

การรับรู้และทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวสารการ ตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

ณัฐภรณ์ เผ่าพันธุ์

ธัญพร ตรีธนาวัตร

สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ (1) เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ(2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารและทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศโดยผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา หรือเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ด้วยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพ คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบ T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มีประชากร 2 กลุ่ม ใช้ F-test (ANOVA) ที่มีมากกว่า 2 กลุ่มใช้ Pearson correlation ทดสอบความสัมพันธ์

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานคร คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นเพศหญิงอายุมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้อยู่ในช่วง 15,000-30,000 บาทเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศจากสื่อมวลชนมากที่สุด รองลงมาคือด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์และด้านสื่อเฉพาะกิจตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศไม่มีผลต่อทัศนคติด้านความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือและการให้บริการ

Acknowledgement and attitudes of airlines' customers in Bangkok towards Thailand 's aviation standard monitoring by the International Civil Aviation Organization

Abstract

This study aimed(1) to study the acknowledgement of information of airlines' customers in Bangkok on Thailand 's aviation standard monitoring by the International Civil Aviation Organization and (2) to study the relationship between the acknowledgement and attitudes of airlines' customers in Bangkok towards Thailand 's aviation standard monitoring by the International Civil Aviation Organization. The researchers used a form of descriptive research and a questionnaire to collect the data from 400 customers of airlines in Bangkok, both flying from Suvarnabhumi Airport and Don Muang Airport. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, and standard deviation. T-test was used to compare the means of two groups of population, F-test (ANOVA) with more than two groups, and Pearson correlation to measure correlation.

The study found that the customers of airlines in Bangkok, both flying from Suvarnabhumi Airport and Don Muang Airport, were female, aged between 21-30 years with a bachelor degree, and single. Most of them worked for private company with the average income per month at 15,000-30,000 baht. Most of the population knew about Thailand 's aviation standard monitoring by the International Civil Aviation Organization from mass media, electronic media on websites, and specialized media, respectively.

In addition, the study also found that the acknowledgement of the sample on Thailand's aviation standard monitoring by the International Civil Aviation Organization had no effect on attitudes towards security, reliability and service.

คำสำคัญ การรับรู้ (acknowledgement), ทัศนคติ (attitudes)

บทนำ

นับได้ว่าปัจจุบันธุรกิจทางการบินนั้น มีบทบาทที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เป็นอย่างมากรวมทั้งการดำรงชีวิตในสังคม นอกจากนี้จะใช้ระบบการคมนาคมทางบกหรือเรียกกันว่าการใช้ระบบการขนส่งโดยสารด้วยรถแล้ว ยังให้ความสำคัญในการใช้ระบบการคมนาคมทางอากาศหรือเรียกกันว่าการใช้ระบบการขนส่งโดยสารด้วยอากาศยานหรือที่เรียกกันว่า เครื่องบิน ซึ่งการดำเนินชีวิตในปัจจุบันจะต้องเร่งรีบ โดยการลดระยะเวลาของการเดินทางให้น้อยที่สุด และความต้องการที่จะเลือกใช้บริการที่ให้ความสะดวกสบายและรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเกิดสายการบินมากมายทั้งภายในประเทศหรือสายการบินที่ทำการบินภายในประเทศไทย และภายนอกประเทศหรือสายการบินนานาชาติ ด้วยการขยายตัวของธุรกิจทางการบินที่มากขึ้นนั้น ต้องมีการสร้างมาตรฐานที่เป็นสากลในการควบคุม กำกับดูแล เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลกนั้น จำเป็นต้องมีองค์การที่สำคัญ คือ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ(International Civil Aviation Organization: ICAO) (องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ, สหประชาชาติในไทย, 2558)

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ(International Civil Aviation Organization: ICAO) เป็นทบวงการชำนัญพิเศษ (Specialized Agency) ของสหประชาชาติ ได้ถือกำเนิดขึ้นในวันที่ 7 ธันวาคม ค.ศ. 1994 โดยอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (The Convention on International Civil Aviation) หรือ อนุสัญญาชิคาโก มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ ณ เมืองมอนทรีออล ประเทศแคนาดา และมี 7 สำนักงานภูมิภาค ซึ่งสำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกตั้งอยู่ ณ กรุงเทพฯ ปัจจุบัน ICAO มีภาคีสมาชิกจำนวน191ประเทศ

