



แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัย
แก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ

**DEVELOPMENT GUIDELINES FOR DISSEMINATING SECURITY
MEASURES TO COMMERCIAL AIRPORT'S PASSENGERS**



อรจิรา กาศโอสถ

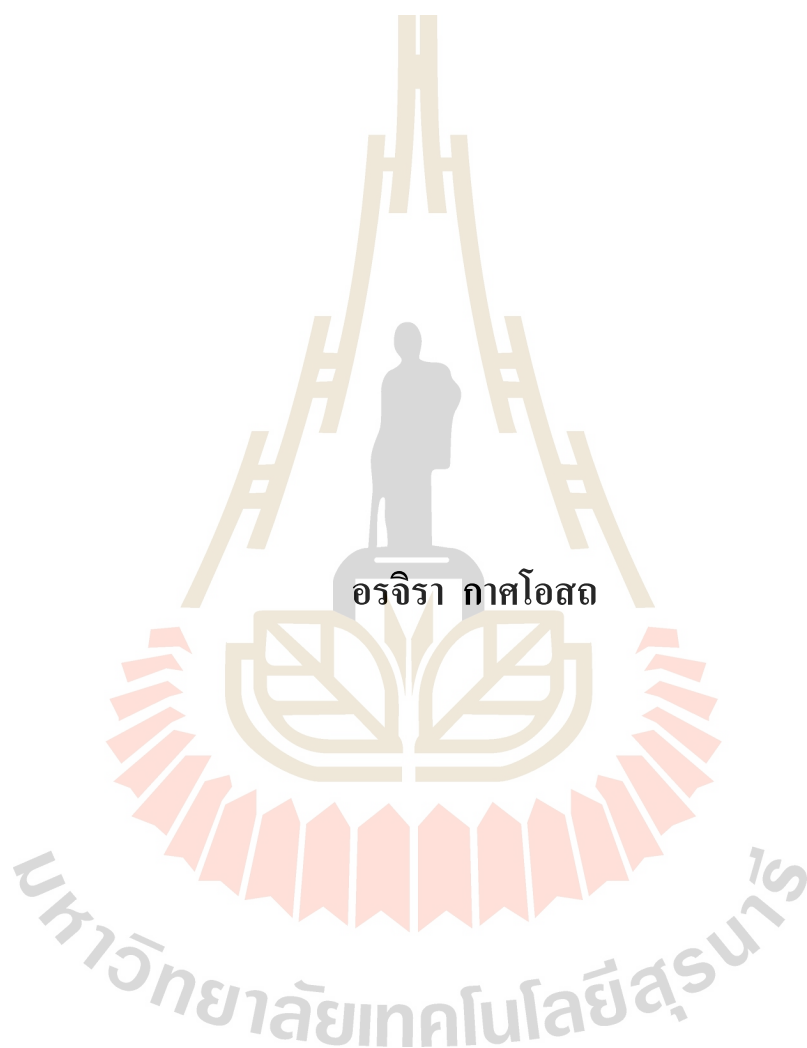
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2562

แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัย
แก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2562

**DEVELOPMENT GUIDELINES FOR DISSEMINATING SECURITY
MEASURES TO COMMERCIAL AIRPORT'S PASSENGERS**



AORNJIRA – KAD-OSOTH

**THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2019**



แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัย
แก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ประธานกรรมการ

(อ. ดร.นปภา กทกรมดพงษ์)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม)

กรรมการ

(อ. ดร.สิทธิปัฐพ์ มงคลอภิบาลกุล)

กรรมการ

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

รักษาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)

ผู้อำนวยการกองวิชาการบริหารการบิน

อรจิรา กาศโอสถ: แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร
 สนามบินสาธารณะ (DEVELOPMENT GUIDELINES FOR DISSEMINATING SECURITY
 MEASURES TO COMMERCIAL AIRPORT'S PASSENGERS)

อาจารย์ที่ปรึกษา: อ. ดร.นปภา ภัทรกมลพงษ์, 117 หน้า

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร
 สนามบินสาธารณะ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของ
 ผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง 2) เพื่อเสนอแนะแนว
 ทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินแก่สนามบินสาธารณะและ
 สายการบินให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้และปฏิบัติตาม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 เป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติ
 ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า โดยสารเพศหญิงมีการรับรู้มากกว่าเพศชาย แต่ก็ยังต่ำกว่าร้อยละ 50
 เห็นควรให้เพิ่มการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารทั้งเพศชายและเพศหญิง
 และผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้น้อยที่สุดคือผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี รองลงมา
 คือผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 33-47 ปี เหตุที่ผู้โดยสารกลุ่มนี้รับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยน้อย
 กว่ากลุ่มอื่น ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากท่าอากาศยานเน้นการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยผ่าน
 ทางป้ายประกาศและเสียงประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้โดยสารกลุ่มนี้มีการเปิดรับสื่อผ่านทางสื่อออนไลน์
 เป็นส่วนใหญ่ และผู้โดยสารที่มีประสบการณ์การเดินทางมากกว่า 12 ครั้งต่อปี มีการรับรู้มาตรการ
 รักษาความปลอดภัยด้านการบินมากที่สุด เนื่องจากประสบการณ์ส่งผลต่อการรับรู้ นอกจากนี้จาก
 การวิจัยพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบินและมีความ
 สนใจในการเปิดรับข่าวสารภายในท่าอากาศยาน มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการรักษา
 ความปลอดภัยด้านการบินก่อนการเดินทาง ข้อมูลเชิงบวกนี้แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารสามารถ
 รับสารเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบินได้ ซึ่งหากทางท่าอากาศยานเลือกใช้สื่อและ
 การเผยแพร่ให้เหมาะสมกับผู้โดยสารแต่ละกลุ่มจะเกิดการรับรู้ของผู้โดยสารมากขึ้น

สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2562

ลายมือชื่อนักศึกษา 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม 

AORNJIRA KAD-OSOTH: DEVELOPMENT GUIDELINES FOR DISSEMINATING
SECURITY MEASURES TO COMMERCIAL AIRPORT'S PASSENGERS

ADVISOR: NAPAPA PATARAGAMONEPONG, Ph.D., 117 PP

The study of development guidelines for disseminating security measures to commercial airport's passengers has the objectives were 1) to study the perception of the security measures of passengers using public airport services. Case study of Don Mueang International Airport 2) to suggest ways to improve the dissemination of aviation security measures by using 400 sets of questionnaires to be data collection tools and using statistical software for data processing. Statistics used in data analysis are percentage frequency mean and standard.


The research found that female passengers are more percept than male passengers but the both still less than 50 percent agreed to increase perception of the security measures for both male and female passengers. The respondents with the least perceived were passengers under 18 years old, followed by passengers aged between 33-47 years old. The reason why these passengers perceived security measures less than other groups due to the airport emphasis on publicizing security measures through signs and public relations voices. In which this group of passengers are exposed to the media through most online media. Besides passengers with more than 12 travel experiences per year have the most perception of aviation security measures because experience affects to perception. In addition, the research found that most passengers have a good attitude towards aviation security and are interested in receiving information within the airport. They learn about aviation security measures before traveling. This positive information shows that passengers can receive messages about aviation security. The airport can choose to use media and distribution suitable for each group of passengers.

