปโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้</li> <li>เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล 1-2 เมตร ในการปฏิบัติหน้าที่กับนักท่องเที่ยวและบุคลากรด้วยกัน</li> </ol> </li> </ol>

ที่มา: กรมการท่องเที่ยว (2563)

#### 2.1.4 การปรับตัวของธุรกิจการบินในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19

ธุรกิจการบินเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีการปรับตัวครั้งยิ่งใหญ่จากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เพื่อความอยู่รอดโดยก่อนที่จะเกิดวิกฤตดังกล่าว ธุรกิจการบินก็มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงอยู่แต่เดิม ดังนั้น เมื่อมีสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 สายการบินต่าง ๆ จึงพยายามหาวิธีเพื่อกลับไปทำการบินให้ได้เร็วที่สุด แต่สถานการณ์ก็ยังไม่เป็นไป ตามคาดหวังจนกว่าจะค้นพบวัคซีน ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลา 2-3 ปี ดังนั้น ธุรกิจสายการบินที่ไม่อาจประคับประคองกิจการต่อไปได้ จึงต้องประกาศเลิกกิจการหรือเข้าสู่กระบวนการล้มละลายในวิกฤตครั้งนี้ (ปิยะชาติ ภิรมย์สวัสดิ์ และคณะ, 2563)

การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ในระดับโลกจำนวนผู้ติดเชื้อทั่วโลกที่รับเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องมีจำนวนเกือบ 73,809,331 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2563) จากการแพร่ระบาดทำให้หลายประเทศทั่วโลก เช่น อิตาลี ฝรั่งเศส ซาอุดีอาระเบีย อินเดีย รวมถึงไทย ใช้มาตรการปิดเมือง (Lock-down) หรือกระทั่งปิดประเทศเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเดินทางเข้ามาแพร่เชื้อโรคส่งผลให้ปริมาณเที่ยวบินระหว่างประเทศที่เข้าและออกจากประเทศที่มีการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ปรับลดลงอย่างมาก โดยจีนปรับลดลงกว่าร้อยละ 82 เกาหลีใต้ลดลงร้อยละ 70 อิตาลีลดลงร้อยละ 60 และไทยลดลงกว่าร้อยละ 60 เช่นกัน และสายการบินหลายสายทั่วโลกได้ยกเลิกเที่ยวบินในเส้นทางระหว่างประเทศกว่า

ร้อยละ 80-90 ตั้งแต่เดือนมีนาคมจนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2563 และมีแนวโน้มว่าจะยกเลิกเที่ยวบินไปจนถึงสิ้นปี พ.ศ.2563 เป็นอย่างน้อย

### การหยุดทำการบินของสายการบินภายในประเทศ

สำหรับการบินภายในประเทศมีหลายสายการบินที่ประกาศหยุดบินชั่วคราว โดยเฉพาะสายการบินไทยหยุดทำการบินเส้นทางในประเทศ ระหว่างวันที่ 25 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2563 และโอนย้ายเที่ยวบินให้สายการบินไทยสมายล์ทำการบินแทน ด้านเที่ยวบินระหว่างประเทศหยุดทุกเส้นทาง ได้แก่ ทวีปเอเชียหยุดระหว่างวันที่ 25 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2563 และทวีปยุโรป ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 31 พฤษภาคม 2563 ไม่ว่าจะเป็นสายการบินไทยสมายล์หยุดบินเส้นทางในประเทศอย่างเชียงใหม่-ภูเก็ต ระหว่างวันที่ 25 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2563 และหยุดบินเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทางระหว่างวันที่ 23 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2563 สายการบินบางกอกแอร์เวย์หยุดบินเส้นทางในประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่-กรุงเทพฯ-กระบี่ สมุย-กระบี่ เชียงใหม่-กระบี่ เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่-ภูเก็ต เชียงใหม่-สมุย และสมุย-เชียงใหม่ ระหว่างวันที่ 29 มีนาคม - 24 ตุลาคม 2563 และเส้นทางระหว่างประเทศหยุดทำการบินทุกเส้นทางระหว่างวันที่ 29 มีนาคม - 24 ตุลาคม 2563 สายการบินไทยแอร์เอเชียหยุดทำการบินเส้นทางในประเทศทุกเส้นทางวันที่ 1 - 30 เมษายน 2563 ยกเว้นเส้นทางอุตะเถา-ขอนแก่น หยุดบินระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม - 24 ตุลาคม 2563 และหยุดบินเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทางระหว่างวันที่ 27 มีนาคม - 24 ตุลาคม 2563 สายการบินนกแอร์ หยุดบินเส้นทางในประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ-กระบี่ นครพนม น่าน ร้อยเอ็ด แม่ฮ่องสอน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม - 30 เมษายน 2563 และหยุดบินเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทางตั้งแต่ 31 มกราคม - 25 ตุลาคม 2563

สายการบินบางกอกแอร์เวย์หยุดบินเส้นทางในประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ-เชียงใหม่ กรุงเทพฯ-กระบี่ สมุย-กระบี่ เชียงใหม่-กระบี่ เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่-ภูเก็ต เชียงใหม่-สมุย และสมุย-เชียงใหม่ ระหว่างวันที่ 29 มีนาคม - 24 ตุลาคม 2563 และเส้นทางระหว่างประเทศหยุดทำการบินทุกเส้นทางระหว่างวันที่ 29 มีนาคม - 24 ตุลาคม 2563

สายการบินไทยแอร์เอเชียหยุดทำการบินเส้นทางในประเทศทุกเส้นทางวันที่ 1 - 30 เมษายน 2563 ยกเว้นเส้นทางอุตะเถา-ขอนแก่น หยุดบินระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม - 24 ตุลาคม 2563 และหยุดบินเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทางในวันที่ 27 มีนาคม - 24 ตุลาคม 2563

สายการบินนกแอร์หยุดบินเส้นทางในประเทศ ได้แก่ กรุงเทพฯ-กระบี่ นครพนม น่าน ร้อยเอ็ด แม่ฮ่องสอน ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม - 30 เมษายน 2563 และหยุดบินเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทางตั้งแต่ 31 มกราคม-25 ตุลาคม 2563

สายการบินไทยไลอ้อนแอร์หยุดบินเส้นทางในประเทศและเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทางระหว่างวันที่ 25 มีนาคม - 30 เมษายน 2563

สายการบินไทยเวียดเจ็ทหยุดทำการบินเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทาง ได้แก่ ประเทศจีน เดือนมกราคม - สิงหาคม 2563 ประเทศไต้หวันและเวียดนามระหว่างเดือนมีนาคม-สิงหาคม 2563 สำหรับ

เส้นทางในประเทศให้เปลี่ยนเที่ยวบินสำหรับผู้สำรองที่นั่งช่วงสงกรานต์ระหว่างวันที่ 13 - 15 เมษายน 2563 และลดความถี่การทำการบินแต่ละเส้นทาง วันที่ 24 มีนาคม - 3 เมษายน 2563

สายการบินไทยแอร์เอเชียเอ็กซ์หยุดทำการบินเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทางระหว่างวันที่ 26 มีนาคม - 16 มิถุนายน 2563 และยกเลิกทำการบินกรุงเทพฯ-ปารีสเบน

สายการบินนกสก็๊ตหยุดทำการบินเส้นทางระหว่างประเทศทุกเส้นทาง ระหว่างวันที่ 25 มีนาคม - 30 เมษายน 2563

สายการบินไทยหยุดทำการบินเส้นทางในประเทศทุกเส้นทาง ระหว่างวันที่ 25 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2563 และโอนย้ายเที่ยวบินให้สายการบินไทยสมายล์ทำการบินแทน ด้านเที่ยวบินระหว่างประเทศหยุดทุกเส้นทาง ได้แก่ ทวีปเอเชียหยุดระหว่างวันที่ 25 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2563 และทวีปยุโรป ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 31 พฤษภาคม 2563 (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2563)

### การปรับตัวของสายการบิน

การปรับตัวของธุรกิจการบินในช่วงการระบาดของโรคระบาดโควิด-19 แม้ว่าการหยุดชะงักของการเดินทางจะเป็นการยับยั้งเหตุปัจจัยสนับสนุนการแพร่ระบาด แต่ธุรกิจการบินได้มีแนวทางการปรับตัวโดยการนำอากาศยานมาใช้เพื่อกิจการอื่นทดแทนนั่นคือ การปรับมาใช้เพื่อการขนส่งสินค้าและการส่งความช่วยเหลือทางการแพทย์แก่ประเทศต่าง ๆ การปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่สร้างผลกระทบในระดับโลกครั้งนี้สายการบินมีวิธีปรับเปลี่ยนฝูงบินโดยสารให้เป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า 3 รูปแบบ (รุ่งพิสิฐ วรคำนิ้ง, 2563) เพื่อรองรับการใช้งาน ประกอบด้วย (1) ใช้เครื่องบินโดยสารขนส่งสินค้าโดยวางสินค้าบนที่นั่งโดยสารและใช้ตาข่ายยึดคลุมสินค้า ให้อยู่กับที่ (2) ดัดแปลงเครื่องบินโดยสารสำหรับปฏิบัติการขนส่งสินค้าชั่วคราว โดยถอดที่นั่งโดยสารออก เพื่อเพิ่มพื้นที่ระวางสินค้า และ (3) ดัดแปลงเครื่องบินโดยสารเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้าอย่างถาวร

เครื่องบินส่วนใหญ่ที่ถูกดัดแปลงเพื่อใช้ขนส่งสินค้าอย่างถาวรเป็นเครื่องบินที่ผ่านการใช้งานมาแล้วประมาณครึ่งหนึ่งของอายุการใช้งานทั้งหมด โดยที่นั่งโดยสารทุกชั้น ช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ พื้นที่สำหรับเจ้าหน้าที่ต้อนรับบนเครื่องบิน และพื้นที่จัดเตรียมอาหาร จะถูกถอดออกทั้งหมด ปรับขนาดประตูเครื่องบินให้ใหญ่ขึ้นเพื่อเปิดรับสินค้า และนำพื้นที่นั่งระหว่างห้องโดยสารและใต้ท้องเครื่องออก ในส่วนท้องเครื่องจะได้รับการเสริมความแข็งแรง หน้าต่างทั้งหมดจะถูกปิดผนึก มีการติดตั้งระบบปฏิบัติการสินค้า และอุปกรณ์ดับเพลิงจากกระบวนการดัดแปลงดังกล่าว เครื่องบินจะสามารถให้บริการขนส่งสินค้าต่อไปได้อีกมากกว่า 15 ปี

การหยุดให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศและภายในประเทศในช่วงที่ผ่านมา ทำให้หลายสายการบินต้องปรับตัวในหลากหลายวิธี (ธนกร ฌรงค์วานิช, ม.ป.ป.) ดังนี้

(1) ปรับกลยุทธ์การดำเนินการด้วยการลดค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายพนักงานที่คิดเป็นร้อยละ 15 ของต้นทุนทั้งหมด

(2) เพิ่มช่องทางในการหารายได้ เช่น สายการบินไทย เน้นให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศเพิ่มขึ้น และให้ครัวการบินไทยปรับมาขายอาหารที่ปรุงโดยเชฟของครัวการบินไทย รวมถึงการขายเบเกอรี่ของ Puff & Pie ผ่านทางร้าน Puff & Pie และช่องทางออนไลน์

(3) สายการบินไทยแอร์เอเชีย มีการเปิดขายบัตรโดยสารล่วงหน้าและขายเบเกอรี่และเครื่องดื่มผ่านทางเดลิเวอรี่

(4) สายการบินนกแอร์ จัดรายการส่งเสริมการขาย “ซื้อก่อน บินทีหลัง” ด้วยการขายบัตรกำนัล (Voucher) ล่วงหน้าเพื่อนำไปใช้ใน ช่วง 1 มิถุนายน 2563 - 31 ธันวาคม 2564

นอกจากนี้ยังมีสายการบินต่างชาติ เช่น สายการบิน EVA Air ได้ออกแพคเกจ “บินวนไม่ลงจอด” โดยใช้เครื่องบิน Airbus 330 บริการสำหรับผู้ชื่นชอบและคิดถึงการเดินทางโดยเครื่องบิน

การหยุดทำการบินในเส้นทางต่างประเทศ ภาครัฐได้ให้ความช่วยเหลือสายการบินในหลายรูปแบบ ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถผ่านพ้นช่วงวิกฤตและกลับมาให้บริการได้ โดยสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) ได้ให้เหตุผลที่ภาครัฐควรจะต้องเข้ามาสนับสนุนธุรกิจการบิน เช่น (1) การช่วยลดการเลิกจ้างงานในธุรกิจการบิน (2) ช่วยรักษาการคมนาคมขนส่งในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้การขนส่งสินค้าทางอากาศโดยเฉพาะยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ยังดำเนินต่อไปได้ (3) การช่วยรักษาการเชื่อมต่อทางอากาศ (Air Connectivity) โดยการช่วยเหลือธุรกิจการบินให้ผ่านพ้นวิกฤตส่วนใหญ่สามารถทำได้ใน 2 ลักษณะ

(1) หากเป็นสายการบินขนาดใหญ่ที่สถานะการเงินที่ค่อนข้างดีจะสามารถเพิ่มสภาพคล่องด้วยตนเองได้ด้วยการระดมทุน เช่น Singapore Airline เพิ่มทุนราว 3.45 แสนล้านบาท ด้วยการออกหุ้นสามัญและหุ้นกู้ แปรสภาพสายการบิน Qantas Airways ออกหุ้นกู้โดยใช้เครื่องบินเป็นตัวค้ำประกันมูลค่าราว 2 หมื่นล้านบาท หรือวิธีการควบรวมและซื้อกิจการ (Mergers and Acquisitions : M&A) เพื่อเสริมความแข็งแกร่ง

(2) หากเป็นสายการบินที่มีสถานะการเงินไม่ค่อยดีนัก รัฐบาลในหลายประเทศได้ให้ความช่วยเหลือธุรกิจสายการบินภายใต้เงื่อนไขที่รัฐกำหนด ซึ่งรูปแบบการให้ความช่วยเหลือในต่างประเทศอาจแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

(2.1) การลดค่าธรรมเนียมและค่าภาษีในธุรกิจการบิน เช่น การลดค่าจอดเครื่องบิน การลดค่าบริการ จราจรทางอากาศ

(2.2) การลดค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ

(2.3) การลดภาษีเครื่องบินกับภาษีสนามบิน ตัวอย่างรัฐบาลออสเตรเลียให้ความช่วยเหลือสายการบินในเรื่องนี้มูลค่ากว่า 460 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และในสิงคโปร์ให้ความช่วยเหลือมูลค่ากว่า 250 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

#### **การคาดการณ์ทิศทางของธุรกิจการบินโลก**

การคาดการณ์ทิศทางของธุรกิจการบินโลกที่ได้รับผลกระทบและจะมีแนวทางการปรับตัวรวมทั้งการคาดการณ์ว่าจะไร้อะไรกำลังจะเกิดขึ้นหลังยุคโรคระบาดโควิด-19 (กฤษฏา เสกตระกูล, 2563) ดังนี้



(1) เกิดการควมรวมกิจการสายการบิน อันเนื่องจากภาวะวิกฤตการบินในช่วงโรคระบาดโควิด-19 อันส่งผลกระทบต่อรายได้ ผลกำไร และสถานะการเงินของสายการบินต่าง ๆ สายการบินใดที่มีสภาพทางการเงิน เพราะบางอยู่แต่เดิมก็จะล้มละลาย การประคับประคองให้ธุรกิจยังดำเนินต่อไปจึงบังคับให้ลดขนาดกิจการเดิมลง เพื่อลดค่าใช้จ่ายและสนับสนุนให้ควมรวมกิจการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

(2) ความต้องการเดินทางมีแนวโน้มที่ลดลง เพื่อลดความเสี่ยงซึ่งจะกระทบโดยตรงต่อรายได้ของสายการบิน อีกทั้งจำนวนที่นั่งของเครื่องบินก็ต้องลดลงเพื่อรักษาระยะห่างทางสังคมตามข้อกำหนดด้านสาธารณสุข ดังนั้น ธุรกิจการบินจึงต้องปรับตัวอย่างมากในการสร้างสมดุลจากรายได้ที่ลดลงกับต้นทุนที่สูงและต้องบริหารจัดการเพื่อให้อยู่รอด

(3) ความปลอดภัยทางด้านสุขภาพของผู้โดยสารจะมีมากขึ้น การใช้ชีวิตแบบวิถีใหม่ (New normal) ที่ก่อนบิน ระหว่างบิน และถึงจุดหมายปลายทางจะมีมาตรการที่เข้มข้นทั้งการตรวจวัดอุณหภูมิ การสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า การเตรียมจุดแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือบริเวณท่าอากาศยานและบนเครื่องบิน ซึ่งทำให้ต้องเพิ่มระบบหรือกระบวนการในการทำงาน เกิดเป็นต้นทุนทั้งเรื่องเวลาและค่าใช้จ่าย

(4) การลดบทบาทของท่าอากาศยานส่วนภูมิภาคขนาดเล็กและให้ความสำคัญกับท่าอากาศยานขนาดใหญ่ (Hub) โดยส่งเสริมบทบาทการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อระบบขนส่งรูปแบบอื่น เช่น รถยนต์ หรือรถไฟความเร็วสูงไปยังเมืองอื่น ๆ

(5) การเพิ่มรายได้จากบริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้โดยสารระหว่างเดินทาง เช่น การจำหน่ายหน้ากากอนามัยสำหรับผู้โดยสาร การนำเสนอสินค้าที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องใช้ เช่น ถุงมือเจลแอลกอฮอล์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยทำให้เกิดความปลอดภัยทางสุขภาพและเป็นไปตามมาตรการด้านสาธารณสุข

(6) สายการบินจะใช้เครื่องบินขนาดใหญ่ลดลง เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารที่คาดการณ์ว่าจะลดลง ซึ่งต้นทุนการบินของเครื่องบินขนาดใหญ่อยู่ในระดับสูง จึงไม่สามารถทำกำไรให้คุ้มค่าได้อีกต่อไปจากมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม การจำกัดที่นั่งและการกำหนดจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ทำให้สายการบินต้องปรับเป็นเครื่องบินขนาดเล็กแทน

(7) จัดแบ่งพื้นที่แบบดั้งเดิมเป็นชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดอาจมีการปรับเปลี่ยนไปในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้ได้อัตราการบรรทุกผู้โดยสาร (Load factor) ที่ดีและคุ้มค่าที่สุด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริบทใหม่

ราชบัณฑิตยสภา ได้บัญญัติศัพท์ “New Normal” เพิ่มเข้ามา โดยมาลี บุญศิริพันธ์ คณะกรรมการบัญญัติศัพท์นิเทศศาสตร์ราชบัณฑิตยสภา ได้อธิบายคำนี้ไว้ว่า New Normal แปลว่า ความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่ หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย

รูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ ประกอบด้วยวิถีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติและการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะดำรงรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวนหาถึงอดีต นอกจากนี้ยังมีการใช้คำว่า “New Normal” ในมุมมองทางเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ โดยคำนี้กำเนิดขึ้นในช่วงหลังวิกฤติเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลกในช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21 (ค.ศ. 2007–2008) ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจครั้งใหญ่ การจัดการบางอย่างซึ่งแต่เดิมเคยถูกมองว่าผิดปกติ ได้กลับกลายมาเป็นสิ่งที่พบเห็นกันได้ทั่วไป และถูกนำมาใช้ในบริบท อื่น ๆ อย่างเช่น ด้านวิทยาศาสตร์ เพื่อสื่อสารและทำความเข้าใจถึงสภาวะการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ เช่น อุณหภูมิที่สูงขึ้นและความเปลี่ยนแปลงของฤดูกาล

ส่วน “New Normal” ในบริบทสถานการณ์การแพร่ระบาดของ “โควิด-19” ช่วงปลาย พ.ศ. 2562 ถึง พ.ศ. 2563 นั้น อธิบายได้ว่า เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ผู้คนเจ็บป่วยและล้มตายจำนวนมาก จนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงอีกครั้งหนึ่งของมนุษยชาติ มนุษย์จึงจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ โดยมีการปรับหาวิธีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสรรค์สร้างสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจวัตร เกิดการเบี่ยงเบนออกจากความคุ้นเคยอันเป็นปกติมาแต่เดิมในหลายมิติ ทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษา สุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ จนในที่สุดเมื่อเวลาผ่านไป ก็ทำให้เกิดความคุ้นชินก็จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม

นอกจากนี้ ความปกติใหม่ส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยว ธุรกิจการท่องเที่ยวและการบินจะต้องปรับตัวอย่างไรในยุค new normal สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ทำให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนไป ทัวร์หมู่คณะจะมีน้อยลง เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะเริ่มมีความกลัวการอยู่กับคนหมู่มากหรือคนที่ไม่รู้จัก อาจจะเปลี่ยนมาเป็นการท่องเที่ยวแบบครอบครัว หรือเดินทางแบบเดี่ยวมากขึ้น ประกอบกับปัญหาของมาตรการป้องกันโรค มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวอย่างชัดเจนในเรื่องปัญหาการกักตัวหลังเดินทางข้ามประเทศหรือข้ามจังหวัด ซึ่งจะต้องกักตัวเพื่อความปลอดภัยเป็นระยะเวลาถึง 14 วัน และอีกปัญหาสำคัญคือสายการบินต้นทุนต่ำที่บรรทุกผู้โดยสารได้น้อยลงเนื่องจากต้องปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรค ซึ่งจะส่งผลทำให้ราคาค่าโดยสารมีราคาแพงขึ้น และปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ล้วนเป็นอุปสรรคทำให้นักท่องเที่ยวอาจจะเดินทาง เข้ามาในประเทศน้อยลง (กรุงเทพธุรกิจ, 2563)

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

ความปลอดภัยในการทำงานมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Occupational Safety and Health หมายถึง “ความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพทั้งหลาย” การประสบอันตรายจากการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานและ/หรือการเจ็บป่วยหรือโรคจากการทำงาน (Occupational Disease) บางครั้งมีผู้เรียกว่า “โรคจากการทำงาน” หมายถึง

การเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานอันมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นอันตรายลักษณะทางการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น คนงานโรงงานถ่านไฟฉายที่เป็นโรคแพ้สารพิษแมงกานีส โรคจากสารตะกั่ว โรคผิวหนังจากสารเคมี หูตึงจากเสียง เป็นต้น (สถาบันความปลอดภัยในการทำงาน กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน, 2555)

อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดจากการที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือไม่ทราบล่วงหน้า หรือขาดการควบคุม แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วส่งผลให้เกิดการบาดเจ็บ หรือความเจ็บป่วยจากการทำงานหรือการเสียชีวิต หรือความสูญเสียต่อทรัพย์สินหรือความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือต่อสาธารณชน

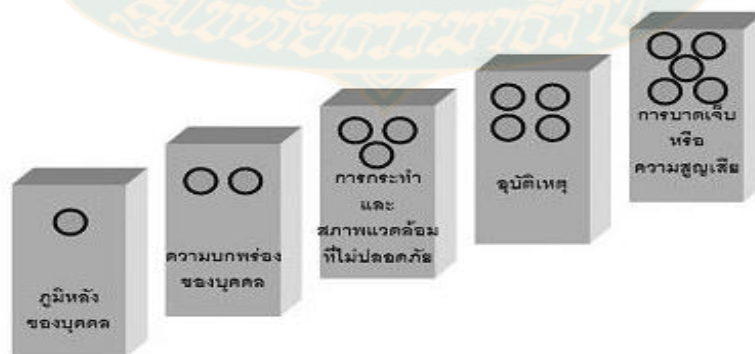
#### 1) สาเหตุของอุบัติเหตุ

สาเหตุสำคัญของการเกิดอุบัติเหตุแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2550: 20-21)

(1) การกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Acts) เป็นสาเหตุใหญ่ที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ คิดเป็นจำนวน 85% ของการเกิดอุบัติเหตุทั้งหมด

(2) สภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Condition) เป็นสาเหตุรองคิดเป็นจำนวน 15% เท่านั้น สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) ว่าการบาดเจ็บและความเสียหายต่าง ๆ เป็นผลที่สืบเนื่องโดยตรงมาจากอุบัติเหตุและอุบัติเหตุเป็นผลมาจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัยหรือสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ซึ่งเปรียบเทียบได้เหมือนตัวโดมิโนที่เรียงกันอยู่ 5 ตัวใกล้เคียงกันเมื่อตัวที่หนึ่งล้มย่อมมีผลทำให้ตัวโดมิโนถัดไปล้มตามกันไปด้วยเป็นลูกโซ่ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2555) ตัวโดมิโนทั้ง 5 ตัว ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมหรือภูมิหลังของบุคคล (Social Environment or Background) 2) ความบกพร่องของบุคคล (Defects of Person) 3) การกระทำหรือสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Acts / Unsafe Conditions) 4) อุบัติเหตุ (Accident) การบาดเจ็บหรือความเสียหาย (Injury/Damages)

นอกจากนั้นยังมีสาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งในการเกิดขึ้นของอุบัติเหตุโดยเฉพาะอาชีพบุคลากรต้อนรับบนเครื่องบิน เรียกว่าสภาพการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ (Unforeseen conditions): applied from <https://www.osha.gov/>



ภาพที่ 2.4 ลูกโซ่ของอุบัติเหตุ

## ที่มา: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2555)

### 2) แนวทางการป้องกันอุบัติเหตุ

อุบัติเหตุสามารถแก้ไขและป้องกันได้โดยการกำจัดสาเหตุสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การกระทำที่ไม่ปลอดภัยและสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัยแล้วนั้นยังมีหลักในการช่วยหาแนวทางในการป้องกันและเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการเสริมสร้างความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพต้องยึดหลัก 3E (วิฑูรย์ สิมะโชคดี และ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2550: 13-14) อันได้แก่

(1) Engineering คือ การใช้ความรู้ด้านวิศวกรรมศาสตร์ในการคำนวณและการออกแบบเครื่องจักรเครื่องมือที่มีสภาพการใช้งานที่ปลอดภัยที่สุด การติดตั้งเครื่องป้องกันอันตรายให้แก่ส่วนที่เคลื่อนไหวหรืออันตรายของเครื่องจักร การวางผังโรงงานระบบไฟฟ้าแสงสว่าง เสียง ระบบระบายอากาศ เป็นต้น

(2) Education คือ การให้การศึกษา หรือฝึกอบรมคนงาน หัวหน้างานตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุการฝึกใช้เครื่องมือหรือวิธีการทำงานที่ปลอดภัย

(3) Enforcement คือ การออกมาตรการควบคุมบังคับให้คนงานปฏิบัติตามหากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจะต้องถูกลงโทษ เพื่อให้เกิดความสำนึกและหลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือเป็นอันตราย การใช้หลัก 3E นี้จะต้องดำเนินการให้ E ทั้ง 3 ไปพร้อมกันจึงจะทำให้การป้องกันอุบัติเหตุมีประสิทธิภาพสูงสุด ถ้ามีการดำเนินการเฉพาะ E ตัวใดตัวหนึ่งก็จะเกิดปัญหาขึ้น เช่น เครื่องจักรที่ออกแบบมาดีถูกต้องตามหลักวิชาการ กล่าวคือมีเครื่องป้องกันอันตราย (Machine Guarding) ติดตั้งไว้อย่างเหมาะสม แต่คนงานอาจเห็นว่าเกะกะไม่จำเป็นจึงถอดออกเพราะขาดการฝึกอบรม หรือชี้แนะ ให้เห็นอันตรายที่เกิดขึ้น ดังนั้นองค์การจะต้องฝึกอบรมแนะนำคนงานถึงวิธีการทำงานกับเครื่องจักรเครื่องนั้น อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ถ้าขาดกฎข้อบังคับหรือระเบียบห้ามถอดการ์ดเครื่องจักรทั้งคนงานอาจเห็นว่าการด้นนั้นเกะกะทำให้ทำงานไม่สะดวกจึงถอดทิ้งเสีย เพราะต้องการทำงานให้เร็วขึ้นทั้ง ๆ ที่รู้ว่าอันตรายแต่ก็ยอมเสี่ยง เพราะเข้าใจว่าจะสามารถเพิ่มผลผลิตได้ในทำนองเดียวกันแม้จะมีข้อบังคับแล้ว หากคนงานไม่ได้รับการแนะวิธีการทำงานที่ถูกต้อง ปลอดภัย คนงานก็อาจจะปฏิบัติงานอย่างผิดวิธีเนื่องจากความไม่รู้เป็นเหตุหรือการทำงานที่ผิดพลาดไม่ถูก ขั้นตอนเป็นผลทำให้ระบบป้องกันนั้นเสียหายไม่ทำงาน

### 2.3.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน

พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 (ฉบับรวมเล่มเดือนมิถุนายน พ.ศ.2566) ได้ประกาศใช้เนื่องจากในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยี เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ สารเคมี และสารอันตรายมาใช้ในกระบวนการผลิต การก่อสร้าง และบริการแต่ขาดการพัฒนาความรู้ความเข้าใจควบคู่กันไปทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน และก่อให้เกิดอันตรายจากการทำงาน จนถึงแก่บาดเจ็บ พิการ ทูพพลภาพ เสียชีวิต หรือเกิดโรค

อันเนื่องมาจากการทำงานซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นและทวีความรุนแรงขึ้น จึงตราพระราชบัญญัตินี้เพื่อประโยชน์ในการวางมาตรการควบคุม กำกับ ดูแล และบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสม สำหรับป้องกัน สงวนรักษาทรัพยากรบุคคลอันเป็นกำลังสำคัญของชาติ ปัจจุบันมีพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งครอบคลุมเรื่องเหล่านี้เช่นกัน แต่พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานมีหลักการส่วนใหญ่เป็นเรื่องการคุ้มครองแรงงานทั่วไป และมีขอบเขตจำกัด ไม่สามารถกำหนดกลไกและมาตรการบริหารงานความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม นี้ก็มีกฎกระทรวงและประกาศหลายฉบับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานใช้บังคับอยู่บ้างแล้วซึ่งจะยังคงใช้บังคับต่อไปในระหว่างที่ยังไม่ได้ออกกฎกระทรวง ประกาศ หรือระเบียบตามพระราชบัญญัติใหม่ นี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานก่อสร้าง ปัจจุบันมีกฎกระทรวงและประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่ใช้บังคับอยู่ในหลายเรื่อง เช่น การทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง การทำงานเกี่ยวกับงานก่อสร้าง การทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักร บันจัน และหม้อน้ำ เป็นต้น ตามพระราชบัญญัติฉบับใหม่นี้ จะมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีและหน่วยงานของรัฐในการออกกฎหมาย การส่งเสริม และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฯลฯ นอกจากนั้นยังจะมีการจัดตั้งกองทุนขึ้นเพื่อเป็นทุนใช้จ่ายในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติจัดตั้งสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อส่งเสริมและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง พัฒนาและสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานต่าง ๆ ฯลฯ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยไม่เกิดอุบัติเหตุ ลดการสูญเสียในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นสถานประกอบการที่มีชื่อเสียงและสร้างคุณค่าให้สังคมไทยตลอดไป จะต้องมีการปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดอีกทั้งต้องสร้างทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานแก่บุคลากร ลูกจ้าง ผู้บริหารทุกระดับ เพื่อให้เห็นประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานและมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ที่สถานประกอบการจัดขึ้น

### 2.3.2 การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน เช่น

1) Tiffin (อ้างใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี และวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2550, หน้า94-95) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอัตราการเข้าโรงพยาบาลของบุคลากรเทียบกับอายุของคนงานและอายุการปฏิบัติงาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติการเกิดอุบัติเหตุของบุคลากร 9,000 คน ได้ผลสรุปว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-23 ปี มีแนวโน้มที่จะได้รับอันตรายเพิ่มมากขึ้นตามอายุ และในช่วงอายุ 23-26 ปี มีอัตราการเข้าโรงพยาบาลสูงสุดประมาณ 1.25 ครั้งต่อปี ส่วนบุคลากรที่มีอายุเกิน 25 ปี มีแนวโน้มที่จะได้รับอันตรายจนต้องเข้าโรงพยาบาลลดน้อยลงตามอายุที่เพิ่มมากขึ้นจากการศึกษา Tiffin ยังพบว่าบุคคลที่มีอายุต่างกันมีความระมัดระวัง มีความชำนาญในงานและมีการรับรู้สภาพงานที่เป็นอันตรายต่างกัน ทั้งนี้เพราะในแต่ละบุคคลมีธรรมชาติของอุปนิสัย และพฤติกรรมแตกต่างกันอย่างเด่นชัดแรงงานเด็กในโรงงานอุตสาหกรรม อายุระหว่าง 12-15 ปีเป็นผู้ที่ไม่มีความพร้อมในการทำงานทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และประสบการณ์ ส่วนแรงงานบุคคลสูงอายุที่มีอายุเกิน

50 ปีขึ้นไปเป็นบุคคลที่มีความระมัดระวังและความชำนาญในงานสูง ประสบการณ์และการรับรู้สภาพงานที่เป็นอันตรายสูง มีความสุขุมและการยับยั้งชั่งใจดี มีการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ได้แม่นยำกว่า

2) Cox & Cox (1991) ได้ศึกษาโครงสร้างของการจัดการความปลอดภัยและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกจ้างบริษัทในทวีปยุโรปจำนวน 630 คน ในสายงานการผลิตพบว่ากลยุทธ์ในการจัดการด้านความปลอดภัย และการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นควรให้การเสริมแรงสำหรับคนที่มีความเชื่อในทางที่ถูกต้อง และการจัดความไม่เป็นระบบหรือความเชื่อที่ผิด ๆ ออกไป

3) เศรษฐธา ตันติเดชามงคล (2546, หน้า 84-86) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความสามารถของตนเองการสนับสนุนทางองค์การ และพฤติกรรมความปลอดภัยของบุคลากร ระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์เมลามีนและพลาสติกแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประสบการณ์ในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัย ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองและการสนับสนุนทางองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยของบุคลากรระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของธุรกิจการบินบนเครื่องบิน อรจิรา กาศโอสถ (2562) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินสาธารณะ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารที่เป็นเพศหญิงที่มีอายุ 33 - 47 ปี มีความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ และข้อห้ามในห้องโดยสาร สนใจการสาธิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และอ่านคู่มือความปลอดภัยประกอบการเดินทาง อีกทั้งสายการบินควรมีระบบการประกาศอัตโนมัติที่ชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรใช้บทประกาศหรือนิตยสารบนเครื่องบินในการเพิ่มการตระหนักรู้และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยควรมีนโยบายจัดตั้งจุดความรู้ที่ให้ผู้โดยสารสามารถทดลองจับและใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินได้จริง เช่นเดียวกับจีร์วุฒิ จันทรฉายแสง และสุรภา ไถบ้านกวย (2562) ศึกษาการรับรู้ด้านนิรภัยการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 418 คน และสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า พนักงานเพศหญิง อายุ 37 - 44 ปี ให้ด้านความสำคัญของนิรภัยการบิน และด้านความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะปกติ ด้านความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะปกติ ด้านความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ในภาวะฉุกเฉิน และด้านความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ในภาวะฉุกเฉิน ตามลำดับ

นอกจากนี้ ภัทรฉัตร มณีฉาย (2565) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศความปลอดภัยที่มีต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของนักบินในประเทศไทยจาก 7 สายการบินและผู้ให้บริการด้านเฮลิคอปเตอร์จำนวน 3 บริษัทในประเทศไทย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงชั้นและได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 610 คน

โดยแบบสอบถามและทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่า บรรยากาศความปลอดภัยระดับองค์กร ความรู้ด้านความปลอดภัย และความภูมิใจในองค์กร เป็นตัวแปรที่สำคัญต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของนักบิน

ในส่วนของภาคพื้น สุภาพร สอนอินทร์ (2562) ได้ศึกษาการเกิดอุบัติเหตุในการให้บริการของพนักงานภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยใช้แบบสอบถามพบว่า ปัจจัยจากการกระทำของมนุษย์มีความสอดคล้องกับหลักทฤษฎีต่าง ๆ ด้านการบิน จึงควรพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพการทำงาน เช่น การฝึกอบรมให้บุคลากรได้ตระหนักถึงสมรรถนะของตนต่อการทำงาน การได้รู้จักเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับวีรินทร์ โชนี และจิรวรรณ ดีประเสริฐ (2559) ที่สำรวจพื้นที่ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย พบว่า ผู้บริหารควรเอาใจใส่ต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยของระบบการจัดการด้านนิรภัยของสนามบินเพื่อให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และควรสร้างความเข้าใจ และจัดอบรมให้ความรู้ด้านมาตรฐานความปลอดภัยของระบบการจัดการด้านนิรภัยสนามบินแก่บุคลากร

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาเอกสารหลักการแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าการเกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติภัยนั้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลาย ๆ ประการด้วยกัน อันส่งผลให้เกิดความสูญเสียและเกิดความเสียหายต่อผู้เกี่ยวข้องหลายประการทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม เช่น การบาดเจ็บ พิการ สูญเสียทรัพย์สิน เสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เสียเวลา เสียชื่อเสียง เสียขวัญกำลังใจ ผลผลิตเสียหาย ตลอดจนเสียชีวิต เป็นต้น ดังนั้นการที่จะทำไม่ให้เกิดความสูญเสียดังกล่าวขึ้นจะต้องมีการป้องกันและควบคุมการเกิดอุบัติเหตุให้เป็นไปตามแผนหรือมาตรการที่วางไว้โดยจะต้องดำเนินการในหลายด้านพร้อม ๆ กัน เช่นผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายโดยเฉพาะผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในสถานประกอบการกิจการ เช่น การกำหนดนโยบายความปลอดภัย การวางแผนด้านความปลอดภัย การจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลด้านความปลอดภัย การเป็นผู้นำและควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของงานด้านความปลอดภัย ทั้งนี้ ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกด้านที่สถานประกอบการหรือหน่วยงานจัดให้มีขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องและยั่งยืนตลอดไป อันจะเป็นการช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุ ตลอดจนความสูญเสียชีวิตอันเนื่องมาจากการทำงานได้