ขอบเขตอำนาจหน้าที่และการดำเนินงานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) เป็นหน่วยงานกลางระหว่างประเทศภาคีสมาชิกในการออกกฎระเบียบและมาตรฐานข้อปฏิบัติด้านการบินพลเรือนระหว่างประเทศส่งเสริมและพัฒนาการบินท่าอากาศยาน ความปลอดภัยในการบิน และเครื่องอำนวยความสะดวกในการเดินอากาศสำหรับการบินพลเรือนระหว่างประเทศและให้ความช่วยเหลือทางวิชาการแก่ประเทศภาคีสมาชิกโดยจัดโครงการฝึกอบรมและให้บริการผู้เชี่ยวชาญ โดยการประสานกับโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ(United Nations Development Programme: UNDP)ในการหาแหล่งทุนสนับสนุน(โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ, สหประชาชาติในไทย, 2558)

โครงสร้างองค์กรของ ICAO ประกอบด้วย

- 1) สมัชชา (Assembly) เป็นองค์กรที่มีอำนาจสูงสุด ประกอบด้วยภาคีสมาชิกทุกประเทศปกติจะจัดประชุมขึ้นหนึ่งครั้งในทุกๆ 3 ปี
- 2) คณะมนตรี (Council) เป็นองค์กรบริหารงาน ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน36ประเทศ ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากสมัชชาและมีวาระคราวละ 3 ปี โดยแบ่งออกเป็น
 - (1)ประเทศที่มีความสำคัญต่อการขนส่งทางอากาศ จำนวน 11 ประเทศ
 - (2)ประเทศที่ให้การสนับสนุนอย่างมากต่อการกิจการการเดินอากาศ จำนวน 12 ประเทศ
 - (3)ประเทศที่เป็นตัวแทนภูมิภาคต่างๆ จำนวน 13 ประเทศ

โดยมีประธานคณะมนตรี (President of Council) ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากสมาชิกคณะมนตรี ปัจจุบันชื่อ Mr. Roberto K. Gonzalez ชาวเม็กซิโกทำหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะผู้บริหาร และเลขาธิการ ICAO ทำหน้าที่หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

3) องค์การสาขาอื่นๆ ของ ICAO ประกอบด้วย สำนักงานเลขาธิการ คณะกรรมการเดินอากาศ (Air Navigation Commission) คณะกรรมการขนส่งทางอากาศ (Air Transport Committee) คณะกรรมการกฎหมาย (Legal Committee) คณะกรรมการว่าด้วยความร่วมมือในการให้บริการเดินอากาศ (Committee on Joint Support of Air Navigation Services) คณะกรรมการการเงิน (Finance Committee) คณะกรรมการว่าด้วยการแทรกแซงที่ผิดกฎหมาย (Committee on Unlawful Interference) เป็นต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

ประเทศไทยเข้าเป็นสมาชิกองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) โดยเข้าร่วมเป็นภาคีอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (Convention on International Civil Aviation) หรืออนุสัญญาชิคาโก เมื่อวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2490 (ค.ศ. 1947) ซึ่งสถานที่ตั้งสำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2498.(ค.ศ. 1955) เป็นต้นมา โดยกระทรวงคมนาคมได้จัดสร้างอาคารให้สำนักงานฯ ตั้งอยู่ที่บริเวณท่าแยกลาดพร้าวบนที่ดินซึ่งได้เช่าจากการรถไฟแห่งประเทศไทย และล่าสุดได้จัดสร้างอาคารหอประชุมแห่งใหม่ให้สำนักงานโดยทำพิธีเปิดใช้อย่างเป็นทางการ ในปี พ.ศ. 2547 และจากการเป็นสถานที่ตั้งสำนักงานภูมิภาคฯ ทำให้หน่วยงานด้านการบินได้รับประโยชน์อย่างมากโดยสามารถขอรับบริการต่างๆ จาก ICAO ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งสามารถเข้าร่วมกิจกรรมการประชุม สัมมนา ฝึกอบรมต่างๆ ที่สำนักงานฯ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเดินทางไปต่างประเทศซึ่งเป็นผลดีต่อการพัฒนาการขนส่งทางอากาศของไทยโดยรวม

กระทรวงคมนาคมและหน่วยงานด้านการบินได้ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ของ ICAO เป็นประจำ เช่น การเข้าร่วมประชุมสำคัญต่างๆ การจัดให้ข้อมูลสถิติและความเห็นในประเด็นที่ ICAO ได้ร้องขอ การบริจาคเงินสนับสนุนแผนปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยการบิน (Aviation Security Plan of Action) รวมทั้ง การแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญไปปฏิบัติงานให้กับสำนักงานภูมิภาคฯ และการบริจาคเงินโดยสมัครใจสนับสนุนแผนปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยการบิน (Aviation Security Plan of Action) ของ ICAO เป็นต้น