School of Aviation Management

Academic Year 2019

Student's Signature 

Advisor's Signature 

Co-Advisor's Signature 

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อ. ดร.นปภา ภัทรกมลพงษ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อ. ดร.คงศักดิ์ ชมชุม เป็นอย่างยิ่งที่ให้คำปรึกษา ให้ความรู้ คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ สร้างแรงบันดาลใจ เอาใจใส่และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้เกียรติเป็นประธานกรรมการในการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์และ อ. ดร.สิทธิรัฐ มงคลอภิบาลกุล ที่กรุณาให้เกียรติในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์เล่มนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน และเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันการบินพลเรือนทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัยเสมอมา

ขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามการวิจัย ผู้วิจัยเชื่อมั่นว่า ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย ในภายภาคหน้า

ขอบคุณ เพื่อนร่วมเรียนการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน รุ่นที่ 4 และรุ่นที่ ทุกท่านที่มอบมิตรภาพอันดีงาม ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและให้กำลังใจให้กับผู้วิจัยเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การอบรม เลี้ยงดู และส่งเสริมผู้วิจัยในทุกด้าน คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยในทุกก้าวของชีวิต

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

อรจิรา กาศโอสถ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
1.3.2 ขอบเขตของสถานที่เก็บข้อมูล	5
1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	6
1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	6
2. ทัศนวิสัยวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน	8
2.1.1 ค่านิยมและความสำคัญของการรักษาความปลอดภัย	8
2.1.2 ภัยคุกคามด้านการบินพลเรือน	9
2.1.3 ประวัติการ โจมตีที่สำคัญที่เกิดขึ้นกับการบินพลเรือน	11
2.2 มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินพลเรือนของประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
2.2.1	มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ (แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ)	13
2.2.2	การควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของ ที่ขึ้นบนอากาศยาน	14
2.2.3	มาตรการเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมี ลักษณะคล้ายคลึงกัน (Liquids, Aerosols and Gels; LAGs)	17
2.3	ข้อมูลเกี่ยวกับสนามบินสาธารณะ	18
2.3.1	คำนิยามของสนามบินสาธารณะ	18
2.3.2	องค์ประกอบของสนามบินสาธารณะ	19
2.4	ข้อมูลเกี่ยวกับท่าอากาศยานคอนเมือง	21
2.4.1	ความเป็นมาของท่าอากาศยานคอนเมือง	21
2.4.2	ข้อมูลด้านการรักษาความปลอดภัย	22
2.5	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	26
2.5.1	ความหมายของการรับรู้	26
2.5.2	องค์ประกอบของการรับรู้	26
2.6	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	27
2.6.1	ความหมายของการสื่อสาร	27
2.6.2	รูปแบบจำลองการสื่อสาร S M C R	28
2.6.3	รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell	30
2.6.4	รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Riley	33
2.2.5	รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Shannon และ Weaver	34
2.7	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
2.7.1	งานวิจัยในประเทศ	36
2.7.2	งานวิจัยต่างประเทศ	39
2.8	กรอบแนวคิดการวิจัย	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	49
3.1 วิธีการวิจัย	49
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	50
3.3.1 ตัวแปรอิสระ	50
3.3.2 ตัวแปรตาม	50
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.4.2 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ	52
3.5 การรวบรวมข้อมูล	53
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	54
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	56
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้	59
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้	65
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้มาตรการรักษา ความปลอดภัยด้านการบิน	75
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ	79
5.1 สรุปผลการวิจัย	79
5.1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัย ของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสาธารณะ	80
5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการเผยแพร่ มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน	83
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	86
5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับรู้	86
5.2.2 การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน	87
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	88

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	56
4.2	ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้	59
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง	65
4.4	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน	75



สารบัญภาพ

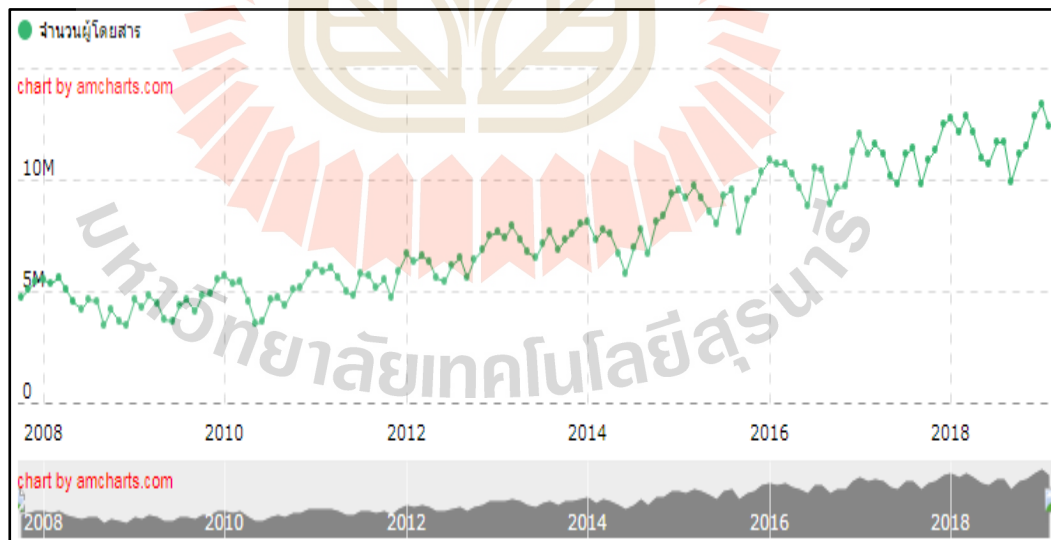
ภาพที่	หน้า
1.1 จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสาธารณะของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551-2561	1
1.2 สถิติการพบอาวุธปืนที่จุดตรวจค้นภายในสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 2018	4
2.1 แสดง 3 รูปแบบการโจมตีหลัก ๆ ที่เกิดขึ้นกับสายการบิน	12
2.2 แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล	30
2.3 รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell	31
2.4 แบบจำลองการสื่อสารแบบ two-way Communication	32
2.5 รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Riley	33
2.6 รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Shannon และ Weaver	34
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	48

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกโดยเฉพาะการบินพลเรือนด้านการให้บริการผู้โดยสารที่สนามบินที่สามารถให้บริการแก่บุคคลทั่วไป หรือที่เรียกว่าสนามบินสาธารณะ ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง ผู้โดยสารจากทั่วโลกสามารถเดินทางโดยเครื่องบินได้ง่ายขึ้น จากภาพประกอบที่ 1.1 จะเห็นได้ว่าจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสาธารณะของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2551-2561 มีปริมาณสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ และการบินพลเรือนยังมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกด้านการค้าระหว่างประเทศ รัฐบาลจึงมีนโยบายสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางด้านการบินของภูมิภาค ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อันส่งผลต่อโอกาสทางเศรษฐกิจและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก



ภาพที่ 1.1 จำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสาธารณะของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551-2561

ที่มา <http://aot-th.listedcompany.com/transport.html>

จากจำนวนผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศที่เพิ่มมากขึ้น และนโยบายของรัฐบาลที่ทำให้การสนับสนุนอุตสาหกรรมการบินของประเทศ จึงทำให้การบินพลเรือนเป็นเป้าหมายที่กลุ่มก่อการร้ายให้ความสนใจในการโจมตีเพื่อเรียกร้องความความความต้องการและอำนาจต่อรอง (IATA Aviation Security Awareness Course Textbook, 2017) จากเหตุการณ์ก่อการร้ายด้านการบินพลเรือนที่ผ่านมาได้ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2528 เกิดการก่อการร้ายขึ้นกับสายการบินแอร์อินเดียน ซึ่งเดินทางออกจากประเทศแคนาดามุ่งหน้ากลับสู่ประเทศอินเดีย ซึ่งเกิดการระเบิดกลางอากาศที่นอกชายฝั่งไอซ์แลนด์ เป็นเหตุให้มีผู้เสียชีวิตรวม 329 คน โดยเครื่องบินดังกล่าวถูกกลุ่มหัวรุนแรงชาวจิกห์ ซึ่งพยายามแยกตัวเป็นอิสระจากอินเดีย วางระเบิดตอบโต้รัฐบาลอินเดีย กรณีเกิดเหตุโจมตีโกลเดนเท็มเพิล (Golden Temple) สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ที่สุดของชาวจิกห์ (ผลสอบสวนเผยความผิดพลาดหลายเป็นสาเหตุให้เครื่องบินแอร์อินเดียนตกเมื่อปี พ.ศ. 2528, www, 2553) และอีกเหตุการณ์หนึ่งที่น่าจะเป็นการสูญเสียครั้งใหญ่ที่สุดครั้งหนึ่งของอุตสาหกรรมการบินก็คือเหตุการณ์ที่ผู้ก่อการร้ายใช้เครื่องบินเป็นอาวุธในการโจมตีเมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2544 โดยผู้ก่อการร้ายทั้งหมด 19 คน ได้โดยสารบนเที่ยวบินภายในประเทศของสหรัฐอเมริกา 4 สายการบิน โดยเครื่องบิน 2 ลำ ถูกผู้ก่อการร้ายจับและบังคับให้บินชนตึกแฝดเวิลด์เทรดเซ็นเตอร์ (World Trade Center) ในเมืองนิวยอร์ก เครื่องบินอีก 1 ลำ ตกในเมืองเพนตากอน (Pentagon) และอีก 1 ลำ มุ่งหน้าไปที่รัฐสภาในกรุงวอชิงตัน แต่ผู้โดยสารได้ต่อสู้กับผู้ก่อการร้ายจนเครื่องบินตก เหตุการณ์ในครั้งนั้นเรียกว่า เหตุการณ์วินาศกรรม 11 กันยายน พ.ศ. 2544 หรือ 9/11 ก่อให้เกิดการสูญเสียทรัพย์สินราว 55 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ และบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงานกว่า 160,000 คน ซึ่งนับเป็นมูลค่ามหาศาล ส่งผลให้ธุรกิจสายการบินทั่วโลกประสบปัญหาผู้ให้บริการน้อยลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากไม่เชื่อถือในเรื่องของความปลอดภัยด้านการบิน ทำให้อุตสาหกรรมการบินต้องขาดทุนและปรับลดพนักงาน (IATA Aviation Security Awareness Course Textbook, 2017)

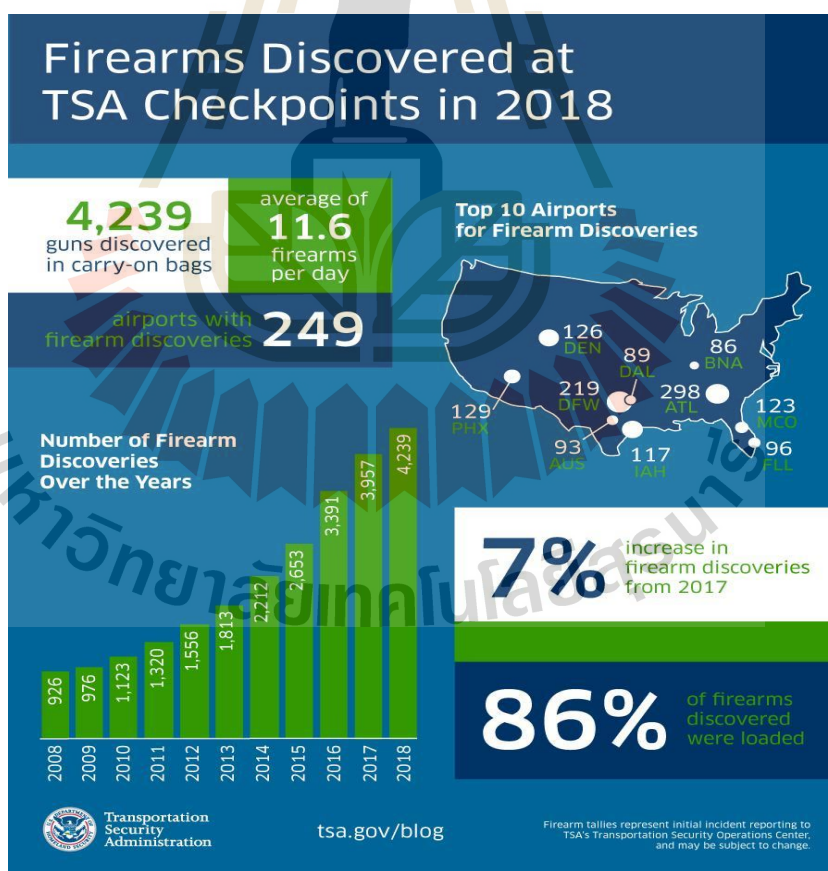
จากเหตุการณ์ก่อการร้ายด้านการบินที่กล่าวมาข้างต้น หลายประเทศจึงได้ตระหนักถึงระบบการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน และยกระดับการรักษาความปลอดภัยด้านการบินอย่างเร่งด่วน โดยการเพิ่มระดับมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย มีการตรวจสอบสัมภาระเพื่อป้องกันการนำวัตถุแปลกปลอมและวัตถุอันตรายก่อให้เกิดอันตรายในการนำขึ้นเครื่องบินโดยสาร ทั้งนี้ เพื่อลดโอกาสในการก่อการร้าย เพื่อปกป้องความมั่นคงด้านการบินพลเรือนและป้องกันการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย และเพื่อให้ผู้โดยสารได้มีความมั่นใจในความปลอดภัยในการใช้บริการการเดินทางทางอากาศมากขึ้น และจากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า

ผู้โดยสารถือเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้เกิดความปลอดภัยหรือไม่ปลอดภัยในการบินได้ การเพิ่มมาตรการการรักษาความปลอดภัยโดยเน้นที่ผู้โดยสารจึงถือเป็นเรื่องสมเหตุสมผล การให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดจากผู้โดยสารจะส่งผลให้มาตรการรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพ

แต่จากการศึกษาและติดตามข่าวสารพบว่า ยังมีผู้โดยสารที่ฝ่าฝืนมาตรการรักษาความปลอดภัยด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ซึ่งทำให้มาตรการรักษาความปลอดภัยที่มีไม่เกิดประสิทธิภาพ ดังเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น ได้แก่ เหตุการณ์ที่หนึ่ง เกิดขึ้นกับสายการบินแห่งหนึ่งในประเทศไทย ขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะขอเก็บกระเป๋าเข้าช่องเก็บของบนห้องโดยสารของเครื่องบิน ผู้โดยสารคนหนึ่งก็กล่าวขึ้นว่ามีระเบิดอยู่ในกระเป๋าสัมภาระของตน ทำให้นักบินต้องงดการบินและตรวจสอบกระเป๋าเดินทางทั้งหมดในเครื่องบิน ผลการตรวจสอบปรากฏว่าไม่พบระเบิด เป็นเหตุให้สายการบินได้รับความเสียหาย หลังจากนั้นผู้โดยสารคนดังกล่าวจึงถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวไปดำเนินคดีตามกฎหมาย ซึ่งผู้โดยสารอ้างว่าที่ตนทำไปเพราะความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ (MGRONLINE, www, 2558) เหตุการณ์ที่สอง เกิดขึ้นที่สนามบินแฟรงเฟิร์ต ประเทศเยอรมัน เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2559 มีผู้โดยสารคนหนึ่งเดินเข้าไปภายในพื้นที่หวงห้ามโดยไม่ผ่านการตรวจของฝ่ายรักษาความปลอดภัย เป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่สนามบินต้องอพยพผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่หลายคนออกจากอาคารผู้โดยสารขาออกเป็นการชั่วคราวเพื่อตรวจค้นพื้นที่ และสนามบินต้องแจ้งงดเที่ยวบินทั้งขาเข้าและขาออก ซึ่งผู้โดยสารคนดังกล่าวถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจควบคุมตัวไว้ ตำรวจเปิดเผยว่าผู้โดยสารมีความเข้าใจผิดและไม่มีเจตนาฝ่าฝืนมาตรการรักษาความปลอดภัย และตั้งแต่มีการแจ้งเตือนจนถึงมีการประกาศให้ใช้บริการตามปกติใช้เวลามากกว่า 3 ชั่วโมง และมีเที่ยวบินถูกยกเลิกไปประมาณ 100 เที่ยวบิน (MGRONLINE, www, 2559) และเหตุการณ์ที่สามเกิดขึ้นเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เป็นที่สนใจและวิพากษ์วิจารณ์บนโลกออนไลน์ ที่ผู้โดยสารคนหนึ่งไม่สามารถนำครีมและน้ำมันขึ้นเครื่องบินได้ เพราะปริมาณเกินกว่าที่กำหนดไว้ตามมาตรการรักษาความปลอดภัยของสนามบิน และเจ้าหน้าที่สนามบินได้ปฏิเสธการรับฝาก จึงต่อว่าเจ้าหน้าที่สนามบินผ่านสื่อออนไลน์ หลังข้อความของผู้โดยสารคนดังกล่าวถูกเผยแพร่ออกไปก็ทำให้เกิดเป็นกระแสวิพากษ์วิจารณ์อย่างมากมาย การทำอากาศยานแห่งประเทศไทยจึงได้มีการอธิบายบนสื่อออนไลน์เกี่ยวกับมาตรการของการนำของเหลวติดตัวขึ้นเครื่องบินว่าปริมาณของเหลวที่อนุญาตนั้นใน 1 ชิ้น ต้องมีปริมาณไม่เกิน 100 มิลลิลิตร โดยรวมทั้งหมดทุกชิ้นแล้วต้องไม่เกิน 1,000 มิลลิลิตร และต้องใส่รวมกันภายในถุงบรรจุภัณฑ์ของเหลว หากเกินกว่านั้นผู้โดยสารจะต้องโหลดสิ่งของลงใต้ท้องเครื่องบิน ตามที่องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจำกัดปริมาณและตรวจสอบได้

ว่าของเหลวที่ถูกนำขึ้นเครื่องบินนั้นจะไม่สามารถนำมาเป็นสารประกอบในการก่อการร้ายในรูปแบบต่าง ๆ ได้ (PPTV online, www, 2560)

นอกจากนี้ ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยหน่วยงานรักษาความปลอดภัยด้านการขนส่งของสหรัฐอเมริกา (Transportation Security Administration; TSA) ยังพบว่า ถึงแม้จะมีการปรับปรุงด้านการรักษาความปลอดภัยโดยขยายการดำเนินงานภาคสนาม มีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในการตรวจคัดกรองผู้โดยสาร เพิ่มการใช้สุนัขในการตรวจพื้นที่สาธารณะ แต่ข้อมูลสถิติตามภาพที่ 1.2 พบว่า การตรวจพบอาวุธปืนยังมีเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2551 มีการตรวจพบอาวุธปืนที่จุดตรวจค้นทั่วประเทศ จำนวน 926 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2560 มีการตรวจพบอาวุธปืนจำนวน 3,957 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2561 มีการตรวจพบอาวุธปืนจำนวน 4,239 ครั้ง คิดเป็นเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 7 โดยจุดตรวจค้นที่มีการพบอาวุธปืนมากที่สุดคือจุดตรวจค้นภายในสนามบิน ซึ่งจากสนามบิน 10 แห่ง มีการตรวจพบอาวุธปืนจำนวน 1,376 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นประมาณร้อยละ 32.46 จากการตรวจพบทั้งหมด



ภาพที่ 1.2 สถิติการพบอาวุธปืนที่จุดตรวจค้นภายในสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 2018

ที่มา <https://www.tsa.gov>

จากเหตุการณ์และข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่า แม้ทางสนามบินจะมีการนำมาตรการรักษาความปลอดภัยมาใช้และเผยแพร่ให้ผู้โดยสารทราบแล้ว แต่ยังมีผู้โดยสารบางส่วนที่อาจจะขาดการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัย จึงนำมาซึ่งการไม่ปฏิบัติตามกฎหรือฝ่าฝืนมาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายด้านทรัพย์สิน ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ด้านการรักษาความปลอดภัยของสายการบิน สนามบินและประเทศได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาสนามบินนานาชาติดอนเมือง เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการการรักษาความปลอดภัยให้ผู้โดยสารมีการรับรู้และปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง
- 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินแก่สนามบินสาธารณะและสายการบินให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้และปฏิบัติตาม

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้โดยสารที่ใช้บริการการเดินทางทางอากาศที่ทำอากาศยานดอนเมือง
- 2) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสารขาออกภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งเจาะจงเฉพาะผู้โดยสารที่ไม่มีควมรู้พื้นฐานด้านการบิน โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) ประมาณค่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยมีการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 โดยอ้างอิงขนาดของประชากรจากสถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติดอนเมือง ปีงบประมาณ 2561 (เดือนตุลาคม 2560 - เดือนกันยายน 2561) จำนวน 40,563,727คน

