

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการนำเสนอสรุปผลที่ได้จากการวิจัยทั้งหมด ตามคำถามของการวิจัยในแต่ละข้อ ซึ่งจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การนำวรรณกรรมที่ได้ทบทวนมาอภิปรายผลประกอบการตอบผลการวิจัย และเสนอแนะข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบิน ต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19
- 2) เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการสร้างความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

5.1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (STOU) มหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศฟิลิปปินส์ (UPOU) และมหาวิทยาลัยเปิดแห่งประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (HOU) โดยมีการติดต่อประสานงานและประชุมร่วมกันผ่านระบบออนไลน์ โดยมีการประชุมร่วมกันในแต่ละช่วงของการวิจัย ดังนี้

- 1) การประสานงานร่วมกันระหว่างนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิดทั้ง 3 แห่ง เพื่อทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับขอบเขตการวิจัย ผ่านทางออนไลน์
- 2) แต่ละประเทศศึกษาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และยกร่างกรอบแนวคิดและข้อเสนอการวิจัย
- 3) การประชุมร่วมกันระหว่างนักวิจัยของมหาวิทยาลัยเปิดทั้ง 3 แห่ง เพื่อปรับประเด็นต่าง ๆ ในข้อเสนอโครงการวิจัยให้สอดคล้องกัน เช่น ชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดการวิจัย ขอบเขตการวิจัย วิธีการวิจัย เครื่องมือการวิจัย ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4) นักวิจัยแต่ละประเทศนำประเด็นที่ได้จากการประชุมร่วมกันในข้อ (3) นำมาปรับแก้ให้สอดคล้องกัน
- 5) นักวิจัยแต่ละประเทศดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 6) นักวิจัยแต่ละประเทศวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลแต่ละประเทศ
- 7) นักวิจัยแต่ละประเทศจัดทำสรุปผลการวิจัยฉบับร่างที่ได้จากการศึกษา

8) การสัมมนาร่วมกันระหว่างนักวิจัยจากมหาวิทยาลัย 3 แห่ง เพื่อนำเสนอผลการวิจัยของแต่ละคณะ (นักวิจัยแต่ละประเทศ) (1 วัน) การแลกเปลี่ยนและระดมความคิดเห็น และประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาผลการวิจัยและร่างรายงานการวิจัย (1 วันครึ่ง)

9) นักวิจัยแต่ละประเทศดำเนินการปรับการนำเสนอรายงานวิจัยให้สอดคล้องกันตามผลที่ประชุมในข้อที่ (8)

10) นักวิจัยแต่ละประเทศจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

5.1.3 ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่เป็นแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์และเชิงปริมาณโดยแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น ตำรา หนังสือ เอกสาร รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการสายการบิน และสถานศึกษาของไทย ที่สอนด้านการขนส่งทางอากาศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

2) ติดต่อหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3) สร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม เมื่อออกแบบสอบถามเสร็จแล้วนำแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เมื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงนำมาใช้เพื่อเก็บข้อมูล

4) ทำการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรจากสายการบินต้นทุนต่ำ เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก

5.1.4 ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ผลการตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

(1) ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการหาจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน ทำงานกับสายการบิน Nok Air สายการบิน Thai AirAsia และทำงานกับสายการบิน Thai Lion Air ร้อยละ 33.3 เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 52.1 การศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรีที่ร้อยละ 76.7 ในส่วนสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดพบว่า มีสถานภาพโสดสูงถึงร้อยละ 63.8 ตำแหน่งงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในตำแหน่ง Cabin Crew เป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 46.2 ทำงานในฝ่ายต้อนรับบนเครื่องบิน ร้อยละ 72.1

(2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุ่นต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุ่นต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่เห็นด้วยมากที่สุดมีจำนวนสูงถึง 8 ข้อ ได้แก่ การป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค (เช่น การสวมหน้ากากอนามัย สวม Face Shield ใส่ชุด PPE ล้างมือบ่อย ๆ หรือใช้เจลแอลกอฮอล์) (ค่าเฉลี่ย 4.67) การจ่ายค่าตอบแทนครั้งเดียวจากปกติหรือหยุดจ่ายชั่วคราว (ค่าเฉลี่ย 4.49) การให้บริการลูกค้าจากระยะไกล (เช่น การคุยโทรศัพท์ วิดีโอคอล หรือ Live Chat กรณีฝ่ายต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น ใส่ชุด PPE ป้องกันระหว่างการให้บริการ) (ค่าเฉลี่ย 4.44) อาชีวอนามัย (เช่น การมีเครื่องวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้บริการตรงทางเข้า หรือพ่นยาฆ่าเชื้อโรคบริเวณสถานที่ทำงานหลังเสร็จ) (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความเสี่ยงจากการถูกเลิกจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.41) การเว้นระยะห่างทางสังคม (เช่น การมีฉากกั้น หรือไม่เข้าไปรวมกันในที่ที่มีกลุ่มบุคคลจำนวนมาก กรณีฝ่ายต้อนรับบนเครื่องบินมีการปฏิบัติตามขั้นตอนความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด) (ค่าเฉลี่ย 4.32) การยุบหรือรวมตำแหน่งงานจากการปรับโครงสร้างขององค์กรเพื่อลดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.27) และมาตรการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน (เช่น การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การทำความสะอาดพื้นที่ บริเวณพื้นผิว และอุปกรณ์ที่มีการสัมผัสร่วมกัน) (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

(3) ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุ่นต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 วิเคราะห์ด้วยการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression) พบว่า การงาน สุขภาพ สถานที่ทำงาน และการเงิน มีอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุ่นต่ำภายหลังจากการระบาดของโรคระบาดโควิด-19 เท่ากับร้อยละ 94.00 เหลืออีกร้อยละ 6 เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ในแบบจำลองทางสถิติ โดยอธิบายการรับรู้ด้านความปลอดภัยได้เท่ากับร้อยละ 92.00 โดยเฉพาะการให้บริการลูกค้าจากระยะไกล เช่น การคุยโทรศัพท์ วิดีโอคอล หรือ Live Chat ส่งผลให้พนักงานมีความยืดหยุ่นในการทำงานซึ่งสามารถเลือกสถานที่นั่งทำงาน เลือกชั่วโมงทำงาน ปรับรูปแบบการประชุม เพื่อการหลีกเลี่ยงการสัมผัสโรคระบาดโควิด-19

2) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย โดยวิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้าของผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม สังเคราะห์และสรุปสาระสำคัญซึ่งเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุ่นต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุ่นต่ำ พบว่า ในการทำงานสายการบินได้จัดหาวัสดุ/อุปกรณ์ป้องกันโควิด-19 ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่อง เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือ เจลแอลกอฮอล์ ชุด PPE มาใช้ในการทำงาน และลูกเรือต้องดูแลความสะอาดของห้องน้ำเพิ่มขึ้นด้วย มีการปรับขั้นตอนการทำงานหลายอย่างเพิ่มขึ้นมา เช่น การขึ้น-ลงของผู้โดยสารทีละ 3-5 แถว งดการเสิร์ฟอาหารบนเครื่องบิน ลูกเรือไม่ทานอาหารบนเครื่องบิน และลดการสัมผัสโดยใช้โทรศัพท์มือถือสแกน Boarding Pass ไม่ต้องโชว์จากกระดาษ พนักงานรายงานการทำงานมาที่หัวหน้างานผ่านไลน์ สำหรับพนักงานในสำนักงานสายการบินมีการจัดแบ่งพนักงานให้ทำงาน Work From Home ทีละครึ่ง หรือเป็นรอบ

