



การรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด Employees' perception of safety culture at Aeronautical Radio of Thailand Ltd.

จันทร์จิรา พิฆานวล^{1*}, ชนิดา จิตตรุทธะ²
Janjira Piwuan^{1*}, Chanida Jittaruttha²

^{1,2}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

^{1,2}Master of Public Administration, Faculty of Public Administration, Dhurakij Pundit University

Corresponding author's e-mail: Bumbimpiewnuan@gmail.com^{1}, chanida.jittaruttha@gmail.com²

Received: May 13, 2025

Revised: July 06, 2025

Accepted: July 15, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด 2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้และระดับการศึกษา 3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 165 คน โดยการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.939 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ค่าที่และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1. การรับรู้วัฒนธรรมของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านวัฒนธรรมการรายงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านวัฒนธรรมการให้ข้อมูล ด้านวัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้ และด้านวัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่ยืดหยุ่น ตามลำดับ 2. เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา มีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ มีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงาน พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การรับรู้, วัฒนธรรม, ความปลอดภัย, ปัจจัยส่วนบุคคล, วัฒนธรรมความปลอดภัย

Abstract

This study aimed to: 1. examine the level of safety culture awareness among employees of Aeronautical Radio of Thailand Ltd.; 2. compare employees' safety culture awareness based on personal factors—namely gender, age, marital status, income, and education level; and 3. compare employees' safety culture awareness based on work-related factors—namely job position and length of service. The research employed a quantitative methodology. The sample consisted of 165 employees of Aeronautical Radio of Thailand Ltd., selected through stratified proportional random sampling. Data were collected using a questionnaire with a reliability coefficient of 0.939. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics using t-tests and one-way ANOVA. The findings revealed that: 1. Overall, employees' awareness of safety culture was at the highest level. When examined by dimension, all aspects were rated at the highest level. Ranked by mean score from highest to lowest were: reporting culture, information-sharing culture, just culture, learning culture, and flexible organizational culture. 2. When comparing safety culture awareness based on personal factors, gender, age, marital status, and education level showed no statistically significant differences. However, income level showed statistically significant differences in safety culture awareness. 3. When comparing safety culture awareness based on work-related factors, job position showed no statistically significant differences. However, length of service showed statistically significant differences in safety culture awareness.

Keywords: perception, culture, safety, personal factors, safety culture

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความปลอดภัย ถือเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของการดำเนินธุรกิจการบิน เนื่องจากความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมการบิน อาจนำไปสู่ผลกระทบที่รุนแรงและไม่อาจประเมินค่าได้ ทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร พนักงาน รวมถึงความเชื่อมั่นและชื่อเสียงขององค์กร การกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อสร้างมาตรฐานในการดำเนินงาน และป้องกันความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและทรัพย์สินให้น้อยที่สุด การดำเนินงานตามนโยบายความปลอดภัยให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กรทุกคน นั่นคือ บุคลากรต้องแสดงออกถึงทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในองค์กร ตามแนวทาง

หรือเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ร่วมกัน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัย (safety culture) (ปิยพร เทพกุล และกฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล, 2566)

วัฒนธรรมความปลอดภัย ได้ถูกกล่าวถึงเป็นครั้งแรกในเอกสารสอบสวนอุบัติเหตุร้ายแรงที่เกิดขึ้นที่โรงไฟฟ้าเชียร์โนบีล ในปี ค.ศ. 1986 โดยเอกสารระบุว่า สาเหตุหลักของอุบัติเหตุมาจากพฤติกรรมที่ไม่ปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีรากฐานมาจากวัฒนธรรมอาชีพและความปลอดภัยเชิงลบ วัฒนธรรมความปลอดภัยและอาชีพความมัย ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ การให้ความรู้แก่บุคลากร การสร้างการรับรู้และความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัย ตลอดจนการหล่อหลอมพฤติกรรมให้บุคลากรในองค์การมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยในการบิน เนื่องจากมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารจำนวนมาก ดังนั้น การมีความรู้ การรับรู้ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยของบุคลากร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความมั่นใจของผู้ใช้บริการ และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการให้แก่องค์กร (ปิยพร เทพกุล และกฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล, 2566)