1.3.2 ขอบเขตของสถานที่เก็บข้อมูล

อาคารผู้โดยสารขาออกภายในประเทศและระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานดอนเมือง

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561- เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลา 3 เดือน

1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

กฎระเบียบและมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร ได้แก่

1) มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ (แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ ฉบับแก้ไขครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561)

2) การควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน (แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ ฉบับแก้ไขครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561)

3) มาตรการเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Liquids, Aerosols and Gels; LAGs) (ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่องหลักเกณฑ์การตรวจค้นของเหลว เจล สเปรย์ที่จะนำขึ้นบนห้องโดยสาร อากาศยานหรือนำเข้าไปในเขตหวงห้ามของสนามบินสาธารณะ พ.ศ. 2562)

4) การนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยานโดยผู้โดยสาร (TABLE 2.3A Provisions for Dangerous Goods Carried by Passengers or Crew, IATA, 2012)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทราบถึงการรับรู้ของผู้โดยสารเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยที่สนามบินสาธารณะ

2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยที่สนามบินสาธารณะ รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยมากขึ้น

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1) สนามบินสาธารณะ หมายถึง สนามบินที่ให้บุคคลทั่วไปใช้บริการได้ (ราชกิจจานุเบกษา กฎกระทรวง การขอและการออกใบอนุญาตจัดตั้งสนามบิน พ.ศ. 2561) โดยในงานวิจัยนี้ สนามบินสาธารณะ หมายถึงท่าอากาศยานดอนเมือง

2) การบินพลเรือน หมายถึง เที่ยวบินและเครื่องบินที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลและธุรกิจเช่นการขนส่งสินค้าหรือผู้โดยสารมากกว่าเพื่อวัตถุประสงค์ทางการทหาร (พจนานุกรมภาษาอังกฤษธุรกิจเคมบริดจ์)

3) มาตรการรักษาความปลอดภัย (Security) หมายถึง วิธีการป้องกันการบินพลเรือนมิให้เกิดการกระทำอันเป็นการแทรกแซง โดยมีขอบด้วยกฎหมาย วัตถุประสงค์นี้จะสำเร็จได้โดยการใช้มาตรการ บุคลากร และ ทรัพยากรอื่นที่เกี่ยวข้องผสมผสานกัน (แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ ฉบับแก้ไขครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561)

4) การตรวจค้น (Screening) หมายถึง การใช้เทคนิคหรือวิธีการอย่างอื่นโดยมีเจตนาเพื่อระบุหรือตรวจจับอาวุธ วัตถุ ระเบิด หรือกลอุบาย วัตถุหรือสารอันตรายอย่างอื่น ซึ่งอาจนำมาใช้ในการกระทำอันเป็นการแทรกแซง โดยมีขอบด้วยกฎหมาย โดยผู้โดยสารขาออกทุกคน (ทั้งที่เป็นผู้โดยสารต้นทาง และเปลี่ยนท่า) ต้องถูกตรวจค้น (แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ ฉบับแก้ไขครั้งที่ 1 พ.ศ. 2561) โดยใช้วิธีการตรวจค้นด้วยเครื่องมือตรวจจับโลหะแบบเดินผ่าน (WTMD) หรือการตรวจค้นด้วยเครื่องมือเครื่องตรวจวัตถุ ตามร่างกายผู้โดยสาร (Full Body Scanner) ในกรณีมีความจำเป็นที่ต้องการตรวจค้นเพิ่มเติมให้ใช้วิธีการตรวจค้นด้วยเครื่องตรวจจับโลหะแบบมือถือ (HHMD) หรือ การตรวจค้นด้วยมือ (Pat Down)

5) วัตถุอันตราย (Dangerous Goods) หมายถึง วัตถุหรือสารใด ๆ ที่สามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อสุขภาพ ความปลอดภัย ทรัพย์สินหรือสิ่งแวดล้อม และหมายถึงวัตถุหรือสารใด ๆ ที่อยู่ในรายการสินค้าอันตรายใน ข้อกำหนดทางเทคนิคสำหรับการขนส่งวัตถุอันตรายทางอากาศโดยปลอดภัย (Technical Instructions for The Safe Transport of Dangerous Goods by Air; Doc9284)

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร สนามบินสาธารณะ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปริทัศน์วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน
- 2) มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินพลเรือนของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับสนามบินสาธารณะ
- 4) ข้อมูลเกี่ยวกับสนามบินนานาชาติดอนเมือง
- 5) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 6) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 7) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 8) กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

2.1.1 คำนิยามและความสำคัญของการรักษาความปลอดภัย

คำว่า “security” ตามพจนานุกรมของมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด ประเทศอังกฤษ ได้ให้ความหมายคำว่า “security” ไว้ว่า “สถานะที่เป็นอิสระจากอันตรายหรือภัยคุกคาม” (The state of being free from danger or threat) นอกจากนี้ พจนานุกรมของมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ ประเทศอังกฤษ ได้ให้ความหมายของคำว่า “security” ว่าเป็น “การคุ้มครองบุคคล อาคาร องค์กรหรือประเทศที่มีต่อภัยคุกคามเช่น อาชญากรรมหรือการโจมตีจากต่างประเทศ” (protection of a person, building, organization, or country against threats such as crime or attacks by foreign countries) ซึ่งในด้านการบิน องค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization; ICAO) ได้ให้คำนิยามของคำว่า “security” ว่าหมายถึง “การผสมผสานมาตรการคนและทรัพยากร โดยมีจุดประสงค์เพื่อคุ้มครองการบินพลเรือนจากการกระทำแทรกแซงที่ไม่ชอบ

ด้วยกฎหมาย” (Security; Safeguarding civil aviation against acts of unlawful interference. This objective is achieved by a combination of measures and human and material resources.) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงจะใช้ความหมายของคำว่า “security” คือ “การรักษาความปลอดภัย”

Annex 17 ว่าด้วยเรื่องของข้อกำหนด ข้อบังคับ รวมถึงคำแนะนำต่าง ๆ จากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ในด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบินในระบุนว่า “การกระทำแทรกแซงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (Acts of Unlawful Interference) คือการกระทำหรือความพยายามที่กระทำการซึ่งทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อการบินพลเรือน” การกระทำดังกล่าว นั้น ได้แก่

- 1) การยึดหรือเข้าควบคุมอากาศยานโดยผิดกฎหมาย
- 2) การทำลายอากาศยานระหว่างทำการบิน
- 3) การจับบุคคลใดเป็นตัวประกันระหว่างอยู่บนอากาศยานและการจับบุคคลใดเป็นตัวประกันขณะอยู่ที่อากาศยาน
- 4) การใช้กำลังบุกรุกเข้าไปในอากาศยานหรือพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของสิ่งอำนวยความสะดวกในการบิน
- 5) การนำอาวุธ, วัตถุอันตรายหรือวัตถุอื่นใดที่อาจใช้ในการก่ออาชญากรรมขึ้นบนอากาศยานหรืออยู่ในบริเวณท่าอากาศยาน
- 6) การสื่อสารด้วยข้อมูลที่ไม่เป็นจริง ซึ่งทำให้ความปลอดภัยของอากาศยานขณะทำการบินหรือขณะอยู่ที่พื้นดินลดลง และความปลอดภัยของผู้โดยสาร ลูกเรือ พนักงานภาคพื้นสาธารณชน ท่าอากาศยานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบินลดลง

2.1.2 ภัยคุกคามด้านการบินพลเรือน

ภัยคุกคาม (Threat) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่ผู้ก่อการร้ายพยายามโจมตีหรือโจมตีอาจกระทำโดยบุคคล กลุ่มคน โดยมีเหตุผลหรือเป้าหมายที่แตกต่างกันไป

- 1) การประเมินภัยคุกคาม จะพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้
 - ข้อมูลข่าวกรอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและกลุ่มคนที่อาจก่อภัยคุกคาม
 - ลักษณะและวิธีการที่กลุ่มคนหรือบุคคลเหล่านั้นก่อเหตุในอดีต
 - ความสามารถหรือโอกาสที่กลุ่มคนหรือบุคคลเหล่านั้นจะก่อเหตุได้
- 2) องค์ประกอบของภัยคุกคาม การที่บุคคลหรือกลุ่มคนจะทำการโจมตีหรือก่อการร้าย สามารถมีองค์ประกอบดังนี้

- แรงจูงใจในการกระทำความรุนแรง เช่น ความแค้นส่วนบุคคล การถูกว่าจ้างให้กระทำด้วยค่าจ้างจำนวนมาก เป็นต้น
 - ความตั้งใจที่จะ โจมตีเป้าหมาย
 - ความสามารถในการ โจมตี
- 3) ลักษณะธรรมชาติของภัยคุกคาม ได้แก่
 - ทำให้ผู้คนบาดเจ็บล้มตายเป็นจำนวนมาก
 - เพื่อก่อวินาศกรรม เศรษฐกิจหยุดชะงัก
 - เพื่อสร้างสถานการณ์ที่จะทำให้เกิดเป็นภาพข่าวใหญ่โต
 - เพื่อสร้างความกังวลในหมู่ประชาชน
- 4) บุคคลที่มีลักษณะเป็นภัยคุกคามต่อการบินพลเรือน สามารถมาจากบุคคลที่ หลากหลาย ได้แก่
 - ผู้ก่อการร้าย (Terrorist) ซึ่งอาจมีแรงจูงใจทางการเมืองหรือศาสนา
 - อาชญากร (Criminal)
 - ผู้ป่วยทางจิต (Mental unstable)
 - กลุ่มผู้ประท้วง (Protesters)
 - ผู้อพยพลี้ภัย (Refuges)
 - ผู้ที่มีความแค้นส่วนตัวด้านการบิน (Insider threat)
 - ผู้ก่อการร้ายโดยการฆ่าตัวตาย (Suicide terrorist)
- 5) ประเภทของการ โจมตีที่สำคัญ ได้แก่
 - ภัยคุกคามที่เกิดขึ้นในอากาศยานขณะบินอยู่ในอากาศ (Airborne Threat)
 - ภัยคุกคามที่เกิดขึ้นขณะทำการบินหรือใช้อากาศยานเป็นอาวุธ
 - ระเบิดแสวงเครื่องติดตัวบุคคล (Person-borne Conventional IED) ซึ่งเป็นระเบิดแสวงเครื่องทั่วไปที่มีโลหะเป็นองค์ประกอบ
 - ระบบอาวุธประทับไหล่ยังป้องกันการ โจมตีทางอากาศ (Man-Portable Air Defense Systems; MANPADS) ที่ใช้ในการสู้รบหรือในเขตที่มีการแพร่ขยายอาวุธ (in combat or proliferation zone)
 - ระบบอาวุธประทับไหล่ยังป้องกันการ โจมตีทางอากาศ แต่ไม่ได้ใช้ในการสู้รบหรือในเขตแพร่ขยายอาวุธ

- ระเบิดแสวงเครื่องติดตัวบุคคลที่ไม่ใช่ชนิดปกติธรรมดา (non-conventional IED) เป็นประเภทมีโลหะบรรจุอยู่น้อยหรือไม่มีเลย/มีวิธีปกปิดซ่อนเร้นแบบที่คิดขึ้นใหม่ (Novel concealment)

- อาวุธอื่น ๆ
- ระเบิดแสวงเครื่องติดยานพาหนะ (Vehicle-borne IED)
- ระเบิดแสวงเครื่องที่ใส่ไว้ในสินค้า (Cargo IED)
- ระเบิดแสวงเครื่องในพื้นที่สาธารณะ (Landside IED)
- ระเบิดที่เกิดขึ้นนอกเขตหวงห้ามและมีการรักษาความปลอดภัย

6) ภัยคุกคามทางอ้อม

ภัยคุกคามทางอ้อมสามารถเกิดขึ้นได้จากการกระทำที่แม้จะไม่ได้มีเจตนาที่จะคุกคามด้านการบิน ซึ่งได้แก่

- การค้าขายสิ่งผิดกฎหมาย เช่น การค้ำมนุษย์ ยาเสพติด พืชและสัตว์ ซึ่งเมื่อมีการตรวจพบการค้าขายสิ่งผิดกฎหมาย หรือการลักลอบนำเข้าที่สนามบิน การกระทำโดยเจ้าหน้าที่จะบังคับใช้กฎหมายเพื่อจับกุมผู้กระทำความผิดอาจนำไปสู่สถานการณ์ที่การคุกคามทางการบินซึ่งกระทำโดยผู้กระทำความผิดในการพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการจับกุม ตัวอย่าง เช่น ผู้กระทำความผิดยึดตัวประกันในอาคารผู้โดยสาร