และมีการหมุนเวียนงานให้ลูกเรือบางคนให้ไปช่วยงานแผนกภาคพื้นดิน

(2) ปัจจัยด้านสุขภาพที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า สายการบินมีการทำประกันสุขภาพกลุ่มและประกันสังคม แต่ไม่ได้ทำประกันโรคระบาดโควิด-19 ให้ สายการบินมีการจัดสรรโรงพยาบาลเพื่อตรวจสุขภาพประจำปี มีสวัสดิการให้พนักงานฉีดวัคซีนกระตุ้นเข็มที่ 3 ช่วงที่เกิดการระบาดของโรคระบาดโควิด-19 และให้สิทธิ์ตรวจ ATK ฟรีเดือนละ 1 ครั้ง ถ้าพนักงานตรวจ ATK แล้วพบว่าติดเชื้อ บริษัทฯ จะให้ไปตรวจ RT-PCR โดยออกค่าใช้จ่ายให้ ในช่วงแรกของการระบาดโควิด-19 พนักงานที่เกิดความเครียดกับสถานการณ์ สายการบินจัดให้ไปคุยกับนักจิตวิทยาบ้าง มีคลาสที่คุยกันเองในบริษัทบ้าง และถ้าเครียดมาก ๆ จะให้ไปคุยกับจิตแพทย์

(3) ปัจจัยด้านสถานที่ทำงานที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า สายการบินยังมีการใช้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตามปกติ ไม่ได้ลดจำนวนพนักงานในแต่ละเที่ยวบิน บุคลากรที่เข้ามาทำงานมีการเช็กอินจากมือถือมากขึ้น มีการวางเจลแอลกอฮอล์ตามจุดต่าง ๆ มีการเว้นระยะห่าง ล้างมือ สแกนบาร์โค้ด แม่บ้านทำความสะอาดและเช็ดถูเครื่องใช้ด้วยน้ำยาเขตปลอดบริเวณที่มีความเสี่ยงสูงและแผงแอร์ บนเครื่องบินมีการฉีดพ่นฆ่าเชื้อและทำความสะอาดที่นั่งของผู้โดยสารทุกเที่ยวบิน และทำความสะอาดห้องน้ำหลังผู้โดยสารใช้ทุกครั้ง ลูกเรือที่ต้องส่งเอกสารการบิน และบริการ Safety Service กับหัวหน้างาน จะพูดคุยกันบริเวณพื้นที่โล่ง ลดความแออัดของสำนักงาน

(4) ปัจจัยด้านการเงินที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ทุกคนในบริษัทถูกลดเงินเดือน ปรับลดเงินเดือนตามระดับ 10-40% ระดับสูงจะถูกปรับลดมากกว่า เช่น ระดับ CEO ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ถูกลดเงินเดือน 20-30% และบางสายการบินมีการลดจำนวนพนักงาน คือ เดิมมีพนักงาน 4,000 คน ตอนนี้ลดลงเหลือ 2,200 คน บางสายการบินมีการเลิกจ้างพนักงานบางส่วน สายการบินบางแห่งไม่มีนโยบายเลิกจ้าง และขอให้พนักงาน Leave without Pay ไม่เกิน 2 เดือน หรือเป็นการลดการจ่ายค่าตอบแทนชั่วคราว รวมทั้งค่าชั่วโมงการบิน ถูกปรับลดลง

(5) ปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่าในการฝึกอบรมสายการบินทำเป็นแบบออนไลน์มากขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น ไม่ต้องถอดหน้ากากอนามัยออก ก็สามารถสแกนหน้าได้ โดยไม่ต้องถอดหน้ากากอนามัย ลูกเรือจะถูกปลูกฝังวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) ตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงานกับบริษัทฯ ปลูกฝังให้มีความตระหนักในเรื่องความปลอดภัยมาโดยตลอด การปฐมนิเทศตั้งแต่วันแรกจะมีเรื่องความปลอดภัยมาเกี่ยวข้อง ในทุก ๆ ภาค และทุก ๆ 12 เดือน

2. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อความผูกพันองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ผลการตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

(1) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อความผูกพันองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่เห็นด้วยมากที่สุดมีจำนวนสูงถึง 7 ข้อ ได้แก่ มีความคิดว่าการทำงานด้วยความปลอดภัยคือ หัวใจของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.68) มีความตระหนักเสมอว่างานด้านความปลอดภัย สามารถช่วยลดอุบัติเหตุ และการแพร่ระบาดของโรคได้ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รู้สึกว่าความปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำที่ทำอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รู้สึกว่าหากปฏิบัติงานตามวิธีการ หรือขั้นตอนการทำงาน จะทำให้เกิดความปลอดภัยทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีการกำหนดนโยบายความปลอดภัยในการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่าเฉลี่ย 4.25) ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.25) และรู้สึกมีความศรัทธาต่อผู้ที่ทำงานด้านความปลอดภัยขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

(2) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่เห็นด้วยมากที่สุดมีจำนวนสูงถึง 6 ข้อ ได้แก่ การได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการร่วมทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.59) การปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีและจะไม่ปฏิบัติตนให้เกิดความเสียหายมาถึงองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.58) การทำงานให้ทันบอกร์การเต็มเวลาและหากงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่เสร็จจะทำงานสำเร็จจูล่วง (ค่าเฉลี่ย 4.43) การเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและประชาชนทั่วไปยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 4.34) เมื่อได้รับมอบหมายงานที่นอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบก็เต็มใจที่จะทำโดยไม่เกี่ยงงาน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

(3) ผลการศึกษาการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 วิเคราะห์ด้วยการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression) พบว่า ทิศนคติที่มีต่อความปลอดภัย การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย นโยบายด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย และการจงใจด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 เท่ากับร้อยละ 98.00 เหลืออีกร้อยละ 2 เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ ในแบบจำลองทางสถิติ โดยอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้เท่ากับร้อยละ 97.00 โดยเฉพาะการทำงานด้วยความปลอดภัยคือ หัวใจของการปฏิบัติงานและเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำที่ทำอยู่ ซึ่งตระหนักเสมอว่างานด้านความปลอดภัยสามารถช่วยลดอุบัติเหตุในสายการบินและการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ได้

2) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย โดยวิเคราะห์ข้อมูลแบบสามเส้าของผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม สังเคราะห์และสรุปสาระสำคัญซึ่งเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ดังนี้

(1) การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรภาคพื้นดินและบุคลากรต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า บุคลากรทุกฝ่ายต้องเรียนรู้ในเรื่องพื้นฐานของความปลอดภัยเหมือนกัน แต่มีการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานที่แตกต่างกันตามลักษณะงานที่รับผิดชอบตามกระบวนการทำงาน (Procedure) ของพนักงานภาคพื้นดินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน

(2) สายการบินมีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยขององค์กรต่อบุคลากร พบว่า สายการบินมีการวางแผนและกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยขององค์กรต่อบุคลากร และมีการชี้แจงล่วงหน้า แต่ภายหลังจากการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ได้มีการเปลี่ยนแปลงหลายประการ เช่น มีการยุบชั้นสายการบินบังคับบัญชาลง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีการแบ่งโซนการทำงานด้านหน้า-หลัง โดยให้ประจำที่โซนด้านหน้า 2 คน และด้านหลัง 2 คน ห้ามข้ามเขตที่แบ่งกันไว้กลางเครื่องบิน พนักงานผลิตภัณฑ์รับประทานอาหารเช้าไม่ต้องถอดหน้ากากอนามัยพร้อมกัน มีการให้ลูกเรือหมุนเวียนไปช่วยงานภาคพื้นดิน การทำงานขนส่งสินค้า (Cargo) ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ค่อนข้างเข้มงวด เป็นต้น

(3) สายการบินมีการให้ความรู้ด้านความปลอดภัยขององค์กรต่อบุคลากร พบว่า สายการบินให้ฝึกอบรมพนักงานด้านความปลอดภัยแบบออนไลน์มากขึ้น และมีการส่งพนักงานทำงานแผนกเกี่ยวกับการ Safety และ Security ไปอบรมที่สำนักงานการบินพลเรือน และหัวหน้างานจะบริฟงาน (Brief) ให้พนักงานก่อนปฏิบัติงานทุกครั้ง

