

ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ สายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต*

SAFETY AND TRUST FACTORS AFFECTING AIRLINE SERVICE SELECTION IN THE POST-CRISIS PERIOD

ปณณวิชญ์ เรืองเมธานุรักษ์¹ และ เจน นน่อท้าว²

Pannavit Ruangmaytanuttakul¹ and Jane Norathao²

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเกริก

¹Master of Business Administration Program (MBA), Krirk University, Thailand

²วิทยาลัยนานาชาติการบินและอวกาศ มหาวิทยาลัยเกริก

²International College of Aviation and Aero Space, Krirk University, Thailand

Corresponding Author's Email: aerospace@krirk.ac.th

วันที่รับบทความ : 11 พฤษภาคม 2026; วันที่แก้ไขบทความ 28 พฤษภาคม 2569; วันที่ตอบรับบทความ : 30 พฤษภาคม 2569

Received 11 May 2026; Revised 28 May 2026; Accepted 30 May 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของผู้โดยสารสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและการบริหารจัดการสำหรับสายการบินในช่วงหลังสถานการณ์วิกฤต การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความ

Citation:



* ปณณวิชญ์ เรืองเมธานุรักษ์ และ เจน นน่อท้าว. (2569). ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 4(4), 1132-1151.

Pannavit Ruangmaytanuttakul and Jane Norathao. (2026). Safety And Trust Factors Affecting Airline Service Selection In The Post-Crisis Period. Modern Academic Development and Promotion Journal,

4(4), 1132-1151.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

เชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้โดยสารมีระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นต่อสายการบินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินและความเชื่อมั่นในความสามารถของนักบิน

2) ปัจจัยด้านความปลอดภัย ได้แก่ การรับรู้ด้านความปลอดภัย มาตรการด้านสุขอนามัยและการจัดการความเสี่ยง ความโปร่งใสในการสื่อสาร และภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของสายการบิน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

3) สายการบินควรพัฒนามาตรฐานความปลอดภัย การสื่อสารองค์กร และมาตรการด้านสุขอนามัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินในระยะยาว

คำสำคัญ: ความปลอดภัยการบิน, ความเชื่อมั่น, การเลือกใช้บริการสายการบิน, พฤติกรรมผู้โดยสาร, สถานการณ์วิกฤต

Abstract

The objectives of this research article were: 1) to examine the level of safety perception and passenger confidence in airlines after crisis situations, 2) to analyze the influence of safety and confidence factors affecting airline service selection, and 3) to propose policy and managerial guidelines for airlines during the post-crisis period. This study employed a quantitative research approach. Data were collected from 400 airline passengers at Don Mueang International Airport using convenience sampling. The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire with an overall reliability coefficient of 0.92. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and

standard deviation, as well as inferential statistics, including Pearson's correlation analysis and multiple regression analysis.

The findings revealed that:

1) passengers demonstrated a high level of safety perception and confidence toward airlines, particularly regarding airline safety standards and confidence in pilots' capabilities.

2) safety-related factors, including safety perception, hygiene and risk management measures, communication transparency, and airline safety image, had a statistically significant positive influence on airline service selection after crisis situations at the .05 level.

3) airlines should continuously improve safety standards, organizational communication, and hygiene measures in order to enhance passenger confidence and strengthen the long-term competitiveness of the aviation industry.

Keywords: Aviation Safety, Confidence, Airline Service Selection, Passenger Behavior, Crisis Situation

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินยังมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โลจิสติกส์ และการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับมหภาค (Abate et al., 2020) อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่มีความอ่อนไหวต่อสถานการณ์วิกฤตทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นวิกฤตเศรษฐกิจโลก เหตุการณ์ก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ หรือการแพร่ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสารและพฤติกรรมการเดินทางทางอากาศ โดยเฉพาะภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกชะลอตัวอย่างรุนแรง หลายสายการบินต้องลดจำนวนเที่ยวบิน ปรับโครงสร้างองค์กร และพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยเพิ่มเติมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสาร (IATA, 2021) ทั้งนี้ ผู้โดยสารในยุคหลังสถานการณ์วิกฤตเริ่มให้ความสำคัญกับ ความปลอดภัย และ