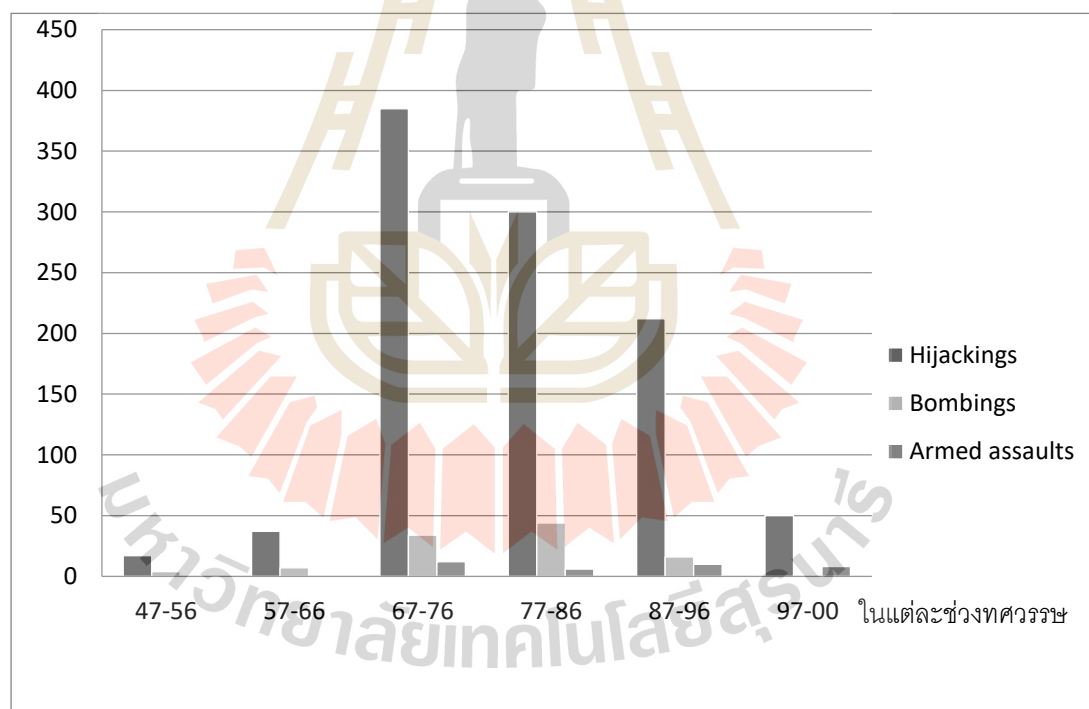
- การลักลอบนำเข้า เช่น สกุลเงินหรือทองคำแท่ง
- ความรุนแรงในเที่ยวบิน เช่น การโจมตีโดยบุคคลหรือกลุ่มผู้โดยสาร
- ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน

จากภัยคุกคามที่เกิดจากวิธีการที่หลากหลาย ส่งผลโดยตรงต่อการบินพลเรือน องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานของสหประชาชาติที่ควบคุมความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของการบินได้จัดหมวดหมู่การคุกคามเหล่านี้ภายใต้คำว่า “การแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย” รัฐผู้ทำสัญญาทั้ง 191 รัฐได้นำวาระนี้มาใช้ในการออกกฎหมายและบังคับใช้กับการบินพลเรือนทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

2.1.3 ประวัติการโจมตีที่สำคัญที่เกิดขึ้นกับการบินพลเรือน

การโจมตีทางอากาศด้านการบินพลเรือนเกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ 1930 เมื่อเกิดการปฏิวัติของชาวเปรูในอเมริกาใต้ โดยใช้เครื่องบิน Fokker F-7 เหตุการณ์นี้ได้รับความสนใจน้อยและไม่มีผลต่อภัยคุกคามด้านการบินระหว่างประเทศ ในปี ค.ศ. 1944 ช่วงเวลาในการก่อตั้งองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ในเมืองชิคาโก้ ไม่มีใครคาดการณ์ว่าความปลอดภัยจะเป็นภัยคุกคามที่ร้ายแรงต่อการบินพลเรือน จึงไม่มีใครกล่าวถึง จนกระทั่งช่วงกลางปี ค.ศ. 1960

สายการบินและสนามบินเริ่มให้ความสนใจด้านการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ มีการสร้างรั้วสนามบิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแยกอากาศยานออกจากสัตว์ป่ามากกว่าผู้ก่อการร้าย อย่างไรก็ตาม การโจมตีด้านการบินพลเรือนได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในปี ค.ศ. 1967-1976 โดยมีอัตราการจี้เครื่องบิน 32 ครั้ง ในปี ค.ศ. 1967-1976 และมีการพยายามจี้เครื่องบิน 290 ครั้งทั่วโลกในช่วง 4 ปี หลังจาก ค.ศ. 1968 เหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1969 เมื่อ 33 สายการบินในสหรัฐอเมริกาถูกจี้ (ไม่ประสบความสำเร็จ 7 ครั้ง) จึงนำไปสู่การใช้เงินจำนวนมากในการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้ดำเนินการทางอากาศในระบบ X-ray เครื่องวัดความเข้มข้นของสนามบินแม่เหล็ก การฝึกอบรมสำหรับการตรวจคัดกรองบุคคลและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทางอากาศ ซึ่งหลังจากนั้นระดับการรักษาความปลอดภัยได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้ภัยคุกคามในการจี้เครื่องบินในสหรัฐอเมริกาลดลงตามข้อมูลแสดง 3 รูปแบบการโจมตีหลัก ๆ ที่เกิดขึ้นกับสายการบินจากภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดง 3 รูปแบบการโจมตีหลัก ๆ ที่เกิดขึ้นกับสายการบิน

ที่มา Commercial Aviation Safety, Fifth Edition

ในขณะที่จำนวนของการโจมตีลดลง ความรุนแรงของการโจมตีได้แสดงถึงแนวโน้มที่แตกต่างกัน ในทศวรรษที่ 1980 ถือได้ว่าเป็นยุคหายนะของอุตสาหกรรมการบิน โดยมี

แนวโน้มอันตรายที่ส่งผลต่อความรุนแรงด้านการขนส่งทางอากาศ โดยรวมมีเครื่องบินถูกก่อวินาศกรรมโดยใช้วัตถุระเบิด 25 ลำ โดยมีจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บ 1,237 คน บางเหตุการณ์เป็นเหตุการณ์ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ การวางระเบิดสายการบินแอร์อินเดีย ในเดือนมิถุนายน ปี ค.ศ. 1989 ซึ่งมีผู้เสียชีวิต 329 คน การเกิดวินาศกรรมของสายการบิน โคเรียนแอร์ ในปี ค.ศ. 1987 ซึ่งมีผู้เสียชีวิต 115 คน และการระเบิดของสายการบิน Colombian Avianca ในปี ค.ศ. 1989 มีผู้เสียชีวิต 107 คน นอกจากนี้ ยังมีการก่อวินาศกรรมที่ไม่ประสบความสำเร็จ 17 ครั้งในระหว่างปี ค.ศ. 1982-1987 จากการเปรียบเทียบจำนวนผู้เสียชีวิต 286 คน ในปีทศวรรษ 1960 และเพิ่มขึ้นเป็น 650 คน ในปีทศวรรษ 1970 และไปสู่เหตุการณ์ก่อการร้ายครั้งใหญ่ที่สุดในวันที่ 11 กันยายน ปี ค.ศ. 2001 มีผู้เสียชีวิต 3,247 คน (รวมผู้โดยสาร ลูกเรือ และประชาชน) โดยมีการก่อการร้าย 4 เหตุการณ์ในวันเดียวกัน

การเพิ่มขึ้นของการโจมตีด้านการบินเป็นผลมาจากการที่ผู้ก่อการร้ายได้เปลี่ยนยุทธวิธีและปรัชญา และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ผู้ก่อการร้ายมีความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ซับซ้อนและร้ายแรง เช่น อาวุธปืนอัตโนมัติและวัตถุระเบิดพลาสติก ผู้ก่อการร้ายโจมตีสนามบินได้โดยการใช้ปืนพกและปืนยิงรถถัง และพวกเขาได้พัฒนากระเป๋าดินทางที่ทำให้เกิดระเบิดร้ายแรงได้อย่างแยกย่อย ลักษณะของการจี้เครื่องบินได้เปลี่ยนแปลงจากผู้ก่อการร้ายคนเดียวในช่วงต้นทศวรรษที่ 1960 โดยความแค้นส่วนตัวหรือปมด้านการเมือง จนกระทั่งในปีทศวรรษ 1970 ได้ขยายเป็นเป็นองค์กรกลุ่มก่อการร้ายและนำไปสู่เหตุการณ์ก่อการร้ายที่รุนแรงที่สุดในวันที่ 11 กันยายน ค.ศ. 2001 ในช่วงทศวรรษต่อ ๆ มา การจี้เครื่องบินมักจะประสบความสำเร็จและเครื่องบินได้รับการป้องกันการก่อการร้ายมากขึ้น นอกจากนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและผู้ควบคุมอากาศยานยังได้รับการฝึกอบรมในการต่อต้านและรับมือกับเหตุการณ์จี้เครื่องบินอย่างเข้มงวด