(4) สายการบินมีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยขององค์กรต่อบุคลากร พบว่า สายการบินสื่อสารข้อมูลด้วยการใช้อีเมล (Email) ใช้เว็รด์เพรส (WordPress) สื่อสารกันในองค์กร ลูกเรือจะสื่อสารกันด้วยไลน์ สแควร์ (LINE Square) มีการประชาสัมพันธ์ความปลอดภัยในเฟซบุ๊ก และให้พนักงานช่วยกันแชร์ภาพการรักษาความปลอดภัย ความสะอาด มีระบบ Town Hall และ Red Eye ที่จะอัปเดตข้อมูลให้ทราบและเผยแพร่ความปลอดภัยในการทำงาน

(5) สายการบินมีการส่งเสริมหรือจูงใจด้านความปลอดภัยขององค์กรต่อบุคลากร พบว่า สายการบินมีวิธีการจูงใจพนักงานหลายรูปแบบ เช่น ตอบคำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยได้ถูกต้องเพื่อชิงรางวัลที่มีสัญลักษณ์ของบริษัทฯ ที่หาซื้อไม่ได้ การจัดประกวดรายงานความปลอดภัย ซึ่งผู้ชนะเลิศได้รับบัตรโดยสารเครื่องบิน การจัด Safety Hero Day มอบเกียรติบัตรให้แก่ผู้ที่มีความโดดเด่นในด้านการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น แต่หลังการระบาดของโรคระบาดโควิด-19 การสร้างแรงจูงใจลดน้อยลงทุกอย่างกลายเป็นการกำหนดนโยบายแล้วบังคับให้พนักงานทำ

(6) ทศนคติด้านการบริหารเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยในการทำงานขององค์กร พบว่า สายการบินให้ความสำคัญกับความปลอดภัยอย่างสูง จะมีผลต่อการระมัดระวังไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ ไม่สูญเสียทรัพย์สิน ต่อความพึงพอใจของลูกค้า และช่วยสร้างการตระหนักรู้ในเรื่องความปลอดภัยให้แก่พนักงาน

(7) การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายการบินต้นทุ่นต่ำ พบว่า การที่สายการบินออกมาตรการต่าง ๆ มาใช้เพื่อการรักษาความปลอดภัย มีผลดีต่อความผูกพันและความภักดีของบริษัท แต่ในภาวะที่ยังมีการระบาดของ

โรคระบาดโควิด-19 บริษัทได้ใช้มาตรการลดเงินเดือนพนักงาน การสลับกันมาทำงานเพื่อลดความแออัดในที่ทำงาน และการให้พนักงาน Leave without Pay เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายของบริษัทฯ ทำให้ความศรัทธา ความจงรักภักดี และความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานลดน้อยลงไป

3. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการสร้างความปลอดภัยของบุคลากรสายการบิน ต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

ผลการวิจัยที่ต่อวัตถุประสงค์ข้อ 1 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1) ผลการตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์แนวทางการสร้างความปลอดภัยของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งรวมทั้งผู้บริหารและพนักงานของทุกสายการบิน เสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมความปลอดภัยของบุคลากรในการทำงานภายหลังการระบาดโรคระบาดโควิด-19 จำนวน 64 ราย จากจำนวน 390 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยเสนอแนะหลายประเด็น ได้แก่ (1) การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันและเครื่องมือทำงานที่มีความพร้อมและสมบูรณ์ในการทำงานให้พนักงานตามตำแหน่งในหน้าที่ต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 20.3 เช่น แอส เจลแอลกอฮอล์ แว่นตา และ Face shield (2) การระมัดระวังอย่างต่อเนื่องด้วยมาตรการป้องกันต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 18.6 เช่น สวมหน้ากากอนามัยและถุงมือยาง ทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรคอยู่เสมอ ลดการสัมผัสในการทำงานให้มากที่สุด หลีกเลี่ยงการใกล้ชิดกับผู้อื่นหรือไปที่แออัด มีความรับผิดชอบต่อสังคมเมื่อรู้สึกว่ามีอาการ ให้แยกตัว ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ทำการตรวจ ATK และใส่แมสทันที รีบเข้ารับการรักษา ฉีดวัคซีนให้ครบ และเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น

2) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย โดยวิเคราะห์ข้อมูล สังเคราะห์ และสรุปสาระสำคัญซึ่งเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักมีข้อเสนอแนะแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(1) สายการบินควรมีการดูแลสุขภาพพนักงาน มีการประกันชีวิต และสายการบินควรใส่ใจในเรื่องสุขอนามัยของพนักงานให้มากขึ้น อย่างน้อยก็มี ATK ให้ใช้ตรวจอย่างเพียงพอทุกครั้งไปทำงาน

(2) สายการบินควรสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานและผู้โดยสาร

(3) สายการบินควรจัดสรรงบประมาณซื้ออุปกรณ์สเปรย์ และเครื่องอบฆ่าเชื้อที่มี

ประสิทธิภาพสูง

(4) สายการบินควรสื่อสารมากขึ้นด้วยความจริงใจ

(5) สายการบินควรชื่นชมและให้รางวัล พนักงานที่ทำงานดีและบริการดีควรได้รับคำชมและได้รับรางวัลเป็นการตอบแทน

(6) สายการบินควรจัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันโรคระบาดมอบให้กับพนักงานใช้อย่างเพียงพอ เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ ถุงมือ เป็นต้น

(7) พนักงานควรปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

(8) สายการบินควรให้บริการบนมาตรฐานเดียวกันทั้งเที่ยวบินในประเทศและต่างประเทศ

(9) สายการบินควรพิจารณาการให้เวลากับการ Boarding มากขึ้นเพราะทำให้พนักงานทำงานรอบคอบมากขึ้น และจะได้มีเวลาตรวจสอบข้อมูลมากขึ้น

(10) สายการบินควรสร้างนักบินใหม่ทดแทนนักบินเก่าทุกปี เพื่อป้องกันอัตรากำลังขาดช่วง

5.2 อภิปรายผล

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ ภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดระบาศโควิด-19 ได้ศึกษาข้อมูลระหว่าง พ.ศ.2562 – 2565 รวมระยะเวลาที่ศึกษาทั้งสิ้น 4 ปี เนื่องจากเป็นช่วงการแพร่ระบาดและหลังการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด 19 ซึ่งรัฐบาลทุกประเทศได้หาแนวทางแก้ไขและรับมือในอนาคตทำให้ข้อมูลสถิติค่อนข้างคงที่ พบว่า การงาน สุขภาพ สถานที่ทำงาน และการเงิน ส่งผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากการระบาดของโรคระบาดโควิด-19 (Loi et. al., 2021; Nisar et. al., 2020; สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560) อย่างด้านการงานพนักงานสายการบินจะให้บริการลูกค้าจากระยะไกล ได้แก่ การคุยโทรศัพท์ วิดีโอคอล หรือ Live Chat ด้านสุขภาพสายการบินรณรงค์แก่บุคลากรและผู้โดยสารโดยการสวมหน้ากากอนามัย การสวม Face Shield การใส่ชุด PPE การล้างมือบ่อยๆ หรือใช้เจลแอลกอฮอล์ ด้านสถานที่ก็มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เช่น การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การทำความสะอาดพื้นที่บริเวณพื้นผิว และอุปกรณ์ที่มีการสัมผัสร่วมกัน และด้านการเงินนั้นผู้บริหารสายการบินควรทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนปกติให้แก่พนักงานใหม่ เพื่อสร้างแรงจูงใจและเห็นความสำคัญถึงความปลอดภัย อันเป็นการเตรียมแผนการฟื้นตัวของธุรกิจการบินภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 สิ้นสุดเนื่องจากอุตสาหกรรมดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วจึงคาดว่าจะมีความเสี่ยงในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน นำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นต่อสถานการณ์ที่มีความอ่อนไหวต่อด้านความปลอดภัย ความมั่นคง และความรู้สึกของผู้โดยสาร

การวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านงาน สุขภาพ สถานที่ทำงาน และการเงิน มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ซึ่งวิเคราะห์ถึงผลของแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ด้านงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 30) โดยประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าจากระยะไกล (เช่น การคุยโทรศัพท์ วิดีโอคอล หรือ Live Chat) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการลูกค้าจากระยะไกลเป็นการให้บริการที่ไม่ต้องพบปะหรือเผชิญหน้าลูกค้า จึงทำให้มีความรู้สึกปลอดภัยต่อการทำงานอย่างมาก รวมถึงการทำงานแบบ Work From Home เป็นการทำงานที่ไม่ต้องเผชิญหน้า ไม่มีโอกาสสัมผัสหรือแพร่กระจายเชื้อโรคสู่กัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Azizi,

Atlasi, Ziapour, Abbas, and Naemi (2021) ที่พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค มีความจำเป็นต้องปรับตัวในหลาย ๆ ด้าน นโยบายขององค์กรในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่น ขณะเดียวกันต้องมีการเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กรทั้งในพื้นที่ และการปฏิบัติงานจากทางไกล และสอดคล้องกับการศึกษาของ ทศพล ต้องหทัย ธนพล กองพาลี และ อณิชา ฉิมน้อย (ม.ป.ป.) ที่พบว่า การหลีกเลี่ยงการสัมผัสและการรับบริการแบบทางไกลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น พฤติกรรมการซื้อสินค้าและชำระเงินออนไลน์ ซึ่งเป็นผลพวงของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ขณะที่ผู้บริโภคบางส่วนเลี่ยงการใช้เงินสดในการจับจ่ายใช้สอย สถานการณ์การแพร่ระบาดเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้คนหันมาใช้ e-Payment และบริการแบบหลีกเลี่ยงการสัมผัสเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของทักษิณา แสนเย็น และคณะ (2020) ซึ่งพบว่า คนจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป และยอมรับวิถีใหม่มากขึ้น การปฏิบัติงานจากที่พักอาศัยจะพบได้มากขึ้น ซึ่งองค์กรจะให้อิสระในการทำงานกับพนักงานมากยิ่งขึ้น มีการปรับใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการทำงานทางไกล และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักได้กล่าวว่า จัดคนเข้ามาทำงานเป็นรอบ ๆ และใช้ช่องทางการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Zoom, Google Meet (คุณ A3 นามสมมติ, 2565) จัดแบ่งพนักงานให้ทำงาน Work From Home ที่ละครึ่ง หรือเป็นเซต (คุณ A6 นามสมมติ, 2565) เรา Transform มาเป็น Work From Home ตอนแรกก็ไม่คิดว่าจะทำได้ นั่งทำงานอยู่เป็น 24 ชั่วโมง ในที่สุดเราก็ทำงาน Work From Home ได้ (คุณ A2 นามสมมติ, 2565)

2) ด้านสุขภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำเป็นอันดับสอง (ร้อยละ 21) โดยประเด็นเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค (เช่น การสวมหน้ากากอนามัย สวม Face Shield ใส่ชุด PPE ล้างมือบ่อยๆ หรือใช้เจลแอลกอฮอล์) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด **อาชีพอนามัย** (เช่น การมีเครื่องวัดอุณหภูมิและเจลแอลกอฮอล์ไว้บริการตรงทางเข้า หรือพ่นยาฆ่าเชื้อโรคบริเวณสถานที่ทำงานหลังเสร็จ) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 อยู่ในระดับมากที่สุด **การเว้นระยะห่างทางสังคม** (เช่น การมีฉากกั้น หรือไม่เข้าไปรวมกันในที่ที่มีกลุ่มบุคคลจำนวนมาก) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการสวมหน้ากากอนามัยที่สาธารณะช่วยป้องกันแพร่กระจายเชื้อโรคสู่ผู้อื่น ป้องกันการติดเชื้อที่มาจากผู้อื่น ช่วยลดความเสี่ยงในการเป็นโรคระบบทางเดินหายใจ ป้องกันฝุ่นละออง และมลพิษทางอากาศ การใช้เครื่องวัดอุณหภูมิสามารถตรวจสอบอุณหภูมิของร่างกายโดยไม่ต้องสัมผัสกับคนที่เป็โรคติดต่อ และสามารถตรวจสอบคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว เจลล้างมือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการยับยั้งแบคทีเรียและการเจริญเติบโตของจุลินทรีย์ เจลล้างมือที่มีแอลกอฮอล์มากกว่า 70 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไปช่วยฆ่าเชื้อโรคได้ ในเจลล้างมือมักใส่สารให้ความชุ่มชื้นและก่อให้เกิดการระคายเคืองน้อยกว่าการใช้สบู่ มีประสิทธิภาพในการปกป้องและยับยั้งเชื้อโรคดีกว่าผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดทั่วไป ส่วนการเว้นระยะห่างทางสังคม เป็นการสร้างระยะห่างระหว่างคนในสังคม ลดการเข้าร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น รวมถึงหลีกเลี่ยงการออกนอกบ้านโดยไม่จำเป็น ใช้ชีวิตประจำวันอยู่ที่บ้านมากขึ้น ถือเป็นมาตรการอย่างหนึ่งในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 ดังนั้นการปฏิบัติตามหลักการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค

หลักอาชีวอนามัย และการเว้นระยะห่างทางสังคม ช่วยลดการแพร่กระจายเชื้อโรคสู่กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ สิริมา เดชภิญญา (2561) เรื่องการรับรู้การจัดการด้านความปลอดภัย พบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การล้วนให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว การรับรู้เรื่องความปลอดภัยมีการรับรู้ร่วมกัน ผ่านการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ทั้งนี้การกำหนดนโยบายดังกล่าวจะนำมาซึ่งการกำหนด แผนปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือเหตุการณ์อุบัติเหตุ ในอนาคต เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม การล้างมือบ่อยครั้ง การสวมใส่หน้ากากอนามัย เป็นต้น (Occupational Safety and Health Act, 2020)

3) ด้านสถานที่ทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำเป็นอันดับสาม (ร้อยละ 16) โดยประเด็นเกี่ยวกับ**มาตรการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน** (เช่น การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การทำความสะอาดพื้นที่ บริเวณพื้นผิว และ อุปกรณ์ที่มีการสัมผัสร่วมกัน) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อบริเวณพื้นผิวในสถานการณ์การระบาดของโรคระบาดโควิด-19 จะช่วยลดโอกาสการแพร่เชื้อโรค โดยไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย ซึ่ง**การทำมาความสะอาด (Cleaning)** เป็นการขจัดฝุ่น สิ่งสกปรก หรือเชื้อโรคออกจากพื้นผิวต่าง ๆ อย่างไรก็ดีการทำมาความสะอาดเพียงอย่างเดียวไม่สามารถฆ่าเชื้อโรคได้ เพียงแต่ช่วยลดปริมาณเชื้อโรค และลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายของเชื้อโรค ส่วน**การฆ่าเชื้อ (Disinfection)** โดยใช้สารเคมีเป็นการทำลายเชื้อโรคที่อยู่บนพื้นผิวต่าง ๆ ให้ตายหรือลดปริมาณลง ทำให้เชื้อโรคหมดความสามารถในการแพร่เชื้อ สอดคล้องกับ Molenaar et al. (2020) ซึ่งกล่าวถึงอุตสาหกรรมการบินที่ปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด-19 โดยการปรับสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสมและคำนึงถึงความปลอดภัย ธุรกิจการบินต้องยกระดับการปฏิบัติงานให้มีความเป็นมืออาชีพที่มากขึ้น และเพิ่มความน่าเชื่อถือด้วยการรับรองมาตรฐานในด้านความปลอดภัย (Laffrey, 2019) นอกจากนี้ต้องพิจารณาถึงมาตรการในการบริหารจัดการเชิงพื้นที่ เช่น การเว้นระยะห่าง การลดจำนวนพนักงานในการปฏิบัติงานในสถานที่ต่อวัน การแบ่งหรือจัดตารางในการปฏิบัติงานใหม่ (Occupational Safety and Health Act, 2020) และสอดคล้องกับ Zaghini, Fiorini, Livigni, Carrabs, and Sili (2021) ซึ่งพบว่า การจัดการสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสม การบริหารจัดการคน การคำนึงถึงสุขภาวะ ที่ปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ช่วยลดความตึงเครียด เพิ่มความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4) ด้านการเงิน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำเป็นอันดับสี่ (ร้อยละ 6) โดยประเด็นเกี่ยวกับการ**จ่ายค่าตอบแทนครั้งเดียวจากปกติหรือหยุดจ่ายชั่วคราว** มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมากที่สุด **ความเสี่ยงจากการถูกเลิกจ้าง** มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 อยู่ในระดับมากที่สุด **การยุบหรือรวมตำแหน่งงานจากการปรับโครงสร้างขององค์กร เพื่อลดค่าใช้จ่าย** (เช่น การรวมแผนกงาน หรือลดพนักงาน) มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากประเด็นเหล่านี้มีผลต่อรายได้ และสถานภาพในการทำงานของพนักงานสายการบิน สอดคล้องกับ Salas-Nicás et al. (2021) ซึ่งกล่าวว่า จากสถานการณ์