## 2.4 การจัดการความปลอดภัยทางการขนส่งทางอากาศ

ในการจัดการความปลอดภัยในธุรกิจการขนส่งทางอากาศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) กำหนดให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) กำหนดนโยบายนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (State safety policy) เพื่อกำหนดเจตนารมณ์ ทิศทาง วิสัยทัศน์ และพันธกิจด้านความปลอดภัยการบินของประเทศ โดยการระบุถึงแนวทางการดำเนินการที่สำคัญและจำเป็นในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยซึ่งสะท้อนให้เห็นในทางปฏิบัติอย่างชัดเจน นโยบายนิรภัยการบินแห่งชาติจะจัดทำในรูปแบบของประกาศคณะกรรมการการบินพลเรือน โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมในฐานะประธานกรรมการการบินพลเรือนเป็นผู้ลงนามในประกาศซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการคงไว้และการพัฒนาความปลอดภัยด้าน

การบินของประเทศนโยบายนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติจะต้องมีการเผยแพร่สื่อสารให้หน่วยงานการบินที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและจะต้องมีการทบทวนปีละ 1 ครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยการบิน (State safety objectives) วัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยการบินเป็นการกำหนดทิศทางในภาพรวมในการจัดการด้านนิรภัยการบินพลเรือนของประเทศเพื่อแสดงผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยที่มุ่งหวังรวมทั้งการดำเนินการที่สำคัญและการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น คณะกรรมการความปลอดภัยการบินแห่งชาติจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) วัตถุประสงค์ต้องกำหนดบนพื้นฐานของการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่สำคัญครอบคลุมทุกภาคส่วนในระบบการบินของประเทศ

2) ความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัยในระดับภูมิภาคและระดับโลก ตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนนิรภัยในการบินพลเรือนของโลก (Global Aviation Safety Plan: GASP)

3) ความสอดคล้องระหว่างนโยบายนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติตัวชี้วัดสมรรถนะความปลอดภัยและเป้าหมายสมรรถนะความปลอดภัย ซึ่งเป็นตัวกำหนดระดับสมรรถนะความปลอดภัยที่ยอมรับได้ (Acceptable Level of Safety Performance: ALoSP)

4) วัตถุประสงค์ควรประกอบด้วยทั้งวัตถุประสงค์เชิงกระบวนการ (Process-oriented) และ วัตถุประสงค์เชิงผลลัพธ์ (Outcome-oriented) เพื่อให้ครอบคลุมและสามารถนำไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายสมรรถนะความปลอดภัยที่เหมาะสม

(1) วัตถุประสงค์เชิงกระบวนการ มุ่งเน้นเป้าหมายให้เกิดพฤติกรรมด้านความปลอดภัยที่คาดหวังจากผู้ปฏิบัติงานหรือประสิทธิภาพการดำเนินการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยขององค์กร

(2) วัตถุประสงค์เชิงผลลัพธ์ มุ่งเน้นเป้าหมายในการบรรลุผลการดำเนินการและแนวโน้มในการลดการเกิดอุบัติเหตุหรือการสูญเสียในทางปฏิบัติการ

5) การติดตามการนำไปปฏิบัติและการทบทวนเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

ประเทศไทยในฐานะรัฐภาคีสมาชิกของ ICAO มีพันธะตามอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศในการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติเรื่องการจัดการด้านนิรภัยการบินพลเรือนโดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย: กพท. (The Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ต้องดำเนินการตามนโยบายนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ นำแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (State Safety Program: SSP) ไปปฏิบัติ ได้แก่ การมอบนโยบายควบคุมดูแล กำหนดกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ด้านการบินที่ได้รับมอบหมายภายใต้ต้องการการบินพลเรือนระหว่างประเทศ: ICAO ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (State Safety Program: SSP) ตามพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ทั้งนี้แผนนิรภัยฯ ฉบับนี้จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 แก้ไขเพิ่มเติมโดยกำหนดเป็นพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติ



การบินอากาศ พ.ศ. 2558 ดังกล่าว และได้นำเสนอคณะกรรมการการบินพลเรือน (Civil Aviation Board) พิจารณานุมัติให้ใช้แผนนิรภัยการบิน พลเรือนแห่งชาติได้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา

**แผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (State Safety Program: SSP)** สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2560) หมายความว่าถึง แผนที่ใช้ในการจัดการด้านนิรภัยการบินพลเรือนของประเทศไทย เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการบินพลเรือนระหว่างประเทศและนโยบายนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติซึ่งครอบคลุมถึงกฎระเบียบ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดวัตถุประสงค์ในภาพรวมได้แก่ การกำกับดูแลความปลอดภัยให้มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมแก่ผู้ให้บริการด้านการบินพลเรือน การกำหนดการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยร่วมกันระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และได้รับการยอมรับจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและผู้ให้บริการด้านการบินพลเรือน ส่งเสริมประสิทธิภาพระบบการจัดการด้านนิรภัย (Safety Management System) ของผู้ให้บริการด้านการบินพลเรือนเป็นกลไกในการติดตามและวัดสมรรถนะด้านความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบินของประเทศ การปรับปรุงสมรรถนะความปลอดภัยในภาพรวมของประเทศอย่างต่อเนื่อง

แผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติดำเนินการตามกรอบมาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติในภาคผนวกที่ 19 (Annex 19) และเอกสารฉบับที่ 9859 (Doc 9859) ของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยกรอบมาตรฐานของแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติประกอบด้วย

1. นโยบายนิรภัยในการบินพลเรือนของประเทศ วัตถุประสงค์ และการจัดการทรัพยากร (State Safety Policy, Objectives and Resources)

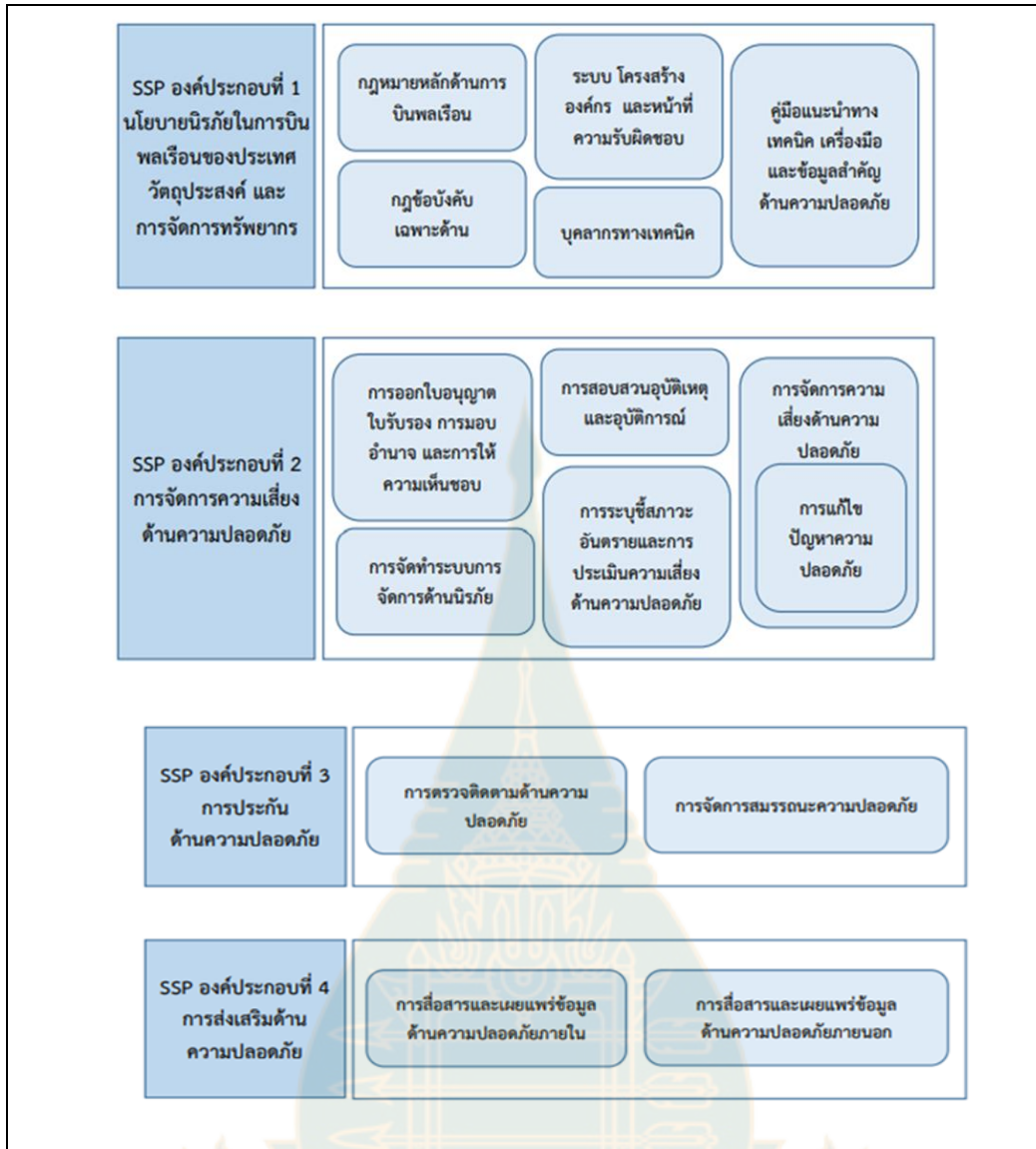
- 1.1 กฎหมายหลักด้านการบินพลเรือน (Primary Aviation Legislation)
- 1.2 กฎข้อบังคับเฉพาะด้าน (Specific Operating Regulations)
- 1.3 ระบบ โครงสร้างองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบ (State System and Functions)
- 1.4 บุคลากรทางเทคนิค (Qualified Technical Personnel)
- 1.5 คู่มือแนะนำทางเทคนิค เครื่องมือ และข้อมูลสำคัญด้านความปลอดภัย (Technical Guidance, Tools and Provisions of Safety Critical Information)

2. การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (State Safety Risk Management)

- 2.1 การออกใบอนุญาต ใบรับรอง การมอบอำนาจและการให้ความเห็นชอบ (Licensing, Certification, Authorization and/or Approval Obligations)
- 2.2 การจัดทำระบบการจัดการด้านนิรภัย (Safety Management System Obligations)
- 2.3 การสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ (Accident and Incident Investigation)
- 2.4 การระบุข้อผิดพลาดอันตรายและการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Hazard Identification and Safety Risk Assessment)
- 2.5 การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Management of Safety Risks)

3. การประกันด้านความปลอดภัย (State Safety Assurance)

- 3.1 การตรวจติดตามด้านความปลอดภัย (Surveillance Obligations)



### 3.2 การจัดการสมรรถนะความปลอดภัย (State Safety Performance)

## 4. การส่งเสริมด้านความปลอดภัย (State Safety Promotion)

4.1 การสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลด้านความปลอดภัยภายใน (Internal Communication and Dissemination of Safety Information)

4.2 การสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลด้านความปลอดภัยภายนอก (External Communication and Dissemination of Safety Information) โดยมีรายละเอียดตามกรอบแผนการดำเนินงานดังภาพที่ 2.5

**ภาพที่ 2.5** กรอบแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (State Safety Program Framework)  
(อ้างอิงเอกสาร ICAO ฉบับที่ 9859)  
ที่มา: แผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (2560)

**2.4.1 มาตรฐานความปลอดภัยบนท้องโดยสาร และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ**  
**อากาศยานตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) องค์การการบินพลเรือน**  
**ระหว่างประเทศ (ICAO) ได้อธิบายความปลอดภัยในท้องโดยสารว่า มีส่วนช่วยในการป้องกันอุบัติเหตุ อุบัติภัย**  
**และปกป้องทุกชีวิตบนอากาศยาน ผ่านการจัดการความปลอดภัยเชิงรุก รวมถึงการบังคับใช้กฎอันตราย**  
**การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และเป็นการเพิ่มโอกาสในการรอดชีวิตเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น**  
**นอกจากบทบาทของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะมุ่งเน้นไปที่การอพยพผู้โดยสารออกจากเครื่องบิน**  
**ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ แต่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ยังมีบทบาทในเชิงรุกที่สำคัญ**  
**ในการบริหารจัดการความปลอดภัย ซึ่งสามารถนำไปสู่การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุได้ การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่**  
**จำเป็นเพื่อเตรียมความพร้อมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการทำหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย**  
**ในระหว่างเที่ยวบินในกรณีปกติ และเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถสังเกตเห็น**  
**และปฏิบัติหน้าที่ในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (อิศราพร จินต์แสวง, 2558)**

**2.4.2 หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน** ในแต่ละเที่ยวบิน ลูกเรือต้องปฏิบัติตาม ICAO Doc 10002 Cabin Crew Safety Training Manual (2014) หน้าที่และความรับผิดชอบแบ่งออกเป็น 8 ช่วง ได้แก่ 1) หน้าที่การเตรียมเครื่องบินก่อนปฏิบัติการ (Pre-Flight Duties) 2) หน้าที่ขณะผู้โดยสารขึ้น

เครื่องบินและก่อนเครื่องบินขึ้น (Perform Passenger Boarding and Pre-Push Back Duties) 3) หน้าที่ขณะเครื่องบินขึ้น (Push Back and Taxi Duties) 4) หน้าที่ขณะเครื่องบินวิ่งขึ้น (Take-off Duties) 5) หน้าที่ขณะที่เครื่องบินไต่ขึ้น (Climb Duties) 6) หน้าที่ขณะบินเดินทาง (Cruise Duties) 7) การเตรียมห้องโดยสารสำหรับการร่อนลง (Prepare Cabin for Landing) หน้าที่ขณะร่อนลง (Landing Duties) และ 8) หน้าที่เมื่อสิ้นสุดการบิน (Post-Flight Duties) หน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยสารโดยตรงและความปลอดภัยบนเที่ยวบินโดยตรงนั้น จะเริ่มตั้งแต่ผู้ใช้โดยสารขึ้นเครื่องบินจนถึงผู้ใช้โดยสารออกจากเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานปลายทาง โดยที่ทางสายการบินต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ คำแนะนำของ ICAO อย่างเคร่งครัด ดังนี้ (อิศราพร จินต์แสวง, 2558)

**1) หน้าที่ขณะผู้ใช้โดยสารขึ้นเครื่องบินและก่อนเครื่องบินขึ้น (Perform Passenger Boarding and Pre-Push Back Duties)** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหน้าที่ตรวจบัตรโดยสารและนับจำนวนผู้ใช้โดยสารแต่ละคนที่เดินเข้ามา และห้ามมิให้ผู้ใช้โดยสารที่เดินเข้ามาแล้วเดินออกไปจากเครื่องบิน คอยสังเกตท่าทางอาการของผู้โดยสารว่ามีท่าทางผิดปกติที่จะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของเที่ยวบินหรือไม่ สัมภาระที่ติดตัวมาซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าที่กำหนดและมีรูปร่างแปลก หรือมีลักษณะที่เป็นของอันตรายหรือไม่ สังเกตผู้ใช้โดยสารที่อาจต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น มีปัญหาทางสายตา-การได้ยิน ผู้โดยสารที่ใช้รถเข็น เป็นต้น ตรวจตราที่นั่งทางออกฉุกเฉินว่าผู้ใช้โดยสารที่นั่งตรงนั้นยินยอมปฏิบัติตามกฎในการนั่งและได้รับการชี้แจงวิธีเปิดทางออกฉุกเฉิน หากอยู่ในระหว่างการเติมน้ำมัน ควรประกาศให้ผู้ใช้โดยสารทราบ งดการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอยระวังหากมีกลิ่นหรือละอองน้ำมันเข้ามา และห้ามให้ผู้ใช้โดยสารรัดเข็มขัด เพื่อพร้อมอพยพลงจากเครื่องบินที่หากมีไฟ คอยระวังไม่ให้มีจำนวนผู้ใช้โดยสารต่อแถวเกินกว่าที่กำหนด เมื่อผู้ใช้โดยสารครบแล้วต้องนับจำนวนผู้ใช้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งต้องตรงกับที่ภาคพื้นแจ้ง ที่เก็บสัมภาระปิดสนิทและไม่มีสัมภาระชิ้นใหญ่ที่ไม่สามารถเก็บได้อยู่ในห้องโดยสาร

**2) หน้าที่ขณะเครื่องบินขึ้น (Push Back and Taxi Duties)** เมื่อประตูเครื่องบินปิดลง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะประกาศถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เช่น ห้ามสูบบุหรี่ ปิดโทรศัพท์มือถือก่อนขึ้นเครื่อง เปิดในโหมดเครื่องบินได้เมื่อสัญญาณรัดเข็มขัดดับลง สาธิตวิธีการใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ดังนี้ วิธีรัดเข็มขัดและปลดเข็มขัด ที่เก็บและวิธีใส่เสื้อชูชีพ หากเครื่องลงน้ำที่เก็บและวิธีใช้หน้ากากออกซิเจน ซึ่งทางออกฉุกเฉินบนเครื่องทั้งหมด ชี้ไฟนำทางไปสู่ทางออก โดยสังเกตได้จากไฟที่ประตูทางออก ที่เก็บและแนะนำ ให้ศึกษาคู่มือความปลอดภัย ทำการเตรียมห้องโดยสาร และผู้ใช้โดยสารให้ปลอดภัย (Cabin Secure) โดยการเช็คว่าผู้ใช้โดยสารทุกคนรัดเข็มขัดที่นั่ง เปิดม่านหน้าต่าง ปรับที่พนักแขนและพนักพิง พับโต๊ะที่นั่ง ถอดหูฟัง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ปิดสนิท ทางเดินและทางออกฉุกเฉินไม่มีสัมภาระหรือสิ่งของกีดขวาง เช็คว่าห้องพักอาหาร (Galley Secure) อุปกรณ์ทุกชนิดปิด เปิดผ้าม่านห้องน้ำปิดและไม่มีผู้ใช้โดยสารอยู่ อุปกรณ์ใช้ในการบริการเก็บเรียบร้อยและอยู่ในสภาพที่พร้อมนำเครื่องขึ้น