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ดำเนินงานภายใต้มาตรฐานสากลขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ทำให้การศึกษาในองค์การนี้มีความน่าเชื่อถือด้วยประสบการณ์ยาวนานกว่า 70 ปี และความมุ่งมั่นในการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลของ ICAO ทำให้บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีบทบาทสำคัญในการรักษาความปลอดภัยของการบินพาณิชย์และการบินทั่วไปในประเทศไทย ซึ่งส่งผลต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศโดยตรง (บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, 2567)

จากความเป็นมาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในความสำคัญของวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการบินที่ความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยอาจนำไปสู่ผลกระทบร้ายแรง การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยที่แข็งแกร่งจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทสำคัญของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการรักษาความปลอดภัยในการบิน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ควบคุมการจราจรทางอากาศของประเทศไทย มีบทบาทสำคัญในการรักษาความปลอดภัยในการบิน การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมความปลอดภัยของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จึงเป็นการศึกษาที่น่าสนใจและมีความสำคัญผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์การอื่น ๆ ได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้และระดับการศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้แบ่งแยกเนื้อหา ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมความปลอดภัย

วัฒนธรรมความปลอดภัย (safety culture) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่แสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปลอดภัย แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับที่เห็นเป็นรูปธรรม (artifact level) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการกระทำของคนในองค์กรที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน ในการคำนึงถึงความปลอดภัยทั้งด้านสถาปัตยกรรม การแต่งกาย และการกระทำ 2) ระดับการให้การสนับสนุน (espoused value level) เป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรร่วมกันให้ความสำคัญกับความปลอดภัย เช่น การกำหนดยุทธวิธีในการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับรู้ร่วมกัน เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ 3) ระดับสามัญสำนึก (basic assumption level) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่แสดงออกด้านความปลอดภัยโดยอัตโนมัติจากทัศนคติและความเชื่อส่วนตัวในทิศทางเดียวกัน และร่วมกันแก้ปัญหาหากเกิดความผิดพลาด

วัฒนธรรมความปลอดภัยจากทฤษฎีของเจมส์ รีสัน (Reason, 1997) มีข้อเสนอว่า วัฒนธรรมความปลอดภัยประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ 1) วัฒนธรรมการให้ข้อมูล (informed culture) 2) วัฒนธรรมการรายงาน (reporting culture) 3) วัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (just culture) 4) วัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่ยืดหยุ่น (flexible culture) 5) วัฒนธรรมการเรียนรู้ (learning culture) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติด้านวัฒนธรรมความปลอดภัย ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การศึกษาแนวคิดเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจสาเหตุของอุบัติเหตุและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในองค์กร ซึ่งมักเกิดจากปัจจัยด้านค่านิยมและพฤติกรรมองค์กร ซึ่งประกอบกันขึ้นเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์กร การศึกษาวัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กรที่มีภารกิจด้านนี้โดยตรง ย่อมเป็นประโยชน์และเพิ่มองค์ความรู้ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร และเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรที่ศึกษา สามารถนำไปปรับใช้ในการเสริมสร้างให้องค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยที่แข็งแกร่งขึ้น ลดอุบัติเหตุ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ช่วยลดอุบัติเหตุและเพิ่มผลผลิตขององค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (perception theory)

Reason (1997) ได้กล่าวว่า 1) การใส่ใจ (attention) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ การที่บุคคลมีการรับรู้ในสิ่งใดนั้น บุคคลนั้นต้องเกิดการใส่ใจต่อสิ่งนั้น โดยเริ่มตั้งแต่ปรับตัวของอวัยวะรับความรู้สึก 2) ประสบการณ์เดิม (previous experience) คือ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลจะมีอยู่มากหรือน้อย หรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล 3) การเตรียมการคิดและสถานการณ์ที่ห้อมล้อม (mental set and context) ประสบการณ์ต่าง ๆ ทำให้บุคคลเกิดความคาดหวังในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น การมีชีวิตอยู่ในสังคมที่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมมากมาย ทำให้ต้องตีความและรับรู้ในสิ่งเร้าที่ห้อมล้อม (context) บุคคลนั้นจึงต้องวิเคราะห์พิจารณา ไตร่ตรอง อันเป็นการเตรียมการคิด (mental set) ที่จะรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ

การรับรู้ว่าเป็นการรู้สึกสัมผัสที่ได้รับการตีความให้เกิดความหมายแล้ว เช่น ในขณะนี้ ภาวะการรับรู้ (conscious) คือ สัมผัสตื่นอยู่ ในทันใดนั้นรู้สึกได้ยินเสียงดังปังมาแต่ไกล การรู้สึกสัมผัส (sensation) แต่ไม่มีความหมาย คือ ไม่รู้ว่าได้ยินเสียงอะไร จึงยังไม่เกิดการรับรู้ แต่ครู่ต่อมามีคนบอกว่าเป็นเสียงระเบิดของขบวนรถไฟ จึงเกิดการรู้ความหมายของการรู้สึกสัมผัสนั้นเรียกว่า เกิดการรับรู้ การรับรู้เป็นผลเนื่องมาจากการที่มนุษย์ใช้อวัยวะรับสัมผัส (sensory motor) ซึ่งเรียกว่า เครื่องรับ (sensory) ทั้ง 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง จากการวิจัยมีการค้นพบว่า การรับรู้ของคนเกิดจากการเห็น 75% จากการได้ยิน 13% การสัมผัส 6% กลิ่น 3% และรส 3% การรับรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลหรือปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า เมื่อมีสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเรียนรู้ได้นั้น จะต้อง

การเรียนรู้เกิดขึ้นก่อน เพราะการเรียนรู้ เป็นหนทางที่นำไปสู่การแปลความหมายที่เข้าใจกันได้ ซึ่งหมายถึง การรับรู้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้เกิดขึ้น การเรียนรู้อย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ การรับรู้จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดรวบยอด ทักษะของมนุษย์ อันเป็นส่วนสำคัญยิ่งในกระบวนการเรียนการสอนพฤติกรรมต่าง ๆ นำไปสู่การกำหนดทฤษฎีการเรียนรู้ต่าง ๆ การจัดระบบการเรียนรู้มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้า ไม่ได้รับรู้ตามที่สิ่งเร้าปรากฏแต่นำมาจัดระบบตามหลักจากการศึกษาการเรียนรู้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การศึกษาแนวคิดเหล่านี้เข้าใจกระบวนการเรียนรู้ ทฤษฎีนี้ช่วยให้ ผู้เรียนรับรู้ข้อมูลอย่างไรก็ตาม การใส่ใจ ประสบการณ์เดิม และบริบทรอบตัว ล้วนมีผลต่อการเรียนรู้สามารถนำไปปรับใช้ในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการมีส่วนร่วมและเข้าใจเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น สามารถนำไปวิเคราะห์ว่า ทำไมผู้เรียนบางคนจึงเรียนรู้ได้ดีกว่าคนอื่น หรือทำไมผู้เรียนบางคนถึงเข้าใจข้อมูลในมุมมองที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ (human factors)

Reason (1997) เสนอว่า 1) การทำงานเกินความสามารถ (overload) เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความสมดุลระหว่างความสามารถของตนเองกับภาระงานความรับผิดชอบ หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 2) ขาดความรับผิดชอบ (inappropriate response) บ่อยครั้งที่อุบัติเหตุและอุบัติเหตุเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานและสถานประกอบการ ละเลยขาดความเอาใจใส่ หรือเพิกเฉยต่อ ปัจจัยสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่มีผลทำให้เกิดความไม่ปลอดภัย และส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบงานที่เป็นจุดอ่อน อันเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กัน และทำให้เกิดเหตุในทำนองเดียวกันอยู่เสมอ 3) ทำงานไม่เหมาะสม (inappropriate activities) ได้แก่ การมีเจตคติหรือลักษณะนิสัยในการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติมีทักษะไม่เพียงพอ ขาดความชำนาญหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นต้น จากการศึกษาปัจจัยมนุษย์ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การศึกษาแนวคิดปัจจัยมนุษย์เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เราเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับปรุงระบบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความสามารถของมนุษย์มากขึ้น ช่วยให้เข้าใจว่า ทำไมคนถึงเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งมักเกิดจากปัจจัยทางกายภาพ จิตใจ หรือสภาพแวดล้อม ป้องกันอุบัติเหตุ ช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุทั้งในที่ทำงาน และในชีวิตประจำวัน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับความสามารถของมนุษย์