ความเชื่อมั่น มากกว่าปัจจัยด้านราคาและโปรโมชั่น เนื่องจากความปลอดภัยกลายเป็นปัจจัยพื้นฐานในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน จากการศึกษาของ Kim, Lee และ Jung (2021) พบว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร และความเชื่อนี้ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับ Hassan และ Salem (2022) ที่ระบุว่า การสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัยอย่างชัดเจน โปร่งใส และทันเวลา สามารถสร้างความไว้วางใจและลดความวิตกกังวลของผู้โดยสารได้ นอกจากนี้ Wang, Liu และ Chen (2023) ยังพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินมากกว่าปัจจัยด้านราคาในบริบทหลังสถานการณ์วิกฤต สะท้อนให้เห็นว่าผู้โดยสารให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินมากขึ้นอย่างชัดเจน

ในบริบทของประเทศไทย อุตสาหกรรมการบินถือเป็นภาคเศรษฐกิจสำคัญที่ช่วยสนับสนุนภาคการท่องเที่ยวและการค้าระหว่างประเทศ โดยสนามบินดอนเมืองถือเป็นหนึ่งในศูนย์กลางการเดินทางทางอากาศที่สำคัญของประเทศ อย่างไรก็ตาม ภายหลังสถานการณ์วิกฤต สายการบินในประเทศไทยยังคงเผชิญกับความท้าทายในการฟื้นฟูความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร โดยเฉพาะการสร้างมาตรฐานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ พันธุ์พิสุทธิ นุราช และณัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2568) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อการอยู่รอดของโรงเรียนการบินในประเทศไทย และพบว่า มาตรฐานความปลอดภัย การพัฒนาบุคลากร และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินงานในอุตสาหกรรมการบินยุคใหม่ ขณะเดียวกัน หริวงศ์ คุปตะวาณิช, ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว และประพนธ์ จิตตะปุตตะ (2025) ยังพบว่า สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบินมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะความสามารถในการบริหารความเสี่ยงและการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ อำพล ขำวิสัย, คงศักดิ์ ชมชุม และณัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2025) ได้เสนอว่า การพัฒนาสมรรถนะของนักบินพาณิชย์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรด้านการบิน เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบความปลอดภัยทางการบิน ขณะที่ ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2568) ได้อธิบายว่า การวางแผนและการบริหารจัดการระบบขนส่งอย่างมีประสิทธิภาพสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรด้านโลจิสติกส์และการคมนาคมได้อย่างยั่งยืน ซึ่ง

แนวคิดดังกล่าวสามารถประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมการบินได้เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและความเสี่ยง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัย วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัยที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน และเสนอแนวทางเชิงนโยบายและการบริหารจัดการสำหรับสายการบินในยุคหลังสถานการณ์วิกฤต ทั้งนี้ ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อสายการบิน หน่วยงานด้านการบิน และผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปใช้พัฒนามาตรการด้านความปลอดภัย การสื่อสารองค์กร และการบริหารจัดการความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการบินอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของผู้โดยสารสายการบิน
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน
3. เพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและการบริหารจัดการสำหรับสายการบินในช่วงหลังวิกฤต

