



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

## ประสบการณ์การเดินทางทางการบินสำหรับสังคมผู้สูงอายุ

### AIR TRAVEL EXPERIENCES FOR THE ELDERLY

โชติกา พันธุ์บุญ \*

Chotika Punpookboon \*

สาขาการจัดการธุรกิจการบิน คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Aviation Business Management Program, Faculty of Management Sciences,

Panyapiwat Institute of Management

\*Corresponding Author e-Mail: chotikapun@pim.ac.th

(Received: 2024, April 21; Revised: 2024, June 7; Accepted: 2024, June 11)

#### บทคัดย่อ

บทความประสบการณ์การเดินทางทางการบินสำหรับสังคมผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสำคัญของผู้โดยสารสูงอายุที่เดินทางทางอากาศ และ 2) เพื่อศึกษาบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางสายการบินเตรียมให้ผู้โดยสารสูงอายุ จากการที่ประชากรส่วนใหญ่ของโลกเปลี่ยนมาเป็นประชากรผู้สูงอายุและมีแนวโน้มที่จะมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจากการอัตราการเกิดที่ลดลง ความก้าวหน้าทางการแพทย์ การดูแลใส่ใจเรื่องสุขภาพของผู้คนล้วนทำให้อัตราการตายในผู้สูงวัยลดลง ทำให้กลุ่มลูกค้าผู้สูงวัยจึงกลายมาเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญทั้งในปัจจุบันและในอนาคตของทุกภาคธุรกิจรวมไปถึงธุรกิจการบิน ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (IATA) สายการบิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องงานวิจัยและบทความต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่าอุตสาหกรรมการบินให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้โดยสารสูงอายุเป็นอย่างมากทั้งการจัดเตรียมรูปแบบการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการวางแผนออกแบบเครื่องบินให้สะดวกสบายสำหรับการเดินทางของกลุ่มผู้โดยสารสูงอายุโดยแบ่งกลุ่มผู้โดยสารสูงอายุออกเป็นกลุ่มที่ไม่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ กับกลุ่มที่ต้องการการความช่วยเหลือพิเศษ ทั้งนี้ขึ้นกับช่วงอายุและเงื่อนไขด้านสุขภาพ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การเดินทางโดยเครื่องบินสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่กลุ่มผู้โดยสารสูงอายุจากผลสำรวจผู้โดยสารทั่วโลกปี 2023 พบว่า 80% ของผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษพอใจกับระดับการบริการที่พวกเขาได้รับ ซึ่งสะท้อนถึงความก้าวหน้าในการจัดหาทางเลือกการเดินทางที่เข้าถึงได้ นอกจากนี้สายการบินต่าง ๆ ยังพบว่าความต้องการความช่วยเหลือพิเศษเพิ่มขึ้นมากทั้งจากกลุ่มผู้โดยสารสูงอายุ และผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสายการบินได้เตรียมบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกตรงกับความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุและสามารถนำไปเป็นแนวทางให้แก่ IATA หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสายการบินในการจัดการ การพัฒนาการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้โดยสารสูงอายุ



**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการเดินทางทางการบิน; สังคมผู้สูงอายุ; บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

## ABSTARCT

This article aimed 1) to explore the significance of air travel for the elderly and 2) to examine the services and amenities that airlines provide for senior passengers. Since the increasing elderly demographic, declining birth rates, advancements in medical care, and health consciousness have significantly reduced mortality rates among the elderly, the elderly demographic has become a crucial customer base both presently and in the future across all sectors, including the aviation industry. According to information from the International Air Transport Association (IATA), airlines, related research organizations, research, and various scholarly articles, it was found that the aviation industry placed significant emphasis on elderly passengers. This was evident in the preparation of service formats, provision of amenities, and aircraft design planning to ensure comfort and convenience for elderly travelers. Specifically, elderly passengers were categorized into those who did not require special assistance and those who did, depending on age and health conditions. The objective was to enhance the air travel experience for elderly passengers. According to the 2023 global passenger survey, 80% of the passengers requiring special assistance expressed satisfaction with the level of service provided, highlighting advancements in accessible travel options. Additionally, various airlines had noted a significant increase in demand for special assistance, particularly from elderly passengers and those requiring additional support. This underscored airlines' efforts to tailor services and amenities to meet the diverse needs of elderly passengers, serving as a guideline for the International Air Transport Association (IATA), related entities, and airlines in managing service development and convenience enhancements.

