

## The Impact of Basic Aviation Law and Regulation Awareness on Undesirable Passenger Behavior on Aircraft: A Study of Thai Passengers Generation Z

Nattaporn Chuensuwan<sup>1\*</sup> Poranix Tangthongkum<sup>1</sup> and Govit Rungseriruch<sup>1</sup>

<sup>1</sup> School of Humanity and Tourism Management, Bangkok University, Thailand

\* Corresponding author. E-mail: [nattapom.c@bu.ac.th](mailto:nattapom.c@bu.ac.th)

### ABSTRACT

This research article aims to study: (1) the awareness of aviation laws and basic regulations among Thai Generation Z passengers, (2) assess undesirable behaviors exhibited by Thai Generation Z passengers on aircraft, and (3) examine the influence of Thai Generation Z passengers' understanding of aviation laws and basic regulations on undesirable behaviors. The study employed a quantitative research method, using purposive sampling to select 409 Thai Generation Z passengers. Data collection was conducted using tests and questionnaires, and the data were analyzed using multiple linear regression. The results reveal that Thai Generation Z passengers have a moderate level of awareness and understanding of aviation laws and basic regulations, with a low tendency to exhibit undesirable behaviors on aircraft. Moreover, a higher level of knowledge and understanding of aviation laws significantly reduces undesirable behaviors. Therefore, promoting greater knowledge and understanding of aviation regulations among Thai Generation Z passengers can help mitigate risks associated with undesirable behaviors on aircraft and enhance the safety of air travel.

**Keywords:** Undesirable Behaviors on Aircraft, Awareness of Basic Aviation Laws and Regulations, Generation Z Passengers

## ผลกระทบของการตระหนักรู้กฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบินต่อพฤติกรรมผู้โดยสารที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน: กรณีศึกษาผู้โดยสารไทยกลุ่มเจนเนอเรชันซี

ณัฐพร ชื่นสุวรรณ<sup>1\*</sup> ปรนิก แดงทองคำ<sup>1</sup> และ โกวิท รุ่งเสรีรัช<sup>1</sup>

<sup>1</sup> คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ประเทศไทย

\* Corresponding author. E-mail: [nattaporn.cb@bu.ac.th](mailto:nattaporn.cb@bu.ac.th)

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการตระหนักรู้กฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซี (2) ประเมินการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีและ (3) ตรวจสอบความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีที่มีอิทธิพลต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน โดยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ เลือกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบทดสอบและแบบสอบถามให้กับผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีจำนวน 409 คน และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีมีระดับความตระหนักรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบินอยู่ในระดับปานกลาง และมีแนวโน้มต่ำในการแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ขณะเดินทางบนอากาศยาน นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบินมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการลดลงของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบการบินในหมู่ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีสามารถช่วยลดความเสี่ยงของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และเพิ่มความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศได้

**คำสำคัญ:** การกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน, การตระหนักรู้กฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบิน, ผู้โดยสารเจนเนอเรชันซี

© 2025 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

### บทนำ

จากมาตรการการเดินทางทางอากาศที่เพิ่มขึ้นหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 และจากการสำรวจของสมาคมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Association of Flight Attendants) ในประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า ร้อยละ 85 ของพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินประสบปัญหาผู้โดยสารแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวและไม่ยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบ อีกทั้งยังพบว่าร้อยละ 17 ของพนักงานดังกล่าวประสบปัญหาเรื่องการถูกทำร้ายร่างกายจากผู้โดยสาร (Kaji, 2021) จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) และสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) ได้กำหนดกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ให้เป็นแนวทางแก่สายการบินในการปฏิบัติเพื่อสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นบนอากาศยาน แต่ถึงแม้ว่าจะมีการออกกฎระเบียบและข้อปฏิบัติต่าง ๆ มากมาย การกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้โดยสารยังคงพบว่ามีเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง (Skagge & Vieraitis, 2023) ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดจากการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้โดยสารบนอากาศยาน การตรวจสอบการตระหนักรู้กฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารอาจช่วยให้สายการบินประเมินความเสี่ยงและสามารถวางแผนเชิงรุกในการให้ความรู้เพื่อลดช่องว่างของความรู้ อันจะนำไปสู่การกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานได้

ในประเทศไทย สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT) ได้มีการนำกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศกำหนดมาดำเนินการจัดทำกฎระเบียบข้อบังคับพื้นฐานสำหรับการเดินทางทางอากาศตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และกำหนดบทลงโทษตาม

พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการ พ.ศ. 2558 ส่งผลให้กฎระเบียบข้อบังคับพื้นฐานสำหรับการเดินทางทางอากาศที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องทราบสามารถจำแนกตามลำดับขั้นปฏิบัติการบินได้ 2 รูปแบบคือ ขั้นก่อนปฏิบัติการบินและขั้นปฏิบัติระหว่างการบิน โดยลำดับขั้นก่อนปฏิบัติการบินสามารถจำแนกความรู้ด้านกฎระเบียบข้อบังคับที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องรู้ได้ 5 หมวดหมู่ ประกอบด้วย การลงทะเบียนเพื่อยืนยันตัวตนในการเดินทางทางอากาศ สัมภาระถือขึ้นเครื่องบิน สิ่งของต้องห้ามนำขึ้นอากาศยาน เงื่อนไขการเดินทางเฉพาะบุคคล และคำพูดต้องห้ามในการเดินทางทางอากาศ สำหรับลำดับขั้นปฏิบัติการระหว่างการบินสามารถจำแนกความรู้ด้านกฎระเบียบการบินที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องรู้ได้ 2 หมวดหมู่ ประกอบด้วย หมวดหมู่การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัย และพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง โดยมีรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** แสดงกฎระเบียบข้อบังคับที่ผู้โดยสารควรทราบทั้งก่อนและระหว่างการเดินทางทางอากาศ