ทฤษฎีความผิดพลาดของมนุษย์ (human errors)

Reason (1997) ได้ศึกษาลักษณะพฤติกรรมของความผิดพลาดของมนุษย์ (human error) ในการทำงานที่เป็นสาเหตุให้การปฏิบัติงานไม่ประสบความสำเร็จได้ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 แบบ คือ 1) การพลั้งเผลอ (slips) คือ ความผิดพลาดที่เกิดจากความจำของผู้ปฏิบัติงานเสียไปชั่วขณะและไม่ได้ตั้งใจกระทำ แต่สุดท้ายกลับมานึกขึ้นได้เอง และสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ โดยไม่ได้ตั้งใจกระทำและไม่รู้ตัวว่าทำผิดพลาด 3) การทำผิด (mistakes) คือ ความผิดพลาดที่เกิดจากความตั้งใจกระทำของผู้ปฏิบัติงานและรู้ว่าเป็น การกระทำที่ไม่ถูกต้อง โดยคิดว่าเป็นการกระทำที่ถูกต้องแล้ว 4) การฝ่าฝืน (violations) คือ ความผิดพลาดที่เกิดจากความตั้งใจกระทำของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ปฏิบัติงานไม่ทำตามกฎเกณฑ์ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน และรู้ว่าทำผิดซึ่งเป็นอันตรายมากกว่าความผิดพลาดชนิดอื่น ๆ

ธนากร เอี่ยมปาน (2562) ศึกษาลักษณะพฤติกรรมของความผิดพลาดของมนุษย์ (human error) ในการทำงานที่เป็นสาเหตุให้การปฏิบัติงานไม่ประสบความสำเร็จได้ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 แบบ คือ 1) การพลั้งเผลอ (slips) 2) การลืมน (lapses) 3) การทำผิด (mistakes) 4) การฝ่าฝืน (violation) จากการศึกษาความผิดพลาดของมนุษย์ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การศึกษาความผิดพลาดของมนุษย์ตามเหตุผล ช่วยให้เข้าใจว่าความผิดพลาดของมนุษย์เกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ และมีวิธีป้องกันและแก้ไขที่แตกต่างกัน การนำทฤษฎีนี้ไปใช้จะช่วยลดความเสี่ยงของความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน

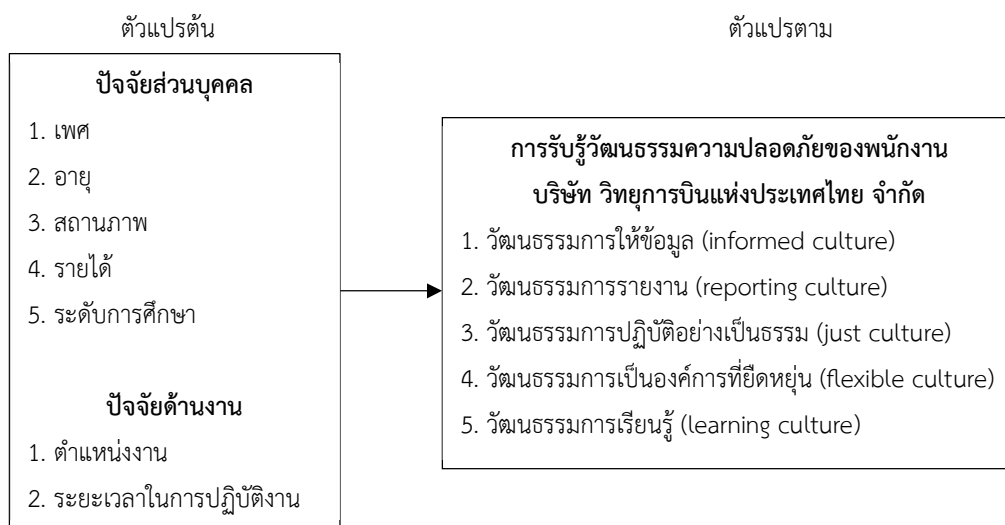
ช่วยให้เข้าใจว่า ความผิดพลาดของมนุษย์เกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ไม่ใช่แค่ความตั้งใจ เมื่อเข้าใจต้นเหตุแล้ว สามารถวางแผนป้องกันและลดความเสี่ยงของความผิดพลาดได้ ช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