การแพร่ระบาดของโรค พนักงานมีความกังวลเกี่ยวกับการว่างงาน ร้อยละ 42.60 และการปรับลดเงินเดือน ร้อยละ 69.70 หนึ่งในทางออกของปัญหาด้านการเงินขององค์กรนอกจากการปรับโครงสร้างองค์กรแล้ว โครงสร้างการให้บริการของธุรกิจจำเป็นต้องมีการเพิ่มความหลากหลายเพื่อกระจายความเสี่ยงร่วมด้วย เช่น การเพิ่มธุรกิจอาหาร การหาพันธมิตรทางธุรกิจ การปรับเปลี่ยนเที่ยวบินเชิงพาณิชย์เป็นเที่ยวบินพิเศษและเที่ยวบินขนส่งสินค้าสำคัญ (อาริยา สุขโต, 2020) และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับด้านการเงินของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักได้กล่าวว่า ทุกคนในบริษัทถูกลดเงินเดือน ปรับลดเงินเดือนตาม Level 10-50% และมีการลดจำนวนพนักงาน คือ เดิมมีพนักงาน 4,000 คน ตอนนี้ลดลงเหลือ 2,200 คน (คุณ A1 นามสมมติ, 2565) บุคลากรทุกระดับ ตั้งแต่ระดับ CEO ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ถูกลดเงินเดือน 20-30% (คุณ A2 นามสมมติ, 2565) บริษัทฯ มีการเลิกจ้างพนักงานบางส่วน และให้พนักงาน Leave without Pay ไม่เกิน 2 เดือน (คุณ A5 นามสมมติ, 2565) ผู้บริหารถูกลดเงินเดือน 30-40% และผู้บริหารบางคนยอมที่จะลาออกไปอยู่ส่วนอื่น (คุณ A6 นามสมมติ, 2565) มีการลดเงินเดือนพนักงานทุกตำแหน่ง มากหรือน้อยแตกต่างกันไปตามระดับ (คุณ B1 นามสมมติ, 2565) “บริษัทฯ ให้พนักงานหยุดเงินเดือน 10 วัน แต่ถ้ามีผู้โดยสารมาก ๆ ก็จะทำให้หยุดลดลง (คุณ B2 นามสมมติ, 2565) โดนลดเงินเดือน 70-80% ถูกลดเงินเยอะมากกว่าครึ่ง ทำให้มีคนที่ลาออกจากงาน (คุณ B8 นามสมมติ, 2565)

5.2.2 การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรสายการบิน ต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

ปัจจัยการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรสายการบิน ต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ซึ่งสายการบินและพนักงานได้ร่วมรับมือกันช่วงการแพร่ระบาด และหลังการแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด 19 พบว่า ทักษะคิดที่มีต่อความปลอดภัย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความปลอดภัย นโยบายด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย และการจูงใจด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 (Agarwal, 2021; Brown *et. al.*, 2020; Burton, 2007) อย่างด้านทักษะคิดที่มีต่อความปลอดภัยพนักงานมีความคิดว่าการทำางาน ด้วยความปลอดภัยคือ หัวใจของการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการจัดการความรู้ด้านความปลอดภัย (KM) ด้านนโยบายด้านความปลอดภัยก็มีการกำหนดนโยบายความปลอดภัยในการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้พนักงานเห็นความสำคัญ ความรู้ด้านความปลอดภัยได้รับความรู้จากการฝึกอบรม และด้านการจูงใจด้านความปลอดภัยนั้นผู้บริหารสายการบินควรให้รางวัลประกาศเกียรติคุณจากการร่วมทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อสร้างความผูกพันและเห็นความสำคัญความปลอดภัย นำมาสู่ความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงาน ความจงรักภักดี ความเสียสละ และความเชื่อมั่น เพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

การวิจัยครั้งนี้พบว่า ทักษะคิดที่มีต่อความปลอดภัย การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย นโยบายด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านความปลอดภัย และการจูงใจด้านความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ตามลำดับ ซึ่งวิเคราะห์ถึงความผูกพันองค์กรกับแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ทักษะที่มีต่อความปลอดภัย เป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวโน้มของพนักงานที่จะตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อเป้าหมาย หรือสถานการณ์ด้านความปลอดภัยของบริษัท ทักษะที่มีต่อความปลอดภัยของแต่ละคนมักเกิดจากอารมณ์หรือความรู้สึก ความเชื่อ หรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ในการทำงาน และการตอบสนองเชิงบวกหรือเชิงลบต่อสิ่งเร้าที่มากกระทบ จนทำให้เกิดการกระทำหรือการแสดงออกมา ทักษะที่มีต่อความปลอดภัยในเชิงบวกช่วยให้บุคลากรปลอดภัยจากการทำงาน ซึ่งพนักงานแต่ละคนอาจมีแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยแตกต่างกันไป เช่น