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมถือเป็นกระบวนการสำคัญในการศึกษาวิจัย และมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษาโดยตรง เพื่อให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องและมีคุณค่าทางวิชาการ (Creswell & Creswell, 2018) ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการทบทวนวรรณกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา โดยแบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัยการบิน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้บริโภค แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม การตัดสินใจเลือกใช้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรและสนับสนุนการวิเคราะห์ผลการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัยการบิน ความปลอดภัยการบิน (Aviation Safety) หมายถึง การดำเนินงานด้านการบินที่สามารถควบคุมและลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมุ่งเน้นการป้องกันอุบัติเหตุ ความผิดพลาด และเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารและผู้ปฏิบัติงาน (ICAO, 2020) ทั้งนี้ ความปลอดภัยการบินถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของอุตสาหกรรมการบิน เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นและการตัดสินใจของผู้โดยสาร International Civil Aviation Organization หรือ ICAO (2020) อธิบายว่า ความปลอดภัยการบินประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ มาตรฐานการปฏิบัติการบิน การบำรุงรักษาอากาศยาน สมรรถนะของบุคลากร ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) และการบริหารความเสี่ยง ขณะที่ IATA (2021) ระบุว่า ในบริบทหลังสถานการณ์วิกฤต ความปลอดภัยการบินยังรวมถึงมาตรการด้านสุขอนามัยและการป้องกันโรคติดต่อ ซึ่งกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร นอกจากนี้ อำพล ขำวิสัย, คงศักดิ์ ชมชุม และณัฐพงษ์ แต้มแก้ว (2025) พบว่า การพัฒนาสมรรถนะของนักบินพาณิชย์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล มีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับความปลอดภัยของอุตสาหกรรมการบิน ขณะที่ หริวงศ์ คุปตะวานิช, ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว และประพนธ์ จิตตะปุตตะ (2025) พบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบินส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤต โดยเฉพาะความสามารถในการบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินและการลดความเสี่ยง จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความปลอดภัยการบินเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ครอบคลุมทั้งด้านเทคนิค บุคลากร ระบบการจัดการ และมาตรการด้านสุขอนามัย ซึ่งล้วนส่งผลต่อการรับรู้และความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ความเชื่อมั่น (Trust) หมายถึง ความเชื่อหรือความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรหรือผู้ให้บริการว่าจะสามารถให้บริการได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบ (Morgan & Hunt, 1994) ความเชื่อมั่นถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างผู้บริโภคกับองค์กร โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการที่ผู้บริโภคต้องเผชิญกับความเสี่ยงในการตัดสินใจ Kim, Lee และ Jung (2021) อธิบายว่า ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารสายการบินเกิดจากการรับรู้ด้านความปลอดภัย คุณภาพการบริการ และความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยความเชื่อมั่นมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อกลางที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ขณะที่ Hassan และ Salem (2022) พบว่าการสื่อสารด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน โปร่งใส และทันเวลา สามารถช่วยเพิ่มระดับความ

ไว้วางใจของผู้โดยสารได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ Nguyen และ Tran (2023) ยังพบว่า ความเชื่อมั่นมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้โดยสาร โดยเฉพาะในบริบทหลังสถานการณ์วิกฤตที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความปลอดภัยมากขึ้น สอดคล้องกับ Zhang, Li และ Zhou (2024) ที่พบว่า ความเชื่อมั่นต่อระบบการจัดการความปลอดภัยของสายการบินส่งผลต่อความภักดีและการตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสาร ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยเกิดจากการรับรู้ถึงความปลอดภัย ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือขององค์กร

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริโภค (Consumer Decision-Making Behavior) หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริโภคใช้ในการพิจารณาและตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง (Kotler & Keller, 2016) โดยกระบวนการตัดสินใจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยา สังคม วัฒนธรรม และประสบการณ์ของผู้บริโภค ในบริบทของอุตสาหกรรมการบิน Wang, Liu และ Chen (2023) พบว่า ผู้โดยสารในยุคหลังสถานการณ์วิกฤตให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยมากกว่าปัจจัยด้านราคา ขณะที่ Lee และ Park (2024) พบว่า ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของสายการบินสามารถลดความวิตกกังวลและเพิ่มความตั้งใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร นอกจากนี้ Su, Wan และ Huang (2022) ยังพบว่า ประสบการณ์ด้านความปลอดภัยส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้โดยสารผ่านตัวแปรด้านความเชื่อมั่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้โดยสารไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านราคาเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการรับรู้ด้านความปลอดภัยและความไว้วางใจต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤตได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านความปลอดภัย ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ของสายการบิน ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจของผู้โดยสาร