น้ำทิพย์ แจกภู (2551) ได้ให้ความหมายความปลอดภัยในการทำงานว่า เป็นสภาวะการณ์อันปราศจากโอกาสที่จะก่อให้เกิดอันตราย การบาดเจ็บ พิการ ตาย การเกิดโรคจากการทำงาน รวมถึงการเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผลผลิตสูงขึ้นและต้นทุนลดลง การสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงานส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและคุณประโยชน์นานัปการ จากการศึกษารูปแบบการจัดการด้านความปลอดภัย ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการเสริมสร้างความเข้าใจในกระบวนการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ประกอบด้วย การได้รับการสนับสนุนและความเห็นชอบจากผู้บริหาร การมีนโยบายที่ชัดเจน มีการวางแผนระบบงานความปลอดภัย การจัดองค์กร บุคลากร งบประมาณ การมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจน และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร การบริหารความปลอดภัยที่ดีมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมความปลอดภัยของ Reason (1997) เป็นฐานในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ โดยตัวแปรอิสระประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา และปัจจัยด้านงานของพนักงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรตาม คือ การรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งศึกษาจากการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ 1) วัฒนธรรมการให้ข้อมูล (informed culture) 2) วัฒนธรรมการรายงาน (reporting culture) 3) วัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (just culture) 4) วัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่ยืดหยุ่น (flexible culture) และ 5) วัฒนธรรมการเรียนรู้ (learning culture) เพื่อนำมาเป็นฐานในการศึกษา ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาวัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบการสำรวจ มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ คือ พนักงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายสนับสนุน) จำนวน 280 คน (บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, 2567)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้จากการแทนค่าในสูตรของยามานะ จำนวน 165 คน โดยมีความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (proportional stratified sampling) และกำหนดให้ครอบคลุมตามประเภทของฝ่ายงานที่มีลักษณะของงานแตกต่างกัน ประกอบด้วย ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายความปลอดภัย และฝ่ายสนับสนุน โดยสำรวจการรับรู้ของพนักงาน 3 ฝ่ายที่เป็นตัวแทนของงานต่างประเภท เพื่อที่จะเก็บข้อมูลและนำมาทำการวิเคราะห์การรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กรจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้วนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (multiple choice) และแบบเติมคำ (open - ended) เพื่อสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้แก่ วัฒนธรรมการให้ข้อมูล (informed culture) วัฒนธรรมการรายงาน (reporting culture) วัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (just culture) วัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่ยืดหยุ่น (flexible culture) วัฒนธรรมการเรียนรู้ (learning culture) (Reason, 1997) ข้อคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อศึกษาสาเหตุการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ทั้ง 5 มิติ ได้แก่ วัฒนธรรมการให้ข้อมูล (informed culture) วัฒนธรรมการรายงาน (reporting culture) วัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (just culture) วัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่ยืดหยุ่น (flexible culture) วัฒนธรรมการเรียนรู้ (learning culture) เพื่อสนับสนุนผลลัพธ์ที่ได้จากจากส่วนที่ 1 ถึง 3 (Reason, 1997)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การวัดความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนเป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์และข้อคำถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Consequence Index: IOC) โดยค่า IOC ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1 เมื่อแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณได้เท่ากับ 0.939 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลที่สำคัญในการศึกษารั้วนี้ ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือ

ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (questionnaires) ซึ่งได้มีการตรวจสอบภาพในด้านความตรง (validity) และค่าความเชื่อมั่น (reliability) ก่อนการนำไปใช้จริง และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย วารสาร นิตยสาร บทความ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