**Keywords:** Passenger Experiences; Aging Society; Services and Facilities for Elderly Passengers

## บทนำ

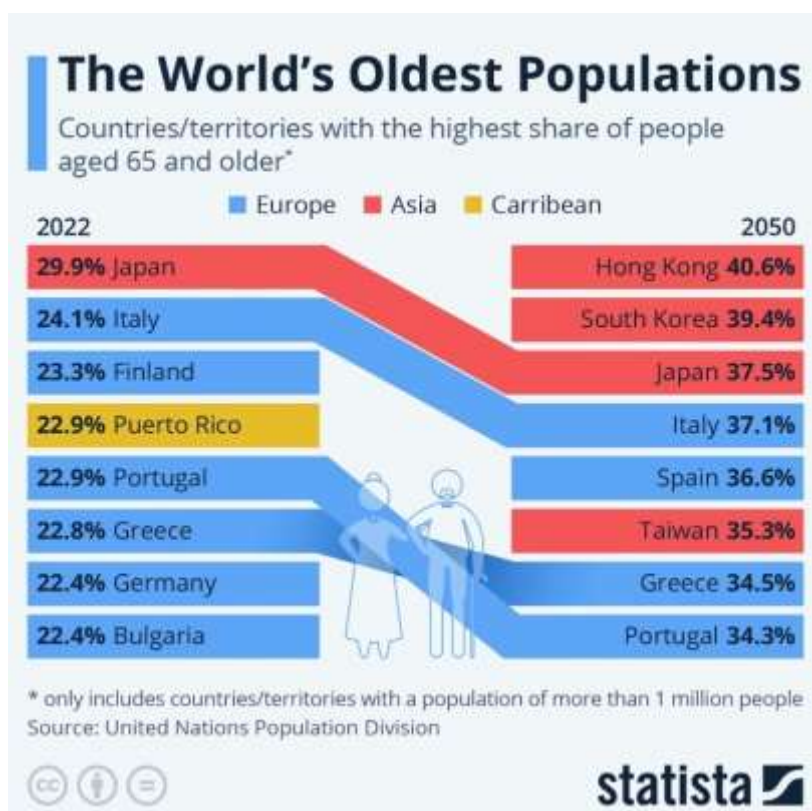
ปัจจุบันโลกของเรากำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุองค์การสหประชาชาติให้คำนิยามของ "ผู้สูงอายุ" หมายถึงประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปนับตั้งแต่อายุเกิด ขณะที่องค์การอนามัยโลกระบุว่าประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้คำนิยามสำหรับผู้สูงอายุต่างกัน ทั้งนิยามตามอายุเกิด หมายถึงผู้ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ขณะที่บางประเทศให้คำนิยามผู้สูงอายุคือประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุ 65 ปี ขึ้นไปตามการกำหนดทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สภาพร่างกาย และจากอัตราการเจ็บป่วย และการตาย



วารสารวิชาการศรัปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

ที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ๆ (Scherbov & Sanderson, Online, 2019) ข้อมูลจาก World social report 2566 ขององค์การสหประชาชาติระบุว่าจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 65 ปี จะเพิ่มขึ้นมากกว่า 2 เท่า จาก 761 ล้านคนจากปี พ.ศ.2564 เป็น 1.6 พันล้านคนในปี พ.ศ.2593 และประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 80 ปี มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจาก 155 ล้านคน ไปเป็น 459 ล้านคน โดยสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุต่อจำนวนประชากรโลกจะเปลี่ยนจาก 1:10 ในปีพ.ศ.2564 ไปเป็น 1:6 ในปี พ.ศ.2593 ขณะเดียวกัน ประชากรผู้สูงอายุในภูมิภาคเอเชียคาดว่าจะเพิ่มจาก 424 ล้านคน ในปี พ.ศ.2564 เป็น 948 ล้าน ในปี พ.ศ. 2593 (United Nation, Online, 2023) โดยในปีพ.ศ.2564 ประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดในโลกอยู่ที่ 29.9% และในปี พ.ศ.2593 ประเทศที่มีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุมากที่สุดในโลกคือประเทศฮ่องกง 40.6% รองลงมาคือ เกาหลีใต้ 39.4% ญี่ปุ่น 37.5% และ ไต้หวัน 35.3% ซึ่งเป็นประเทศที่อยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทั้งสิ้น (Lister, Online, 2023)



ภาพที่ 1 การคาดการณ์ประชากรผู้สูงอายุ (อายุ 65 ปี และมากกว่า) ของโลก  
(United Nation, Online, 2023)