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย แนวคิดด้านความปลอดภัยการบิน แนวคิดด้านความเชื่อมั่นของผู้บริโภค และแนวคิดด้านพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ การรับรู้ด้านความปลอดภัยและมาตรฐานการดำเนินงานของสายการบินสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร และส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินในระยะยาว นอกจากนี้ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่พบว่า ความปลอดภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสารภายหลังสถานการณ์วิกฤต ทั้งในด้านการเลือกใช้บริการ การใช้บริการ

ซ้ำ และความภักดีต่อสายการบิน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสารภายหลังสถานการณ์วิกฤต ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เนื่องจากสามารถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก และสามารถอธิบายพฤติกรรม ทศนคติ และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างเป็นระบบ (Creswell & Creswell, 2018) การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการวิจัย เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัย มาตรการด้านสุขอนามัย ความโปร่งใสในการสื่อสาร ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย และการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งเป็นรูปแบบที่นิยมใช้ในการศึกษาวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์และการบริหารธุรกิจ เนื่องจากสามารถสะท้อนความคิดเห็นและระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Likert, 1932) นอกจากนี้ การวิจัยครั้งนี้ยังใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Regression Analysis) ซึ่งเป็นสถิติที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม (Hair et al., 2019)

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งถือเป็นหนึ่งในสนามบินหลักที่มีผู้โดยสารใช้บริการจำนวนมากและมีความสำคัญต่อระบบการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ทั้งนี้ ผู้โดยสารดังกล่าวประกอบด้วยผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ การท่องเที่ยว การศึกษา และวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลอื่น ๆ ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มประชากรดังกล่าว เนื่องจากผู้โดยสารเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์วิกฤตและเป็นผู้มีประสบการณ์ในการใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต จึงสามารถสะท้อนความ

คิดเห็น การรับรู้ด้านความปลอดภัย และระดับความเชื่อมั่นต่อสายการบินได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ประชากรดังกล่าวไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ เนื่องจากจำนวนผู้โดยสารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในแต่ละวัน (Cochran, 1977)

3. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Cochran (1977) สำหรับกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและเพิ่มความสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจริงจำนวน 400 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่สมัครใจตอบแบบสอบถาม ณ บริเวณอาคารผู้โดยสารภายในประเทศและระหว่างประเทศของท่าอากาศยานดอนเมือง วิธีการดังกล่าวเหมาะสมกับการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจที่ต้องการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากภายในระยะเวลาที่กำหนด (Etikan et al., 2016)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยการบิน ความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร และพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบิน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การรับรู้ด้านความปลอดภัยการบิน ตอนที่ 3 มาตรการด้านสุขอนามัยและการจัดการความเสี่ยง ตอนที่ 4 ความโปร่งใสในการสื่อสารของสายการบิน ตอนที่ 5 ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของสายการบิน ตอนที่ 6 การเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต ลักษณะของแบบสอบถามในตอนๆ 2-6 เป็นมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Scale) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นตั้งแต่ 1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด ซึ่งเป็นรูปแบบที่สามารถใช้วัดระดับความคิดเห็นและทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Likert, 1932)

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้เครื่องมือมีความถูกต้อง เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารธุรกิจ การวิจัย และอุตสาหกรรม

การบิน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความชัดเจน และความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นนำผลการประเมินมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67–1.00 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.93 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ที่ 0.70 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงและสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้อย่างเหมาะสม (Cronbach, 1951)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความถี่และร้อยละใช้สำหรับอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการสายการบิน เพื่อให้ทราบถึงลักษณะประชากรตัวอย่างและสามารถอธิบายโครงสร้างของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างชัดเจน (Creswell & Creswell, 2018) ส่วนการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นซึ่งครอบคลุมด้านการรับรู้ความปลอดภัยการบิน มาตรการด้านสุขอนามัย การสื่อสารของสายการบิน ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย และการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ขณะที่ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้ในการอธิบายการกระจายตัวของข้อมูล หากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าน้อย แสดงว่าข้อมูลมีการกระจายตัวต่ำและผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน (Field, 2018)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis)

2.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อพิจารณาว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤตหรือไม่ ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient: r) จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 โดยค่าบวกแสดงถึงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนค่าลบแสดงถึงความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และหากค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ (Cohen, 1988) การวิเคราะห์ดังกล่าวช่วยให้ผู้วิจัยสามารถอธิบายทิศทางและระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญก่อนการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอย

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายเพื่อศึกษาว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤตหรือไม่ โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย และตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายสามารถอธิบายความสามารถของตัวแปรอิสระในการพยากรณ์ตัวแปรตามได้ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient: β) ค่าอำนาจการพยากรณ์ (R^2) และค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) หากค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า .05 จะถือว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Hair et al., 2019) นอกจากนี้ การวิเคราะห์การถดถอยยังช่วยให้ผู้วิจัยสามารถอธิบายทิศทางของอิทธิพลได้ว่าเป็นอิทธิพลเชิงบวกหรือเชิงลบ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษาว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของผู้โดยสารมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินหรือไม่

ดังนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานดังกล่าว จะช่วยให้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นของผู้โดยสารสายการบิน ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารสายการบินที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.37 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับต่ำ สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยของสายการบินในระดับสูง และมองว่าความปลอดภัยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการภายหลังสถานการณ์วิกฤต เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยการบินมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความโปร่งใสในการสื่อสารของสายการบิน มาตรการด้านสุขอนามัยและการจัดการความเสี่ยง และภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของสายการบิน ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า สายการบินควรมีมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล มีการบำรุงรักษาอากาศยานอย่างสม่ำเสมอ และมีบุคลากรด้านการบินที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะนักบินและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผู้โดยสารยังให้ความสำคัญกับมาตรการด้านสุขอนามัยภายหลังสถานการณ์วิกฤต เช่น การทำความสะอาดอากาศยาน การคัดกรองผู้โดยสาร และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสุขภาพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า พฤติกรรมของผู้โดยสารในยุคหลังสถานการณ์วิกฤตมีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต โดยผู้โดยสารไม่ได้พิจารณาเฉพาะด้านราคาและความสะดวกสบายเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับมาตรฐานด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยมากขึ้นอย่างชัดเจน ในด้านความโปร่งใสในการสื่อสาร ผู้โดยสารส่วนใหญ่มองว่า การที่สายการบินสามารถสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัยได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา และรวดเร็ว จะช่วยลดความวิตกกังวลและสร้างความเชื่อมั่นในการเดินทางทางอากาศได้ ทั้งนี้ ผู้โดยสารยังให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของสายการบิน โดยมองว่าสายการบินที่มีชื่อเสียงด้านความปลอดภัยและได้รับการยอมรับจากผู้โดยสารจำนวนมาก จะสามารถสร้างความมั่นใจและเพิ่มโอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการได้มากขึ้น

ดังนั้น ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ผู้โดยสารสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤตให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในระดับสูง โดยเฉพาะมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบิน มาตรการด้านสุขอนามัย และความโปร่งใสในการสื่อสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความมั่นใจในการเดินทางทางอากาศ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤตในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.807 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้โดยสารมีการรับรู้ด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นต่อสายการบินเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้แนวโน้มในการเลือกใช้บริการสายการบินเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ความปลอดภัยกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจของผู้โดยสารในยุคหลังสถานการณ์วิกฤต โดยผู้โดยสารมีแนวโน้มเลือกใช้บริการสายการบินที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูง มีระบบการจัดการความปลอดภัยที่ชัดเจน และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้โดยสารยังให้ความสำคัญกับมาตรการด้านสุขอนามัย การสื่อสารองค์กร และภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของสายการบิน ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความไว้วางใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ขณะเดียวกัน ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสายการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.807 และมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของการเลือกใช้บริการสายการบินได้ร้อยละ 65.1 หรือมีค่า R^2 เท่ากับ 0.651 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้โดยสารในระดับสูง ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้โดยสารในยุคหลังสถานการณ์วิกฤตมีความอ่อนไหวต่อประเด็นด้านความปลอดภัยมากขึ้น และพร้อมที่จะเลือกใช้บริการสายการบินที่สามารถสร้างความมั่นใจได้ ทั้งในด้านมาตรฐานการบิน มาตรการด้านสุขอนามัย และภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งถือเป็นแนวโน้มสำคัญที่สายการบินควรให้ความสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์และการบริหารจัดการองค์กรในอนาคต