อย่างไรก็ตาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยได้ประสพข้อจำกัดที่สำคัญอันเนื่องมาจากนโยบายความปลอดภัยขององค์กรและระดับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งส่งผลให้สามารถรวบรวมกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 70 คน ทั้งนี้แม้จะมีข้อจำกัดด้านจำนวนตามที่วางแผนไว้ แต่จำนวนที่รวบรวมได้ ก็สามารถประกันความเป็นตัวแทนประชากรได้ตามหลักการวิจัยที่ดี ผู้วิจัยได้ควบคุมกระบวนการเก็บข้อมูลโดยมุ่งให้กลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายและครอบคลุมบุคลากรจากฝ่ายงานต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนของประชากร และผลการวิจัยสามารถสะท้อนภาพรวมภายใต้บริบทและข้อจำกัดดังกล่าวได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

4.2 แบบสอบถามระดับการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ได้แก่ วัฒนธรรมการให้ข้อมูล (informed culture) วัฒนธรรมการรายงาน (reporting culture) วัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (just culture) วัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่ยืดหยุ่น (flexible culture) วัฒนธรรมการเรียนรู้ (learning culture) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) แปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ย และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยใช้ค่า T-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้ one-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least-Significant Different (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการรับรู้วัฒนธรรมของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

การรับรู้วัฒนธรรมของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
ด้านวัฒนธรรมการให้ข้อมูล (informed culture)	4.71	0.55	มากที่สุด
ด้านวัฒนธรรมการรายงาน (reporting culture)	4.72	0.55	มากที่สุด
ด้านวัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (just culture)	4.71	0.57	มากที่สุด
ด้านวัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่ยืดหยุ่น (flexible culture)	4.60	0.66	มากที่สุด
ด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้ (learning culture)	4.63	0.68	มากที่สุด
ภาพรวม	4.68	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัฒนธรรมการรายงาน (reporting culture) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมการให้ข้อมูล (informed culture) ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.55) และด้านวัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (just culture) ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.57) ด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้ (learning culture) ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.68) และการรับรู้วัฒนธรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านวัฒนธรรมการเป็นองค์กรที่ยืดหยุ่น (flexible culture) ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.66)

2. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้และระดับการศึกษา พบว่า

เพศของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีปัจจัยด้านงานต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน และตำแหน่งงานของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านวัฒนธรรมการรายงาน (reporting culture) ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า การที่บริษัทให้ความสำคัญกับการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปลอดภัยนั้น หมายถึง บริษัทคำนึงถึง