ลำดับขั้นปฏิบัติการบิน	หมวดหมู่	รายละเอียดกฎระเบียบ	บทลงโทษ
ก่อนปฏิบัติการบิน ประกอบด้วย กิจกรรม การเช็คอิน การ ตรวจสอบความ ปลอดภัย ณ จุดตรวจ ค้น และกิจกรรมบริเวณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง	การลงทะเบียน ยืนยันการ เดินทาง	- เช็คอินล่วงหน้า: 2 ชม. (เที่ยวบินภายในประเทศ), 3 ชม. (ระหว่างประเทศ) - ผู้โดยสารต้องแสดงตัวตน ณ ประตูทางออกขึ้นเครื่องอย่างน้อย 30 นาทีก่อนถึงเวลาออกเดินทาง - ผู้โดยสารจะต้องแสดงบัตรประชาชนหรือพาสปอร์ตฉบับจริงที่มีระยะเวลาและจำนวนหน้าคงเหลือเพียงพอตามข้อกำหนดของเมืองปลายทาง	- สายการบินมีสิทธิปฏิเสธการรับขนหากไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบพื้นฐานในการเดินทางทางอากาศ - ผู้โดยสารไม่สามารถขอคืนเงินค่าตั๋วโดยสารได้ทุกกรณี ยกเว้นค่าภาษีสนามบิน
	สัมภาระ	- ผู้โดยสารสามารถนำสัมภาระติดตัวขึ้นเครื่องบินได้จำนวน 2 ชิ้น โดยชิ้นแรกต้องมีขนาดไม่เกิน 56 ซม. (สูง) x 36 ซม. (กว้าง) x 23 ซม. (หนา) หรือสามารถจัดเก็บไว้ในช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะ ชิ้นที่สองต้องมีขนาดไม่เกิน 40 ซม. (สูง) x 30 ซม. (กว้าง) x 10 ซม. (หนา) หรือสามารถจัดเก็บไว้ใต้ที่นั่งด้านหน้าได้ น้ำหนักสัมภาระรวมไม่เกิน 7 กก. - ของเหลวแต่ละชิ้นต้องไม่เกิน 100 มล. รวมทั้งหมดไม่เกิน 1 ลิตร	- สายการบินมีสิทธิปฏิเสธหรือเปลี่ยนวิธีการรับขนสัมภาระติดตัวในการเช็คอินที่ไม่ได้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับให้เป็นสัมภาระเช็คอินและโหลดลงใต้เครื่องบินแทน อีกทั้งผู้โดยสารจะต้องชำระค่าธรรมเนียมในอัตราโหลดกระเป๋าสัมภาระน้ำหนักเกิน - หากพบการนำสิ่งที่มีการประกาศห้ามมิให้นำขึ้นไปบนอากาศยานในระหว่างบิน ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 40,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
ก่อนปฏิบัติการบิน ประกอบด้วย กิจกรรม การเช็คอิน การ ตรวจสอบความ ปลอดภัย ณ จุดตรวจ ค้น และกิจกรรมบริเวณ ประตูทางออกขึ้นเครื่อง	สิ่งของต้องห้าม	- ห้ามนำอาวุธ วัตถุไวไฟ บุหรี่ไฟฟ้าและเครื่องทำไอระเหยแบบเตอรีลิเธียมที่ไม่ได้รับอนุญาตขึ้นเครื่อง - สิ่งของต้องลงทะเบียนก่อนขนส่ง	- ปฏิเสธการนำขึ้นเครื่อง ปรับสูงสุด 40,000 บาท
	คำพูดต้องห้าม	- คำพูดต้องห้ามประกอบด้วยคำว่า ยาเสพติด ปืน ระเบิด การก่อการร้าย โรคระบาด คำหยาบที่เจ้าหน้าที่ถือว่าเป็นการคุกคาม ก่อความรำคาญ หรืออาจเป็นภัย	- จำคุก 5 ปี หรือปรับ 200,000 บาท
ระหว่างปฏิบัติการบิน ประกอบด้วย กิจกรรม ก่อนเครื่องบินขึ้น และกิจกรรมระหว่าง เที่ยวบิน	การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	- ห้ามใช้อุปกรณ์สื่อสารหรือเครื่องมือที่ไม่ได้อยู่ในโหมดการบิน (flight mode) เพื่อปิดการส่งสัญญาณวิทยุออกไปเชื่อมต่อกับเสาสัญญาณที่อาจรบกวนการทำงานของการบินปฏิบัติการบิน - ห้ามใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดก่อนอากาศยานบินขึ้น ขณะทำการบิน และการลงจอด	- หากพบการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในเวลาที่ไม่ห้ามใช้ ผู้กระทำผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 20,000 บาท

ตารางที่ 1 แสดงกฎระเบียบข้อบังคับที่ผู้โดยสารควรทราบทั้งก่อนและระหว่างการเดินทางทางอากาศ (ต่อ)