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางเชิงนโยบายและการบริหารจัดการสำหรับสายการบินในช่วงหลังวิกฤต ผลการวิจัยพบว่า สายการบินควรให้ความสำคัญกับการพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยและการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการรักษามาตรฐานความปลอดภัยระดับสากล การพัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) และการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการบิน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต นอกจากนี้ สายการบินควรพัฒนามาตรการด้านสุขอนามัยและการจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เช่น การทำความสะอาดและฆ่าเชื้ออากาศยานอย่างสม่ำเสมอ การคัดกรองผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง และการจัดเตรียมอุปกรณ์ด้านสุขอนามัยให้เพียงพอ ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวจะช่วยลดความวิตกกังวลของผู้โดยสาร และเพิ่มระดับความเชื่อมั่นในการเดินทางทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านการสื่อสารองค์กร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สายการบินควรมีการสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัยอย่างโปร่งใส ชัดเจน และรวดเร็ว โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความไว้วางใจและลดความกังวลของผู้โดยสารได้ นอกจากนี้ สายการบินควรให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย ผ่านการประชาสัมพันธ์มาตรฐานการดำเนินงาน การรับรองจากหน่วยงานสากล และการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 สามารถสรุปได้ว่า การสร้างมาตรฐานด้านความปลอดภัย การพัฒนามาตรการด้านสุขอนามัย การสื่อสารองค์กรอย่างโปร่งใส และการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย เป็นแนวทางสำคัญที่สายการบินควรนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสาร และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินในระยะยาว

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า ภายหลังสถานการณ์วิกฤต ผู้โดยสารมีระดับความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยเพิ่มสูงขึ้น และให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยของสายการบินมากกว่าปัจจัยด้านราคา โปรโมชัน หรือ

ความสะดวกสบาย ทั้งนี้ เนื่องจากผู้โดยสารมองว่าความปลอดภัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลโดยตรงต่อชีวิตและทรัพย์สิน จึงทำให้ผู้โดยสารเลือกใช้บริการสายการบินที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูง มีระบบการจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจน และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Abate, Christidis และ Purwanto (2020) ที่พบว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการเดินทางทางอากาศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้โดยสารที่มีการรับรู้ด้านความปลอดภัยในระดับสูงจะมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการสายการบินมากขึ้น ขณะที่การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ หากผู้โดยสารมีความกังวลต่อความปลอดภัย ก็จะส่งผลต่อการลดลงของความตั้งใจในการเดินทางทางอากาศ

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้โดยสารเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการสายการบิน โดยเฉพาะในบริบทภายหลังสถานการณ์วิกฤตที่ผู้โดยสารต้องการความมั่นใจทั้งด้านมาตรฐานการบิน มาตรการด้านสุขอนามัย และการบริหารจัดการความเสี่ยงของสายการบิน ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ Kim, Lee และ Jung (2021) ที่พบว่า ความเชื่อมั่นมีบทบาทเป็นตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ด้านความปลอดภัยกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน โดยการรับรู้ด้านความปลอดภัยจะส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่น และความเชื่อมั่นดังกล่าวจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้โดยสารในลำดับถัดไป ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า หากสายการบินสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้โดยสารได้ จะช่วยเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำและสร้างความภักดีต่อองค์กรในระยะยาว

ผลการวิจัยยังสะท้อนให้เห็นว่า มาตรการด้านสุขอนามัยและการจัดการความเสี่ยงมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสารในยุคหลังสถานการณ์วิกฤต โดยผู้โดยสารให้ความสำคัญกับการทำความสะอาดอากาศยาน การคัดกรองผู้โดยสาร และการบริหารจัดการด้านสุขภาพอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความกังวลต่อความปลอดภัยด้านสุขภาพในการเดินทางทางอากาศมากขึ้น ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับรายงานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือ IATA (2021) ที่ระบุว่า มาตรการด้านสุขอนามัยและการป้องกันโรคเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยฟื้นฟูความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร และส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการสายการบินอีกครั้ง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ Hassan และ Salem (2022) ที่พบว่า การสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยอย่างชัดเจน โปร่งใส และทันเวลา สามารถช่วยเพิ่มระดับความไว้วางใจของผู้โดยสารได้อย่างมีนัยสำคัญ