ความปลอดภัยของพนักงาน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่แสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมเห็นได้อย่างชัดเจน พฤติกรรมของคนในองค์กรที่แสดงให้เห็นถึงทัศนคติที่เกี่ยวกับความปลอดภัย คือ 1) ระดับที่เห็นเป็นรูปธรรม (artifact level) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการกระทำของคนในองค์กรที่สังเกตเห็นได้โดยชัดเจน ในการคำนึงถึงความปลอดภัยทั้งด้านสถาปัตยกรรม การแต่งกาย และการกระทำ 2) ระดับการให้การสนับสนุน (espoused value level) เป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรร่วมกันให้ความสำคัญกับความปลอดภัย เช่น การกำหนดยุทธวิธีในการดำเนินการในเรื่องต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ และสื่อสารให้ทุกคนในองค์กรรับรู้ร่วมกัน เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ 3) ระดับสามัญสำนึก (basic assumption level) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่แสดงออกด้านความปลอดภัยโดยอัตโนมัติจากทัศนคติและความเชื่อส่วนตัวในทิศทางเดียวกัน และร่วมกันแก้ปัญหาหากเกิดความผิดพลาด สอดคล้องกับแนวคิดของ Reason (1997) กล่าวว่า วัฒนธรรมการรายงาน (reporting culture) เป็นการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้บุคลากรพร้อมที่จะรายงานความผิดพลาดหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยโดยสมัครใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ek & Akseleson (2007) ศึกษาผลการประเมินวัฒนธรรมความปลอดภัยใน 9 ด้าน ของบริษัทที่ให้บริการภาคพื้นในสนามบินที่ใหญ่ เป็นอันดับสามของประเทศสวีเดน ผลการศึกษา Reporting พบว่า พนักงานร้อยละ 63 มีการรายงานเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกือบเกิดอุบัติเหตุ และร้อยละ 98 มีการรายงานความเสียหายที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์บริการภาคพื้น สอดคล้องกับงานวิจัยของนพร สุขศรี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้การจัดการความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตรายรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การจัดการความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติกานต์ ฉลองไกรเดช และไอลัยรัชชา อมรพิพัฒนะ (2564) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบผลการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการบินต่อการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของบุคลากรด้านการบินในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของชาลิต เปรมอ่อน และคณะ (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และระดับการศึกษา พบว่า 1) พนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นรายได้ต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพร เทพกุล และกฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล (2566) ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า เพศ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ประสบการณ์การฝึกอบรมแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังที่ Reason (1997) กล่าวว่า การใส่ใจเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ การที่บุคคลมีการรับรู้ในสิ่งใดนั้น บุคคลนั้นต้องเกิดการใส่ใจต่อสิ่งนั้น โดยเริ่มตั้งแต่ปรับตัวของอวัยวะรับความรู้สึก 2) ประสบการณ์เดิม (previous experience) คือ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลมีมากหรือน้อย หรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล 3) การเตรียมการคิดและสถานการณ์ที่ห้อมล้อม (mental set and Context) ประสบการณ์ต่าง ๆ ทำให้บุคคลเกิดความคาดหวังในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น การมีชีวิตอยู่ในสังคมที่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมมากมาย ทำให้ต้องตีความและรับรู้ในสิ่งเร้าที่ห้อมล้อม (context) บุคคลนั้นจึงต้องวิเคราะห์

พิจารณา ไตร่ตรอง อันเป็นการเตรียมการคิด (mental set) ที่จะรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชวลิต เปรมอ่อน และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้านได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และอายุ การปฏิบัติงานที่แตกต่าง พบว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีปัจจัยด้านงานต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีปัจจัยด้านงาน คือ ตำแหน่งงาน ต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชวลิต เปรมอ่อน และคณะ (2566) ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่าง พบว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของของปิพร เทพกุล และกฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล (2566) ที่พบว่า ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน ประสบการณ์การฝึกอบรมแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง ส่วนพนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีปัจจัยด้านงาน คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐาน และแนวคิดของ Reason (1997) กล่าวว่า การใส่ใจเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ การที่บุคคลมีการรับรู้ในสิ่งใดนั้น บุคคลนั้นต้องเกิดการใส่ใจต่อสิ่งนั้น โดยกล่าวอีกว่า ประสบการณ์เดิม (previous experience) คือ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลจะมีอยู่มากหรือน้อย หรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ประสบการณ์ต่าง ๆ ทำให้บุคคลเกิดความคาดหวังในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น การมีชีวิตอยู่ในสังคมที่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมมากมาย ทำให้ต้องตีความและรับรู้ในสิ่งเร้าที่ห้อมล้อม (context) บุคคลนั้นจึงต้องวิเคราะห์พิจารณา ไตร่ตรอง อันเป็นการเตรียมการคิด (mental set) ที่จะรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชวลิต เปรมอ่อน และคณะ (2566) พบว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุการปฏิบัติงานที่แตกต่าง พบว่า การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยนี้พบองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญว่า บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประสบความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในระดับมากที่สุดในทุกมิติ จากการรับรู้ของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความโดดเด่นในวัฒนธรรมการรายงาน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน สิ่งที่น่าสนใจและเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ชัดเจนที่สุด คือ การชี้ให้เห็นว่า รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นสองปัจจัยสำคัญที่สร้างความแตกต่างในการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงาน ในขณะที่ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผล เช่น เพศ อายุ หรือตำแหน่งงาน กลับไม่สร้างความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ การค้นพบนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กรในการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยให้ลงลึกถึงกลุ่มพนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้และประสบการณ์การทำงานได้อย่างตรงจุดมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษามาตรฐานความปลอดภัยระดับสูงให้ยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 บริษัทควรมีการสร้างบรรยากาศที่เสริมการรับรู้และการให้ความร่วมมือด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดนิทรรศการด้านความปลอดภัย เพื่อลดอุบัติเหตุในการทำงานให้เป็นศูนย์ (zero accident)