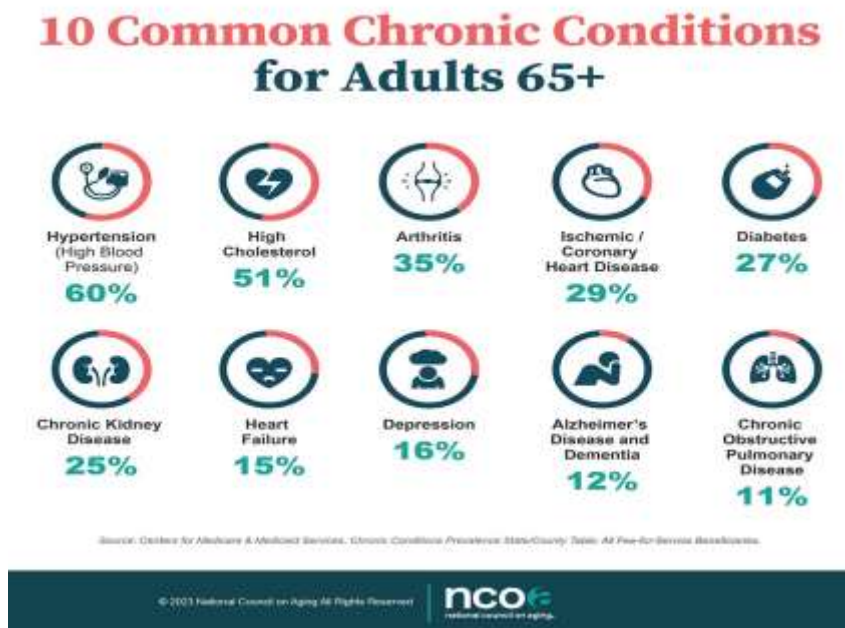
นอกจากนี้จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ พบว่าผู้สูงอายุถ้าแบ่งตามความสามารถในการช่วยเหลือตนเองจะประกอบด้วย 1) ผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) สามารถช่วยเหลือตนเองได้ 2) ผู้สูงอายุวัยกลาง



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

(อายุ 70-79 ปี) เป็นช่วงวัยที่เริ่มมีอาการเจ็บป่วย มีโรคประจำตัว ร่างกายเริ่มอ่อนแอ ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นบ้าง และ 3) ผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) เป็นช่วงวัยที่เจ็บป่วยบ่อยขึ้น อวัยวะเสื่อมสภาพ อาจมีภาวะทุพพลภาพ ต้องการความช่วยเหลือเป็นอย่างมาก (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, ออนไลน์, 2559) จากการวิจัยของ National Council on Aging (Online, 2023) พบว่า 94.9% ของผู้ใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไปมีอาการเจ็บป่วยเรื้อรังอย่างน้อย 1 อาการ และ 78.7% ของคนวัยนี้จะมีอาการเจ็บป่วยเรื้อรังตั้งแต่ 2 อาการขึ้นไป นอกจากนี้จะพบโรคอ้วนในคนกลุ่มนี้ประมาณ 42% ที่อาจเพิ่มความเสี่ยงต่อภาวะต่างๆ เช่น โรคหัวใจ โรคเบาหวานประเภท 2 และโรคกระดูกบางชนิด จากข้อมูลการเข้ารับการรักษาอาการเจ็บป่วยเรื้อรังทั่วไปของผู้ใหญ่อายุ 65 ปีขึ้นไปในปี พ.ศ.2561 พบว่า มีการเข้ารับการรักษาด้วยโรคดังต่อไปนี้ ความดันโลหิตสูง 60% ระดับคอเลสเตอรอลในเลือดสูง 51% โรคข้ออักเสบ 35% โรคหัวใจขาดเลือด 29% โรคเบาหวาน 27% และโรคอื่นๆดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 10 โรคเรื้อรังทั่วไปสำหรับผู้ใหญ่อายุ 65 ปีขึ้นไป

(National Council on Aging, Online, 2023)

ทั้งนี้จุดมุ่งหมายขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (IATA) และสายการบินสมาชิกที่ต้องการให้การเดินทางทางอากาศสามารถเข้าถึงได้สำหรับผู้โดยสารทุกคน (International Civil Aviation Organization, Online, 2022a) จึงไม่ได้กำหนดอายุที่ชัดเจนสำหรับผู้โดยสารสูงอายุ แต่ในหลายสายการบินได้มีการกำหนดไว้ว่าผู้โดยสารสูงอายุที่สายการบินจะให้การดูแลเป็นพิเศษคือผู้โดยสารอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปที่เดินทางคนเดียวเช่นออลนิปปอนแอร์เวย์ และสิงคโปร์แอร์ไลน์ (ANA, Online, 2020) ขณะที่บางสายการบินกำหนดอายุไว้ที่ 70 ปีขึ้นไป เช่น เอเชียનાแอร์ไลน์ (ASIANA AIRLINES, Online, 2020) ดังนั้นในบทความนี้จึง



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

ให้คำจำกัดความของผู้โดยสารสูงอายุ คือผู้โดยสารที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปที่ต้องการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นเนื่องมาจากเงื่อนไขทางสุขภาพจากการเจ็บป่วยเรื้อรัง รวมไปถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวที่ลดลงและสมรรถนะทางร่างกายที่ลดลงตามเงื่อนไขของอายุ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสำคัญของผู้โดยสารสูงอายุที่เดินทางทางอากาศ
2. เพื่อศึกษาการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางสายการบิน เตรียมให้ผู้โดยสารสูงอายุ