ในด้านความโปร่งใสในการสื่อสารของสายการบิน ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารให้ความสำคัญกับการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะข้อมูลด้านความปลอดภัยและสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการเดินทาง ทั้งนี้ เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดความวิตกกังวลและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้โดยสารได้ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ Hassan และ Salem (2022) ที่ระบุว่า การสื่อสารด้านความปลอดภัยที่มีความโปร่งใสและรวดเร็ว สามารถส่งผลเชิงบวกต่อระดับความเชื่อมั่นของผู้โดยสาร และช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสายการบินได้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Lee และ Park (2024) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยของสายการบินมีอิทธิพลต่อการลดความกังวลของผู้โดยสาร และส่งผลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการสายการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อีกทั้ง ผลการวิจัยยังพบว่า ผู้โดยสารในยุคหลังสถานการณ์วิกฤตให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยมากกว่าปัจจัยด้านราคา ซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน โดยผู้โดยสารพร้อมที่จะเลือกใช้บริการสายการบินที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูง แม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าสายการบินอื่นก็ตาม ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ Wang, Liu และ Chen (2023) ที่พบว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการสายการบินมากกว่าปัจจัยด้านราคาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารในปัจจุบันให้ความสำคัญกับ คุณค่าด้านความปลอดภัย มากกว่าความคุ้มค่าด้านราคาเพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้พบประเด็นที่แตกต่างจากการศึกษาของ Su, Wan และ Huang (2022) กล่าวคือ ผู้โดยสารในการศึกษานี้ให้ความสำคัญกับ การรับรู้ด้านความปลอดภัย มากกว่า ประสบการณ์ด้านความปลอดภัย เนื่องจากผู้โดยสารจำนวนมากตัดสินใจเลือกใช้บริการจากภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และข้อมูลที่ได้รับจากสายการบิน แม้ว่าจะยังไม่มีประสบการณ์ใช้บริการโดยตรงก็ตาม ขณะที่ Su et al. (2022) พบว่า ประสบการณ์ด้านความปลอดภัยมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ความแตกต่างดังกล่าวอาจเกิดจากบริบทของการศึกษาและลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นผู้โดยสารในช่วงหลังสถานการณ์วิกฤต ซึ่งผู้โดยสารอาจให้ความสำคัญกับข้อมูล ข่าวสาร และการรับรู้ด้านความปลอดภัยมากกว่าประสบการณ์เดิมในการใช้บริการ

ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ความปลอดภัยและความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญต่อการฟื้นฟูอุตสาหกรรมการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต โดยสายการบิน

ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัย การสื่อสารองค์กรอย่างโปร่งใส การบริหารจัดการด้านสุขอนามัย และการสร้างภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายหลังสถานการณ์วิกฤต ผู้วิจัยสามารถนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการของสายการบิน รวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการด้านอุตสาหกรรมการบิน ดังต่อไปนี้

1. สายการบินควรพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่า สายการบินควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของนักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Zhang, Li และ Zhou (2024) ที่ระบุว่า ความเชื่อมั่นต่อระบบการจัดการความปลอดภัยของสายการบินมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีของผู้โดยสาร

2. สายการบินควรเพิ่มมาตรการด้านสุขอนามัยและการจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สายการบินควรจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านสุขภาพและแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์วิกฤตได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของ IATA (2021) ที่พบว่า มาตรการด้านสุขอนามัยและการป้องกันโรคเป็นปัจจัยสำคัญในการฟื้นฟูความเชื่อมั่นของผู้โดยสารภายหลังสถานการณ์วิกฤต