1.2 ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนด้านการจัดการของบริษัท เพื่อความปลอดภัยในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยส่งเสริมการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัยมากขึ้น และสนับสนุนการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของพนักงานบริษัท เช่น การแจ้งประเด็นความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงที่พนักงานบริษัทต้องให้ความสนใจทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ สร้างกลไกการสื่อสารที่ส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาความปลอดภัยในการทำงาน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำความคิดเห็นที่ได้รับไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานเห็นประโยชน์ของการเสนอความคิดเห็น

1.3 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามคู่มือและกฎระเบียบด้านความปลอดภัยของพนักงานอย่างเคร่งครัด ควรมีการลงโทษหรือกำหนดโทษอย่างชัดเจน หากพนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้

1.4 บริษัทควรมีการแจ้งนโยบายทางด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานอย่างชัดเจนทุกฝ่าย และจัดให้มีการอบรมทางด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ พร้อมทั้งการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัย เพื่อจูงใจให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น นำไปสู่การปรับเปลี่ยนการรับรู้ทัศนคติด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานได้

1.5 บริษัทควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านความปลอดภัยให้กับพนักงาน โดยอาจใช้หลักเพื่อนเตือนเพื่อน เพื่อเป็นแนวทางในการให้คำแนะนำเชิงบวก ซึ่งจะทำให้พนักงานมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมความปลอดภัยของตนเองมากขึ้น

1.6 บริษัทควรกำหนดแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานในสถานที่ทำงาน เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยอาจนำหลักการทางสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร (Behavior Based Safety: BBS) มาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทาง

1.7 บริษัทควรมีการพัฒนาและปรับปรุงมาตรการความปลอดภัยและสร้างการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท การให้บริการและความสามารถของพนักงาน ที่มีความเป็นสากลและได้รับการยอมรับจากนานาประเทศ

1.8 บริษัทควรมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ตลอดจนความสามารถในการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ ความปลอดภัย เพื่อให้สามารถนำเสนอข้อมูลให้เข้าถึงกับกลุ่มคนที่แตกต่างกันด้วยวิธีที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เท่านั้น ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

2.3 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

เอกสารอ้างอิง

- จิตติกานต์ ฉลองไกรเดช และไวยรัชชา อมรพิณณะ. (2564). การศึกษาเปรียบเทียบผลการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารจัดการความปลอดภัยด้านการบินต่อการรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยของบุคลากรด้านการบินในประเทศไทย. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 10(1), 26-35.
- วลิต เปรมอ่อน, กิตติศักดิ์ พรหมทอง และสุภัค ทองอินทร์. (2566). การรับรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(3), 77-88.
- ธนากร เอี่ยมปาน. (2562). การบริหารความผิดพลาดของมนุษย์ในการบิน. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 19(2), 166-176.
- นพพร สุขศรี. (2560). *การรับรู้การจัดการความปลอดภัยและพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทฯ ผลิตยารยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา.
- น้ำทิพย์ แจกภู. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัท ไมโครชิพ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บริษัท วิทยการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (2567). *ภารกิจและการดำเนินงาน*. สืบค้น 29 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://www.aerothai.co.th/th/services/ภารกิจและผลการดำเนินงาน>.
- ปิยพร เทพกุล และกฤษฎ วิทวัสสำราญกุล. (2566). การรับรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง. *วารสารการจัดการอุตสาหกรรมการบิน (KBUJAM)*, 1(1), 18-34.
- Ek, Å., & Akseleson, R. (2007). Aviation on the Ground: Safety Culture in a Ground Handling Company. *The International Journal of Aviation Psychology*, 17(1), 59-76. https://doi.org/10.1207/s15327108ijap1701_4.
- Reason, J. (1997). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Ashgate, London.