- 1) ไม่ว่าจะบริษัทจะสนใจเรื่องความปลอดภัยหรือไม่ก็จะทำงานอย่างปลอดภัยเพื่อตัวเองและครอบครัว
- 2) การทำงานอย่างปลอดภัยเป็นสิ่งที่แสดงถึงทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงาน
- 3) บริษัทมีโครงการเกี่ยวกับความปลอดภัยตลอดทั้งปี พนักงานจะทำในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่
- 4) พนักงานเข้าใจและปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยของบริษัท พนักงานจะรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของตนเองและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ทักษะที่มีต่อความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรการสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ร้อยละ 23 โดยบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำมีทัศนคติต่อความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (จีรวุฒิ จันทรฉายแสง, 2562) คือ (1) มีความคิดว่าการทำงานด้วยความปลอดภัย คือ หัวใจของการปฏิบัติงาน (2) มีความตระหนักเสมอว่างานด้านความปลอดภัยสามารถช่วยลดอุบัติเหตุ และการแพร่ระบาดของโรคได้ (3) รู้สึกว่าความปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำที่ทำอยู่ (4) รู้สึกว่าหากปฏิบัติงานตามวิธีการหรือขั้นตอนการทำงานจะทำให้เกิดความปลอดภัยทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงาน (5) รู้สึกมีความศรัทธาต่อผู้ทำงานด้านความปลอดภัยขององค์กร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.68, 4.67, 4.62, 4.52 และ 4.21 ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าทัศนคติเชิงบวกด้านความปลอดภัย มีความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปราศจากอุบัติเหตุและการแพร่ระบาดของโรค ส่งผลต่อการทำงานและความปลอดภัยของตัวพนักงานและองค์กร เช่น ทำให้ประสิทธิภาพของงานสูงขึ้น งานมีคุณภาพอยู่ในระดับที่ดี ประหยัดงบประมาณเกี่ยวกับการแก้ปัญหาจากการเกิดอุบัติเหตุ เพิ่มขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน เกิดผลกำไรทางธุรกิจ เป็นต้น ดังนั้น ทักษะที่มีต่อความปลอดภัยของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ น่าจะเกิดจากหลายปัจจัย คือ 1) การสื่อสาร พนักงานทราบข้อมูลและทำความเข้าใจว่าองค์กรคาดหวังสิ่งใดจากพนักงาน เมื่อพนักงานพอใจกับการสื่อสารภายในบริษัท พนักงานก็จะมีส่วนร่วมมากขึ้นและมีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัย 2) ผู้บริหารระดับสูง ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นผู้นำ กระตุ้นจิตสำนึกให้กับพนักงานปฏิบัติงานด้วยวิธีที่ปลอดภัย เมื่อผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในด้านความปลอดภัยอย่างชัดเจน พนักงานจะสังเกตเห็นและมั่นใจในความเป็นผู้นำซึ่งนำไปสู่การลดปัญหาด้านความปลอดภัย 3) การทำงานเป็นทีม ความร่วมมือกันทำให้เกิดความปลอดภัย การทำงานเป็นทีมทำให้เกิดการตรวจสอบและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามขั้นตอนด้านความปลอดภัย เป็นต้น สอดคล้องกับทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen & Meyer (1990) เกี่ยวกับความผูกพันทางด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความเต็มใจที่จะอุทิศและทุ่มเทตนให้กับองค์กร สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 1 ใน 4 ปัจจัย ของ Mowday, Porter and Steers (1982) ข้อที่ 4 ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เพราะพนักงานอาจมีความรู้สึกว่าความต้องการทางจิตใจของพวกเขาได้รับการตอบสนองแล้ว สอดคล้องกับการศึกษาของจักรพงษ์ อินทรสงเคราะห์ วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ และอมรรัตน์ ภิญญอนันตพงษ์ (2558) ซึ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักบินผู้ช่วย บริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทักษะด้านความปลอดภัยเกิดจากความรู้สึกและประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย เป็นกระบวนการที่บุคลากรสายการบินเปิดรับข้อมูลข่าวสาร แล้วตีความหมายหรือทำความเข้าใจสารนั้น โดยอาศัยสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์การรับรู้ของแต่ละคน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสายการบิน ต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ร้อยละ 15 โดยบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากทุกข้อ (ภัทรฉัตร มณีฉาย, 2565) คือ (1) การจัดการความรู้ด้านความปลอดภัย (KM) (2) จากการบอกเล่าของเพื่อนร่วมงาน (3) จากสื่อสังคมออนไลน์ (เช่น เว็บไซต์ ไลน์ อินสตาแกรม ทวิตเตอร์) (4) จากการประชุมชี้แจงประจำเดือน (5) จากโปสเตอร์ความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.91, 3.79, 3.58 และ 3.57 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกิจกรรมการจัดการความรู้ด้านความปลอดภัยเป็นสิ่งที่บริษัทต้องดำเนินการและให้พนักงานทุกคนเข้าร่วม เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด ส่วนการบอกเล่าข่าวสาร สื่อสังคมออนไลน์ การประชุม รวมถึงโปสเตอร์ ผนังที่ติดบริเวณพื้นที่พักผ่อนของพนักงาน เป็นส่วนประกอบที่ทำให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของ ประไพธิ อุปลัมภ์ และคณัย ปัตตพงษ์ (2561) ซึ่งพบว่า การสร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดพฤติกรรมด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานควรใช้ช่องทางอีเมล การสนทนาด้านความปลอดภัยกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในหน่วยงาน ผู้ประสานงานด้าน QSHE ของหน่วยงาน วิธีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน บทบาทหน้าที่ในการส่งเสริม สร้างแรงจูงใจให้กับเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา และการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับการศึกษาของวริยา เคนทวาย และคณะ (2563) ซึ่งศึกษาปัจจัยการรับรู้เรื่องความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การรับรู้ความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อ บังคับและการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยของพนักงาน การปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการกำหนดนโยบายเรื่องความปลอดภัยไว้อย่างชัดเจน มีการสนับสนุนและทบทวนจากองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานทุกระดับเข้าใจบทบาทหน้าที่ด้านความปลอดภัยของตน

3) นโยบายด้านความปลอดภัย โดยทั่วไปแล้ว บริษัทฯ มักจะเล็งเห็นถึงความสำคัญด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพนักงานและลูกค้าของบริษัทฯ และมักจะกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยของบริษัทฯ เอาไว้ เช่น 1) ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยในการทำงานเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนทุกระดับที่จะร่วมมือกันปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินทั้งของตนเองของบริษัทฯ และของผู้อื่น 2) บริษัทฯ จะเสริมสร้างให้พนักงานทุกระดับ มีความรู้และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย และมีอาชีพอนามัยที่ดี 3) บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของมาตรการป้องกันอุบัติเหตุอันเกิดขึ้นจากการทำงานที่มีต่อพนักงานหรือบุคคลอื่น 4) บริษัทฯ จะสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและวิธีปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย รวมถึงการมีสุขภาพอนามัยที่ดีของพนักงานทุกคน 5) บริษัทฯ จะสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติกับ

ทุก ๆ ฝ่ายอย่างสูงสุด เป็นต้น จากการศึกษาวิจัยนี้ นโยบายด้านความปลอดภัยที่อิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ร้อยละ 14 โดยบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุดเพียงประเด็นเดียว คือ การกำหนดนโยบายความปลอดภัยในการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 นอกจากนี้มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรในระดับมาก ได้แก่ (1) จัดการอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานทุกคน (สุภาพร สอนอินทร์, 2562; จีรวรรณ ดีประเสริฐ, 2559) (2) จัดอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัย (PPE) เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิของร่างกาย เครื่อง AED ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม (3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานวิชาชีพ (Safety Officer) ประจำองค์กร (4) จัดแสดงสถิติการเกิดอุบัติเหตุหรือผู้ติดเชื้อให้พนักงานทราบ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานระมัดระวังในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.03, 3.97 และ 3.75 ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกำหนดนโยบายความปลอดภัยในการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร จะช่วยทำให้พนักงานทราบแนวทางการความปลอดภัยตรงกัน มีวิธีการดำเนินการป้องกันและควบคุมแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน สามารถสื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน นำมาอ้างอิงและทบทวนได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วริยา เคนทวย และคณะ (2563) พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยทั้งในด้านของนโยบาย มีส่วนช่วยให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยทั้งในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และการใช้อุปกรณ์ที่ช่วยในการป้องกันอันตราย เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน การปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการกำหนดนโยบาย พันธกิจต่าง ๆ ในเรื่องความปลอดภัย มีการถ่ายทอดและนำมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งส่งเสริม สนับสนุน ให้พนักงานมีอุปกรณ์ที่ช่วยในเรื่องความปลอดภัยอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยช่วยในการดูแล สนับสนุน จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการรับรู้และเข้าใจถึงพฤติกรรมการทำงานให้เกิดความปลอดภัย ลดโอกาสของการเกิดอุบัติเหตุ อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย

4) ความรู้ด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยสำคัญของพฤติกรรมความปลอดภัย และยังเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างบรรยากาศความปลอดภัยกับประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยอีกด้วย (Neal et al. (2000) ความรู้ด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถทำนายความรู้ การส่งต่อข้อมูลด้านความปลอดภัยในงานได้ด้วย (Koo et al., 2014; สุคลทิพย์ สุขขำจรรยา และจุมพฏ บริราช, 2559; ทรัพย์สตรี แสนทวีสุข, 2550)