ลำดับขั้นปฏิบัติการบิน	หมวดหมู่	รายละเอียดกฎระเบียบ	บทลงโทษ
ระหว่างปฏิบัติการบิน ประกอบด้วย กิจกรรมก่อนเครื่องบินขึ้น และกิจกรรมระหว่างเที่ยวบิน (ต่อ)	การปฏิบัติตามระเบียบด้านความปลอดภัยบนอากาศยาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องปฏิบัติตามคำสั่งด้านความปลอดภัย เช่น คาดเข็มขัดนิรภัย, เก็บสัมภาระในช่องเก็บของ</li> <li>- ห้ามเคลื่อนย้ายหรือใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยบนอากาศยาน เช่น เสื้อชูชีพ ถังดับเพลิง ถังออกซิเจน เป็นต้น ในขณะที่ไม่ได้เกิดเหตุฉุกเฉิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งเพื่อความปลอดภัยแก่อากาศยานหรือบุคคลหรือทรัพย์สินในอากาศยานจะต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 200,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> </ul>
	พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้ามผู้โดยสารสูบบุหรี่หรือใช้อุปกรณ์การสูบบุหรี่ที่มีควันในห้องโดยสารรวมถึงห้องน้ำในอากาศยาน</li> <li>- ห้ามผู้โดยสารรบกวนการทำงานของเครื่องตรวจจับควันหรืออุปกรณ์อื่นใดในอากาศยานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอากาศยาน</li> <li>- เมื่อเครื่องบินขึ้นและลง ผู้โดยสารจะต้องปรับพนักเก้าอี้และเก็บโต๊ะที่นั่งตามคำสั่งของพนักงานประจำเครื่องบิน</li> <li>- ผู้โดยสารที่นั่งแถวแรกหรือที่นั่งบริเวณทางออกฉุกเฉินจะต้องจัดเก็บสัมภาระไว้ในช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะและไม่วางสัมภาระไว้บริเวณด้านหน้าที่นั่งหรือขวางทางออกฉุกเฉิน</li> <li>- ผู้โดยสารต้องนั่งประจำที่และรัดเข็มขัดนิรภัยตามคำสั่งของพนักงานประจำเครื่องบิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ควบคุมอากาศยานหรือเจ้าหน้าที่ประจำอากาศยานต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 40,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> <li>- ผู้ใดทำให้เครื่องตรวจจับควันหรืออุปกรณ์อื่นใดในอากาศยานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอากาศยานไม่ทำงานต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 40,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> <li>- ผู้กระทำความผิดที่ใช้กำลังประทุษร้ายผู้อื่นในระหว่างการบินต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี หรือปรับไม่เกิน 80,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> </ul>
ระหว่างปฏิบัติการบิน ประกอบด้วย กิจกรรมก่อนเครื่องบินขึ้น และกิจกรรมระหว่างเที่ยวบิน	พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้ามผู้โดยสารแกะหรือเปิดปิดประตูฉุกเฉินหรือประตูขึ้นลงเครื่องบิน</li> <li>- ผู้โดยสารห้ามรับเครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์หรือเครื่องดื่มที่มีฤทธิ์ต่อจิตประสาทเพิ่ม หากผู้โดยสารรับรู้ว่าจะไม่สามารถควบคุมตนเองได้</li> <li>- ห้ามใช้กำลังประทุษร้ายผู้อื่นในระหว่างการบิน</li> <li>- ห้ามกระทำการมุ่งหมายในทางเพศทั้งการใช้วาจาและท่าทางลามก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการมุ่งหมายในทางเพศ เช่น เปิดเผยส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย ใช้วาจาลามก หรือแสดงกิริยาท่าทางอันเป็นการลามกต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 120,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ</li> </ul>

ที่มา: สังเคราะห์ข้อมูลจาก พรบ. การเดินอากาศ 2497

ทั้งนี้ยังพบว่า พฤติกรรมไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารในเอเชียมีแนวโน้มก้าวร้าวน้อยกว่าผู้โดยสารในยุโรป ซึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม (ประชาชาติธุรกิจ, 2565) อย่างไรก็ตาม สถิติในประเทศไทยชี้ว่าในปี 2563 ประเทศไทยติดอันดับ 2 ของโลกด้านการใช้ความรุนแรงและการก่อกวน โดยพฤติกรรมดังกล่าวพบมากในกลุ่มเจเนอเรชันซี ซึ่งเป็นกลุ่มเจเนอเรชันที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1997 ถึง 2012 และเป็นเจเนอเรชันที่เติบโตมากับเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต ดังนั้นเจเนอเรชันนี้อาจได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยีและสื่อโซเชียลเป็นพิเศษ (แสงอรุณ ลิ้มวงศ์ถาวร, 2567; Twenge, 2013) โดยพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การเสพติดเกมออนไลน์และการขาดความอดทน สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบจากการบริโภคข้อมูลที่ไม่เหมาะสมในสื่อออนไลน์ได้ (Kuss & Griffiths, 2012; Chen & Ha, 2023) หากการสื่อสารด้านกฎหมายและกฎระเบียบการบินขาดประสิทธิภาพ ผู้โดยสารอาจละเลยการปฏิบัติตามข้อกำหนด ซึ่งเพิ่มความเสี่ยงต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (Kajackaite, 2015; Kirfel & Phillips, 2023) แม้ว่าจะงานวิจัยที่ผ่านมาจะมุ่งเน้นการจัดการเหตุการณ์บนอากาศยานและปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้โดยสาร (Abeyratne, 2019; Skaggs & Vieraitis, 2023) แต่ยังขาดการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้โดยสารต่อกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบิน ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบของผู้โดยสารกลุ่มเจเนอเรชันซี รวมถึงประเมิน