### ความสำคัญของผู้โดยสารสูงอายุที่เดินทางทางอากาศ

องค์การอนามัยโลกประมาณการว่ามีประชากรมากกว่า 1,200 ล้านคนในปี พ.ศ.2563 ที่มีความพิการในรูปแบบต่าง ๆ และใช้อุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนที่ ซึ่งคิดเป็นประมาณ 15% ของประชากรโลก โดยในสหรัฐอเมริกาประมาณหนึ่งในห้าคน หรือ 64 ล้านคนมีความพิการ และมากกว่า 10% ของประชากรในสหภาพยุโรปมีการเคลื่อนไหวที่ลดลง ส่วนใหญ่เป็นคนพิการและผู้สูงอายุ ทั้งนี้ยังไม่รวมกับประชากรที่เราไม่สามารถสำรวจได้ที่น่าจะมีเพิ่มอีกประมาณ 70 % (Ristagno, Online, 2022) ตามข้อมูลในภาพที่ 3 นอกจากนี้ จากข้อมูลการเดินทางทางอากาศขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศพบว่าจำนวนคำขอใช้รถเข็นทั้งหมดในปี พ.ศ.2560 อยู่ที่ประมาณ 15 ล้านคน เพิ่มขึ้น 30% จากปี พ.ศ.2559 (International Civil Aviation Organization, 2022a, Online) ดังนั้นจากคำจำกัดความของผู้สูงอายุในบทความนี้จึงพบว่าการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารกลุ่มนี้เพิ่มขึ้นประมาณ 30% เช่นเดียวกัน



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

## Over 1 billion people globally experience disability



ภาพที่ 3 จำนวนคนพิการทั่วโลกกว่า 1.2 พันล้านคนในปี คศ.2020

(International Civil Aviation Organization, Online, 2022a)

ผลการศึกษาเอกสารต่าง ๆ พบว่าประชากรโลกกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุและสังคมผู้สูงอายุแบบสมบูรณ์ และทุกประเทศในโลกกำลังเผชิญกับการเติบโตของจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุในประชากรของตน ผู้โดยสารสูงอายุจะกลายมาเป็นลูกค้าสำคัญของสายการบิน ด้วยการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทั้งในประเทศกำลังพัฒนา และประเทศพัฒนาแล้ว ผู้โดยสารกลุ่มนี้มีความต้องการการดูแลเป็นพิเศษทั้งจากเจ้าหน้าที่ด้านสุขภาพและกายภาพ ดังนั้นองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ สายการบินสมาชิกหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศ จึงมีการจัดเตรียมการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การออกกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติ การออกแบบอากาศยาน การพัฒนานวัตกรรม เพื่อให้การเดินทางของผู้สูงอายุที่มีความแตกต่างกันในกลุ่มผู้สูงอายุด้วยตนเอง และจากผู้โดยสารทั่วไป เป็นประสบการณ์ที่น่าประทับใจ เพื่อให้การเดินทางทางอากาศเข้าถึงได้สำหรับผู้โดยสารทุกประเภทที่มีความหลากหลาย ในท้ายที่สุดคือการไม่แบ่งแยก ทุกคนสามารถมีอิสรภาพในการเดินทางทางอากาศไม่ว่าพวกเขาจะมีความสามารถหรือข้อจำกัดใดก็ตาม (International Civil Aviation Organization, Online, 2022b)



## ประสบการณ์การเดินทางทางอากาศสำหรับผู้สูงอายุ

ประสบการณ์การเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Experience) คือการเดินทางที่ราบรื่น หมายความว่า การเดินทางของผู้โดยสารตั้งแต่ไปขึ้นเครื่องบินขึ้นทางจนถึงลงจากเครื่องบินปลายทางเป็นไปอย่างสะดวกสบาย ผู้โดยสารเข้าถึงการบริการได้อย่างทั่วถึง มีศักดิ์และสิทธิเท่าเทียมกัน และมีความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่อุตสาหกรรมการบินทางอากาศก็เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพและลดต้นทุนลง (International Civil Aviation Organization, Online, 2022b) เช่นเดียวกับผู้โดยสารสูงอายุที่ทางสายการบินเตรียมการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้การเดินทางนั้นเป็นการเดินทางที่ราบรื่น

### บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สายการบินเตรียมให้แก่ผู้สูงอายุ

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ สายการบินพันธมิตร รวมถึงภาครัฐ และเอกชนมุ่งให้บริการผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ไม่ได้มีการระบุจำกัดความที่ชัดเจนสำหรับผู้โดยสารสูงอายุว่าเริ่มต้นจากอายุเท่าไร สายการบินต่าง ๆ จึงกำหนดนโยบายในการบริการผู้โดยสารสูงอายุทั้งจากการกำหนดอายุ เงื่อนไขด้านสุขภาพ และเงื่อนไขด้านความสามารถทางการเคลื่อนไหวของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ผู้โดยสารต้องแจ้งความประสงค์เพื่อขอรับบริการพิเศษ โดยทั่วไปสายการบินจะกำหนดให้ผู้โดยสารแจ้งล่วงหน้าก่อนการเดินทางอย่างน้อย 72 ชั่วโมงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละสายการบิน ตัวอย่างสายการบินที่กำหนดคำจำกัดความสำหรับผู้โดยสารสูงอายุไว้อย่างชัดเจนเช่น ออลนิปปอนแอร์เวย์ ผู้โดยสารสูงอายุ คือ ผู้โดยสารอายุ 65 ปีขึ้นไปเดินทางคนเดียว (ANA, Online, 2020) เอเชียแอร์ไลน์ ผู้โดยสารสูงอายุคือ ผู้โดยสารอายุ 70 ปีขึ้นไปเดินทางคนเดียว (ASIANA AIRLINES, Online, 2020) การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สายการบินเตรียมให้ผู้โดยสารสูงอายุ ในเงื่อนไขต่าง ๆ แบ่งออกเป็น การบริการภาคพื้น และการบริการบนเครื่องบิน

**การบริการภาคพื้น** สายการบินบางแห่งพนักงานภาคพื้นจะเริ่มให้บริการผู้โดยสารสูงอายุตั้งแต่เคาร์เตอร์เช็คอินของสนามบินต้นทาง จัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือที่จำเป็นสำหรับผู้โดยสารเช่น รถเข็นผู้ช่วยประเภทต่าง ๆ (Wheel Chair) รวมไปถึงการเตรียมนำส่งรถเข็นผู้ช่วยส่วนตัวของผู้โดยสารอย่างปลอดภัย ยืนยันคำขอใช้บริการบนเครื่องบินต่าง ๆ ของผู้โดยสารให้เรียบร้อยครบถ้วน เช่น รถเข็นผู้ช่วยบนเครื่องบิน รวมไปถึงอุปกรณ์ช่วยเหลือในการนำผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นผู้ช่วยขึ้นและลงเครื่องบิน (Aircraft boarding chair) อาหารพิเศษ (Special Meal) ถังออกซิเจนทางการแพทย์ (Medical Oxygen Bottle) และอื่นๆ จากนั้นพาผู้โดยสารผ่านการตรวจคนเข้าเมือง ช่วยดูแลเรื่องเอกสารและสัมภาระจนกระทั่งผู้โดยสารไปถึงประตูขึ้นเครื่องบิน และเมื่อถึงสนามบินปลายทางจะช่วยนำผู้โดยสารออกจากประตูเครื่องบินผ่านการตรวจคนเข้าเมือง และไปส่งที่บริเวณล๊อบบี้ผู้โดยสารขาเข้าหรือบริเวณรับผู้โดยสาร เพื่อให้เกิดการเดินทางที่ปลอดภัยและราบรื่น (ANA, Online, 2020) นอกจากนี้สายการบินบางแห่งพนักงานภาคพื้นจะเริ่มให้บริการผู้โดยสารสูงอายุหลังจากผู้โดยสารผ่านการตรวจคนเข้าเมือง ช่วยดูแลเรื่องเอกสารและสัมภาระจนกระทั่งผู้โดยสารไปถึง



ประตูขึ้นเครื่องบิน และเมื่อถึงสนามบินปลายทางจะช่วยนำผู้โดยสารออกจากประตูเครื่องบินผ่านการตรวจคนเข้าเมือง และไปส่งที่บริเวณล๊อบบี้ผู้โดยสารขาเข้า (ASIANA AIRLINES, Online, 2020) ดังนั้นเพื่อการเตรียมการบริการที่เหมาะสมทั้งการดูแลบริการและการจัดเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือสำหรับผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารที่มีปัญหาในการเคลื่อนไหว เช่น รถเข็น การเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือในการนำผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน สายการบินจึงจัดการฝึกอบรมที่ถูกต้องเหมาะสมในการช่วยเหลือผู้โดยสารและการใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่พนักงานภาคพื้นที่จะให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน และมีการอบรมเป็นประจำทุกปีเพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน (ดิสเอเบิล.มี, ออนไลน์, 2562)