Griffin & Neal (2000) ศึกษาพบว่า ความรู้และทักษะด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่อยู่ระหว่างบรรยากาศความปลอดภัยกับพฤติกรรมความปลอดภัย โดยบรรยากาศความปลอดภัยส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมความปลอดภัยมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความรู้ด้านความปลอดภัยของพนักงานและการจูงใจให้พนักงานเปิดรับบรรยากาศความปลอดภัย Kao et al. (2019) พบว่า ความรู้ด้านความปลอดภัยสามารถทำนายพฤติกรรมความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานได้ เมื่อผู้ควบคุมงานมีทัศนคติความปลอดภัยเชิงบวกจะส่งผลทางตรงให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติความปลอดภัยเชิงบวกด้วย และยังส่งผลทางอ้อมให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมความปลอดภัยเชิงบวกผ่านตัวแปรความรู้ด้านความปลอดภัยอีกด้วย

ความรู้ด้านความปลอดภัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ร้อยละ 12 โดยบุคลากรสายการบินมีความรู้ด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุดเพียงข้อเดียว คือ ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 นอกจากนี้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (อรจิรา กาศโอสถ, 2562) คือ (1) การได้รับความรู้จากการชมสื่อสังคมออนไลน์ (เช่น You Tube หรือ Facebook Live) (2) ได้รับความรู้จากการชมการสาธิต (3) ได้รับความรู้จากการประชุมสัมมนา มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.61 และ 3.54 ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัทจะจัดการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานให้กับบุคลากรในบริษัทเป็นประจำทุกปี พนักงานสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่จึงมักได้รับความรู้จากการฝึกอบรม สอดคล้องกับการศึกษาของ Julie et al. (2020) ที่พบว่า ความรู้ด้านความปลอดภัยเกิดจากการที่องค์การจัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนในบทบาทด้านความปลอดภัยในสังคมที่ทำงานสอดคล้องกับการศึกษาของ Vinodkumar & Bhasi (2010) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย พฤติกรรมความปลอดภัยในบทบาทความรู้ และแรงบันดาลใจด้านความปลอดภัย พบว่า ความรู้และแรงบันดาลใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพล และเป็นตัวแปรส่งผ่านให้เกิดการปฏิบัติตามมาตรฐานและการมีส่วนร่วมด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับ พลกิจ จงวัชรสถิตย์ (2563) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความรู้ด้านความปลอดภัยของพนักงานฮอตไลน์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการอบรมหลักสูตรการทำงานด้วยความปลอดภัยให้กับผู้ปฏิบัติงานสำหรับพนักงานเข้าใหม่ พนักงานที่โยกย้ายงาน หรือผู้ที่ปรับเปลี่ยนตำแหน่งทุกครั้ง มีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน และจัดกิจกรรมการสนทนาความปลอดภัย (Safety Talk) ทุกสัปดาห์ ส่งผลให้พนักงานเกิดความชำนาญ ตระหนักรู้ และเข้าใจถึงอันตรายที่แฝงมากับการทำงาน เมื่อพนักงานมีความรู้ก็จะสามารถป้องกันอันตรายได้อย่างเหมาะสมทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน และกิจกรรมเหล่านี้ยังทำให้พนักงานมีโอกาสแลกเปลี่ยนและทบทวนองค์ความรู้ร่วมกัน เกิดการพัฒนาความรู้ในขั้นตอนการทำงาน และเกิดความชำนาญในงาน

5) การจูงใจด้านความปลอดภัย การจูงใจเป็นกระบวนการชักจูงให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา เป็นหลักการที่นำมาใช้ในการบริหารงานบุคคล วัตถุประสงค์ของการจูงใจในการทำงาน คือ ต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงพยายามใช้การจูงใจมากระตุ้นให้พนักงานในองค์การทำงานอย่างเต็มความสามารถ การศึกษาครั้งนี้พบว่า การจูงใจด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การสายการบินต้นทุนต่ำร้อยละ 6 โดยบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำมีการจูงใจด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากเพียงประเด็นเดียว คือ การได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการร่วมทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในขณะที่ทำกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การสนทนาความปลอดภัย การประกวดการรายงานสภาพงานที่ไม่ปลอดภัย การประกวดความสะอาด การบรรยายพิเศษ พนักงานอาจได้รับความรู้ใหม่ ๆ ในขณะทำกิจกรรม สอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ ของ Steers (1977) ข้อที่ 2 คือคุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และสอดคล้องกับการการศึกษาของสุกัญญา จันทรมณี (2559) ซึ่งศึกษาแรงจูงใจและ

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการจูงใจด้านความปลอดภัยของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักได้กล่าวว่า เมื่อตอบคำถามเกี่ยวกับความปลอดภัยได้ถูกต้อง จะได้รับรางวัลที่หาซื้อไม่ได้ เช่น พวงกุญแจของบริษัท หรือคูปองทานอาหาร แล้วแต่เขาจะจัดหามาให้ (คุณ B13 นามสมมติ, 2565) ออกแคมเปญให้พนักงานทุกคนทำรายงานเกี่ยวกับความปลอดภัย ประกวดรายงานความปลอดภัย ผู้ชนะจะได้รับตั๋วเครื่องบิน (คุณ A1 นามสมมติ, 2565) ขอให้ช่วยกันถ่ายภาพไปรายงาน/ประกอบการทำรายงาน วิธีนี้จะช่วยแก้สถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว (คุณ A1 นามสมมติ, 2565) ก่อนหน้านี้เคยมีการส่งรายงาน แล้วมีการคัดเลือกให้รับรางวัล Cabin Crew of the Month (คุณ B6 นามสมมติ, 2565) แผนก SSQ ให้พนักงานส่งรายงาน แล้วมอบรางวัล เช่น เกียรติบัตรของที่ระลึกเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น เคาน์เตอร์กดนับจำนวน (คุณ B7 นามสมมติ, 2565) แผนก SSQ ชักชวนให้ส่งรายงาน ชิงบัตรโดยสารเครื่องบิน ทำให้คนอยากรายงาน (คุณ B8 นามสมมติ, 2565)

5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

5.3.1 แนวทางการสร้างความปลอดภัยของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19

จากข้อค้นพบของงานวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางการสร้างความปลอดภัยของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำภายหลังจากโรคระบาดโควิด-19 ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารสายการบินต้นทุนต่ำ

1. สายการบินควรจัดหาอุปกรณ์ป้องกันและเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความพร้อมและสมบูรณ์ในการทำงานให้พนักงานตามตำแหน่งในหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งพนักงานบนเครื่องและพนักงานภาคพื้น เช่น แมสเจลแอลกอฮอล์ แวนตา Face shield สเปรย์และเครื่องอบฆ่าเชื้อ เครื่องตรวจ ATK เครื่องสแกนอุณหภูมิร่างกายบริเวณประตูขึ้นเครื่องบิน เครื่องสแกนหน้าบุคลากรเพื่อตรวจสอบอัตลักษณ์บุคคลโดยไม่ต้องถอดหน้ากากอนามัย ระบบติดตามและตรวจสอบสถานะของบุคคล การสแกน QR Code เข้าใช้พื้นที่ การใช้แอปพลิเคชันหรือใช้ Tracking ของสายการบิน เป็นต้น

2. สายการบินควรระมัดระวังความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องด้วยมาตรการป้องกันต่าง ๆ เพื่อลดการสัมผัสในการทำงานให้มากที่สุด เช่น สวมหน้ากากอนามัย ถูมืออย่าง ทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรคอยู่เสมอ รักษาระยะห่าง จัดให้พนักงานได้รับการฉีดวัคซีนเป็นประจำทุกปี รักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