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อวางแนวทางป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการเดินทางทางอากาศในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการตระหนักรู้กฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซี
2. เพื่อประเมินการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซี
3. เพื่อตรวจสอบความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีที่มีอิทธิพลต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีเป็นการศึกษาเพื่อประเมินความเสี่ยงหรือแนวโน้มการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน โดยผู้วิจัยดำเนินการศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ มีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

#### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากการสืบค้นข้อมูล พบว่า ผู้โดยสารกลุ่มเจนเนอเรชั่นซีเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่มีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานได้ ด้วยเหตุนี้ กลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาและสามารถเข้าถึงได้จึงเป็นกลุ่มผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซี และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีที่เคยมีประสบการณ์ในการเดินทางทางอากาศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2567 กับสายการบินที่ให้บริการในประเทศไทยทั้งสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ และเนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรของคอคแรน (Cochran, 1997) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ส่งผลให้ได้จำนวนตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มรวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือในลักษณะแบบทดสอบ เพื่อประเมินระดับความรู้ความเข้าใจของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซี และนำแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินพฤติกรรมก้าวร้าว (Overt Aggression Scale) ของ Buss และ Perry (1992) มาเป็นต้นแบบในการออกแบบแบบสอบถามใหม่ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต 7 ระดับ (1 = ไม่ตรงกับตัวฉันเลย และ 7 = ตรงกับตัวฉันมากที่สุด) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองถึงแนวโน้มของการมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านด้วยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ซึ่งค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจะถูกคัดเลือกข้อคำถามข้อนั้นไว้ใช้ ส่วนค่า IOC ที่มีคะแนนต่ำกว่า 0.5 จะถูกพิจารณาแก้ไขหรือตัดทิ้ง จากนั้น ผู้วิจัยนำเครื่องมือดังกล่าวไปทดสอบค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มที่ต้องการศึกษาอย่างน้อย 30 คน และนำผลลัพธ์ที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งจากการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือพบว่า มีค่าเท่ากับ 0.9 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคพบว่า มีค่ามากกว่า 0.70 ดังนั้น จึงถือว่าเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูล (ปราณี มีหาษพงษ์ & กรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร, 2561)

#### 3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ได้จากการออกแบบแนวคิดการวิจัย คือความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการเดินทางอากาศมีอิทธิพลส่งผลต่อพฤติกรรมหรือการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซี

3.1 ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบก่อนปฏิบัติการบินมีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซี

3.2 ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบระหว่างปฏิบัติการบินมีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซี

3.3 ความรู้ความเข้าใจในบทลงโทษทางกฎหมายด้านการบินมีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซี

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบทดสอบและแบบสอบถามในห้องประเมินความรู้ พร้อมทั้งดำเนินการควบคุมปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการศึกษา เช่น การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาข้อมูลเพื่อตอบคำถามในแบบทดสอบ ช่วงเวลาในการทำแบบทดสอบ ระยะเวลาในการทำแบบทดสอบ และผู้ควบคุมการทดสอบ ทั้งนี้ ผู้ที่จะเข้าร่วมทำแบบทดสอบและแบบสอบถามจะมาจากการประกาศรับสมัครผู้เข้าร่วมกิจกรรมทางสื่อออนไลน์ในมหาวิทยาลัย โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะต้องเข้าร่วมด้วยความสมัครใจและอยู่ในเกณฑ์กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา ซึ่งก่อนการเริ่มเก็บข้อมูล ผู้ที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมจะต้องทำแบบสอบถามออนไลน์เพื่อคัดกรองกลุ่มตัวอย่าง หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด ระบบจะยุติการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามทันทีและในแบบสอบถามจะมีการอธิบายถึงการที่ผู้เข้าร่วมไม่ได้รับสิทธิในการทำกิจกรรมดังกล่าวด้วย โดยวันที่ดำเนินการเก็บข้อมูลจะแยกเก็บข้อมูลเป็น 2 วันประกอบด้วย วันที่ใช้สำหรับทดสอบความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการเดินอากาศและวันที่ใช้สำหรับประเมินแนวโน้มของการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการป้องกันความเหนื่อยล้าที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ร่วมกิจกรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อผลการศึกษาได้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า มีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 538 คน และเป็นไปตามเกณฑ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 409 คน ที่สามารถเก็บข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปได้

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อวิเคราะห์การตระหนักรู้กฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบิน ประเมินการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน และทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมายการบินที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้โดยสาร ซึ่งการวิจัยดังกล่าวเป็นการวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร X ที่ส่งผลต่อตัวแปร Y อันจะก่อให้เกิดการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและอำนาจในการพยากรณ์แนวโน้มของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานอันเกิดจากระดับความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซี

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินของผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซีพบว่าผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 306 คน (ร้อยละ 75.00) เพศชายจำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.00) มีอายุเฉลี่ยที่ 20 ปี เป็นส่วนใหญ่ โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทางทางอากาศประมาณ 1-2 ครั้งต่อปีจำนวน 260 คน (ร้อยละ 64.00) รองลงมา คือผู้ที่เดินทางทางอากาศมากกว่า 5 ครั้งต่อปีจำนวน 82 คน (ร้อยละ 20.00) และผู้ที่เดินทางทางอากาศประมาณ 3-4 ครั้งต่อปีจำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.00) ตามลำดับ