**การบริการบนเครื่องบิน** ผลการศึกษาเอกสารต่าง ๆ พบว่าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารสามารถแจ้งความจำเป็นในการขึ้นเครื่องบินก่อนและลงจากเครื่องบินเป็นลำดับสุดท้าย โดยสายการบินจะจัดเตรียมที่นั่งที่เหมาะสมแก่ผู้โดยสาร สามารถนำไม้เท้าขึ้นเครื่องบินได้ และเก็บของที่เก็บสัมภาระหรือได้ที่นั่งของผู้โดยสาร มีบริการรถเข็นผู้ป่วยบนเครื่องบิน มีการจัดเตรียมที่นอนสำหรับผู้โดยสารที่ไม่สามารถนั่งได้ในห้องโดยสาร หรือผู้โดยสารที่จำเป็นต้องนอนยาวจากการเจ็บป่วย (Stretchers) โดยการปรับที่นั่ง 6 ที่นั่งให้เป็นที่นอนและมีม่านกั้นดังแสดงในภาพที่ 4 มีห้องน้ำสำหรับผู้โดยสารผู้สูงอายุ และผู้โดยสารที่ใช้รถเข็นผู้ป่วย ทั้งนี้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะดูแลผู้โดยสารในการเข้าออกที่นั่ง การใช้ห้องน้ำตลอดเที่ยวบิน รวมถึงการช่วยเหลืออพยพผู้โดยสารสูงอายุ และผู้โดยสารที่ไม่สามารถดูแลตนเองได้ ออกจากเครื่องบินเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (พีช เอเวียชั่น, 2563) นอกจากนี้บนเครื่องบินให้บริการอาหารพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่มีเงื่อนไขด้านสุขภาพ เช่น อาหารจืด อาหารอ่อนสำหรับผู้มีปัญหาระบบลำไส้ (Blended Meal, BLML) อาหารสำหรับผู้ป่วยเบาหวาน (Diabetic Meal, DBML) อาหารพลังงานต่ำ (Low Calorie Meal, LCML) อาหารไขมันต่ำ (Low Fat Meal, LFML) อาหารโซเดียมต่ำ (Low Sodium Meal, LSML) อาหารปราศจากแลคโตส (No Lactose Meal, NLML) อาหารปราศจากกลูเตน (Gluten Free Meal, GFML) อาหารเจ (Vegetarian Jains Meal, VJML) อาหารมังสวิรัต (Vegetarian Lacto-Ovo Meal, VLML) อาหารจานผลไม้ (Fruit Platter Meal, FPML) (การบินไทย, ออนไลน์, 2563) อย่างไรก็ตามผลการศึกษาข้อมูลยังแสดงให้เห็นว่าสายการบินมีการเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยเช่น ภาชนะสำหรับทิ้งเข็มฉีดยา ถังออกซิเจนทางการแพทย์ อุปกรณ์สำหรับแพทย์กรณีที่มีผู้ป่วยฉุกเฉินบนเครื่อง เช่น เข็มฉีดยา ยาฉีดกระตุ้นการทำงานของหัวใจ ชุดอุปกรณ์สำหรับการช่วยฟื้นคืนการทำงานของหัวใจและปอด (อุปกรณ์ช่วยในการทำ CPR: Cardio Pulmonary Resuscitation) เครื่องกระตุ้นหัวใจภายนอกแบบอัตโนมัติ (AED: Automated External Defibrillator) ยาสามัญประจำบ้าน และ ส่วนต่อขยายเข็มขัดนิรภัย (Extension Seat belt) สำหรับผู้โดยสารที่มีขนาดร่างกายใหญ่เกินกว่าเข็มขัดนิรภัยปกติบนที่นั่ง (Seat belt) จะใช้ได้ รวมไปถึงการใช้เพื่อยึดอุปกรณ์การแพทย์กับที่นั่งของผู้โดยสาร เช่น ถังออกซิเจน (Japan Airlines, Online, 2020) ดังนั้นเพื่อจัดเตรียมการบริการบนเครื่องบินที่เหมาะสมสายการบินจะจัดเตรียมอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนเครื่องบินตามความเหมาะสมของขนาดเครื่องบิน พื้นที่ใช้งาน รวมไปถึงการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบน



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

เครื่องบินทั้งด้านการให้การดูแลให้บริการ การให้คำแนะนำและการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้โดยสาร  
สูงอายุทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉิน



ภาพที่ 4 การเตรียมที่นอนสำหรับผู้โดยสารที่ไม่สามารถนั่งได้ จำเป็นต้องนอนยาว (Stretchers)

(Japan Airlines, Online, 2020)