3. สายการบินควรสื่อสารกับบุคลากรด้วยความจริงใจและได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีความชัดเจน โดยใช้เทคโนโลยีช่วย เช่น การสื่อสารผ่านอีเมล ไลน์ และมีการประชุมออนไลน์เพื่อพบปะและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรและผู้บริหารเดือนละครั้ง เป็นต้น

4. สายการบินควรเอาใจใส่ในเรื่องสุขอนามัย/สุขภาพของพนักงานให้มากขึ้น มีการประกันชีวิตและประกันสุขภาพโดยเบิกค่าใช้จ่ายโดยตรงกับบริษัทประกันภัย การตรวจสุขภาพประจำปี การส่งข่าวสารเรื่องสุขภาพ และสายการบินควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลเอาใจใส่และติดตามปัญหาสุขภาพเพื่อให้พนักงานไม่รู้สึกโดดเดี่ยวเมื่อไม่สบาย รวมทั้งการสร้างค่านิยมต่อพนักงานถึงประโยชน์ของการออกกำลังกาย

5. สายการบินควรสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานและผู้โดยสาร ด้วยการปลูกฝังวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) ตั้งแต่เริ่มต้นของการทำงาน อีกทั้งผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรแสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน วัฒนธรรมความปลอดภัย หมายถึง การรับรู้ การให้คุณค่า และจัดลำดับความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยในองค์การ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อความปลอดภัยในทุกระดับขององค์การ ประกอบด้วย 6 คุณลักษณะ ได้แก่ พันธสัญญา พฤติกรรม ความตระหนักรู้ การปรับตัว ข้อมูล และความยุติธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้และตระหนักเรื่องความปลอดภัยและเกิดทัศนคติด้านความปลอดภัยที่ถูกต้อง

6. สายการบินควรฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะด้านความปลอดภัยต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีการอบรมในสถานที่จริงและการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดการเรียนรู้ เช่น Safety First Aid, Safety Requirement เป็นต้น

7. สายการบินควรรณรงค์เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เช่น แสดงความชื่นชมและให้รางวัลพนักงานที่ทำงานปลอดภัยและบริการดีควรได้รับคำชมและได้รับรางวัลที่มีคุณค่า เป็นการตอบแทน เช่น บัตรโดยสารเครื่องบินฟรี จัดประกวดคำขวัญหรือรายงานเหตุการณ์ที่พบเห็นถึงปัญหาความปลอดภัยและเสนอแนะแนวทางแก้ไขที่ดี เป็นต้น

8. สายการบินควรจัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงานให้กลับมาใกล้เคียงกับค่าตอบแทนเดิมก่อนเกิดโรคระบาดโควิด-19 หรือให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เช่น การจัดให้มีเที่ยวบินบริการผู้โดยสารเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดรายได้แก่พนักงาน การจ่ายค่าทำงานล่วงเวลาที่เคยให้แต่ยกเลิกไป การจัดสวัสดิการสมาชิกศูนย์ Fitness เพื่อให้พนักงานได้ออกกำลังกาย การเพิ่มความท้าทายในงานโดยการฝึกอบรม Multi-skill ให้พนักงานสามารถทำงานได้หลายทักษะ เป็นต้น

9. สายการบินควรจัดสถานที่ทำงานที่สร้างความปลอดภัยในการทำงาน โดยเน้นย้ำให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัย เช่น การติดป้ายเตือนภัยบริเวณพื้นที่ทำงานของพนักงาน การใช้สีต่าง ๆ ในพื้นที่อันตราย การกระตุ้นเตือนในกลุ่มทีมงานอย่างต่อเนื่องเนื่องจากเวลาผ่านไปอาจลืมเลือน เป็นต้น

10. สายการบินควรพัฒนาแอปพลิเคชันคล้ายไทยชนะเพื่อเก็บข้อมูลด้านสุขภาพของผู้โดยสาร เช่น การแสดงผลการฉีดวัคซีน การตรวจ ATK เป็นต้น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อโรคสู่กันในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำ

1. บุคลากรควรปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยที่สายการบินกำหนดอย่างเคร่งครัด เพราะความปลอดภัย คือสิ่งสำคัญสูงสุดของธุรกิจสายการบิน เพราะในธุรกิจการบินนั้นหากเกิดความผิดพลาดขึ้นจะก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร ลูกค้า และพนักงาน รวมทั้งส่งผลต่อภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่นที่มีต่อบริษัทด้วย

2. บุคลากรควรดูแลเอาใจใส่ในสุขภาพของตนเอง ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ พักผ่อนให้เพียงพอ เพื่อห่างไกลจากโรคภัยไข้เจ็บ ทางการออกกำลังกายที่ศูนย์ออกกำลังกายหรือสวนสาธารณะ ซึ่งต่างจากการออกแรงหรือใช้กำลังทำงาน เพราะให้ผลดีในการส่งเสริมและป้องกันโรคต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นต่อระบบหัวใจ หลอดเลือด และระบบหายใจ เป็นต้น ด้านอารมณ์และทัศนคติ ร่างกายและจิตใจทำงานสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลา การมีจิตใจที่ดี เบาสบาย รวมถึงมีความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ จะช่วยลดความตึงเครียดได้

3. บุคลากรควรให้บริการบนมาตรฐานเดียวกันทั้งเที่ยวบินในประเทศและต่างประเทศโดยเข้ารับการอบรมด้วยความตั้งใจและกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นอบรมส่งเสริมความรู้แก่พนักงาน โดยกำหนดหลักสูตรด้านความปลอดภัยลงในความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need) รายบุคคลของพนักงานทุกคน เช่น หลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS) หลักสูตร Safety Management System & Emergency Response Plan (SMS&ERP) หลักสูตรอบรมปัจจัยมนุษย์ (Human Factors) สำหรับพนักงานปฏิบัติการลานจอด พนักงานภาคพื้น หรืออบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยสำหรับนักบินและลูกเรือซึ่งเป็นไปตามข้อบังคับของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เป็นต้น

4. บุคลากรพึงระลึกเสมอว่าความปลอดภัยคือหัวใจของการทำงานสายการบิน และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยในระยะต่อไปควรศึกษาประเด็นต่อไปนี้

1. การวัดระดับและการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) ของสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรสายการบินต้นทุนต่ำที่แสดงถึงลักษณะและทัศนคติเกี่ยวกับความปลอดภัย โดยลักษณะของวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย (Characteristic of Safety Culture) ที่ศึกษาอาจเริ่มจากระดับบูรพธรรม (Artifact level) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการกระทำของบุคลากร สามารถมองเห็นได้จากการสังเกต เช่น การแต่งกาย เป็นต้น ซึ่งการเก็บข้อมูลจะต้องใช้วิธีการผสมผสาน เช่น การสัมภาษณ์ การทำแบบสอบถาม การสังเกต การประเมินเอกสาร เป็นต้น

2. แนวทางการรักษาความปลอดภัยให้ไปสู่ในระดับสูงสุด ร่วมกันสร้างความปลอดภัยภายในองค์กร โดยเริ่มจากการสร้างพฤติกรรมส่วนบุคคล เพื่อก่อเกิดจิตสำนึกที่ตระหนักถึงความปลอดภัย รวมถึงการพัฒนา ระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ที่ออกแบบให้สอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์การการบินอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในความปลอดภัย

3. การพัฒนานวัตกรรมความปลอดภัยในองค์กร เช่น การนำเอาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และระบบ IoT หรือ Internet of Things มาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อเป็นตัวช่วยในการดูแลความปลอดภัยให้กับพนักงาน

4. แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ของการรักษาความปลอดภัยของสายการบินต้นทุนต่ำ และการเทียบเคียง (Benchmarking) การรักษาความปลอดภัยกับสายการบินที่มีชื่อเสียงด้านความปลอดภัย ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือการพัฒนาองค์กรตามแนวทางการจัดการสมัยใหม่ โดยวัดและเปรียบเทียบกับองค์การการบินที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