

อิสราพร จินต์แสวง : การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบิน  
นกกแอร์ (CABIN SAFETY AWARENESS OF NOK AIR'S PASSENGERS)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อ. น.ต. ดร. วัฒนา มานนท์, 132 หน้า

การศึกษาการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินนกกแอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสาร เพื่อหาแนวทางให้สายการบินนกกแอร์เพิ่มความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-Way ANOVA และ Scheffe

ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยเดินทางกับสายการบินนกกแอร์ มีความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้าม ในห้องโดยสาร สนใจการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม ของพนักงานต้อนรับทุกครั้ง อ่านคู่มือความปลอดภัยบางครั้ง และมีความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ผู้โดยสารมีความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ประสบการณ์เดินทางกับสายการบินนกกแอร์ ความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้าม ในห้องโดยสาร การสนใจการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้าม ของพนักงานต้อนรับ การอ่านคู่มือความปลอดภัย และความถี่ในการเดินทาง ส่งผลกระทบบต่อความตระหนักรู้ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยคือ สายการบินควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพื่อสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้ ควรมีข้อมูลอธิบายถึงคุณสมบัติ ข้อจำกัด และหน้าที่ของผู้โดยสารที่สามารถนั่งที่นั่งตรงทางออกฉุกเฉินเมื่อผู้โดยสารซื้อที่นั่งทางเว็บไซต์ เปลี่ยนเป็นระบบการประกาศอัตโนมัติที่มีความชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรใช้บทประกาศหรือนิตยสารบนเครื่องบินในการเพิ่มการตระหนักรู้ และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยควรมีนโยบายจัดตั้งจุดความรู้ที่ให้ผู้โดยสารสามารถทดลองจับและใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินได้จริง

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม \_\_\_\_\_

ISARAPOND CHINSWANG : CABIN SAFETY AWARENESS OF NOK AIR'S PASSENGERS

ADVISOR : SQN. LDR. WATANA MANON, Ph.D., 132 PP

The purposes of the cabin safety awareness of Nok Air's passengers study were to study the factors effecting cabin safety awareness in order for Nok Air to develop and enhance the cabin safety awareness for their passengers. Four hundred sets of questionnaire were used as the data collecting instrument. The data were collected and analysed by frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Scheffe statistics.

The result of this research demonstrated that the majority of passengers in the sample group were female, age between 31-40 years and graduated with bachelor's degrees. They were government/state enterprise officers that earned the salary of 50,001 THB and above per month. The most common travel objective was travelling with the frequency of approximately less than 3 times per year. Majority of passengers had travelled with Nok Air and familiar with Nok Air's policy and regulations, always pay attention to Crew's safety demonstration and sometimes study the safety card. The overall expectation of passengers was in high. For the hypothesis testing, the result indicated that the differences in gender, age, education level, occupation, average income per month, objective of travelling, experience with Nok Air, familiarity with policy and regulation, pay attention to safety demonstration, study the safety card and frequency of the travel had an effect on the awareness. The recommendations for the awareness improvement result from this research were: for Nok Air to improve knowledge of their staff regarding to Cabin Safety, to provide information to passengers about emergency exit seat restriction when exit seats booking were made online, to use pre-recorded announcement for safety demonstration, to use onboard announcement and magazine as a channel to improve passengers awareness and for Civil Aviation Authority of Thailand to set a policy for every airports to have a self-learning Kiosk that equipped with onboard emergency equipments.

School of Aviation Management

Academic Year 2015

Student's Signature \_\_\_\_\_

Advisor's Signature \_\_\_\_\_

Co-Advisor's Signature \_\_\_\_\_