**3) หน้าที่ขณะเครื่องบินวิ่งขึ้น (Take-off Duties)** และหน้าที่ขณะที่เครื่องบินไต่ขึ้น (Climb Duties) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหน้าที่คอยสังเกตว่ามีสิ่งผิดปกติต่าง ๆ หรือไม่ คอยห้ามมิให้ผู้ใช้โดยสารลุกจากที่นั่งจนกว่าสัญญาณแจ้งรัดเข็มขัดจะดับลง และทำประกาศถ้าจำเป็น

**4) หน้าที่ขณะบินเดินทาง (Cruise Duties)** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องคอยสังเกตและเฝ้าระวังในห้องโดยสาร ห้องน้ำ ห้องพักอาหาร ถึงสิ่งผิดปกติต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ไฟ ควัน เสียง กลิ่น ที่อาจเป็นภัยต่ออากาศยานและทุกคนที่อยู่บนเครื่องบิน สังเกตและเฝ้าระวังผู้โดยสารต่าง ๆ เช่น ป่วย ต้องการยา นำเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของตนเองมาดื่ม มีอาการวิงเวียนหรือรบกวนความปลอดภัยบนเที่ยวบิน หรือมีสิ่งของอันตราย หากเป็นกรณีเกิดสภาพอากาศแปรปรวน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องประกาศเตือน เชื้อให้ผู้โดยสารคาดเข็มขัด หลีกเลี่ยงการยืนขึ้นและการใช้ห้องน้ำ ทำห้องโดยสารและห้องพักอาหารให้ปราศจากสิ่งที่จะทำให้ผู้โดยสารบาดเจ็บ

**5) การเตรียมห้องโดยสารสำหรับการร่อนลง (Prepare Cabin for Landing)** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องประกาศให้ผู้โดยสารทราบและเตรียมตนสำหรับการนั่งเครื่องลง ทำการเตรียมห้องโดยสารและผู้โดยสารให้ปลอดภัย (Cabin Secure) โดยการเช็คว่าผู้โดยสารทุกคนรัดเข็มขัดที่นั่ง เปิดม่านหน้าต่าง ปรับที่พนักแขนและพนักพิง พับโต๊ะหน้าที่นั่ง ถอดหูฟัง อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ปิดสนิททางเดินและทางออกฉุกเฉินไม่มีสัมภาระหรือสิ่งของกีดขวาง เช็คน้ำในห้องพักอาหาร (Galley Secure) อุปกรณ์ทุกชนิด ปิด-เปิดผ้าม่าน ตรวจสอบว่าไม่มีผู้โดยสารอยู่ในห้องน้ำ เก็บอุปกรณ์ใช้ในการบริการให้เรียบร้อยและอยู่ในสภาพที่พร้อมสำหรับการร่อนลง

**6) หน้าที่ขณะร่อนลง (Landing Duties)** พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่คอยสังเกตว่ามีสิ่งผิดปกติต่าง ๆ หรือไม่ คอยระวังห้ามมิให้ผู้โดยสารลุกจากที่นั่งจนกว่าสัญญาณแจ้งรัดเข็มขัดจะดับ และทำประกาศถ้าจำเป็น

ที่กล่าวมานี้ เป็นหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารโดยตรงในการรักษาความปลอดภัยบนเที่ยวบินในกรณีปกติ กรณีเหตุการณ์ไม่ปกติและกรณีเหตุฉุกเฉิน (Abnormal or emergency situations) ตาม ICAO Doc 10002 6.2 กรณีที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารโดยตรง ได้แก่ การเกิดไฟไหม้หรือควันในห้องโดยสาร (Fire or smoke in the cabin) การสูญเสียความดันอากาศภายในห้องโดยสาร (Loss of cabin pressure or decompression) การนำเครื่องลงฉุกเฉิน (Emergency landing) และการอพยพลงจากเครื่องบินในกรณีฉุกเฉิน (Evacuation) โดยที่กรณีฉุกเฉินที่เกิดขึ้นมีทั้งกรณีี่รู้ขณะเดินทางและมีเวลาเตรียมห้องโดยสารสำหรับการนำเครื่องบินร่อนลง (Planned emergency) และเป็นกรณีฉุกเฉินที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันและไม่สามารถเตรียมห้องโดยสารสำหรับการนำเครื่องบินร่อนลงได้ (Unplanned Emergency) จากรายงานของ ICAO Safety Report 2014 พบว่าอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจะเกิดในช่วงการนำเครื่องลงมากที่สุด (International Civil Aviation Organization, 2014)

## 2.5 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงาน

การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตนเองและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัย การรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติเป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน

คือ การรับสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์ (ชญาดา ทรัพย์เกิด, 2558) ดังนั้นการรับรู้ จึงเป็นการรู้สึกสัมผัสที่ได้รับการตีความให้เกิดเป็นความหมายแล้ว มีกระบวนการเกิดการรับรู้ 3 ขั้นตอน ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 กระบวนการเกิดการรับรู้

ที่มา: ชญาดา ทรัพย์เกิด (2558)

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545) กล่าวว่า การรับรู้เป็นความสามารถโดยธรรมชาติที่จะรู้สึกในรูปรส กลิ่น เสียง สัมผัส ซึ่งสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้ ต้องมีสิ่งเร้าภายนอก (Outside Stimulus) เช่น แสง เสียง พลังงาน เคมีของสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลรับกลิ่นได้ นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าภายใน (Inside Stimulus) เช่น พลังที่มาจากกล้ามเนื้อ อาหารที่ผ่านระบบการย่อย ต่อมน้ำลายฮอร์โมนซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม การรับรู้เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพที่บุคคลรู้สึกในสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวเอง ความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบเข้ามาสู่ประสาททั้ง 5 จากนั้นก็จะตีความหมายในข้อมูลดิบเหล่านั้น แล้วเกิดการรับรู้ หรือจิตภาพ (Perception) ขึ้นดังนั้น กระบวนการรับรู้จึงเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ที่ซับซ้อนของการคัดเลือก (Selection) การจัดระเบียบ (Organization) และการตีความ (Interpretation) ข้อมูลดิบต่าง ๆ ของบุคคล

อริศรา ปาดแมน (2554) กล่าวว่า การรับรู้เป็นผลที่เกิดจากกระบวนการรวบรวมภายในตนเองผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ซึ่งเป็นภาพรวมทั้งหมดที่ครอบคลุมและกำหนดแต่ละส่วนไว้ กระบวนการรวบรวมภาพรวมนี้จะกระจำงชัดขึ้นท่ามกลางการได้รับข้อมูลข่าวสารการติดต่อจากสิ่งแวดล้อม

ศิวพร ศรีสวัสดิ์ (2554) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลแปลความหมายของการรู้สึกสัมผัสที่ได้รับจากตามองเห็นภาพ จมูกได้กลิ่น หูได้ยินเสียง ผิวหนังรับสัมผัส ออกมาเป็นพฤติกรรมหนึ่งที่มีความหมายหรือรู้จักเข้าใจได้ การที่มนุษย์สามารถแปลความหมายจากการรู้สึกสัมผัส และมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกได้มากหรือน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความรู้สึกเดิม หรือประสบการณ์ในอดีต ระดับสติปัญญา การสังเกต พิจารณา เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม การคาดหวัง สภาวะจิตใจของบุคคลในขณะนั้น

### 2.5.1 การวัดการรับรู้

ณัฐกิตต์ วัฒนพันธ์ (2549) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดการรับรู้ไว้ ดังนี้

1) วิธีการสังเกต (Observation) ทำได้ 4 วิธี คือ ดูจากการแสดงออกทางสีหน้า ดูสายตา หรือแววตา ดูบุคลิกภาพหรืออากัปกริยาที่แสดงออก และดูที่เจตนาหรืออารมณ์ของบุคคลว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมีเจตนาอย่างไร

## 2) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกได้ดังนี้

(1) แบบสอบถามที่มีคำถามเป็นข้อความเพียงความคิดเดียว (Items to Accept or Reject) โดยให้เลือกตอบว่า เห็นด้วย-ไม่เห็นด้วย ใช่-ไม่ใช่ ถูก-ผิด

(2) แบบสอบถามที่มีตัวเลือกหลายประเด็นตามสเกล (Likert's Rating Scale) เป็นคำถามที่มีประโยคคำถาม และคำตอบที่แบ่งระดับการรับรู้ว่ามีน้อยเพียงใด แบ่งออกเป็น 5 หรือ 4 ระดับ เช่น น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด หรือเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(3) แบบสอบถามที่มีคำถามแบบใช้ความหมายตรงกันข้าม (Semantic Differentials Scale) เป็นการใช้คำหรือวลีที่มีความหมายตรงข้ามกันเป็นคู่ ๆ โดยมีมาตรวัดตามแนวนอน แล้วให้ผู้ตอบเลือกตามสภาพการรับรู้ที่มีต่อเรื่องนั้น ๆ ในการอธิบายเชื่อมโยงเข้าสู่แบบสอบถามด้านการรับรู้ ความปลอดภัย อาจใช้แบบสอบถามที่มีตัวเลือกหลายประเด็นตามสเกล (Likert's Rating Scale) เป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### 2.5.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

การรับรู้ในแต่ละเรื่องมีปัจจัยหลายประการที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และปัจจัยแต่ละอย่างก็จะมีผลกระทบต่อการรับรู้แตกต่างกันออกไป ทำให้การรับรู้ของบางคนดี และบางคนไม่ดี หรือทำให้การรับรู้ในเรื่องเดียวกัน มีมุมมองการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ถวิล ธาราโกชน และศรีธัญ ศิริสุข (2545) กล่าวถึงบุคคลที่มีความแตกต่างกันในภูมิหลัง ประสบการณ์ ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้า ซึ่งกล่าวได้ดังต่อไปนี้

1. การใส่ใจ (Attention) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ การใส่ใจเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ การที่บุคคลมีการรับรู้ในสิ่งใดบุคคลต้องเกิดการใส่ใจต่อสิ่งนั้น โดยเริ่มตั้งแต่การปรับตัวของอวัยวะรับความรู้สึก เช่น ใช้จมูกสูดดม การหันศีรษะ การใช้สายตาเพ่งมอง อันเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่การใส่ใจ ถ้าสิ่งใดได้การใส่ใจมากสิ่งนั้นก็จะมีความเด่นชัดต่อการรับรู้ การใส่ใจนั้นขึ้นอยู่กับ 2 องค์ประกอบ คือ ภาวะของผู้รับรู้ และคุณลักษณะของสิ่งเร้า

1) ภาวะของผู้รับรู้ (State of the Perceiver) หมายถึง สภาพของตัวบุคคลที่เป็นผู้รับรู้ว่า ขณะนั้นบุคคลมีสภาพเช่นไร บุคคลแต่ละคนเกิดมามีสถานภาพต่างกัน การเติบโตมาในสังคมที่ต่างกัน ย่อมทำให้มีความคิดแตกต่างกันในด้านความต้องการ (Need) แรงจูงใจ (Motives) และความคาดหวัง (Expectancy) ความต้องการ (Need) เมื่อบุคคลเกิดภาวะการขาดสมดุล หรือการขาดสิ่งต่าง ๆ ที่จะทำให้ง่ายทำงานไม่ปกติ เช่น การขาดน้ำ ขาดอาหาร การขาดทางจิตใจและสังคม ได้แก่ ขาดความรัก ความสำเร็จ ความมีอำนาจ ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะมีมากหรือน้อยในแต่ละคน บางสิ่งมีความจำเป็นต่อบุคคลหนึ่ง แต่อาจ ไม่จำเป็นกับอีกบุคคลหนึ่ง ความต้องการของบุคคลจึงต่างกัน ทำให้เกิดการใส่ใจต่างกันไปด้วย แรงจูงใจ (Motives) เป็นเหมือนตัวกระตุ้นให้บุคคลได้กระทำหรือมีพฤติกรรมต่าง ๆ อย่างมีเป้าหมาย เช่น คนที่หิวระบปร่างกายจะเกิดความเครียด ทำให้บุคคลต้องกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ร่างกายเข้าสู่สภาวะปกติ การกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดนี้อาจส่งผลให้คนรีบทำงานให้เสร็จเพื่อจะไปหาอาหารกิน อาจสรุปได้ว่าบุคคลมีพฤติกรรมแบบนี้เพราะมีความหิว พนักงานบริษัทพยายามมาทำงานทุกวันไม่ขาดงาน เพราะ

บริษัทสร้างแรงจูงใจว่าพนักงานจะได้รับเงินค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น การคาดหวัง (Expectancy) เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้คนเกิดการใส่ใจมากหรือน้อย การที่บุคคลมีความต้องการก็เป็นเสมือนการนำไปสู่แรงจูงใจอันจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมจะมีความเข้มแข็งหรือไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ทำ ถ้ามีความคาดหวังสูง พฤติกรรมก็จะเข้มแข็งมาก แต่ถ้ามีความคาดหวังต่ำ พฤติกรรมก็จะอ่อนลง

**2) คุณลักษณะของสิ่งเร้า (Stimulus Characteristic)** หากบุคคลได้พบหรือเกิดความรูสึกจะทำให้เกิดความใส่ใจมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จาก

(1) **ความเข้ม (Intensity)** เป็นระดับความหนัก-เบา หรือความเข้ม-จางของสิ่งเร้า อาจเป็นแสง สี เสียง การดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งงานโดยทั่วไปและงานส่วนตัว การใช้แสงจ้าสีที่ฉูดฉาด เสียงที่ดังจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้คนมีความใส่ใจในสิ่งนั้นมากขึ้น

(2) **ขนาด (Size)** สิ่งที่มีขนาดใหญ่มักจะสร้างความสนใจได้ดีกว่าสิ่งเร้าขนาดเล็ก ดังจะเห็นได้จากป้ายโฆษณาต่าง ๆ แม้กระทั่งวัตถุหรือสิ่งก่อสร้างที่มีขนาดใหญ่ จะดึงดูดความสนใจได้มาก

(3) **ทำสิ่งที่ตรงกันข้าม (Contrast)** การทำสิ่งใดผิดแผกไปจากเดิมจะทำให้เกิดการใส่ใจในสิ่งนั้นมากขึ้น เช่น การพิมพ์อักษรตัวใหญ่หรือตัวหนาจะทำให้เกิดความใส่ใจจุดนั้นเป็นพิเศษ

(4) **การทำซ้ำ (Repetition)** คือ การทำสิ่งนั้นบ่อย ๆ เช่น การโฆษณาสินค้าทางโทรทัศน์บ่อย ๆ ทำให้ผู้บริโภคจดจำสินค้านั้นได้

(5) **การเคลื่อนไหว (Movement)** เป็นการทำให้สิ่งเร้าเคลื่อนที่หรือเปลี่ยนแปลงไปมา การโฆษณาที่ใช้ภาพเคลื่อนไหวจะดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าภาพนิ่ง

**2. ประสบการณ์เดิม (Previous Experience)** เรื่องราวหรือความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลจะมีอยู่มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน ประสบการณ์เดิมเป็นเหมือนเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ทำให้การตีความจากการรูสึกแจ่มชัดขึ้น การรับรู้ของบุคคลก็สอดคล้องกับสิ่งเร้ามากขึ้นด้วยการรับรู้ของบุคคลจะมีองค์ประกอบหลายประการที่ทำให้เกิดการรับรู้ โดยเฉพาะประสบการณ์เดิม เป็นสิ่งที่บุคคลสะสมมาตั้งแต่เกิด สิ่งเหล่านั้นบุคคลจะนำมาคาดคะเนหรือเตรียมการเพื่อการรับรู้ย่อมจะทำให้การรับรู้ที่ได้มีความหมายต่อการดำรงชีวิตมากยิ่งขึ้น

**3. การเตรียมการและสถานการณ์แวดล้อม (Mental Set and Context)** ประสบการณ์ต่าง ๆ ทำให้บุคคลเกิดความคาดหวังในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับชีวิต การมีชีวิตอยู่ในสังคมที่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมมากมายเขาจะต้องตีความ และรับรู้ในสิ่งเร้าที่แวดล้อม (Context) การไตร่ตรองเป็นการเตรียมการคิด (Mental Set) ที่จะรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ อย่างเหมาะสม วันชัย มีชาติ (2544) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ว่าขึ้นอยู่กับสถานการณ์ กล่าวคือ บรรยากาศและองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมจะมีผลกระทบต่อรับรู้ของคน องค์ประกอบของวัตถุที่มีผลต่อการรับรู้ เช่น ความเข้มของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหว ความแปลกใหม่ และความคุ้นเคยกับสิ่งเหล่านี้ ล้วนมีผลต่อการรับรู้ทั้งสิ้น ตัวผู้รับรู้เองก็ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล เพราะในกระบวนการรับรู้จะมีการตีความสิ่งที่เราได้รับรู้มา ซึ่งแต่ละคนอาจจะ



ตีความแตกต่างกันออกไป ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติ แรงจูงใจ ประสพการณ์ ความคาดหวัง ความสนใจ และผลประโยชน์ของผู้รับรู้อย่างยิ่ง

จากความหมายของการรับรู้ และความปลอดภัยในการทำงาน ที่กล่าวมาข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุป ได้ว่าการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การแปลความหมายจากสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวในการทำงาน ทำให้เกิดความเข้าใจถึงสภาวะความปลอดภัย และรู้เท่าทันอันตรายที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน สามารถ นำความรู้ ความเข้าใจเหล่านี้ไปปฏิบัติงานได้จริง เพื่อลดอุบัติเหตุ และทำให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การรู้กฎระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ การรู้จักวิธีการใช้อุปกรณ์ หรือเครื่องมือ อย่างปลอดภัย การเตรียมพร้อมของร่างกายและจิตใจ เป็นต้น

### 2.5.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงาน

สุธาทิพย์ รองสวัสดิ์ (2555) ศึกษาปัจจัยการรับรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ที่มีผลต่อ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 310 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ประสพการณ์การอบรมเรื่องความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ความปลอดภัย เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในด้านความพร้อมทางด้านร่างกาย และจิตใจของพนักงาน ส่วนปัจจัยการรับรู้เรื่องการจัดการความปลอดภัยในการทำงานทั้ง 5 คือ นโยบายด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย ทัศนคติที่มีต่อความปลอดภัย การมุ่งใจด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ธานน ธนนต์สินธร (2557) ศึกษาการรับรู้ด้านความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: บริษัท ปีโตรเลียม และปีโตรเคมีแห่งหนึ่ง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ปีโตรเลียม และปีโตรเคมี จำนวน 103 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมความปลอดภัยในการการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตรธิดา อายุ การทำงาน ตำแหน่งงาน การฝึกอบรม ประสพการณ์การเกิดอุบัติเหตุ และเคยพบเห็นเพื่อนร่วมงานประสพอุบัติเหตุต่างกัน มีระดับการรับรู้ความปลอดภัย และระดับพฤติกรรมความปลอดภัยไม่แต่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุริวัลย์ ใจกล้า (2557) ศึกษาพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอสอีไอ อินเทอร์เน็ตคอนเนคส์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงาน จำนวน 310 คน ใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงาน APFA มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติต่อกิจกรรมแตกต่างกัน มีพฤติกรรมความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ทัศนคติต่อกิจกรรม