ประเทศไทยได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการ (Technical Co-operation) จากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ในรูปของโครงการ การประชุมการสัมมนาและฝึกอบรมด้านต่างๆ โครงการที่สำคัญ เช่น TRAINAIR เพื่อยกระดับศูนย์ฝึกการบินพลเรือนให้มีมาตรฐาน ซึ่ง ICAO ได้คัดเลือกประเทศไทยเป็นที่ตั้งโครงการในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก รวมทั้งโครงการพัฒนาความร่วมมือเพื่อความปลอดภัยในการบินและความสมควรเดินอากาศต่อเนื่อง (Co-operation Development of Operational Safety and Continuing Airworthiness Programme: COSCAP) เพื่อยกระดับความปลอดภัยในการเดินอากาศในภูมิภาคอาเซียน ฮองกงและมาเก๊า (โครงการพัฒนาความร่วมมือเพื่อความปลอดภัยในการบิน และความสมควรเดินอากาศต่อเนื่อง (COSCAP) ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้, กระทรวงคมนาคม, 2556)

ประเทศไทยและ ICAO ได้จัดทำบันทึกความเข้าใจว่าด้วยโครงการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการบินจากประเทศกำลังพัฒนา ลงนามร่วมกันระหว่างเลขาธิการ ICAO และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม (นายโสภณ ชาร์มย์) เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2551 และวันที่ 22 มกราคม 2552 ตามลำดับ ทั้งนี้โครงการฝึกอบรมดังกล่าวจะบริหารร่วมกันระหว่างประเทศไทยกับ ICAO เพื่อช่วยเหลือประเทศกำลัง

พัฒนาในการพัฒนาบุคลากรด้านการบินในอันที่จะเพิ่มพูนขีดความสามารถด้านการบินของประเทศกำลังพัฒนาให้สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดของ ICAO และเพื่อที่จะส่งเสริมความปลอดภัยและพัฒนาการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยสถาบันการบินพลเรือน ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานดำเนินการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ได้ปรึกษาหารือกับ ICAO แล้ว และใช้งบประมาณของสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนา ระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศปีละ 15 ล้าน เป็นระยะเวลา 3 ปี เริ่มโครงการตั้งแต่ ปี 2552-2554

สำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก (ICAO Asia and Pacific Office) จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2491 (ค.ศ. 1948) เดิมสำนักงานฯ ตั้งอยู่ ณ เมือง Melbourne ประเทศออสเตรเลีย โดยใช้ชื่อว่า Far East and Pacific Office มีขอบเขตความรับผิดชอบสมาชิก จำนวน 12 ประเทศ และต่อมาเมื่อพิจารณาถึงความได้เปรียบทางภูมิศาสตร์ทำเลที่ตั้งแล้วประเทศไทยได้เชิญ ICAO ย้ายสำนักงานฯ มาตั้งอยู่ ณ กรุงเทพฯ ตั้งแต่เดือนมกราคมปี พ.ศ. 2498 (ค.ศ.1955) และได้เพิ่มจำนวนสมาชิกที่รับผิดชอบเป็น 36 ประเทศ

ในระยะแรกประเทศไทยได้จัดให้สำนักงานฯ ตั้งอยู่ ณ ศาลาสันติธรรม (ปัจจุบันเป็นที่ตั้งของคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียแปซิฟิก Economic and Social Commission for Asia and the Pacific - ESCAP) ต่อมาในปี พ.ศ. 2532 (ค.ศ.1989) กระทรวงคมนาคมได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่ให้สำนักงานฯ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณห้าแยกลาดพร้าว บนที่ดินประมาณ 3.5 ไร่ โดยกระทรวงคมนาคมได้ขอเช่าจากการรถไฟแห่งประเทศไทย และล่าสุดกระทรวงคมนาคมได้ก่อสร้างอาคารหอประชุมแห่งใหม่มูลค่า 72.49ล้านบาท ให้แก่สำนักงานฯ โดยตั้งชื่อว่า The KOTAITE Wing of the Asia and Pacific Office เพื่อเป็นเกียรติแก่ Dr. Assad KOTAITE อดีตประธานคณะมนตรี ICAO ซึ่งทำหน้าที่ติดต่อกันยาวนานถึง 30ปี และเปิดใช้อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2547 (ค.ศ. 2004) เศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก, องค์กรสากลของประเทศสมาชิกองค์การออกแบบมาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก, 2552)

สำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการประเทศสมาชิกในพื้นที่รับผิดชอบ และให้คำปรึกษาแก่ประเทศที่ไม่เป็นสมาชิก ICAO และอาณาเขตดินแดนอื่นๆ ในพื้นที่รับผิดชอบ สำหรับการดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินอากาศ การขนส่งทางอากาศ ความสัมพันธ์กับองค์กรภูมิภาคอื่น ความร่วมมือทางวิชาการ ทางกฎหมาย ความมั่นคงการบิน และเรื่องต่างๆไป(กลุ่มงานองค์การระหว่างประเทศและสหประชาชาติ, สำนักความร่วมมือระหว่างประเทศ, กุมภาพันธ์ 2553)

การนำเสนอข่าวสารผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

ด้วยปัจจุบันประเทศไทยได้มีผลการตรวจจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) เป็นที่น่าพึงพอใจอย่างมาก ตามที่มีกระแสข่าวว่า องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ซึ่งเป็นองค์กรที่กำกับมาตรฐานเกี่ยวกับการบินพลเรือนในระดับสากลได้ทำการตรวจสอบระบบความปลอดภัยด้านการบินพลเรือนของประเทศไทยตามโครงการตรวจสอบการกำกับดูแลความปลอดภัยสากล ระหว่างวันที่ 19-30 มกราคม 2558 โดยพบว่าไทยไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานของ ICAO หลายประการ จึงอาจส่งผลให้สายการบินที่ไม่ได้มาตรฐานถูกลดอันดับความน่าเชื่อถือลงมาอยู่ในหมวดบี ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมการบินของไทย ทำให้ไม่สามารถบินเข้าไปในบางประเทศ (เช่น สหรัฐ ยุโรป ออสเตรเลีย

และฮ่องกง ซึ่งกำหนดให้สายการบินที่จะบินเข้าประเทศของตนต้องได้มาตรฐานอยู่ในหมวดเอของ ICAO) ได้ นั้น

นายสมชาย พิพิธวัฒน์ อธิบดีกรมการบินพลเรือน ได้แถลงข่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ไทยเป็น 1 ใน 191 รัฐภาคีสมาชิกของ ICAO และต้องได้รับการตรวจสอบ มาตรฐานการกำกับดูแลความปลอดภัยการบินพลเรือน โดยการตรวจครั้งนี้เป็นครั้งที่ 3 ทั้งนี้ ICAO จะมีการตรวจใน 8 ด้าน ได้แก่

- 1.กฎหมายและกฎระเบียบด้านการบินพลเรือน
- 2.โครงสร้างขององค์กรด้านการบินพลเรือน
- 3.การออกใบอนุญาตให้ผู้ประจำหน้าที่
- 4.สายการบิน
- 5.การสมควรเดินอากาศ (Airworthiness of aircraft)
- 6.สนามบิน (ท่าอากาศยาน)
- 7.การบริการด้านการเดินอากาศ
- 8.การสอบสวนอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ของอากาศยาน

ทั้งนี้ หากพบว่า มีข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญต่อความปลอดภัย (Significant Safety Concern: SSC) ICAO จะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ไทยทราบภายใน 14 วันหลังจากการตรวจเสร็จสิ้น และไทยต้องเสนอแผนการแก้ไขปรับปรุงให้ ICAO พิจารณาภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้ง

กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ ได้รับทราบข้อมูลจากผู้แทนกรมการบินพลเรือนว่า ชาวที่ปรากฏในสื่ออาจสร้างความเข้าใจผิดให้แก่ประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในแง่ของความโปร่งใส เนื่องจากสิ่งที่ ICAO เข้ามาตรวจสอบคือ ระบบและความสามารถในการกำกับดูแลมาตรฐานด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย โดยครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการท่าอากาศยาน การให้บริการจราจรและการขนส่งทางอากาศ ซึ่งตรวจสอบแล้วพบว่า มีข้อบกพร่องก็จะแจ้งข้อเสนอให้ไทยนำไปปรับปรุง