## บทสรุป

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรผู้สูงอายุที่กำลังเพิ่มขึ้นทำให้หลายประเทศกลายมาเป็นสังคมผู้สูงอายุ และเป็นกลุ่มผู้โดยสารที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ สายการบินสมาชิกให้ความสำคัญและมีการพัฒนารูปแบบการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อากาศยานและนวัตกรรมเพื่อรองรับผู้โดยสารเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นส่วนของการบริการภาคพื้น และการบริการในเครื่องบิน ภายใต้เงื่อนไขที่ไม่มีการระบุจำกัดความของผู้โดยสารจากอายุอย่างชัดเจนในทุกสายการบิน ทั้งนี้ผู้โดยสารต้องประเมินตนเองจากเงื่อนไขทางสุขภาพ ความสามารถในการเคลื่อนไหว สมรรถนะของร่างกาย จำนวนชั่วโมงที่ทำการบิน สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม และผู้ร่วมเดินทาง ว่าในเที่ยวบินนั้น ๆ ผู้โดยสารต้องการการช่วยเหลือพิเศษใด ๆ จากทางสายการบินในการเดินทาง อย่างไรก็ตามผลการสำรวจความพึงพอใจของ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศในปี พ.ศ.2566 พบว่า 80 % ของผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษมีความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูง



ทั้งการอำนวยความสะดวก ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ทั้งนี้อีก 20%ได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องของการเข้าถึงข้อมูล เข้าทำการจองที่นั่งโดยสารอย่างง่ายดายไม่ซับซ้อน สะดวกสำหรับผู้ทุกพลภาพ นอกจากนี้ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษไม่ได้มีเพียงเงื่อนไขด้านความสามารถทางการเคลื่อนไหวแต่รวมถึงความสามารถทางการมองเห็นและการได้ยิน (Shabani, Online, 2023) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสายการบินต้องครอบคลุม ทั้งการจัดการการเข้าถึงข้อมูล เว็บไซต์ ให้สะดวกรวดเร็ว การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ความรู้ เกี่ยวกับการบริการที่สายการบินเตรียมให้ เงื่อนไข และสิทธิประโยชน์ของผู้โดยสารกลุ่มนี้อย่างชัดเจน ทัวถึง ที่เป็นข้อมูลปัจจุบันจะช่วยให้ผู้โดยสารกลุ่มนี้มีความมั่นใจในการเดินทางทางอากาศเพิ่มขึ้น รวมไปถึงการเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลืออย่างทั่วถึงสำหรับผู้ที่มีความบกพร่องทางด้านต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะทำให้การเดินทางทางอากาศของผู้โดยสารสูงอายุเป็นประสบการณ์การเดินทางที่ราบรื่น

ถึงแม้ว่าการให้บริการพิเศษต่าง ๆ สำหรับผู้โดยสารสูงอายุจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจแต่ก็อาจเป็นภาระที่เพิ่มขึ้นสำหรับสายการบินในด้านต้นทุน และการจัดการทรัพยากร รวมไปถึงการจัดเตรียมบุคลากร การจัดการฝึกอบรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารกลุ่มอื่นๆ ในกรณีที่จำนวนผู้โดยสารสูงอายุในเที่ยวบินเพิ่มขึ้นทำให้เกิดความล่าช้าในระหว่างการรับส่งผู้โดยสารต้นทางและปลายทาง การเพิ่มจำนวนและทักษะของพนักงานต้อนรับบนเที่ยวบินเพื่อดูแลผู้โดยสารกลุ่มนี้ และภาวะการเจ็บป่วยของผู้สูงอายุบนเที่ยวบินที่อาจนำไปสู่การลงจอดฉุกเฉินหรือการเสียชีวิตบนเครื่องบิน นอกจากนี้ผู้โดยสารกลุ่มอื่นๆอาจต้องการการบริการในระดับที่สูงขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การเดินทางของผู้โดยสารสูงอายุและผู้โดยสารท่านอื่น ๆ เป็นประสบการณ์การเดินทางที่ราบรื่น ทางองค์การการบินระหว่างประเทศ สายการบินสมาชิก หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องควรคำนึงถึง

1. รูปแบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชันที่เข้าถึงง่ายใช้งานง่ายสำหรับผู้สูงอายุ ที่ทำสำเร็จได้ภายในขั้นตอนเดียว ไม่ซับซ้อน ทั้งในกรณีที่ต้องการจอง สำรองที่นั่ง ร้องขอบริการต่าง ๆ ด้วยตนเอง
2. การเตรียมมาตรการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ช่วยเหลือ ทั้งส่วนของการให้บริการภาคพื้น และการบริการบนเครื่องบินที่ใช้ง่าย มีเพียงพอกับความต้องการ และเหมาะสมกับเงื่อนไขด้านสมรรถนะทางร่างกายที่แตกต่างกันของผู้โดยสารสูงอายุที่มีช่วงวัยต่างกัน
3. การเตรียมพนักงานที่ให้บริการทั้งส่วนของภาคพื้นและการให้บริการบนเครื่องบินให้เพียงพอเหมาะสมเมื่อสัดส่วนของผู้โดยสารสูงอายุต่อเที่ยวบินเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้ยังคงต้องคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่หลักในการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารไปพร้อม ๆ กัน



วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี

ปีที่ 20 ฉบับที่ 4 เดือนเมษายน ถึง ธันวาคม 2567

4. การออกข้อกำหนด เงื่อนไขการรับบริการพิเศษสำหรับผู้โดยสารสูงอายุที่ชัดเจน เป็นแนวทางเดียวกันทุกสายการบิน และทุกสนามบิน
5. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดูแลบริการสำหรับผู้โดยสารสูงอายุที่สายการบินเตรียมไว้ อย่างชัดเจน ทัวถึง และสม่ำเสมอ
6. การจัดเตรียมการอบรม พัฒนาศักยภาพของสายการบินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแล ผู้โดยสารสูงอายุในสถานะการณ์ต่าง ๆ

## บรรณานุกรม

การบินไทย. (2563). *อาหารพิเศษ* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

[https://www.thaiairways.com/sites/th\\_TH/before\\_you\\_fly/additional\\_services/Special\\_meals.page](https://www.thaiairways.com/sites/th_TH/before_you_fly/additional_services/Special_meals.page) [2566, 14 กันยายน].

ดิสเอเบิล.มี. (2562). *เสวนา"คนพิการกับการเดินทางโดยสารเครื่องบิน"* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

<https://thisable.me/content/2019/03/511> [2566, 4 พฤศจิกายน].

พีช เอเวียชั่น. (2563). *ผู้โดยสารที่บกพร่องทางการได้ยิน การมองเห็น การพูด* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

[https://www.flypeach.com/th/lm/ai/airports/special\\_support/visual\\_hearing](https://www.flypeach.com/th/lm/ai/airports/special_support/visual_hearing) [2566, 10 พฤศจิกายน].

ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2559). *รายงานประกอบการจัดทำเนื้อหาโครงสร้างนิทรรศการ "Aging Society"* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:

[http://resource.tcdc.or.th/ebook/AgingSociety\\_Report\\_official.pdf](http://resource.tcdc.or.th/ebook/AgingSociety_Report_official.pdf) [2566, 19 ตุลาคม].

ANA. (2020). *Elderly passengers (International Flight)* (Online). Available:

<https://www.ana.co.jp/en/jp/guide/reservation/support/international/senior/> [2024, February14].

ASIANA AIRLINES. (2020). *Elderly Passengers* (Online). Available:

<https://www.flyasiana.com/C/US/EN/contents/elderly-passenger> [2023, December 5].

International Civil Aviation Organization. (2022a). *IATA Knowledge Hub.Why Accessibility is Essential for Air Travel?* (Online).

Available:<https://www.iata.org/en/publications/newsletters/iata-knowledge-hub/why-accessibility-is-essential-for-air-travel/> [2023, January 2].

International Civil Aviation Organization. (2022b). *Passenger Experience & Policy* (Online).

Available: <https://www.iata.org/en/programs/passenger/> [2023, July 26].



- Japan Airlines. (2020). *Information about the Various Device and Facilities* (Online). Available:  
<https://www.jal.co.jp/en/jalpri/aircraft/equipment.html?no=Tab1#restroom> [2023, September 16].
- Lister, F. (2023). *The World Oldest Populations: World Economic Forum* (Online). Available: <https://www.weforum.org/agenda/2023/02/world-oldest-populations-asia-health/> [2023, November 24].
- National Council on Aging. (2023). *Chronic Conditions for Older Adults: The Top 10 Most Common Chronic Conditions in Older Adults* (Online). Available: <https://www.ncoa.org/article/the-top-10-most-common-chronic-conditions-in-older-adults> [2024, January 14].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1998). SERQUAL: A multiple – item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, **64**, pp. 12-40.
- Ristagno, L. (2022). *Taking Accessibility to the Next Level. International Civil Aviation Organization* (Online). Available: <https://www.iata.org/contentassets/f9f1f10a29524cf68326605e9982bb8d/accessibility-linda-ristagno-gmd2022.pdf> [2023, November 14].
- Scherbov, S., & Sanderson, W. (2019). *New Measure of Population Aging. United Nations* (Online). Available: [https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/unpd\\_egm\\_201902\\_s1\\_sergeischerbov.pdf](https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/unpd_egm_201902_s1_sergeischerbov.pdf) [2023, November 24].
- Shabani, A. (2023). *80% of Passengers With Disabilities Satisfied With Air Travel Accessibility, IATA Survey Shows*. (Online). Available: <https://schengen.news/80-of-passengers-with-disabilities-satisfied-with-air-travel-accessibility-iata-survey-shows/> [2024, February 14].
- United Nations. (2023). *Department of Economic and Social Affairs. World Social Report 2023: Leaving no one behind in an Ageing world* (Online). Available: <https://www.un.org/development/desa/dspd/wp-content/uploads/sites/22/2023/01/2023wsr-chapter1-.pdf> [2023, November 24].