โดยรวมอยู่ในระดับดี ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับดี และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยเสริมสร้างความปลอดภัยกับพฤติกรรมความปลอดภัย เมื่อแจกแจงเป็นรายด้านพบว่า วิศวกรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ การศึกษามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ การออกกฎข้อบังคับมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน เมื่อแจกแจงเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านการใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ และด้านการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับดี

อิศราพร จินต์แสง (2558) ศึกษาการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบิน นกแอร์ ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้โดยสารสายการบิน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยเดินทางกับสายการบินนกแอร์ มีความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติคำแนะนำ ข้อห้าม ในห้องโดยสาร สนใจการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม ของพนักงานต้อนรับทุกครั้ง อ่านคู่มือความปลอดภัยบางครั้ง และมีความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ผู้โดยสารมีความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ประสบการณ์เดินทาง กับสายการบินนกแอร์ ความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้าม ในห้องโดยสาร การสนใจการสาธิต คำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม ของพนักงานต้อนรับ การอ่านคู่มือความปลอดภัย และความถี่ในการเดินทาง ส่งผลกระทบต่อความตระหนักรู้

สิทธิรัฐ มงคลอภิบาลกุล (2561) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยขององค์กรในประเทศไทย กรณีศึกษา: ผู้ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่การบินของสนามบิน ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานขององค์กรที่ปฏิบัติงานภายในเขตการบินของสนามบินในประเทศไทยภายใต้การกำกับดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมกัน 61,482 คน สุ่มตัวอย่าง พนักงานจากองค์กรดังกล่าวจำนวน 440 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ วิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างเชิงเส้น พบว่า ระบบการจัดการความปลอดภัยและวัฒนธรรม ความปลอดภัยเชิงบวกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับบรรยากาศที่มีความปลอดภัย บรรยากาศที่มีความปลอดภัยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัย พฤติกรรมความปลอดภัยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยขององค์กร และพบว่า ระบบการจัดการความปลอดภัยและ วัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยและผลการดำเนินงาน ด้านความปลอดภัยขององค์กร และบรรยากาศที่มีความปลอดภัยมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกกับผลการ ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตการบิน

สิริมา เดชภิญญา (2561) ศึกษาการรับรู้การจัดการด้านความปลอดภัยของพนักงานบริษัท ABC ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานของพนักงาน ABC จำนวน 450 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยมี

ประสบการณ์การฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยและไม่เคยมีประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุในการทำงานมากที่สุด จำนวน 1 ครั้ง และการรับรู้การจัดการด้านความปลอดภัยของพนักงาน พบว่า พนักงานมีการรับรู้การจัดการด้านความปลอดภัยของบริษัท ABC โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีการรับรู้การจัดการด้านความปลอดภัยของบริษัท ABC มากที่สุด คือ ด้านการจัดองค์กรความปลอดภัยในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการวางแผนงานด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เพื่อลดอุบัติเหตุและความสูญเสียด้านการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบด้านความปลอดภัย ด้านการควบคุมงาน ด้านความปลอดภัย ด้านการดำเนินนโยบายความปลอดภัย ด้านการกำหนดนโยบายความปลอดภัยในการทำงานและพนักงานมีการรับรู้การจัดการด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ตามลำดับ

ประโพธิ์ อุปถัมภ์ และदनัย ปัตตพงศ์ (2561) ศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของพนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวน 340 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุ 31-40 ปี อายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี เป็นพนักงานสังกัดหน่วยงานสายปฏิบัติการคลัง มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยสูงเกินร้อยละ 91 ทุกด้าน มีแต่เพียงข่าวสารขั้นตอนการสอบสวนอุบัติเหตุที่มีการรับรู้เพียงร้อยละ 77 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข่าวสารทางอีเมล การสนทนาแลกเปลี่ยนด้านความปลอดภัย และจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ประสานงานในหน่วยงาน ในส่วนของการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า ตัวกำหนดพฤติกรรมด้านความปลอดภัย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ พฤติกรรมหลีกเลี่ยงความเสี่ยง พฤติกรรมแสดงความละเอียดถี่ถ้วน และพฤติกรรมมีส่วนร่วม และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความปลอดภัยแตกต่างกันในบางประเด็น แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกันในพฤติกรรมด้านความปลอดภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จิรัฐญา บุรีมาศ พิมรินทร์ ทองเหล็ก วงศ์รวี ปลั่งพิมาย และรุ่งรัตน์ ถิ่นทองกลาง (2562) ศึกษา พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรในหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรในหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 157 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการทำงานด้วยความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 67.5 ทักษะและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับดี ร้อยละ 96.8 และ 85.4 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

สิทธิชัย ใจขาน และวารภรณ์ พันธุ์ศิริ (2562) พฤติกรรมและความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอย กรณีศึกษาเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานเก็บขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 109 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา พบว่า พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยอยู่ในระดับดี และความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เก็บขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ใน

ระดับดี ร้อยละ 91.7 และ 78.0 ตามลำดับ โดยพบว่ามีความผิดปกติในการทำงานที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องและยังปฏิบัติเป็นประจำมากที่สุดในระดับขั้นเตรียมการก่อนปฏิบัติงานและขั้นปฏิบัติงาน คือ ไม่สวมแว่นตาป้องกันสิ่งแปลกปลอมกระเด็นเข้าตา ร้อยละ 31.2 การสวมรองเท้าแตะก่อนเริ่มทำงาน ร้อยละ 18.3 การขึ้นหรือลงจากรถขณะที่ยอดไม่นิ่งสนิท ร้อยละ 14.7 และการปฏิบัติงานโดยไม่ลาหยุดพักผ่อน โดยจะฝืนมาทำงานเมื่อเป็นไข้หรือมีอาการไม่สบาย ร้อยละ 12.8 แต่ยังมีความรู้ที่ไม่ถูกต้องว่าอุบัติเหตุ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ขณะปฏิบัติงาน ร้อยละ 68.8 รองลงมา คือ การสวมใส่ถุงมือผ้า สามารถป้องกันอันตรายได้เท่าเทียมกับถุงมือยาง ร้อยละ 53.2 และพบว่าระดับความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเก็บขนมูลฝอยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วริยา เคนทวย และคณะ (2563) ศึกษาปัจจัยการรับรู้เรื่องความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปทุมธานี จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยปัจจัยการรับรู้เรื่องความปลอดภัย พนักงานด้านทัศนคติในด้านความปลอดภัยและด้านนโยบายด้านความปลอดภัยใกล้เคียงกัน และคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับความปลอดภัยมากที่สุด ( $\bar{X}$ =2.34) รองลงมาเป็นการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ความปลอดภัยเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X}$ =2.30) ตามลำดับ ดังนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการในเกิดความปลอดภัยควรที่จะมีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

พลกิจ จงวัชรสถิตย์ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานหอไลน์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1, 2 และ 3 (ภาคกลาง) จำนวน 284 คน ผลการทดสอบทั้ง 4 สมมติฐานได้รับการยอมรับ คือ 1) บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อบรรยากาศความปลอดภัยของพนักงาน 2) การรับรู้ความปลอดภัยของเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงาน 3) ความรู้ด้านความปลอดภัยเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงาน 4) บรรยากาศความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อบรรยากาศความปลอดภัยของพนักงาน ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม AMOS มีผลของโมเดลเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ CMIN/df = 2.48, RMR = 0.029, GFI = 0.716, TLI = 0.916, NFI = 0.874, IFI = 0.921, CFI = 0.921 และ RMSEA = 0.072

#### 2.5.4 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานของธุรกิจการท่องเที่ยวและการบิน

อุตสาหกรรมการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบที่มากในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (Molenaar, Bosch, Guggenheim, Jhunjunwala, Loh, & Wade, 2020) การจัดการภาพลักษณ์และวิกฤติขององค์กร ต้องมีการวางแผนในการดำเนินงานอย่างรอบคอบในการท่ามกลางวิกฤติ หรือสถานการณ์ที่ไม่ปกติ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องความปลอดภัย การรับมือกับสถานการณ์อย่างมืออาชีพ และการให้บริการที่ตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการในท่ามกลางสถานการณ์พิเศษ (Medina-Muñoz, Medina-Muñoz, & Suárez-Cabrera, 2018) ที่สำคัญเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรร่วมด้วย Hockley (2020) กล่าวว่า ประสบการณ์จากการแพร่ระบาดของ

เชื้อซาร์ส ในปี 2003 นั้น อุตสาหกรรมการบินได้นำประสบการณ์การรับมือที่ผ่านมามามากับได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะสายการบินในแถบทวีปเอเชียแปซิฟิก สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานและการรับบริการที่นอกเหนือจากประสบการณ์ คือ พฤติกรรมการปฏิบัติตนเองเพื่อความปลอดภัย จัดเป็นทักษะรอบด้านของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการคิด การสื่อสาร และทักษะทางสังคมที่ใช้ร่วมกับ technical skills เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและประโยชน์สูงสุดเมื่อทำภารกิจใดภารกิจหนึ่ง (You, Ji, & Han, 2013; กษณา รักขมณี, 2558) โดยการศึกษาพฤติกรรมทางท่องเที่ยวภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 Matiza (2020) จะเป็นการท่องเที่ยวหรือการเดินทางในรูปแบบใหม่ที่คำนึงถึงความปลอดภัยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการเดินทาง กล่าวคือ ก่อนการเดินทางสภาพร่างกายต้องมีความพร้อมและปลอดภัย ระหว่างการเดินทางต้องมีมาตรการที่สร้างความเชื่อมั่นและแสดงถึงความปลอดภัยตลอดการเดินทาง โดยประเทศปลายทางหรือสถานที่ที่ต้องการเดินทาง จะเป็นสิ่งแรกที่จำเป็นต้องมีความปลอดภัย นอกจากนี้ภายหลังการสิ้นสุดการเดินทางจำเป็นต้องสังเกตและติดตามอาการเพื่อทำให้มั่นใจว่ามีความปลอดภัยที่แน่นอน นอกจากนี้การฟื้นฟูเศรษฐกิจการท่องเที่ยวยังขึ้นอยู่กับสภาพภูมิประเทศ ขนาด และขอบเขตของวิกฤตร่วมด้วย (Ritchie & Jiang, 2019)

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านงาน ด้านสุขภาพ ด้านสถานที่ทำงาน และด้านการเงิน มีผลต่อการรับรู้ด้านดังกล่าว สามารถกล่าวในรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

**ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านงาน** รูปแบบการปฏิบัติงานแบบวิถีใหม่จะพบเห็นได้มากขึ้น พฤติกรรมของคนจะยอมรับและเรียนรู้กับวิถีใหม่ได้มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันการปฏิบัติงานจะมีความยืดหยุ่นในเรื่องสถานที่ ระยะเวลา และภาระงานที่ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนสอดคล้องกันกับสถานการณ์การแพร่ระบาดในปัจจุบัน (ทักษิณา แสนเย็น, วรวิมล เว็นบาป, วีระพันธ์ ช่วยประสิทธิ์, กุลธวัช ศรายุทธ, & อาภาภรณ์ หาโສະ, 2020) และมีมาตรการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพที่มากขึ้นเพื่อรองรับกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

สอดคล้องกันกับ Azizi, Atlasi, Ziapour, Abbas, and Naemi (2021) ที่กล่าวว่าบริบทขององค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดนั้น มีความจำเป็นต้องปรับตัวในหลาย ๆ ด้านหนึ่งในนั้นคือ นโยบายขององค์การในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่น ในขณะเดียวกันต้องมีการเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กรทั้งในพื้นที่ และการปฏิบัติงานจากทางไกล ที่สำคัญต้องคำนึงถึงสุขภาพทางจิตของพนักงาน ความพึงพอใจ และความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรนั้นยังต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการเดินทาง มาปฏิบัติงานของพนักงาน หากมีความจำเป็นต้องใช้บริการขนส่งสาธารณะต้องมั่นใจว่ามีความปลอดภัยของการใช้บริการของพนักงาน (Leon, 2020) แนวทางในการเพิ่มจำนวนวันลางานเพื่อความปลอดภัยของพนักงาน หรือการเปิดโอกาสให้พนักงานสมัครใจลางานอันเนื่องมาจากการบริหารจัดการสภาพคล่องของธุรกิจการบิน เป็นหนึ่งในแนวทางที่มีการนำมาใช้ในการปรับตัวของธุรกิจท่ามกลางสถานการณ์ดังกล่าว (Hockley, 2020)

นอกจากนี้แนวทางดังกล่าวยังช่วยลดความเสี่ยงต่อการขาดแคลนบุคลากรที่มีความสำคัญในสายงานที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อได้อีกด้วย การหลีกเลี่ยงการสัมผัสและการรับบริการแบบทางไกลมีแนวโน้มในการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น พฤติกรรมการซื้อสินค้าและชำระเงินออนไลน์ ซึ่งเป็นผลพวงของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ขณะที่ผู้บริโภคบางส่วนเลี่ยงการใช้เงินสดในการจับจ่ายใช้สอย สถานการณ์การแพร่ระบาดเป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้หันมาใช้ e-Payment และบริการแบบหลีกเลี่ยงการสัมผัสเพิ่มมากขึ้น (ทศพล ตองหุ้ย, ธนพล กองพาลี, & อณิชา ฉิมน้อย, ม.ป.ป.) ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเพราะความกังวลในการสัมผัสเงินสดจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว สามารถสรุปความสำคัญของปัจจัยแสดงได้ดังตารางที่ 2.2

**ตารางที่ 2.2** ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร

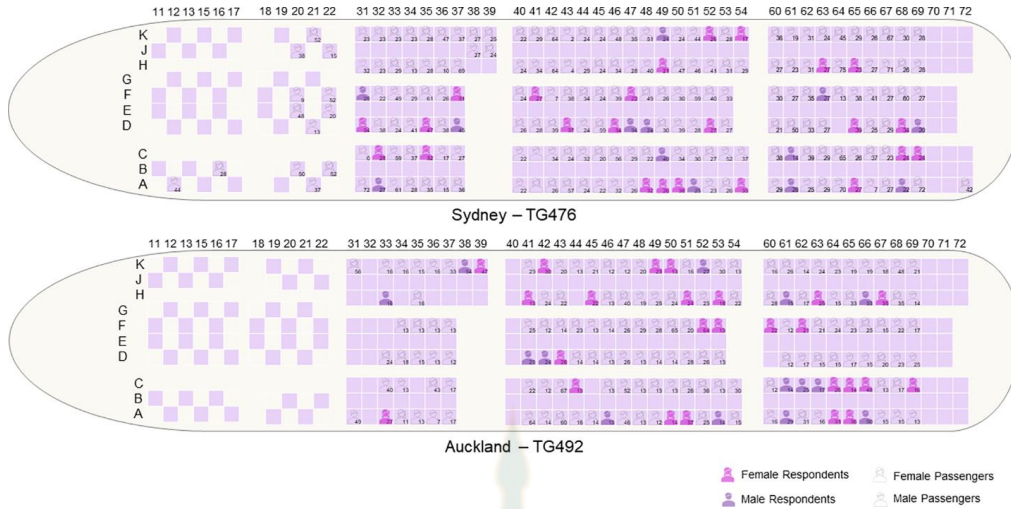
นักวิชาการ (ปี)	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา				
		งานที่ยืดหยุ่น	หลีกเลี่ยงการสัมผัส	บริการจากระยะไกล	การเสริมประสิทธิภาพของงานภายใน	การเพิ่มวันลาแบบสมัครใจ
1. ทักษิณา แสนเย็น และคณะ (2020)	การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา	✓		✓		
2. Leon (2020)	การสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา	✓		✓		
3. Azizi et al. (2021)	การทบทวนเอกสาร และการวิเคราะห์เชิงระบบ	✓	✓	✓	✓	
4. Hockley (2020)	เชิงบรรยาย	✓	✓	✓		✓
5. ทศพล ตองหุ้ย และคณะ (ม.ป.ป.)	เชิงบรรยาย		✓	✓		
รวม		4	3	5	1	1

**ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขภาพ** ประเด็นเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานของทุกองค์การที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การทั้งภายในและภายนอก จากการศึกษาเรื่องการรับรู้การจัดการด้านความปลอดภัยของ สิริมา เดชภิญญา (2561) พบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การล้วนให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว และการรับรู้เรื่องความปลอดภัยมีการรับรู้ร่วมกันผ่านการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ทั้งนี้การกำหนดนโยบายดังกล่าวจะนำมาซึ่งการกำหนดแผนปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงและ

ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือเหตุการณ์อุบัติเหตุในอนาคต อาทิ การเว้นระยะห่างทางสังคม การล้างมือบ่อยครั้ง การสวมใส่หน้ากากอนามัย เป็นต้น (Occupational Safety and Health Act, 2020)

ประเด็นเรื่องความปลอดภัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวและกายภาพของสถานที่ปลอดภัยเป็นปัจจัยที่เป็นประเด็นแรก ๆ ที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและใช้ในการตัดสินใจในการเดินทาง (Novelli, Gussing Burgess, Jones, & Ritchie, 2018) สอดคล้องกับ Leggat, Brown, Aitken, and Speare (2010) ที่กล่าวว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไข้หวัดใหญ่ 2009 H1N1 ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลกลดลงร้อยละ 4 ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา นั้น ประเด็นเรื่องความปลอดภัยทางสุขภาพนั้นเป็นประเด็นที่นานาชาติประเทศทั่วโลกต่างให้ความสำคัญ และมีการออกมาตรการในการจำกัดการเดินทางทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ โดยอ้างอิงมาตรการในการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสอีโบล่า (Cahyanto, Wiblishauser, Pennington-Gray, & Schroeder, 2016) สิ่งหนึ่งในทางปฏิบัติมีความจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่น ถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การให้บริการที่มีความปลอดภัยกับผู้ใช้บริการ (Molenaar et al., 2020)