3. สายการบินควรพัฒนาระบบการสื่อสารองค์กรให้มีความโปร่งใสและเข้าถึงได้ง่าย จากผลการวิจัยพบว่า สายการบินควรใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับ Hassan และ Salem (2022) ที่พบว่า การสื่อสารด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อระดับความไว้วางใจของผู้โดยสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว. (2568). แนวทางวางแผนการพัฒนา รูปแบบการขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อ
การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในเขตภาค
ตะวันออก. *วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่*, 3(3), 118–135.
- พันธ์พิสุทธิ์ นุราช และณัฐพงษ์ แต้มแก้ว. (2568). ปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อการอยู่รอด
ของโรงเรียนการบินในประเทศไทย. *วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่*, 3(6),
264–280.
- หริวงศ์ คุปตะวาณิช, ณัฐพงษ์ แต้มแก้ว และประพนธ์ จิตตะปุตตะ. (2025). สมรรถนะของผู้
ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมการบินที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤต.
วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 3(3), 229–249.
- อำพล ขำวิสัย, คงศักดิ์ ชมชุม และณัฐพงษ์ แต้มแก้ว. (2025). การพัฒนาสมรรถนะผู้ประจำ
หน้าที่นักบินพาณิชย์สู่ความเป็นมาตรฐานสากล. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*,
38(136), 127–134.
- Abate, M., Christidis, P., & Purwanto, A. J. (2020). Government support to airlines
in the aftermath of the COVID-19 pandemic. *Journal of Air Transport
Management*, 89, 101931.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. (4th ed.). Prentice-Hall.
- Chen, Y., & Hsu, C. (2025). Factors influencing airline industry recovery after crisis
situations: A meta-analysis study. *Journal of Air Transport Management*,
112, 102455.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2nd ed.).
Lawrence Erlbaum Associates.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests.
Psychometrika, 16(3), 297–334.

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (5th ed.). Sage Publications.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage Publications.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis*. (8th ed.). Cengage Learning.
- Hassan, T. H., & Salem, A. E. (2022). The impact of airline safety communication on passenger trust during crisis recovery. *Tourism and Hospitality Research*, 22(4), 455–469.
- International Air Transport Association (IATA). (2021). *Air passenger confidence survey 2021*. International Air Transport Association.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020). *Safety management manual*. (4th ed.). International Civil Aviation Organization.
- Kim, H., Lee, J., & Jung, K. (2021). The role of trust in airline service: A structural equation modeling approach. *Sustainability*, 13(4), 2156.
- Kim, J., Lee, H., & Jung, K. (2021). The mediating role of trust between perceived safety and airline selection intention after COVID-19. *Journal of Air Transport Management*, 92, 102020.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. (15th ed.). Pearson Education.
- Lee, S., & Park, J. (2024). Airline safety image and passenger behavioral intention in post-crisis aviation markets. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 29(2), 210–225.

- Lee, S., & Park, Y. (2024). The impact of airline safety image on passenger decision-making. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 41(2), 145–160.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Nguyen, T. H., & Tran, P. Q. (2023). Customer trust and repurchase intention in aviation services. *Asian Journal of Business Research*, 13(1), 45–60.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2(2), 49–60.
- Su, D. N., Wan, Y. K. P., & Huang, S. S. (2022). Passenger safety experience, satisfaction, and loyalty in the airline industry after the pandemic crisis. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 52, 44–53.
- Su, L., Wan, C., & Huang, S. (2022). Safety experience and airline loyalty: The mediating role of satisfaction and trust. *Tourism Management*, 90, 104479.
- Wang, Y., Liu, X., & Chen, H. (2023). Safety perception versus price sensitivity in airline choice behavior after global crises. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 169, 103608.
- Wang, Y., Liu, Z., & Chen, X. (2023). Safety perception versus price: Determinants of airline choice. *Journal of Air Transport Management*, 110, 102345.
- Zhang, L., Li, M., & Zhou, Y. (2024). Passenger trust in airline safety management systems. *Safety Science*, 168, 106305.
- Zhang, T., Li, Y., & Zhou, Q. (2024). Passenger trust in airline safety management systems and its impact on loyalty intention. *Safety Science*, 172, 106412.