## 1. การตระหนักรู้กฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซี

สำหรับความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบิน ผู้วิจัยประเมินระดับความรู้ความเข้าใจของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีจากคะแนนที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำได้จากการทำแบบทดสอบ ดังตารางที่ 2 พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีคะแนนเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบินโดยเฉลี่ยเท่ากับ 35.36 (S.D. = 4.43) จากคะแนนเต็ม 50 คะแนน นอกจากนี้หากแยกคะแนนความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินตามหมวดหมู่องค์ความรู้พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการก่อนบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีส่วนใหญ่มีคะแนนโดยเฉลี่ยเท่ากับ 20.02 (S.D. = 2.81) จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการระหว่างบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีส่วนใหญ่มีคะแนนโดยเฉลี่ยเท่ากับ 7.43 (S.D. = 1.83) จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน และความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมายการบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีส่วนใหญ่มีคะแนนโดยเฉลี่ยเท่ากับ 7.9 (S.D. = 1.21) จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน นอกจากนี้ หากแยกเนื้อหาตามองค์ความรู้ทั้งหมด 8 เรื่อง ประกอบด้วย การลงทะเบียนเพื่อยืนยันตัวตน สัมภาระถือขึ้นเครื่อง สิ่งของต้องห้าม เงื่อนไขการเดินทางเฉพาะบุคคล คำพูดต้องห้าม การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ความปลอดภัยบนอากาศยาน และพฤติกรรมสุ่มเสี่ยง พบว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีองค์ความรู้เรื่องสิ่งของต้องห้ามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.22 (S.D. = 1.39) ดีที่สุด รองลงมาคือ องค์ความรู้ในเรื่องของสัมภาระถือขึ้นเครื่องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 (SD = 0.59) การลงทะเบียนเพื่อยืนยันตัวตนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D. = 1.29) คำพูดต้องห้ามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 (SD = .41) และเงื่อนไขการเดินทางเฉพาะบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 (S.D. = 1.35) ตามลำดับ ในส่วนขององค์ความรู้ระหว่างปฏิบัติการบินพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่มีองค์ความรู้เรื่องพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (S.D. = 1.15) มากที่สุด รองลงมาคือ องค์ความรู้ด้านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 (S.D. = 0.41) และองค์ความรู้เรื่องอุปกรณ์ความปลอดภัยบนอากาศยานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.64 (S.D. = 0.93) ตามลำดับ อีกทั้งความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษด้านการบินยังพบว่า ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีมีองค์ความรู้ในเรื่องดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ที่ดีด้วย

ตารางที่ 2 แสดงผลสรุปสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบด้านการบิน

ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบด้านการบิน	Possible Range	Midrange <sup>a</sup>	Mean	S.D.
ความรู้ความเข้าใจโดยรวม (A1-A50)	1-50	25	35.36	4.43
ความรู้ก่อนปฏิบัติการบิน (A1-A30)	1-30	15	20.02	2.81
- การลงทะเบียนเพื่อยืนยันตัวตน (A1-A8)	1-8	4.5	4.00	1.29
- สัมภาระถือขึ้นเครื่อง (A9-A12)	1-4	2.5	3.5	0.59
- สิ่งของต้องห้าม (A13-A22)	1-10	5	7.22	1.39
- เงื่อนไขการเดินทางเฉพาะบุคคล (A23-A27)	1-5	3	2.9	1.35
- คำพูดต้องห้าม (A28-A30)	1-3	2	1.95	0.41
ความรู้ระหว่างปฏิบัติการบิน(A31-A40)	1-10	5	7.42	1.83
- การใช้ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ (A31-A32)	1-2	1	1.8	0.41
- อุปกรณ์ความปลอดภัยบนอากาศยาน (A33-A35)	1-3	2	1.64	0.93
- พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง (A36-A40)	1-5	3	3.97	1.15
ความรู้บทลงโทษด้านการบิน (A41-A50)	1-10	5	7.90	1.21

หมายเหตุ:  $N = 409$  คะแนนแบบทดสอบคิดข้อละ 1 คะแนนจากจำนวนข้อทั้งหมด 50 ข้อ และ <sup>a</sup>ค่ากลางเป็นค่าที่เกิดจากการคำนวณโดยการนำค่าสูงสุดและค่าต่ำสุดของช่วงคะแนนมารวมกันและหารด้วย 2

## 2. ผลการประเมินพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีพบว่า ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่ามีแนวโน้มน้อยที่จะกระทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 66.57 (S.D. = 23.72) และหากพิจารณาמידี้อย่างของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานพบว่า ผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซีมีแนวโน้มน้อยมากที่จะมีพฤติกรรมแสดงออกต่อการเป็นปรปักษ์กับผู้อื่นเมื่อใช้บริการเดินทางทางอากาศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.21 (S.D. = 8.15) รองลงมาคือ พฤติกรรมความรุนแรงที่จะทำให้ร้ายร่างกายผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.77 (S.D. = 7.21) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซีหากเกิดความไม่พอใจในการใช้บริการเดินทางทางอากาศ พฤติกรรมที่แสดงออกส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะของการใช้คำพูดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 12.91 (S.D. = 5.89) และ อารมณ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 18.68 (S.D. = 7.96) ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลสรุปสถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน

มิติพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์	Possible Range	Midrange <sup>a</sup>	Mean	S.D.
พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ (B1-B29)	29-203	116	66.57	23.72
พฤติกรรมที่แสดงออกทางด้านร่างกาย (B1-B9)	9-63	36	19.77	7.21
พฤติกรรมที่แสดงออกทางวาจา (B10-B14)	5-35	20	12.91	5.89
พฤติกรรมที่แสดงออกทางอารมณ์ (B15-B21)	7-49	28	18.68	7.96
พฤติกรรมที่แสดงออกต่อการเป็นปรปักษ์ต่อผู้อื่น (B22-B29)	8-56	32	15.21	8.15