เนื่องจากการได้รับข้อมูลข่าวสารการตรวจสอบ มาตรฐานการกำกับดูแลความปลอดภัยการบินพลเรือนขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) จากช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คือ หนังสือพิมพ์ต่างๆ บทความ บทวิเคราะห์การตรวจสอบมาตรฐานสากล (ICAO) การถ่ายทอดข่าวจากวิทยุ การถ่ายทอดข่าวจากโทรทัศน์ การแถลงนโยบายและการดำเนินงานของรัฐบาลจากวิทยุ การแถลงนโยบายและการดำเนินงานของรัฐบาลจากโทรทัศน์ การถ่ายทอดรายการนายกฯ คู่กับประชาชนจากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย การถ่ายทอดรายการนายกฯ คู่กับประชาชนจากโทรทัศน์ การถ่ายทอดข่าวเฉพาะกิจจากวิทยุ การถ่ายทอดข่าวเฉพาะกิจจากโทรทัศน์ และทาง Internet เช่น Face book, YouTube เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการสายการบินมีความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้อมูลหรือจากคำแถลงการที่ได้รับ ซึ่งองค์กร/หน่วยงานที่ประสบปัญหาของผลการตรวจสอบมาตรฐานดังกล่าว สามารถควบคุมและพัฒนาปรับปรุงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กร/หน่วยงานให้แก่ผู้ใช้บริการสายการบินอีกด้วย

ทั้งนี้ การรับรู้แตกต่างกันจะส่งผลทำให้เกิดทัศนคติที่แตกต่างกัน ซึ่งทัศนคตินั้น เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม การโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีผลต่อข้อมูลข่าวสารและการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้

ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ โดยทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบไปด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยช่องทางที่มีความหลากหลายรูปแบบ ตามการใช้บริการช่องทาง การรับข่าวสารของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่แตกต่างกันจากการเลือกใช้ช่องทาง การรับข่าวสาร เนื่องจากเนื้อความ/ข้อความของข่าวสารที่ได้รับนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะเป็นข้อมูลเดียวกัน เพราะข่าวสารเรื่อง “การตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของกรมการบินพลเรือนจากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ” นั้น จะได้รับความสำคัญมากจากรัฐบาล โดยทางรัฐบาลจะต้องมีการมาแถลงข่าวเรื่องดังกล่าวให้ประชาชนรับทราบเท่าเทียมกัน เพื่อให้ความเข้าใจเรื่องดังกล่าวคนประชาชนทั้งประเทศไทย เป็นไปในทิศทางเดียวกันแต่ถึงอย่างไร ผู้บริโภคข้อมูลข่าวสารจะมีความเข้าใจในเนื้อความของข่าวสารมากน้อยเพียงใดนั้น ก็ต้องขึ้นอยู่กับความสนใจของแต่ละบุคคลซึ่งทำให้ผู้ศึกษามองเห็นถึงความสำคัญที่ว่า การรับรู้ของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันหรือไม่ และสามารถส่งผลไปยังทัศนคติของแต่ละบุคคลเป็นไปในทิศทางใด ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือไม่ว่า ณ ปัจจุบัน อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยนั้นกำลังเกิดอะไรขึ้น กำลังต่อสู้กับสิ่งใด กำลังพัฒนาอย่างไร และยังสามารถส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการสายการบินของประเทศไทยหรือไม่ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารและทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