การบริหารจัดการระบบตรวจติดตามการแพร่ระบาดของพนักงานและผู้โดยสารเป็นสิ่งที่ธุรกิจสายการบินให้ความสำคัญ โดยระบบดังกล่าวอาจเป็นระบบที่พัฒนาจนเป็นมาตรฐานขั้นพื้นฐานในการให้บริการและดูแลผู้โดยสารที่มาเลือกใช้บริการของแต่ละสายการบิน (ทักษิณา แสนเย็น et al., 2020) รวมถึงเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการป้องกันการสัมผัสผู้ติดเชื้อของแต่ละสายการบินควรให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ร่วมด้วย โดยการศึกษาของ Pongpirul, Kaewpoungngam, Chotirosniramit, and Theprugsa (2020) ได้เน้นถึงแนวทางในการปฏิบัติที่มีความปลอดภัยในการให้บริการของสายการบินเชิงพาณิชย์ว่า ระยะทางและระยะห่างเป็นสิ่งสำคัญในการลดความเสี่ยงในการสัมผัสเชื้อในสภาพแวดล้อม การจัดการเที่ยวบินจำเป็นต้องมีแนวทางในการลดระยะทางตั้งแต่การเช็คอินจนถึงขึ้นเครื่องให้สั้นที่สุด และการจัดการในทุกขั้นตอนต้องมีมาตรการในการเว้นระยะห่างควบคุมกันไปในทุกขั้นตอน มีการตรวจสภาพร่างกายก่อนการบินภายใน 72 ชั่วโมง และทำการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายอย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ธุรกิจการบินมีการให้บริการความปลอดภัยแบบพิเศษ อาทิ การเสิร์ฟอาหารบนเครื่องด้วยบรรจุภัณฑ์แบบใช้แล้วทิ้ง การงดเสิร์ฟเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ เป็นต้น การจัดสรรพื้นที่บนเครื่องบินเป็นไปตามข้อกำหนดเบื้องต้นของ CAAT ดังแสดงในภาพที่ 2.7 นอกเหนือจากความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางกายภาพแล้ว การศึกษาของ Salas-Nicás, Moncada, Llorens, and Navarro (2021) ยังชี้ให้เห็นถึงความกังวลเกี่ยวกับสุขภาพจิตของพนักงาน อันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาด ร้อยละ 55.10 อีกด้วยจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว สามารถสรุปความสำคัญของปัจจัยแสดงได้ดังตารางที่ 2.3



ภาพที่ 2.7 การจัดการตำแหน่งที่นั่งของผู้โดยสาร  
ที่มา: Pongpirul et al. (2020)

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยด้านสุขภาพที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร

นักวิชาการ (ปี)	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา				
		การเว้นระยะห่างทางสังคม	อาชีพอนามัย	สภาพแวดล้อมทางจิต	สภาพแวดล้อมทางสถานที่	ระบบติดตามตรวจสอบย้อนกลับ
1. สิริมา เดชภิญญา (2561)	การสอบถาม / การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา		✓			
2. Novelli, Gussing Burgess, Jones, & Ritchie (2018)	การสัมภาษณ์เชิงลึก / การวิเคราะห์สถานการณ์อย่างรวดเร็ว (RSA)				✓	
3. Leggat, Brown, Aitken, and Speare (2010)	การสอบถามและสัมภาษณ์ / การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทุกกลุ่ม		✓		✓	
4. Molenaar et al. (2020)	การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา		✓	✓	✓	



## ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

นักวิชาการ (ปี)	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา				
		การเว้นระยะห่างทางสังคม	อาชีพอนามัย	สภาพแวดล้อมทางจิต	สภาพแวดล้อมทางสถานที่	ระบบติดตามตรวจสอบย้อนกลับ
5. ทักษิณา แสนเย็น และคณะ (2020)	การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา	✓	✓		✓	✓
6. Occupational Safety and Health Act (2020)	เชิงบรรยาย	✓	✓		✓	
7 Pongpirul et al. (2020)	การสอบถามโดยแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างและการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน t-test	✓	✓		✓	
8 Salas-Nicás et al. (2021)	การใช้แบบสอบถามออนไลน์ และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบภาคตัดขวาง			✓	✓	
รวม		3	6	2	7	1

**ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านสถานที่ทำงาน** Molenaar et al. (2020) กล่าวถึง แนวทางปฏิบัติของอุตสาหกรรมการบินที่ปรับตัวเพื่อรองรับกับสถานการณ์การแพร่ระบาดในปัจจุบัน คือ การคำนึงถึงผลกระทบและความรุนแรงของสถานการณ์ดังกล่าว โดยการปรับสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสมและคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นที่ตั้ง จากสถานการณ์การแพร่ระบาดและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ธุรกิจการบินต้องยกระดับการปฏิบัติงานของตนเองให้มีความเป็นมืออาชีพที่มากขึ้น และเพิ่มความน่าเชื่อถือด้วยการรับรองมาตรฐานในด้านความปลอดภัยเพื่อใช้ในการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่มี

ประสิทธิภาพที่มากขึ้น (Laffrey, 2019) การพิจารณาถึงมาตรการในการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ อาทิ การเว้นระยะห่าง การลดจำนวนพนักงานในการปฏิบัติงานในสถานที่ต่อวัน การแบ่ง หรือจัดตารางในการปฏิบัติงานใหม่ (Occupational Safety and Health Act, 2020)

สอดคล้องกันกับ Zaghini, Fiorini, Livigni, Carrabs, and Sili (2021) พบว่า การจัดการสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสม การบริหารจัดการคน การคำนึงถึงสุขภาวะที่ปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ช่วยลดความตึงเครียด เพิ่มความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในขณะที่ ทักซิณา แสนเยิน et al. (2020) รายงานว่าคนจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปและยอมรับวิถีใหม่ได้มากยิ่งขึ้น การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยจะพบได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งองค์การจะให้อิสระในการทำงานกับพนักงานมากยิ่งขึ้น มีการปรับใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงานทางไกล และเว้นระยะห่างทางสังคมมากขึ้น จากการศึกษาผลกระทบของการปฏิบัติงานที่บ้านของเสาวรัจ รัตนคำฟู และ เมธาวี รัชตวิจิน (2020) พบว่า การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน ทั้งด้านค่าใช้จ่ายโดยตรงที่ลดลง เวลาที่ประหยัดได้จากการเดินทางที่ลดลง และผลผลิตภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น โดยประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน ในรูปของเวลาในการเดินทางที่ประหยัดได้ ซึ่งทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว สามารถสรุปความสำคัญของปัจจัยแสดงได้ดังตารางที่ 2.4

**ตารางที่ 2.4** ปัจจัยด้านสถานที่ทำงานที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร

นักวิชาการ (ปี)	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา				
		ตารางเวลา	ทำงานในที่ พักอาศัย	สิ่งแวดล้อม การทำงาน	การใช้ เทคโนโลยีและ นวัตกรรม	ความ ปลอดภัย
1 ทักซิณา แสนเยิน และคณะ (2020)	การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา		✓		✓	
2 Valerie E. Brown et al. (2020)	การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา					✓
3 Molenaar et al. (2020)	การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา			✓		
4 Laffrey (2019)	เชิงบรรยาย					✓
5 Occupational Safety and Health Act (2020)	เชิงบรรยาย	✓				✓
6 Hockley (2020)	เชิงบรรยาย		✓			
7 เสาวรัจ รัตนคำฟู and เมธาวี รัชตวิจิน (2020)	การสอบถามโดยแบบสอบถามออนไลน์ และการวิเคราะห์โดยสถิติ		✓		✓	

นักวิชาการ (ปี)	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา				
		ตารางเวลา	ทำงานในที่ พักอาศัย	สิ่งแวดล้อม การทำงาน	การใช้ เทคโนโลยีและ นวัตกรรม	ความ ปลอดภัย
	เชิงพรรณนา					
8 Zaghini et al. (2021)	การจัดประชุม กลุ่มย่อย และ การวิเคราะห์เนื้อหา			✓		✓
รวม		1	3	2	2	4

**ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน** การแข่งขันในธุรกิจการบินเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูงและมีความอ่อนไหวต่อการจัดการต้นทุนในการประกอบธุรกิจมาก ในสถานการณ์ที่เป็นปกติธุรกิจการบินก็เสี่ยงต่อการขาดทุนได้ตลอดเวลา ด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดจึงส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินโดยตรง และเป็นผลกระทบทางการเงินที่สะสมภายในธุรกิจ (Bouwer, Saxon, & Wittkamp, n.d.) ธุรกิจสายการบินที่ไม่มีมาตรการสร้างความเชื่อมั่นด้านความยืดหยุ่นในการเดินทาง และมาตรการด้านสาธารณสุขที่เพียงพอได้รับผลกระทบโดยตรงจากจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินลดจำนวนลง จนธุรกิจสายการบินมีความจำเป็นต้องยกเลิกเที่ยวบินเพราะไม่สามารถแบกรับสภาพขาดทุนได้ โดยมาตรการในการให้ความช่วยเหลือธุรกิจสายการบินของประเทศไทย เช่น การลด/ยกเว้นค่าบริการในการขึ้นลงของอากาศยานและที่เก็บอากาศยาน การลดค่าบริการเดินอากาศ และการขยายเวลาการปรับลดภาษีสรรพสามิตน้ำมันเชื้อเพลิง การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรทางการบินเพื่อลดการถูกพักงานหรือโดนเลิกจ้าง เช่น การกำหนดเพดานเงินชดเชยต่อบุคลากร การห้ามปลดพนักงานจนถึง 30 กันยายน 2563 เป็นต้น (อาริยา สุขโต, 2020)

นโยบายทางการเงินเป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญที่มีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญ และต้องมีการกำหนดมาตรการในการช่วยเหลือและเยียวยาจากภาครัฐ ซึ่งมาตรการดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการทางการเงินขององค์กรในภาวะวิกฤต Ritchie and Jiang (2019); Francisco Serrano and Antonin Kazda (2020) กล่าวว่า มาตรการช่วยเหลือทางการเงินของภาครัฐ กระบวนการฟื้นฟูทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่ได้รับผลกระทบ เป็นสิ่งที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญภายหลังการสิ้นสุดสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา นอกจากนี้ Molenaar et al. (2020) ได้เสนอว่าท่ามกลางวิกฤตอุตสาหกรรมการบินมีความจำเป็นต้องมีการจัดการสภาพคล่องทางธุรกิจ และมีการผนึกกำลังสร้างความร่วมมือกับผู้ให้บริการรายอื่นในอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกันเพื่อรับมือและข้ามผ่านวิกฤตการณ์ดังกล่าว

ในขณะเดียวกัน Francisco Serrano and Antonin Kazda (2020); อาริยา สุขโต (2020) รายงานว่า การปรับโครงสร้างขององค์กรโดยการลดพนักงานภาคพื้นดินลดลงอย่างรวดเร็วอย่างมีนัยสำคัญ การปรับลดเงินเดือน สอดคล้องกันกับ Villard (2020) นโยบายทางการเงินที่เข้มข้นเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการสภาพคล่องทางการเงินขององค์กร การลดค่าใช้จ่ายรวมถึงการลดต้นทุนขององค์กรเป็นสิ่งที่นำมาพิจารณาเป็น

ประเด็นต้น ๆ ในการบริหารจัดการท่ามกลางวิกฤติ การยกเว้นค่าใช้จ่ายดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ประกอบการ สนามบินผ่อนคลายความเครียดทางการเงิน เพื่อให้ธุรกิจสามารถรับมือและดำเนินการต่อไป ที่สำคัญคือ มุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์การกู้คืนธุรกิจ และ Salas-Nicás et al. (2021) กล่าวว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาด พนักงานมีความกังวลเกี่ยวกับการว่างงาน และการปรับลดเงินเดือน ร้อยละ 42.60 และ 69.70 ตามลำดับ หนึ่งในทางออกของปัญหาด้านการเงินขององค์กรนอกจากการปรับโครงสร้างองค์กรแล้ว โครงสร้าง การให้บริการของธุรกิจจำเป็นต้องมีการเพิ่มความหลากหลายเพื่อกระจายความเสี่ยงร่วมด้วย อาทิ การเพิ่ม ธุรกิจอาหาร การหาพันธมิตรทางธุรกิจ การปรับเปลี่ยนเที่ยวบินเชิงพาณิชย์เป็นเที่ยวบินพิเศษและ/หรือ เที่ยวบินขนส่งสินค้าสำคัญ (อาริยา สุขโต, 2020)

โดยรูปแบบการปรับตัว รุ่งพิสิฐ วรคำนี้ (2563) กล่าวถึงไว้ว่า การใช้เครื่องบินโดยสารขนส่งสินค้า โดยวางสินค้าบนที่นั่งโดยสารและใช้ตาข่ายยึดคลุมสินค้าให้อยู่กับที่ การดัดแปลงเครื่องบินโดยสารสำหรับ ปฏิบัติการขนส่งสินค้าชั่วคราว โดยถอดที่นั่งโดยสารออกเพื่อเพิ่มพื้นที่ระวางสินค้า และการดัดแปลงเครื่องบิน โดยสารเป็นเครื่องบินขนส่งสินค้าอย่างถาวร เป็นต้น ท้ายที่สุดองค์กรมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงมาตรการ ในการเยียวยาพนักงานของตนเองอย่างน้อยต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานขั้นต่ำ การจ่ายค่าชดเชย เพื่อคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงานของตนเองร่วมด้วย เหนือสิ่งอื่นใดภาครัฐ และสหภาพแรงงานระหว่าง ประเทศมีความจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลืออุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตดังกล่าวโดยคำนึงถึง ห่วงโซ่อุปทานของสายอุตสาหกรรมเป็นสำคัญ จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว สามารถสรุปความสำคัญ ของปัจจัยแสดงได้ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ปัจจัยด้านการเงินที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร

นักวิชาการ (ปี)	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา				
		การว่างงาน	จ่าย ค่าตอบแทน ครั้งเดียว	การปรับโครงสร้าง/ การกระจาย ความเสี่ยง	ยกเลิกการ ทำงานใน ต่างประเทศ	นโยบาย ทางการเงิน
1. Serrano and Kazda (2020)	-	✓				
2. อาริยา สุขโต (2020)	-	✓	✓	✓		
3. ธนกร ณรงค์วานิช (2563)	-		✓			
4. Ritchie and Jiang (2019)	การวิเคราะห์ เนื้อหาเชิง พรรณนา					✓
5. Molenaar et al. (2020)	การวิเคราะห์ เนื้อหาเชิง พรรณนา			✓		

นักวิชาการ (ปี)	วิธีการศึกษา	ผลการศึกษา				
		การว่างงาน	จ่ายค่าตอบแทน ครั้งเดียว	การปรับโครงสร้าง/ การกระจายความเสี่ยง	ยกเลิกการทำงานใน ต่างประเทศ	นโยบายทางการเงิน
6. Villard (2020)	-					✓
7. Francisco Serrano and Antonin Kazda (2020)			✓			✓
รวม		2	2	2	0	2

ซึ่งตลอดทั้งปี พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบันทั่วโลกกำลังเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 นับว่าเป็นสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อในหลายมิติ การรับรู้เรื่องความปลอดภัยของประชากรโลกนั้นล้นแล้วแต่สร้างพฤติกรรมที่ตอบสนองที่แตกต่างกัน แต่ละประเทศทั่วโลกต่างมีมาตรการในการควบคุมการแพร่ระบาด ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ มีแนวคิดในการควบคุมการแพร่ระบาดในหลากหลายรูปแบบ เช่น แนวคิดการสร้างภูมิคุ้มกัน (Herd Immunity) ของประเทศสหราชอาณาจักร การพัฒนาวัคซีนโควิดโดยมาตรการที่ประชากรทั่วโลกรับรู้ และเรียนรู้ร่วมกันเพื่อป้องกันและควบคุมสถานการณ์ดังกล่าว เช่น การสวมใส่หน้ากากอนามัย การล้างมือบ่อย ๆ การเว้นระยะห่างทางสังคม การลดการเคลื่อนย้ายของประชากรทั่วโลก นับเป็นวิธีปฏิบัติในชีวิตประจำวันรูปแบบใหม่ที่ประชากรทั่วโลกต้องเรียนรู้และปรับตัวเพื่อดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ทั้งภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐจำเป็นต้องมีการสร้างการรับรู้ และมีการวางแผนเพื่อการดำเนินธุรกิจ และการใช้ชีวิตประจำวันที่มีความปลอดภัยทั้งด้านอาชีพและการเงิน ความปลอดภัยทางด้านสุขภาพ การดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ที่มีความมั่นคงและยั่งยืนรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ทันที

การศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยในธุรกิจการท่องเที่ยวและการบิน มีการศึกษาในรูปแบบเดียวกันหลากหลายวิธี ทั้งการศึกษาเชิงคุณภาพ เชิงปริมาณ รวมถึงการศึกษาแบบผสมผสาน กล่าวโดยสรุป การศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยหรือความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวและการบินโดยในส่วนของงานที่ใช้วิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากการศึกษามีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่ลดการพบปะเพื่อทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ การเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือวิจัยโดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแบบออนไลน์ และทางโทรศัพท์ที่มีความสะดวก และเป็นวิธีที่ปลอดภัยในการเก็บข้อมูลระหว่างสถานการณ์การดังกล่าว จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยด้วยสถิติที่เหมาะสม สรุปดังตารางที่ 2.6

**ตารางที่ 2.6** สรุปการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความปลอดภัยของธุรกิจการท่องเที่ยวและการบิน

เรื่อง	วิธีวิจัย/สถิติ	กลุ่มประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	อ้างอิง
การสูญเสียทรัพยากรเกี่ยวกับด้านจิตวิทยา การเงิน และสังคมของกลุ่มบุคลากรต้อนรับในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาด	PLS-SEM	บุคลากรระดับปฏิบัติการของโรงแรม	372	Nisar et al., 2021
ความเสียหายแต่มีรอยยิ้ม : การจัดการทรัพยากรมนุษย์และชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรโรงแรมระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อโควิด-19	การวิเคราะห์ แก่นสาระ (Thematic analysis)	ผู้บริหาร ระดับสูงของ โรงแรม	41	Agarwal, 2021
ภาพลักษณ์ความปลอดภัยและการรับรู้ต่อการจัดการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวจีนประเภทท่องเที่ยวแบบอิสระในกรุงเทพมหานคร	การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิง พรรณนา และ ทดสอบด้วย สถิติเชิงอนุมาน t-test และ Oneway ANOVA	ท่องเที่ยวจีน ประเภท ท่องเที่ยวแบบ อิสระ	400	บุรดา ปัญญารักษ์ และ รักษพงษ์ วงศาโรจน์, 2561
การรับรู้ของบุคลากรต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	t-test และ Oneway ANOVA	บุคลากรของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	400	ธีรโชติ ครวัจตุรัส และราณี อิศัยกุล 2552
การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำนกแอร์	t-test และ Oneway ANOVA	ผู้โดยสาร สายการบิน ต้นทุนต่ำ นกแอร์	400	อิศราพร จินต์แสง, 2558
การตอบสนองต่อสถานที่ต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลและศักยภาพของบุคลากรในประเทศญี่ปุ่น	Multiple linear regression	บุคลากรแบบ ทำงานเต็มเวลา	1,448	Sasaki et al., 2020

สถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นการศึกษาในครั้งนี้ได้สังเกตเห็นถึงความไม่ปลอดภัยของบุคลากรในสายธุรกิจการบินและสายการท่องเที่ยวจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาการรับรู้ด้านความปลอดภัยของบุคลากรสายการท่องเที่ยวและการบินหลังจากเกิดเหตุการณ์โควิด-19 ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ อาชีพ สุขภาพ สถานที่ปฏิบัติงาน และการเงิน สอดคล้องกับ Valerie E. Brown et al. (2020) ที่ได้กล่าวถึงข้อควรพิจารณาและแนวทางปฏิบัติในการส่งบุคลากรกลับเข้าทำงานในระหว่างสถานการณ์การระบาดทั่ว ธุรกิจที่มีจำเป็น อาทิ ธุรกิจอาหาร ร้านสะดวกซื้อ มีความจำเป็นต้องเปิดให้บริการแต่จำเป็นต้องมีมาตรการที่คำนึงถึงความปลอดภัยของสถานที่ปฏิบัติงานทั้งด้านบุคลากร และผู้มาใช้บริการ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเปิดให้บริการของธุรกิจนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ มาตรการของภาครัฐ ชีตความสามารถในการควบคุม ป้องกันและรับมือกับความเสี่ยงของภาครัฐ และศักยภาพของผู้ประกอบการในการดำเนินกิจการให้มีความปลอดภัย ทั้งนี้ ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ พบว่ามีอัตราการจ้างงานเพิ่มขึ้นในธุรกิจที่มีความจำเป็น ในทางกลับกันธุรกิจที่ไม่จำเป็น อาทิ บุคลากรเสิร์ฟ ในธุรกิจอาหาร บุคลากรขาย ในธุรกิจเสื้อผ้า บุคลากรสายบริการ ในธุรกิจท่องเที่ยว และบุคลากรต้อนรับบนเครื่องบิน ในธุรกิจการบิน มีอัตราการจ้างงานที่ลดน้อยลง ในปัจจุบันผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎ และมาตรการของภาครัฐเพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาด และควรวางแผนด้านความปลอดภัยให้กับบุคลากรหลังจากเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ศึกษาได้พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ความเสี่ยงของบุคลากรในภาคการท่องเที่ยวและการบินทั้งก่อน และระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 เพื่อสร้างการรับรู้ด้านความปลอดภัยภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาด ดังนี้ Nisar et al. (2021) พบว่าการขาดการติดต่อทางสังคม (Social Disconnectedness) และการรับรู้ความเสี่ยงจากการว่างงาน (Perceived Risk of Unemployment) นำไปสู่ความโดดเดี่ยวที่เกิดจากการรับรู้ (Perceived Isolation) ก่อให้เกิดภาวะซึมเศร้า (Depression) ของบุคลากรซึ่งจากงานวิจัยยังพบอีกว่าภาวะซึมเศร้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคล (Employee Deviance) มากไปกว่านั้นปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม และภาวะความเครียดทางการเงิน ยังมีผลต่อความโดดเดี่ยวที่เกิดจากการรับรู้ ภาวะซึมเศร้า และพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคลอย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย ในทางกลับกันการศึกษาของ Mullen et al. (2017) กล่าวว่า ความปลอดภัยของนายจ้างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลลัพธ์ของความปลอดภัยของลูกจ้าง นอกจากนี้ตัวแปรส่งผ่าน ที่สำคัญของความสัมพันธ์ดังกล่าว คือ ภาวะความเป็นผู้นำของนายจ้าง

มาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ในสถานประกอบการที่เข้มข้นมีความเกี่ยวข้องกับระดับการป่วยทางสุขภาพจิตของบุคลากรในระดับต่ำ และศักยภาพของบุคลากรในระดับสูง อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์เชิงบวกกับความกลัวของบุคลากรต่อสถานการณ์การแพร่ระบาด มาตรการในสถานที่ทำงานอาจเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมและรักษาสุขภาพจิตและการทำงานของบุคลากร ประสิทธิภาพระหว่างการระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างจำนวนของมาตรการกับความกลัวและความกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดอาจสะท้อนถึงการรับรู้ที่เพิ่มขึ้นในกลุ่มบุคลากรซึ่งเป็นผลมาจากการรับมาตรการ (Sasaki et al., 2020)

การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมและการบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 มีงานวิจัยที่ดำเนินการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น การนำหุ่นยนต์ และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการบริการแขกที่เข้าใช้บริการแสดงดังภาพที่ 2.8 ผลการศึกษาระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดเปรียบเทียบกับสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาด พบว่า ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีที่มีการนำมาใช้ในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดที่มากกว่าสถานการณ์แบบปกติ สรุปได้ว่าท่ามกลางสถานการณ์วิกฤตด้านสุขภาพ การนำหุ่นยนต์ และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้เพื่อลดความเสี่ยงจากการสัมผัสระหว่างผู้ให้บริการและบุคลากรของโรงแรม (Kim et al., 2021) ในขณะเดียวกัน Loi et al. (2021) และ ทักษิณา แสนเย็น และคณะ (2020) รายงานถึงการปรับตัวของธุรกิจรูปแบบใหม่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 สรุปได้ดังตารางที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 การใช้หุ่นยนต์และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการต้อนรับผู้โดยสารที่ท่าอากาศยาน  
ที่มา: มาร์เก็ตเธียร์ (2023)

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

### 2.6.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

Strellioff (2003 อางโน พิซิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552) ได้กล่าวถึง ความผูกพัน (Engagement) ว่า เป็นสภาวะที่เกี่ยวข้องของกับอารมณ์และเหตุผลของบุคคลในदानงานและองค์การ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม 3 ลักษณะ ดังนี้

1) การพูด (Say) คือ การกล่าวถึงองค์การในทางที่ดีใหญ่บุคคลอื่นฟัง ไม่วาจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว ลูกคา และผู้มีสวนเกี่ยวข้องอื่น ๆ

2) การอยู่กับองค์การ (Stay) คือ ความต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป แมหนวยงานอื่นจะใหม่ผลตอบแทนที่ดีกว่า



**3) การรับใช้ (Serve)** คือ มีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งได้มีส่วนร่วมสนับสนุนในโครงการ ประสบความสำเร็จ และถาหากจำเป็นก็เต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อโครงการ

Hewitt Associates (2004) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออก อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่อุทิศตนให้แก่องค์กรด้วยการทำงานอย่างตั้งใจ เพื่อนำพาองค์กรให้ มีผลลัพธ์ทางธุรกิจที่สูงขึ้น

Vance (2006) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทำให้พนักงาน มีส่วนรวมในปฏิบัติหน้าที่ขององค์กร และทำให้โครงการใดเปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งจากที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น และรักษา พนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

The Gallup Organization (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) การสนับสนุนทางการบริการ (Management Support) สัมพันธภาพ (Relatedness) และความก้าวหน้าในงาน (Growth)

กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยม ขององค์กร มีความจงรักภักดี มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร และมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เชื่อมั่นและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และเพื่อจะปฏิบัติงาน ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการมีความสุขในการได้เป็นสมาชิกขององค์กร แม้ว่าองค์กรจะอยู่ในภาวะ ปกติหรือประสบกับภาวะวิกฤติ

ความผูกพันองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับองค์กร บุคลากรที่มีความ ผูกพันกับองค์กรมากเท่าใดก็จะมี ความมุ่งมั่นทุ่มเทที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานและมี แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรน้อย ผู้บริหารองค์กรพยายามหาวิธีการที่จะรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันกับองค์กรได้รับความ สนใจเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในยุคที่ธุรกิจต้องแข่งขันกัน ธุรกิจมีการพัฒนาคนและเทคโนโลยีเพื่อเพิ่ม ศักยภาพในการแข่งขัน ดังนั้นการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

### 2.6.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen & Meyer (1990) ได้รับการยอมรับและถูกนำไปประยุกต์ใช้ ในงานวิจัยมากมาย แนวคิดนี้แบ่งความผูกพันองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

**1) ความผูกพันทางด้านความรู้สึก (Affective Commitment)** พนักงานรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะอุทิศและทุ่มเทตนให้กับองค์กรที่ตนอยู่ มีความต้องการ ที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป เนื่องจากมีอิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน และความท้าทาย ของงาน Lyman W. Potter แห่งมหาวิทยาลัย California ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ว่าหมายถึง

(1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่เป้าหมายขององค์การและของบุคคลเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้หรือเกิดความสอดคล้องกัน เมื่อบุคลากรพิจารณาและเห็นว่าบรรทัดฐานและระบบค่านิยมขององค์การเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ บุคลากรจะแสดงตนเองว่าเห็นด้วยกับจุดหมายปลายทางขององค์การ และตั้งใจที่จะยอมรับจุดหมายนั้น บุคลากรจะประเมินองค์การและรู้สึกต่อองค์การในทางที่ดี รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจกับการเป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การเพราะเชื่อว่าองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จได้ และมองเห็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายของบุคคล จะรู้สึกว่าจะอยู่ในสถานะที่มีโอกาสและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้

(2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์แก่องค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์การและสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมสม่ำเสมอในการทำงาน ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้น งานคือหนทางซึ่งสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายได้ จึงทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่เหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

(3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อองค์การ เป็นความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานโดยไม่โยกย้ายไปไหน แสดงให้เห็นการปฏิเสธที่จะลาออกจากองค์การหรือเปลี่ยนงานไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน รายได้ สถานภาพ ตำแหน่ง ความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีขึ้น เป็นความตั้งใจและความปรารถนาอย่างแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ไม่คิดที่จะลาออก ไม่ว่าจะองค์กรจะอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในวิกฤตการณ์ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

**2) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment)** พนักงานเกิดความผูกพันที่เกิดจากการทำงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และรู้ว่าบุคลากรขององค์การจะได้รับประโยชน์มากกว่าที่จะลาออกจากองค์การไป ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจจะลาออกเมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงานที่มีความต่อเนื่องโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่มีความผูกพันต่อองค์การจะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหนเนื่องจากได้เปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปก่อให้เกิดผลเสียในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวความคิดนี้คือ ทฤษฎี Side-bet ของ Becker ซึ่งสรุปได้ว่าการพิจารณาความผูกพันต่อองค์การเป็นผลมาจากการที่บุคลากรเปรียบเทียบชั่งน้ำหนักว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์การเขาจะได้รับหรือต้องสูญเสียอะไรบ้าง

**3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment)** พนักงานมีความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม ตำแหน่งหน้าที่ บรรทัดฐานทางสังคม โดยบุคคลต้องการจะตอบแทนให้กับองค์กรโดยการแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคลากรรู้สึกว่ามีเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่ควรจะทำตามบรรทัดฐานของสังคม ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีหน้าที่ทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การพึงพอใจและการมีส่วนร่วมในการบริหาร

บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด (มปป.) ได้แนะนำ 10 ขั้นตอนในการสร้างความผูกพันขององค์กร ดังนี้

- 1) เอาผลงานเป็นที่ตั้ง ความผูกพันของใครไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของพนักงาน ดังนั้น สิ่งสุดท้ายที่ต้องการ คือ การมีพนักงานที่พึงพอใจในองคกรแต่ทำผลงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน
- 2) เริ่มที่ผู้บริหารก่อน ผลการศึกษามากมายแสดงให้เห็นว่า ผู้ที่จะสร้างความผูกพันของใครได้ดีคือบุคคลในระดับบริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานอาวุโส ต้องสร้างวัฒนธรรมองคกรที่พนักงานเห็นคุณค่าของการเป็นส่วนหนึ่งขององคกร
- 3) สร้างความผูกพันกับหัวหน้างาน อย่าให้พนักงานที่เขามารวมงานกับบริษัทที่ดี ต้องออกจากงานเพราะหัวหน้างานที่ไม่ดี
- 4) โฟกัสที่การสื่อสาร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความผูกพัน ยิ่งสื่อสาร ยิ่งเข้าใจและผูกพัน
- 5) สร้างความผูกพันเฉพาะบุคคล คุณควรปฏิบัติต่อพนักงานในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ไม่ใช่แค่ปฏิบัติในแบบที่คุณอยากได้รับการปฏิบัติ แต่ควรปฏิบัติกับพนักงานแต่ละคนในแบบที่เขาต้องการ การปฏิบัติต่างหาก
- 6) สร้างวัฒนธรรมที่เต็มไปด้วยแรงจูงใจ คุณไม่สามารถจูงใจพนักงานในระยะยาวได้ถ้าไม่สร้างวัฒนธรรมเช่นนั้นขึ้นมา
- 7) สร้างวิธีการให้คำแนะนำที่ดี บริษัทจำเป็นต้องถามพนักงานว่าเขาคิดอะไร โดยใช้แบบสำรวจเพื่อประเมินความผูกพันที่พนักงานมีต่อองคกร
- 8) เสริมแรงและโอบอุ้มกับพฤติกรรมที่ดี พนักงานจะได้รับแรงจูงใจจากความสำเร็จไม่ใช่เงิน เพราะเงินไม่อาจสร้างความผูกพันได้หากเขารู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม
- 9) คอยสนับสนุนและชี้ทาง ไม่ว่าจะเป็พนักงานหรือผู้บริหาร ต่างก็ทำงานเพื่อความสำเร็จทั้งคู่ ผู้นำจึงจำเป็นต้องคอยติดตามผลงาน ชี้ทางให้แกพนักงานเดินไปในทิศทางที่ถูกตอง และส่งเสริมในสิ่งที่เขาทำได้
- 10) จ้างคนที่เหมาะกับวัฒนธรรมองคกร ทายที่สุด แมวว่าคุณจะคัดสรรคนเก่ง ที่มีพื้นฐานการศึกษาดี ทักษะเลิศ แต่หากคน ๆ นั้นไม่เหมาะกับองคกรก็ยากที่เขาจะผูกพันและรักองคกร

ปริยกร มิมะพันธุ์ (2564) ได้สรุปแนวคิดของ Manpowergroup เกี่ยวกับหลัก 5 ประการ ในการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร ดังนี้

- 1) เรียนรู้อัจฉริยะที่เสริมสร้างให้เกิดความผูกพันในองค์กร
- 2) ประเมินค่าความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอย่างถูกวิธี
- 3) พัฒนาแผนการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร
- 4) กระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างความผูกพันในองค์กร
- 5) ตอบแทนพนักงานที่ดีด้วยรางวัลที่เหมาะสม

ทั้ง 5 ประการนี้ ต้องอยู่ภายใต้ปัจจัยแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความผูกพันขององค์กร โดยปัจจัยแวดล้อมนี้สามารถวิเคราะห์ได้เป็น 3 ระดับ คือ

**1) ระดับองค์กร (Organizational Level)** โดยผู้บริหารควรตั้งเป้าหมายในระดับที่มีความเป็นไปได้ไม่สูงจนกดดันพนักงานเกินไป ซึ่งเป้าหมายนี้จะเป็จุดในการสร้างความสำเร็จร่วมกัน ระหว่างพนักงานและองค์กร จึงถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นแห่งความผูกพันภายในองค์กร ขั้นที่ 1

**2) ระดับฝ่ายงาน (Departmental Level)** ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจให้กับผู้จัดการและทีมงานในแต่ละฝ่าย โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญระหว่างกันจะต้องสนับสนุนและเสริมสร้างความไว้วางใจกันไว้กับทีม

**3) ระดับบุคคล (Individual Level)** ผู้บริหารจะต้องปรับทัศนคติกับพนักงานให้เป็เสมือนหุ้นส่วน พยายามรับฟังความคิดเห็นและรับรู้เป้าหมายของพนักงานแต่ละคน ขณะเดียวกันก็ต้องชื่นชมพนักงาน และมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจกับพนักงาน

### 2.6.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร และมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการทำงาน แม้ว่าองค์กรจะอยู่ในภาวะปกติหรือประสบกับภาวะวิกฤติ เช่น การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพของความผูกพันและมั่นคงของสมาชิกในองค์กร การที่บุคลากรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต้องอาศัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

Steers (1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร คือ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน 2) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) ประกอบด้วย ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์การเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

วิชัย แหวนเพชร (2543) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว คือ 1) งาน (Job) 2) ค่าจ้าง (Wage) 3) โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) 4) การยอมรับ (Recognition) 5) สภาพการทำงาน (Working Condition) 6) ผลประโยชน์และสวัสดิการ (Benefit and Services) 7) ผู้บังคับบัญชา (Leader) 8) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) และ 9) องค์กรและการจัดการ (Organization and Management)

Mowday, Porter and Steers (1982) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มี 4 ปัจจัย คือ

1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

2) โครงสร้างองค์กร (Organization Characteristic) ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน มีหน้าที่ชัดเจน มีการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความเป็นทางการ

3) ลักษณะของบทบาท (Role-related Characteristic) เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลสะท้อนกลับ งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

4) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) เช่น ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทศนคติของกลุ่มการทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความรู้สึกต่อองค์กรว่าเป็นองค์กรที่พึงพาได้ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นต้น

ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์การทำงานที่ปลอดภัยที่ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าความต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงภาวะวิกฤติ

#### 2.6.4 งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ และอมรรรัตน์ ภิญโญนนตพงษ์ (2558) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากร คือ นักบินที่ปฏิบัติการบินกับเครื่องบินแบบ Boeing 777 ในตำแหน่งนักบินผู้ช่วย (Co-Pilot) เก็บตัวอย่างจำนวน 147 คน พบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งด้านความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจและการทุ่มเทความพยายามเพื่อเป้าหมายขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร 2) ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม ควรมีการถ่ายทอดประสบการณ์ทางการบินให้กับนักบินที่อาวุโสน้อยกว่าและเพิ่มบทบาทให้มากยิ่งขึ้น และควรลดขั้นตอนและระยะเวลาที่จะได้เข้าสู่กระบวนการคัดเลือกในการเลื่อนตำแหน่งไปสู่การเป็นนักบินผู้บังคับอากาศยานหรือกัปตันให้มีความกระชับมากยิ่งขึ้น

สุกัญญา จันทรมณี (2559) ศึกษาแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การความสัมพันธ์ของแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีความเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.13 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.14 ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การ มีค่าเฉลี่ย 3.17 บุคลากรที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ณัฐพรรณ ชาญธัญกรรม (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรมชลประทาน (สามเสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มี สถานภาพ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

มนัส ตั้งสุข (2560) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 จำนวน 350 คน และผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 14 คน พบว่า บุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 มีความผูกพันองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันองค์กรของบุคลากรสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันความผูกพันองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ นโยบายและความรับผิดชอบต่อสังคม ความคิดเห็นที่มีต่อองค์กร การกำกับดูแลจากภายนอก การสื่อสารในองค์กร และค่าตอบแทน ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันองค์กรโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิพันธ์ พุทธหุน ชลิดา สรมณี เฉลิมพล ศรีหงษ์ เสาวลักษณ์ สุขวิรัช และวิโรจน์ ก่อสกุล (2561) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนปัจจัยสถานภาพสมรส และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรุงเทพมหานคร

ยุพา กิจสงเสริมกุล และดวงใจ ชนะสิทธิ์ (2561) ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของครูและผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของครูและผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2

จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และขนาดสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งภาพรวมและรายด้าน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูและผู้บริหารสถานศึกษา ด้านอายุ ตำแหน่ง สถานภาพสมรส และขนาดของสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล ธีญวณ วัทโธ และวิลาสิณี สุตประเสริฐ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 172 คน พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ดานความสำเร็จในการทำงาน และดานความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 29.0 และ 3) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ดานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และดานชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เอสเอสเค โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 46

ปรารณา หลีกภัย (2563) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากร คือ บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง เก็บตัวอย่างจำนวน 365 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรังที่มีรายได้ต่อเดือนและลักษณะการจ้างงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง คือ ประสบการณ์การทำงาน ลักษณะงาน และลักษณะโครงสร้าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 2.7 ข้อมูลพื้นฐานของสายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศ

สายการบินต้นทุนต่ำภายในประเทศที่งานวิจัยได้ศึกษามี 3 สายการบิน ได้แก่ สายการบินนกแอร์ สายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินไทยไลอ้อนแอร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 2.7.1 สายการบินนกแอร์

นกแอร์ (2556) เป็นสายการบินราคาประหยัดของประเทศไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 ภายใต้ชื่อบริษัท สกายเอเชีย จำกัด เริ่มทำการบินครั้งแรกวันที่ 23 กรกฎาคม 2547 และเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2549 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด ต่อมาได้เปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็น บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2556 เพื่อเตรียมนำบริษัทเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเริ่มซื้อขายบนกระดานหลักทรัพย์ได้ในวันที่ 20 มิถุนายนปีเดียวกัน

สายการบินนกแอร์ ก่อตั้งขึ้นโดยมีบริษัทร่วมทุนดังนี้ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49% บริษัท นกแอร์แมนเนจเม้นท์ฮอังกง จำกัด ถือหุ้น 25% บริษัท ทุนลาดาวลัย จำกัด (สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์) ถือหุ้น 6% ธนาकारไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 5% บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ถือหุ้น 5% ผู้ถือหุ้นรายอื่น ๆ ถือหุ้น 10% โดยมีนายพาที สารสิน เป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ตั้งแต่ก่อตั้งสายการบินจนกระทั่งนายพาทีลาออกจากตำแหน่งเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2560 และเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2562 ดร.วุฒินุมิ จุฬางกูร ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการบริหารบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ปัจจุบันตระกูลจุฬางกูรเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของสายการบินนกแอร์

เส้นทางการบินครอบคลุม 24 เส้นทางในประเทศ และ 3 เส้นทางระหว่างประเทศคือ เมืองย่างกุ้ง ประเทศเมียนมา เมืองโฮจิมินห์และฮานอย ประเทศเวียดนาม โดยเป็นสายการบินราคาประหยัดที่มีเส้นทางบินครอบคลุมภูมิภาคในประเทศมากที่สุด ประกอบด้วยฝูงบินของบริษัท ทั้งหมด 29 ลำ ประกอบด้วย โบอิง 737-800 จำนวน 21 ลำ เครื่องบินเอทีอาร์ 72-500 จำนวน 2 ลำ และเครื่องบินบอมบาร์เดียร์ Q400 จำนวน 6 ลำ

### 2.7.2 สายการบินไทยแอร์เอเชีย

ไทยแอร์เอเชีย (2566) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ 19 กันยายน 2546 ประกอบธุรกิจสายการบินราคาประหยัดของประเทศไทยภายใต้ชื่อบริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด โดยบริษัท เอเชีย เอวิเอชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่อยู่ในประเทศไทยถือหุ้นไทยแอร์เอเชียในสัดส่วนร้อยละ 55 และ AirAsia Berhad (ผ่าน AirAsia Investment ที่ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100) ซึ่งเป็นบริษัทที่อยู่ในประเทศมาเลเซียถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 45 โดยบริษัท ไทยแอร์เอเชีย มีทุนจดทะเบียนจำนวน 435,555,600 บาท

สายการบินไทยแอร์เอเชียนำเสนอภาพลักษณ์ใหม่ของการเดินทางภายใต้แนวคิด “ใคร ใคร...ก็บินได้” ซึ่งทำทลายความเชื่อเดิม ๆ ที่มองว่าการโดยสารเครื่องบินเป็นการเดินทางเฉพาะกลุ่ม ยาก และราคาแพง โดยอาศัยต้นแบบแนวคิดของสายการบินราคาประหยัดที่ประสบความสำเร็จในต่างประเทศ นำเสนออัตราค่าโดยสารที่ประหยัดคู่กับบริการที่จำเป็นในการเดินทางและจ่ายเพิ่มสำหรับบริการเสริมพิเศษที่ต้องการที่สามารถทำให้ สายการบินไทยแอร์เอเชียเปลี่ยนประสบการณ์การบินให้มีความง่ายและสะดวกสบายในราคาประหยัดสำหรับผู้โดยสารทุกคน ทั้งนี้สายการบินไทยแอร์เอเชียให้บริการการเดินทางโดยชั้นบินเพียงชั้นเดียวจากฝูงบินที่ประกอบไปด้วยเครื่องบินแอร์บัส A320 เพียงรุ่นเดียว โดยมีรายได้จากการให้บริการขนส่งผู้โดยสารแบบประจำและจากการให้บริการเสริม อาทิ การลงทะเบียนสัมภาระ การเลือกที่นั่ง การสำรองที่นั่ง และการเปลี่ยนแปลงการสำรองที่นั่ง การขายอาหาร เครื่องดื่ม และสินค้าบนเครื่องบิน เป็นต้น

โดยสายการบินเริ่มต้นจากการมีเครื่องบินโบอิง 737-300 จำนวน 2 ลำ จากศูนย์ปฏิบัติการการบินกรุงเทพมหานคร โดยให้บริการเส้นทางบินเชิงพาณิชย์ครั้งแรกเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2547 ในเส้นทางกรุงเทพฯ-ภูเก็ต, กรุงเทพฯ-หาดใหญ่ และกรุงเทพฯ-เชียงใหม่ และขยายเส้นทางบินเพิ่มเติมไปยังจุดหมายปลายทางทั้งในประเทศและต่างประเทศครอบคลุมกว่า 44 เมืองใน 10 ประเทศในทวีปเอเชีย โดยเน้นให้บริการเส้นทางบินระยะใกล้ไปยังท่าอากาศยานที่อยู่ในและใกล้เคียงกับบริเวณที่มีประชากรหนาแน่นและจุดหมาย



ปลายทางในการท่องเที่ยว ซึ่งโดยปกติอยู่ในรัศมีไม่เกิน 3,500 กิโลเมตร และระยะเวลาของเที่ยวบินไม่เกิน 4 ชั่วโมงจากศูนย์ปฏิบัติการการบินของแต่ละแห่งซึ่งจะทำให้สายการบินไทยแอร์เอเชีย ทำให้สามารถเข้าถึงประชากรในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อินเดีย และจีนได้มากขึ้น ทั้งนี้ สายการบินให้บริการเที่ยวบินแบบไม่มีการเชื่อมต่อ (Point-to-point) โดยไม่มีเที่ยวบินที่จอดเครื่องบินค้างคืนที่ท่าอากาศยาน (ยกเว้นการจอดเครื่องบินค้างคืนในท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการการบินของบริษัทไทยแอร์เอเชีย) ซึ่งจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากการส่งวิศวกรไปประจำการ หรือจากการที่ต้องเก็บอะไหล่เครื่องบินไว้นอกท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการการบินของสายการบิน รวมถึงจากการที่ต้องจ่ายเบี้ยเลี้ยงหรือค่าที่พักสำหรับนักบินและลูกเรือที่พักค้างคืนในจุดหมายปลายทางที่ไม่ใช่ศูนย์ปฏิบัติการ การบินขอสายการบินอีกด้วย

### 2.7.3 สายการบินไทยไลอ้อนแอร์

ไทยไลอ้อนแอร์ (2566) ไม่ใช่แค่เพียงสายการบินต้นทุนต่ำ แต่ยังเป็นสายการบินที่พร้อมจะบริการอย่างดีดังคำขวัญที่ว่า “Freedom to fly” ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารรู้สึกได้ถึงความสะดวกสบาย ผ่อนคลายในการเดินทางไป และมีความภูมิใจที่ได้ต้อนรับท่านได้เครื่องบินลำใหม่อย่างโบอิง 737-900ER และโบอิง 737-800 ลำแรกของประเทศไทย ส่งตรงจากโรงงาน Boeing มายังประเทศไทย ไทยไลอ้อนแอร์เกิดจากการร่วมทุนระหว่างสายการบินไลอ้อนแอร์ ประเทศอินโดนีเซีย และกลุ่มนักธุรกิจชาวไทย โดยเริ่มต้นเปิดให้บริการจากกรุงเทพฯ – ดอนเมือง มีสำนักงานหลักที่เขตดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพฯ ซึ่งเส้นทางการบินครอบคลุม 14 เส้นทางในประเทศ และ 6 เส้นทางระหว่างประเทศคือ เมืองมุมไบและเบงกอลูร์ ประเทศอินเดีย เมืองไทเป ประเทศไต้หวัน เมืองจาร์กาตา ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศสิงคโปร์ และเมืองกาฐมาณฑุ ประเทศเนปาล ประกอบด้วยฝูงบินของบริษัท ทั้งหมด 29 ลำ ประกอบด้วย โบอิง 737-800 และ 737-900ER

แม้จะเปิดให้บริการในไทยมาจนถึงปัจจุบันเป็นเวลา 8 ปี แต่ไทยไลอ้อนแอร์นั้นยังไม่เคยทำกำไรได้เลย เพราะเน้นสร้างการเติบโตและขยายสายการบินอย่างรวดเร็วเป็นเป้าหมายหลัก ซึ่งสายการบินก็มีการเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่องจริงปีละราว 10 - 30% มีกระแสเงินสดในมือและมีฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนสะสมผู้โดยสารได้ 10 ล้านคนต่อปีในช่วงท้ายก่อนเข้าสู่ยุคโรคระบาดโควิด-19 ก็ทำให้สายการบินมีความมั่นใจจะขยายธุรกิจต่อไปในระดับที่ใหญ่ขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไรก็ตาม ตัวเลขในปี ค.ศ.2020 ที่มีการระบาดเต็มปีของโรคระบาดโควิดเป็นปีแรก จะสะท้อนให้ถึงผลกระทบของโรคระบาดโควิด-19 ที่ส่งผลต่อรายได้ของไทยไลอ้อนแอร์ให้รายได้ของสายการบินลดลงจากปีก่อนหน้าเกินกว่าครึ่ง ทั้ง ๆ ที่ในช่วงต้นปี ค.ศ.2019 ก่อนเกิดโรคระบาดโควิด-19 ไทยไลอ้อนแอร์นั้น มีแผนปีกหยุดขยายฐาน ณ อุตะเถาให้เป็นฮับทางการบินเอเชีย เพิ่มเส้นทางบินระยะใกล้และไกลสู่อินเดียและจีน จึงเตรียมจะขยายฝูงบินเพิ่มขึ้นอีก 50 ลำ บวกเข้าไปจากของเดิม 30 ลำ พร้อมประกาศเตรียมรับพนักงานใหม่ 300 คนมาเติมในกลุ่มพนักงานกว่า 4 พันคนที่สายการบินมีอยู่เดิมก่อนมาชะงักงันเพราะโรคระบาดโควิด-19

## 2.8 การสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร” และการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการศึกษา ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านความปลอดภัย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ด้านความปลอดภัย เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาและเสนอแนะแนวทางในการสร้างความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการบิน สิ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยของบุคลากรก็มาจากสี่มิติคือ การทำงาน สุขภาพ สถานที่ทำงาน และการเงิน (Agarwal, 2021; Brown *et al.*, 2020; Burton, 2007; Kim *et al.*, 2021; Le and Phi, 2021; Loi *et al.*, 2021; Nisar, *et al.*, 2020; สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560) ทำให้การศึกษาในเรื่องดังกล่าวนี้จึงมีความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มาจากประเด็นด้านการรับรู้ด้านความปลอดภัยที่เป็นหนึ่งในการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้มาใช้บริการ โดยนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีความพร้อมมีแนวทางในการกำหนดนโยบายขององค์กร ปรับปรุงแผนปฏิบัติการที่สามารถรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติ มีการทำประกันด้านความปลอดภัยให้กับบุคลากร รวมถึงการสนับสนุนและส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงานของผู้บริหารนั่นเอง ดังภาพที่ 2.9





ภาพที่ 2.9 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากภาพที่ 2.9 สามารถอธิบายตัวแปรได้ดังนี้

**การทำงาน** เป็นลักษณะงานมีความยืดหยุ่น เช่น สามารถนั่งทำงานที่ไหนก็ได้ ประชุมงานได้ทุกเวลาเมื่อทุกคนพร้อม และปรับการเดินทางให้น้อยลง ฯลฯ ความหลีกเลี่ยงการสัมผัส เช่น ส่งงานผ่านระบบออนไลน์ และสั่งซื้อสินค้าและบริการให้กับองค์กรแบบไม่ใช้เงินสด ฯลฯ การบริการจากระยะไกลโดยเชื่อมต่อกับระบบโทรศัพท์ วิดีโอ และเว็บไซต์ ในการประสานงานระหว่างบุคลากรสายการบินด้วยตนเอง และการให้บริการลูกค้า

**สุขภาพ** คือการป้องกันการแพร่ระบาดโดยการเว้นระยะห่างทางสังคมระหว่างบุคลากรสายการบินและผู้มาใช้บริการ เช่น อาจจะมีฉากกั้นระหว่างโต๊ะทำงานกรณีต้องเข้าสถานที่นั้น และสวมหน้ากากอนามัย ฯลฯ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เคมีชีวภาพ การยศาสตร์ และกลไก ด้วยการมีเครื่องวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้บริการตนเองที่หน้าทางเข้า บริการพ่นยาฆ่าเชื้อโรคสถานที่ทำงานหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จ ฯลฯ วัฒนธรรมองค์การโดยเฉพาะองค์การที่มีบุคลากรหลายช่วงอายุนั้น ต้องมีปรับทัศนคติการทำงานให้สามารถทำงานได้ทุกสถานการณ์ตามยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) โดยไม่ยึดติดกับชีวิตการทำงานหรือค่านิยมเดิม เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสเชื้อโรคอันส่งผลถึงการหวาดกลัวต่อสภาพแวดล้อมทางจิตใจตนเองและเพื่อนร่วมงาน

**สถานที่ทำงาน** คือการปรับตารางเวลาการทำงานของบุคลากรสายการบิน เช่น มีเวลาทำงานที่เหลื่อมกัน ขนาดห้องพักทำงานต้องไม่แออัด และจัดโรงอาหารใหม่โดยเฉพาะการเว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะรับประทานอาหาร เก้าอี้นั่ง หรือช่องทางการเดินซื้อสินค้าให้เป็นระเบียบ ฯลฯ บุคลากรสามารถทำงานในที่พักอาศัย (Work from Home) ได้โดยมีการรายงานความคืบหน้าและผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารอย่างทันท่วงที สิ่งแวดล้อมในการทำงานต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อความปลอดภัยด้านสุขภาพของบุคลากร เช่น มีเครื่องวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้บริการ หรือมีพลาสติกใสกั้นระหว่างการติดต่องาน รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการเว้นระยะห่างทางสังคม เช่น โปรแกรมการประชุมออนไลน์ (MS Team, Zoom หรือ Google Meet) หรือการส่งงานผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Line, WhatsApp หรือ Facebook

**ความเสี่ยงทางการเงิน** คือลักษณะความเสี่ยงจากการว่างงานเนื่องจากองค์การปิดกิจการจึงต้องยกเลิกสัญญาจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนครั้งเดียวซึ่งมาจากองค์การปิดกิจการเป็นระยะเวลานานในช่วงเวลาหนึ่ง โดยไม่มีรายได้ อันเป็นเหตุให้ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัวในครอบครัวของบุคลากร เนื่องจากมีสมาชิกในครอบครัวเท่าเดิมแต่รายได้กลับลดลง อีกทั้งยังมีภาระการผ่อนที่พักอาศัย ยานพาหนะ หรือการสูญเสียเลี้ยงดูบุตร บางคนอาจถึงขนาดการยกเลิกการทำงานในต่างประเทศ ซึ่งที่เห็นได้ชัดคือบุคลากรสายการบินที่ไม่สามารถขึ้นเครื่องหรือบินไปทำงานระหว่างประเทศเนื่องจากการปิดประเทศตนเองหรือประเทศปลายทางได้

**นโยบายด้านความปลอดภัย** คือการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างชัดเจน เช่น การจัดแสดงสถิติการเกิดอุบัติเหตุหรือผู้ติดเชื้อ การจัดสัปดาห์ความปลอดภัย การจัดให้มีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิของร่างกาย เครื่อง Automated External Defibrillator (AED) หน้ากากอนามัย N95 ถุงมือ และ Face Shield หรือการจัดการอบรม

**ความรู้ด้านความปลอดภัย** คือการได้รับความรู้จากการฝึกอบรม การประชุมสัมมนา การชม นิทรรศการ การชมการสาธิต การชมสื่อสังคมออนไลน์ เช่น YouTube หรือ Facebook Live

**การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย** คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารจากการจัดการความรู้ด้านความปลอดภัย (KM) पोสเตอร์ความปลอดภัย การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย การประชุมชี้แจงประจำเดือน การบอกเล่าของเพื่อนร่วมงาน ข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ อินสตาแกรม ทวิตเตอร์

**ทัศนคติที่มีต่อความปลอดภัย** คือการที่พนักงานรู้สึกว่าการความปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำที่ทำอยู่ งานด้านความปลอดภัยสามารถช่วยลดอุบัติเหตุและการแพร่ระบาดของโรคได้ และความศรัทธาต่อผู้ทำงานด้านความปลอดภัย

**การใส่ใจด้านความปลอดภัย** คือการได้รับของขวัญ ของที่ระลึก หรือประกาศเกียรติคุณจากการร่วมทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ซึ่งเหล่านี้ก็เพื่อเป็นการเตรียมแผนการฟื้นตัวของธุรกิจการบินภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 สิ้นสุด เนื่องจากอุตสาหกรรมดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วจึงคาดว่าจะมีความเสี่ยงในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะได้มีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งนี้จึงมีความจำเป็นต้องมีการทบทวน การเตรียมการ และการวางแผนเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวให้รอบคอบ เพื่อให้ทันต่อความต้องการในการเดินทางที่เพิ่มขึ้น รวมถึงยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการเดินทางเพื่อสร้างมาตรฐานรูปแบบใหม่ ในการสร้างความเชื่อมั่นต่อสถานการณ์ที่มีความอ่อนไหวต่อด้านความปลอดภัย ความมั่นคง และความรู้สึก นำไปสู่การฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยและนานาชาติประเทศทั่วโลกให้กลับมามีชีวิตได้อีกครั้งหนึ่งอย่างยั่งยืน มีวิธีการท่องเที่ยวและเดินทางรูปแบบใหม่ที่มีความปลอดภัยที่เพิ่มมากขึ้น