หมายเหตุ:  $N = 409$  โดยทุกข้อใช้การวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ และ <sup>a</sup>ค่ากลางเป็นค่าที่เกิดจากการคำนวณโดยการนำค่าสูงสุดและค่าต่ำสุดของช่วงคะแนนมารวมกันและหารด้วย 2

### 3. ผลการตรวจสอบความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบินของผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซีที่มีอิทธิพลต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินพบว่า ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $AdjR^2 = .01$ ,  $F(1, 407) = 5.63$ ,  $p = .01$ ) โดยพบว่า ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินของผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซีมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน ( $B1 = -0.63$ ,  $t(407) = -2.37$ ,  $p = .01$ ) กล่าวคือ หากผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซีมีคะแนนความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินเพิ่มมากขึ้น ผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซีจะมีแนวโน้มของการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานลดลง แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ตัวแปร	แนวโน้มการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบิน	-0.63	0.26	-2.37	0.01*
$F = 5.63$ $p = .01$ $AdjR^2 = 0.01$				

หมายเหตุ: \* คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นอกจากนี้เมื่อแยกคะแนนความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินตามหมวดหมู่องค์ความรู้ที่ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการก่อนบิน ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการระหว่างบินและความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมายการบินเพื่อประเมินแนวโน้มการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการก่อนบิน ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการระหว่างบินและความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมายการบินโดยรวมมีอิทธิพลและความสัมพันธ์ต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจเนอเรชันซีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $AdjR^2 = .01$ ,  $F(3, 405) = 2.43$ ,  $p = .05$ ) แต่เมื่อพิจารณาแยกทีละมิติกลับไม่พบว่ามีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บน

อากาศยาน ยกเว้นมิติด้านความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมายการบิน ซึ่งหากผู้อ่านสามารถยอมรับความน่าจะเป็นที่สูงขึ้นเล็กน้อยของความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1 (type I error) ได้ ความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมายการบินก็จะถูกจัดได้ว่าเป็นมิติหนึ่งที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สามารถมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีได้ ( $B3 = -1.84$ ,  $t(405) = -1.85$ ,  $p = .59$ ) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบิน	แนวโน้มการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการก่อนการบิน	-0.61	0.47	-1.27	0.20
ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการระหว่างการบิน	-0.21	0.74	-0.28	0.68
ความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมายการบิน	-1.84	0.97	-1.85	0.59*
$F = 2.43$ $p = 0.05$ $AdjR^2 = 0.01$				

หมายเหตุ: \* คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบิน พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซี และอิทธิพลของความรู้ความเข้าใจกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินที่มีต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานสามารถสรุปผลการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังนี้

1. ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีประสบการณ์ในการเดินทางทางอากาศบ่อยครั้ง อีกทั้งกลุ่มผู้โดยสารเจนเนอเรชันซียังเป็นกลุ่มคนที่เติบโตมากับเทคโนโลยี มีช่องทางในการสืบค้นข้อมูลได้หลากหลายจึงอาจมีความเป็นไปได้ที่ผู้โดยสารกลุ่มนี้จะมีความสามารถในการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว (Twenge, 2013) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนุสดา จามจรี (2563) ที่พบว่า ผู้คนที่อยู่ในเจนเนอเรชันซีเป็นกลุ่มคนที่พึ่งพาโซเชียลเพื่อการสื่อสารอย่างมาก โดยคนกลุ่มนี้ยังมองว่าการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จส่วนบุคคลและความสำเร็จทางสังคม จึงส่งผลให้คนกลุ่มนี้มีการเรียนรู้และเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วผ่านการใช้เทคโนโลยี อย่างไรก็ตามความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบิน โดยเฉพาะในเรื่องคำพูดต้องห้าม เงื่อนไขการเดินทางเฉพาะบุคคล และอุปกรณ์ความปลอดภัยบนอากาศยาน กลับพบว่าผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้อมูลในหัวข้อดังกล่าวไม่ได้ถูกนำเสนออย่างชัดเจนหรือไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควรในช่องทางการสื่อสารของสายการบิน เช่น วิดีโอสาธิตความปลอดภัยที่อาจขาดการเน้นย้ำในบางจุดสำคัญ หรือเนื้อหาข้อมูลที่ผู้โดยสารมองว่าไม่เกี่ยวข้องกับพวกเขาโดยตรง จึงอาจเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้พวกเขาไม่ใส่ใจกับรายละเอียดดังกล่าวได้

2. ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีมีแนวโน้มน้อยที่จะแสดงหรือกระทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน โดยเฉพาะพฤติกรรมแสดงออกต่อการเป็นปรปักษ์กับผู้อื่นและพฤติกรรมทำร้ายร่างกายผู้อื่น ซึ่งผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีส่วนใหญ่ยังคงรักษาพฤติกรรมที่เหมาะสมในระหว่างการเดินทางทางอากาศ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้โดยสารเจนเนอเรชันซียังมีการตระหนักถึงภาพลักษณ์ทางสังคมผ่านโซเชียลมีเดีย ส่งผลให้ผู้โดยสารเจนเนอเรชันซีมีการหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของตนเองได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางกรณีที่พฤติกรรมก้าวร้าวอาจเกิดขึ้นได้กับผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซีเมื่อมีปัจจัยกระตุ้น เช่น ความเครียดหรือความล่าช้าของเที่ยวบิน โดยผู้โดยสารส่วนใหญ่จะแสดงออกโดยการใช้คำพูดและอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Skagge และ Vieraitis (2023) ที่พบว่า พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย โดยเฉพาะปัจจัยแวดล้อมที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกของผู้ให้บริการ ดังนั้นการเฝ้าระวังและจัดทำแผนเชิงรุกที่ดีเพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