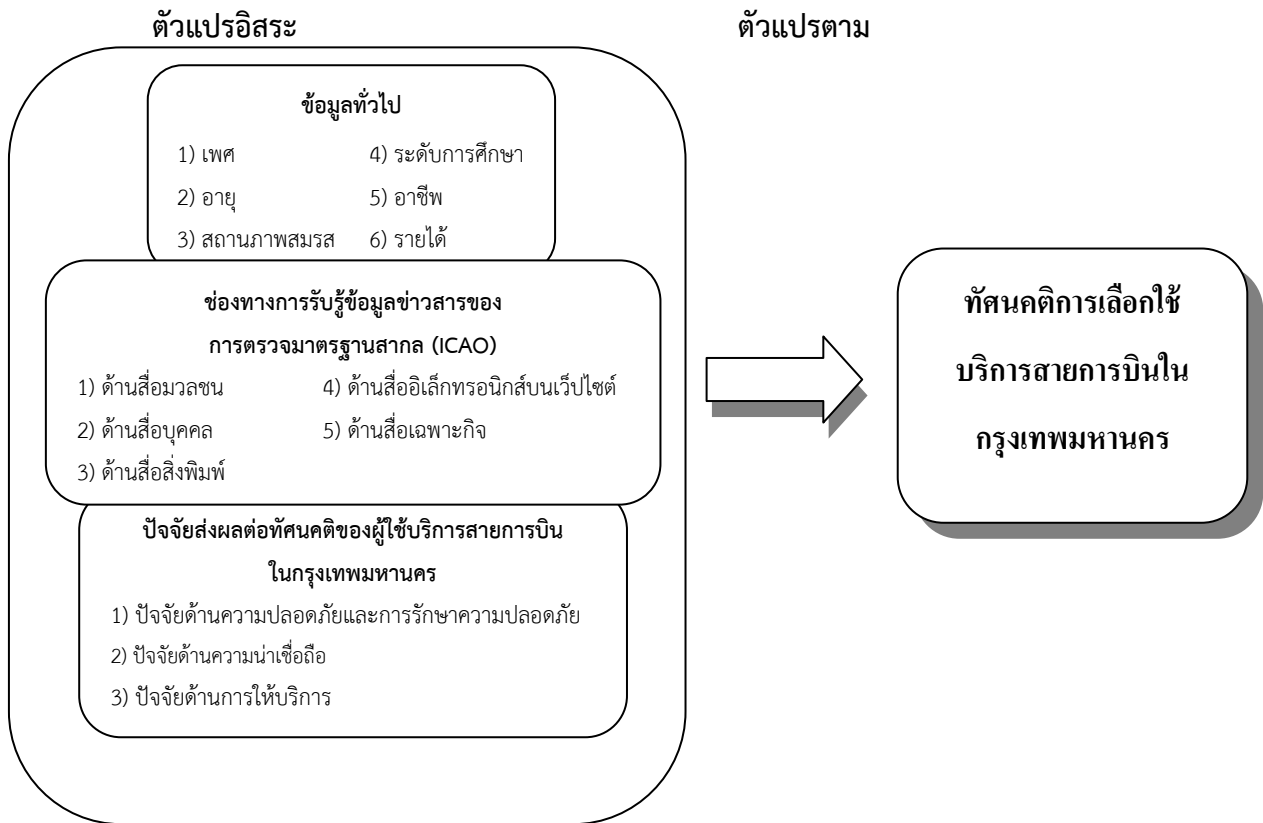
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

ให้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานคร ของการให้ความสำคัญของข่าวสารที่ได้รับรู้ และทำความเข้าใจถึงการควบคุมมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) เพื่อให้ผู้ใช้บริการปรับทัศนคติให้สอดคล้องกับมาตรฐานองค์การหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการบิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้
 - 1.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจสอบมาตรฐานสากล (ICAO) ได้แก่ ด้านสื่อมวลชน ด้านสื่อบุคคล ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ ด้านสื่อเฉพาะกิจ
 - 1.3 ปัจจัยส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการให้บริการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติการเลือกใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานคร



วิธีวิจัย

วิธีวิจัยครั้งนี้ เป็นการใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา หรือเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เป็นแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเพื่อรับรู้ถึงทัศนคติของกลุ่มที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานคร คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง เมื่อได้ทราบผลการตรวจสอบมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนและระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) จากแหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary data) ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผลการตรวจสอบมาตรฐานองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ของกลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานคร คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง

2. ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง (Field Research) จากแหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานคร คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self-administered Questionnaire)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานคร คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง ในปี พ.ศ.2558

กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานคร คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตร ตามวิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 400คน จากผู้ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานคร

การสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานครฯ คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ แล้วทำการปรับปรุงตามคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทำการทดลองนำร่องกับกลุ่มที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพฯ คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 30 คน ทั้งนี้ วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็นแบบกลุ่ม คือ การสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งประชากรออกตามพื้นที่โดยไม่จำเป็นต้องทำบัญชีรายชื่อของประชากร และสุ่มตัวอย่างประชากรจากพื้นที่ดังกล่าวตามจำนวนที่ต้องการ แล้วศึกษาทุกหน่วยประชากรในกลุ่มพื้นที่นั้นๆ ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใช้บริการสายการบินในภูมิภาค แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการปรับปรุงอีกครั้งก่อน ดำเนินการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้คำถามที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) เป็นองค์กรที่กำหนดมาตรฐานและกฎข้อบังคับระหว่างประเทศที่จำเป็นสำหรับความปลอดภัย ความมั่นคง ประสิทธิภาพ และความสอดคล้องของการบิน รวมทั้งการพิทักษ์สิ่งแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบจากการบิน นอกจากนี้ ICAO ยังทำหน้าที่เป็นเวทีความร่วมมือในทุกแขนงของแวดวงการบินพลเรือนสำหรับชาติสมาชิก 191 รัฐ(องค์การสหประชาชาติประจำประเทศไทย:UNCT) ทั้งนี้ทางสายการบินต่างๆ ทั้งที่มีการเปิดให้บริการอยู่ ณ ปัจจุบัน รวมถึงสายการบินต้นทุนต่ำ และที่คาดว่าจะเปิดให้บริการในอนาคต จะต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของความปลอดภัยเป็นหัวใจหลักของด้านอุตสาหกรรมการบิน เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีองค์กรระดับชาติคอยควบคุม กำกับ ดูแล ทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน

ดังนั้น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศนั้น ไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครฯ เนื่องจากผู้ใช้บริการสายการบินนั้น ไม่ทราบถึงว่าองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศว่า มีความสำคัญอย่างไร ซึ่งทำให้สายการบินไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการต่างๆ ทั้งนี้ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย และด้านความน่าเชื่อถืออื่นนั้นมีผลการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน เนื่องจากปัญหาและข้อบกพร่องทางด้านความปลอดภัยมีผลกระทบอย่างมากกับองค์กรภายในประเทศไทย ซึ่งเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชาติและความน่าเชื่อถือของต่างชาติหรือชาติอื่นๆ ลดน้อยลง ทำให้การขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจของ

อุตสาหกรรมการบินของไทยนั้น เกิดการชะลอตัวอย่างรุนแรง และมีผลต่อสถานะเศรษฐกิจของประเทศ ไทยอย่างมาก

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินภายใน กรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวสารการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่าง ประเทศ ซึ่งสามารถสรุปได้จากแบบสอบถามเป็นไปตามการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย คือ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการ บินพลเรือนระหว่างประเทศจากสื่อมวลชนมากที่สุด รองลงมาคือด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์และด้าน สื่อเฉพาะกิจตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการ สายการบินในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวสารเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการ บินพลเรือนระหว่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารและทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อข่าวสารเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศมี ระดับความสัมพันธ์ต่ำ (0.396) ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ ข่าวสารและทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวสารเรื่องผลการตรวจสอบ มาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศดังตารางสรุปผลการทดสอบระดับ ความสัมพันธ์ต่อไปนี้

| ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของการตรวจสอบมาตรฐานสากล | ปัจจัยส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการ สายการบินในกรุงเทพมหานคร | Pearson Correlation | Sig. | ระดับความ สัมพันธ์ |
|---|---|------------------------|--------|-----------------------|
| ด้านสื่อมวลชน | ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัย | 0.423 | 0.000* | ปานกลาง |
| | ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ | 0.323 | 0.000* | ต่ำ |
| | ปัจจัยด้านการให้บริการ | 0.621 | 0.000* | สูง |
| ด้านสื่อบุคคล | ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัย | 0.258 | 0.000* | ต่ำ |
| | ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ | 0.236 | 0.000* | ต่ำ |
| | ปัจจัยด้านการให้บริการ | 0.691 | 0.000* | สูง |
| ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ | ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัย | 0.243 | 0.000* | ต่ำ |
| | ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ | 0.115 | 0.000* | ต่ำ |
| | ปัจจัยด้านการให้บริการ | 0.217 | 0.000* | ต่ำ |
| ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บน เว็บไซต์ | ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัย | 0.436 | 0.000* | ปานกลาง |
| | ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ | 0.149 | 0.000* | ต่ำ |
| | ปัจจัยด้านการให้บริการ | 0.523 | 0.000* | ปานกลาง |
| ด้านสื่อเฉพาะกิจ | ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการรักษา ความปลอดภัย | 0.731 | 0.000* | สูง |
| | ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ | 0.696 | 0.000* | สูง |
| | ปัจจัยด้านการให้บริการ | 0.300 | 0.000* | ต่ำ |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศนั้น มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครสามารถสรุปได้ดังนี้

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศนั้น ไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครซึ่งการรับรู้ที่สอดคล้องกับพัชรียา, 2555กล่าวว่า การกระทำของบุคคลได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ของบุคคลต่อสถานการณ์นั้น บุคคลเรียนรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การสัมผัส และการลิ้มรส บุคคลสามารถสร้างการรับรู้ที่แตกต่างกันได้จากสิ่งกระตุ้นเดียวกัน เนื่องจากกระบวนการรับรู้ 3 ขั้นตอน คือ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกแปลความหมายบิดเบือน และการเลือกเก็บรักษา

ทั้งนี้ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการสายการบินไม่ได้ให้ความสนใจในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ จึงไม่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการให้บริการ

ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศนั้น มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครซึ่งความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยมีนิยามที่สอดคล้องกับฉันทวิตร, 2523 การบริหารความปลอดภัย หมายถึงกรรมวิธีเกี่ยวกับการวางแผน การจัดการการการจัดบุคลากรการเป็นผู้นำและการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของความปลอดภัยที่กำหนดขึ้นด้วยความร่วมมือของพนักงานและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่

ทั้งนี้ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการสายการบินได้มองเห็นความสำคัญกับความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยที่แตกต่างกัน เมื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ จึงมีผลกระทบให้แก่สายการบินในการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศนั้น มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครซึ่งความเชื่อถือว่าไว้วางใจสอดคล้องกับศุภกร และกิตติพันธ์, 2556ให้คำจำกัดความว่าความเชื่อถือว่าไว้วางใจคือความเชื่อมั่นในผู้อื่นว่าเขาจะกระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ของเราและจะไม่ทำร้ายหรือเอาเราเปรียบเราดังนั้นความเชื่อถือว่าไว้วางใจจึงสัมพันธ์กับจุดอ่อนที่เกิดจากความไม่แน่นอนในพฤติกรรมของผู้อื่นในอนาคต

ทั้งนี้ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการสายการบินได้ให้ความไว้วางใจกับสายการบินแตกต่างกัน เมื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ จึงมีผลกระทบให้แก่สายการบินในการให้บริการ

ด้านการให้บริการ

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศนั้น ไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานคร ในด้านการให้บริการ ซึ่งการให้บริการมีนิยามสอดคล้องกับฉัตยาพร, 2548ที่ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ทั้งนี้ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการสายการบินไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักกับการให้บริการของสายการบินเนื่องจากปัจจุบันมีการให้ความสนใจกับสายการบินแบบขั้นประหยัดไว้มาก เพราะมีการทำการตลาดของสายการบินขั้นประหยัดได้อย่างน่าสนใจ จึงไม่มีผลกระทบให้แก่สายการบินในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้และทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวสารการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ” โดยผู้สนใจสามารถทำการศึกษาต่อในอนาคตได้อย่างมีความแม่นยำตรงมากขึ้น จะต้องคำนึงถึงระยะเวลาในการศึกษาเป็นสำคัญ เพื่อสามารถเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างในครอบคลุมในรายละเอียดที่ศึกษาได้มากขึ้นประกอบกับประเด็นสำคัญในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชากรทั่วไป เพื่อให้รับทราบถึงความ เป็นจริงและความเป็นไปขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ

2. ควรมีการจัดแหล่งข้อมูล เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังศูนย์กลางข่าวสารของแต่ละองค์กร รวมทั้งการกระจายข้อมูลข่าวสารไปสู่ภูมิภาค

3. ควรมีการจัดอบรมหรือการจัดการสัมมนาที่เป็นการให้ความรู้ในด้านที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินในระดับสากล

บรรณานุกรม

พัชรียา สุตา. (2555). การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code การค้นคว้าแบบ อีสรระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาดคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 16.

พัชรียา สุตา. (2555). การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้าผ่าน QR Code. การค้นคว้าแบบ อีสรระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาดคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 17.

ศุภกร แสงมณี และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2556). กระบวนการการตัดสินใจซื้อ แท็บเล็ต เพื่อการศึกษาของมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารการตลาด และการสื่อสาร ปีที่1 ฉบับที่2 (เมษายน – มิถุนายน 2556). มหาวิทยาลัยรังสิต. 635

ฉัตยาพรเสมอใจ. (2548). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น. 14

ณัฐวัตร มนต์เทวีญ. (2523). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัย. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานความปลอดภัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 39-41

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ, 2558, สหประชาชาติในไทย

โครงการพัฒนาความร่วมมือเพื่อความปลอดภัยในการบิน และความสมควรเดินอากาศต่อเนื่อง (COSCAP) ใน ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้, 2556, กระทรวงคมนาคม

เศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก, 2552, องค์การสากลของประเทศสมาชิกองค์กรออกแบบมาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชียและแปซิฟิก

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ, 2558, สหประชาชาติในไทย