3. ความรู้ความเข้าใจของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลหรือความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมส่วนบุคคล ในบริบทของการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน กล่าวคือ ยิ่งผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีมีระดับความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินมากขึ้น ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีจะมีแนวโน้มของการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานลดลง เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากความรู้มีอิทธิพลต่อทัศนคติหรือการรับรู้ของบุคคลจนส่งผลให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรมที่ผู้โดยสารสามารถตัดสินใจได้ว่าอะไรควรทำและไม่ควรทำ และหากทำแล้วจะมีผลของการกระทำอย่างไร จึงเป็นเหตุผลให้พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานมีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Bélanger-Gravel (2019) ที่พบว่า พฤติกรรมของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อบุคคลนั้นมีองค์ความรู้มากพอจนสามารถตัดสินใจเลือกทำในสิ่งที่ทำให้ตนได้ผลประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาองค์ความรู้ในแต่ละมิติของความรู้และความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการก่อนบิน การปฏิบัติการระหว่างบิน และความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมายด้านการบินไม่มีอิทธิพลส่งผลต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นองค์ความรู้ในมิติเรื่องบทลงโทษทางกฎหมายด้านการบินจะพบว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.59 ก็ต่อเมื่อผู้อ่านสามารถยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิเสธสมมติฐานกลาง โดยสรุปผลว่า ยิ่งผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีมีความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมายการบินมากเท่าไร ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีจะมีแนวโน้มของการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานน้อยลงเท่านั้น เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะความรู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับบทลงโทษทางกฎหมายและค่าปรับต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้ทางจิตใจและความรู้สึกของแต่ละบุคคลได้มากกว่าองค์ความรู้ด้านอื่น ๆ จึงส่งผลให้ผู้โดยสารรู้สึกกลัวและมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการกระทำที่ผิด ซึ่งผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับทฤษฎีป้องปราม (Deterrence Theory) ที่ระบุว่า การรับรู้ถึงบทลงโทษสามารถลดพฤติกรรมผิดกฎหมายได้ (นฤมล ถินทอง, 2561) และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Apel (2021) ที่พบว่าพฤติกรรมของคนจะเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วหากมีการรับรู้ถึงบทลงโทษหรือผลลัพธ์ที่ตามมาจากการกระทำที่ไม่พึงประสงค์หรือเป็นการกระทำที่ขัดแย้งต่อความคิดเห็นของคนในสังคม

### องค์ความรู้ใหม่

การศึกษาดังกล่าวได้นำเสนอองค์ความรู้ใหม่ที่สำคัญ ซึ่งสามารถช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยและคุณภาพของการเดินทางทางอากาศในหลายมิติ กล่าวคือ การศึกษานี้ได้แสดงให้เห็นถึงบทบาทของ **ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบิน** เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับบทลงโทษทางกฎหมายที่มีผลกระทบโดยตรงต่อจิตสำนึกของผู้โดยสาร อีกทั้ง ผลการศึกษาข้างชี้ให้เห็นว่าระดับ **ความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบพื้นฐานการบิน** ของผู้โดยสารนั้นแตกต่างกัน โดยผู้โดยสารส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ในเรื่องคำพูดต้องห้าม เงื่อนไขการเดินทางเฉพาะบุคคล และอุปกรณ์ความปลอดภัยบนอากาศยาน ซึ่งประเด็นนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาการสื่อสารข้อมูลให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การศึกษาได้สร้างความเข้าใจใหม่เกี่ยวกับการ **สื่อสารข้อมูลในยุคดิจิทัล** ซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีความเหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้โดยสารเจนเนอเรชั่นซี ดังนั้น การใช้สื่อดิจิทัลและโซเชียลมีเดียที่มีความหลากหลาย เช่น วิดีโอ อินโฟกราฟิก หรือแอปพลิเคชันแบบโต้ตอบ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินให้แก่คนเจนเนอเรชั่นซีได้เป็นอย่างดี

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชั่นซีมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินในระดับปานกลาง โดยมีความรู้ในบางมิติ เช่น การจัดการสัมภาระถือขึ้นเครื่องและสิ่งของต้องห้ามอยู่ในระดับสูง ขณะที่มิติอื่น ๆ เช่น คำพูดต้องห้าม เงื่อนไขการเดินทางเฉพาะบุคคล และอุปกรณ์ความปลอดภัยบนอากาศยานยังคงมีความรู้อยู่ในระดับต่ำ สะท้อนให้เห็นถึงความไม่สมดุลในความรู้ความเข้าใจของผู้โดยสารต่อข้อมูลกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบิน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความ

ปลอดภัยและความราบรื่นในการเดินทางทางอากาศ อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่ามีแนวโน้มต่ำที่จะกระทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน โดยเฉพาะพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงทำร้ายร่างกายและการเป็นปรีกษากับผู้อื่น แต่การกระทำที่ไม่พึงประสงค์สามารถเกิดขึ้นได้หากได้รับปัจจัยกระตุ้นอื่น ๆ เช่น ความล่าช้าของเที่ยวบินหรือความเครียด ดังนั้น การให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและการควบคุมพฤติกรรมของผู้โดยสารยังคงถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติชี้ให้เห็นว่า ความรู้และความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบินมีอิทธิพลเชิงลบต่อการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยาน กล่าวคือ เมื่อผู้โดยสารมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบินมากขึ้น แนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานจะลดลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจในเรื่องของบทลงโทษทางกฎหมาย ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่มีผลสำคัญในการป้องปรามพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากการวิจัยพบว่าความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานการบินมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมหรือการกระทำที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานอย่างมีนัยสำคัญ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบทลงโทษที่ชัดเจน เพื่อสร้างความตระหนักรู้และป้องปรามการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการบินควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบพื้นฐานด้านการบินให้มีความชัดเจน ครบคลุม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์บนอากาศยานของผู้โดยสารไทยเจนเนอเรชันซี เช่น การวิวยวาย การโต้เถียง หรือการฟ้องร้องอย่างไม่มีเหตุผล

### 2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยไม่ได้คำนึงถึงระดับความรู้ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมก่อนเริ่มทำแบบทดสอบ ดังนั้นผลการวิจัยจึงอาจมีความคลาดเคลื่อนได้ เพราะฉะนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรคำนึงถึงความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นได้จากประเด็นนี้

2.2 ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มประชากรอื่นที่มีลักษณะต่างจากกลุ่มเจนเนอเรชันซี เช่น กลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้เดินทางที่ไม่มีประสบการณ์ เพื่อเปรียบเทียบระดับการตระหนักรู้และแนวโน้มพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ในกลุ่มผู้โดยสารที่หลากหลายเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมและการตระหนักรู้ในกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกัน

## เอกสารอ้างอิง

- ดนุลดา จามจุรี. (2563). การออกแบบการเรียนรู้สำหรับผู้เรียน Gen Z. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นฤมล ถินทอง. (2561). มาตรการทางเลือกทดแทนโทษประหารชีวิต. (ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ประชาชาติธุรกิจ. (2565). สายการบินเอเชียเจอปัญหา “ผู้โดยสารจอม่วน” น้อยกว่าทวีปอเมริกา-ยุโรป. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/tourism/news-872864>.
- ปราณี มีหาญพงษ์ และ กรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร. (2561). การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยทางการแพทย์. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 19(1), 10-13
- สมัชชาสุขภาพ. (2566). ระบบสุขภาพะจิดเพื่อสังคมไทยไร้ความรุนแรง. สืบค้นจาก [https://www.nationalhealth.or.th/sites/default/files/upload\\_files/1-3NHA16.pdf](https://www.nationalhealth.or.th/sites/default/files/upload_files/1-3NHA16.pdf).
- แสงอรุณ ลิมวงศ์ถาวร. (2024). บทความสุขภาพจิต: เคยเปลอบูลลึใครบ้างหรือป่าว ทั้งตั้งใจและไม่ตั้งใจ. สืบค้นจาก <https://mhc7.dmh.go.th/01/05/2024/17813/>.
- Abeyratne, R. I. R. (2019). *Legal priorities in air transport*. New York: Springer International Publishing.
- Apel, R. (2022). Sanctions, perceptions, and crime. *Annual Review of Criminology*, 5(1), 205-227.

- Belanger-Gravel, A. (2019). Mobilizing knowledge in behaviour change to promote health; the case of the Behaviour Change Wheel. *European Journal of Public Health, 29*(4), 185-813.
- Buss, A. H., & Perry, M. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of personality and social psychology, 63*(3), 452-459.
- Chen, P. & Ha, L. (2023). Gen Z's social media use and global communication. *Online Media and Global Communication, 2*(3), 301-303.
- Cochran, W. G. (1997). *Sampling technique*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.
- Coyle, D. J., Smith, M. M., & Flaherty, G. T. (2021). Descriptive analysis of air rage incidents aboard international commercial flights, 2000-2020. *Transportation research interdisciplinary perspectives, 11*, 100418.
- Goldsmid, S., Fuller, G., Coghlan, S., & Brown, R. (2016). *Responding to unruly airline passengers: The Australian context. Trends and issues in crime and criminal justice*. Retrieved from <https://www.aic.gov.au/sites/default/files/2020-05/tandi510.pdf>.
- Kaji, M. (2021). *85% of flight attendants have dealt with an unruly passenger in 2021: Survey*. Retrieved from <https://abcnews.go.com/Politics/85-flight-attendants-dealt-unruly-passenger-2021-survey/story?id=79127637>.
- Kirfel, L., & Phillips, J. (2023). The pervasive impact of ignorance. *Cognition, 231*, 105316.
- Kuss, D. J., & Griffiths, M. D. (2012). Internet gaming addiction: A systematic review of empirical research. *International journal of mental health and addiction, 10*, 278-296.
- Lásková, M., & Sedláčková, A. (2021). Unruly passengers on board aircraft. *Práce a štúdie, 10*, 121-126.
- Skaggs, S. & Vieraitis, L. (2023). Flying the not-so-friendly skies: airline passenger misconduct, 1999-2020. *Deviant Behavior, 44*, 1792-1805.
- Tsang, S., Masiero, L., & Schuckert, M. (2018). Investigative air passengers' acceptance level of unruly in-flight behavior. *Tourism Analysis, 23*, 31-43.
- Twenge, J. M. (2013). Does online social media lead to social connection or social disconnection?. *Journal of College and Character, 14*(1), 11-20.