2.2 มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินพลเรือนของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร

2.2.1 มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ (แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ)

1) การรักษาความปลอดภัยสนามบิน

เพื่อรักษาความปลอดภัยของสนามบินจึงต้องมีการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่ภายในสนามบินของผู้โดยสาร ซึ่งผู้โดยสารที่จะได้รับอนุญาตให้เข้าไปยังพื้นที่ปลอดอาวุธของ

พื้นที่หวงห้ามหรือพื้นที่เขตการบินอื่นที่ใช้สำหรับการขึ้น-ลงอากาศยานของผู้โดยสารจะต้องถูกตรวจสอบ ดังนี้

- เอกสารสำหรับการเดินทางฉบับจริง และถูกต้อง พร้อมกับวีซ่า (ตามความจำเป็น) เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวที่ออกโดยหน่วยงานราชการหรือภาครัฐของตน ซึ่งอาจเป็นเอกสารที่ออกโดยภาครัฐหรือองค์กรอื่น เช่น บัตรคนต่างด้าว บัตรผู้ประจำหน้าที่ในอากาศยาน (Crew Member Certificates) เอกสารการเดินทางของผู้อพยพหรือผู้ลี้ภัย และ เอกสารเดินทางที่ออกโดย สหประชาชาติ หรือเอกสารที่ยืนยันตัวตนที่ออกโดยรัฐ

2.2.2 การควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน

1) ผู้โดยสารและสัมภาระ

- การตรวจค้นผู้โดยสาร

ผู้โดยสารขาออกทุกคน (ทั้งที่เป็นผู้โดยสารต้นทาง และเปลี่ยนลำ) ต้องถูกตรวจค้นโดยใช้วิธีการตรวจค้นด้วยเครื่องมือจับโลหะแบบเดินผ่าน (Walk-through Metal Detector) หรือการตรวจค้นด้วยเครื่องมือเครื่องตรวจวัดตามร่างกายผู้โดยสาร (Full Body Scanner) ในกรณีมีความจำเป็นที่ต้องการตรวจค้นเพิ่มเติมให้ใช้วิธีการตรวจค้นด้วยเครื่องตรวจจับโลหะแบบมือถือ (HHMD) หรือ การตรวจค้นด้วยมือ (Pat Down)

- มาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับผู้โดยสารผ่านและผู้โดยสารเปลี่ยนลำ

- ผู้โดยสารผ่านต้องลงจากอากาศยาน โดยผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องมั่นใจว่าผู้โดยสารได้ลงมาพร้อมสัมภาระไม่หลงทะเบียนและต้องได้รับการตรวจค้นอีกครั้งก่อนได้รับอนุญาตให้กลับขึ้นไปบนอากาศยานเพื่อเดินทางต่อ ทั้งนี้ผู้ดำเนินงานสนามบินต้องทำการตรวจค้นผู้โดยสารที่ลงจากอากาศยาน พร้อมสัมภาระไม่หลงทะเบียนรวมถึงมีมาตรการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อป้องกันไม่ให้ปะปนกับผู้โดยสารที่ยังไม่ได้รับการตรวจค้น

- ในกรณีมีความจำเป็นที่ผู้โดยสารผ่านไม่ลงจากอากาศยาน ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องทำให้มั่นใจว่ามีมาตรการควบคุมการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอเพื่อป้องกันการแทรกแซงโดยมิได้รับอนุญาต

3) การตรวจค้นสัมภาระไม่ลงทะเบียน (Cabin baggage or Unchecked Baggage)

- สัมภาระไม่ลงทะเบียนของผู้โดยสารขาออกทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารที่ออกเดินทางจากสนามบินต้นทาง ผู้โดยสารผ่านและเดินทางต่ออากาศยานเดิม และผู้โดยสารเปลี่ยนอากาศยาน ก่อนจะอนุญาตให้ผ่านเข้าไปยังพื้นที่ปลอดอาวุธของพื้นที่หวงห้ามหรือขึ้นบนอากาศยานต้องผ่านการตรวจค้น วัตถุต้องห้ามใดที่ถูกตรวจพบจะต้องถูกนำออกจาก

การครอบครองของผู้โดยสารหรือผู้โดยสารไม่ให้ผู้โดยสารผ่านเข้าไปยังพื้นที่รักษาความปลอดภัย หรือผู้โดยสารไม่ให้อัปโหลดขึ้นบนอากาศยาน สัมภาระไม่ลงทะเลเบียนของผู้โดยสารขาออกทั้งหมด ณ สนามบินในประเทศไทยจะต้องผ่านการตรวจค้น (Screening) เพื่อให้แน่ใจว่าสัมภาระนั้นไม่มี อาวุธ (Weapon) วัตถุระเบิด (Explosive) หรือวัตถุต้องห้าม (Prohibited items) ขึ้นบนอากาศยาน เพื่อใช้ในการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

- สัมภาระไม่ลงทะเลเบียนทั้งหมด ณ สนามบิน ต้องผ่านการตรวจค้นโดยการใช้อุปกรณ์เอกซเรย์แบบ ดั้งเดิม (Conventional X-ray Equipment) หรือ การใช้อุปกรณ์เอกซเรย์แบบความละเอียดสูง HDX (High Definition X-ray Equipment) ในกรณีที่มีความจำเป็นที่ต้องการตรวจค้นเพิ่มเติมให้ใช้วิธีการตรวจค้นสัมภาระด้วยมือ (Physical Search)

- การตรวจค้นสัมภาระไม่ลงทะเลเบียนจะไม่อนุญาตให้บุคคลทำการแทรกแซงหรือสัมผัสวัตถุหรือสิ่ง ที่บรรจุอยู่ภายในในระหว่างการตรวจค้น นอกจากนี้ จะต้องทำการสุ่มตรวจค้น (แม้ว่าวัตถุที่เจ้าหน้าที่ตรวจค้น พิจารณาแล้วว่าไม่มีอันตราย) โดยให้เป็นไปตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน ประเทศไทย (Thailand Aviation Security Risk Assessment Handbook) และต้องมีการบันทึกข้อมูลการสุ่มตรวจค้นดังกล่าว ถ้าผู้โดยสารหรือเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการตรวจค้น แล้วเข้าถึงสัมภาระเดินทางที่ยังไม่ได้ผ่านการตรวจค้น ให้ถือว่าผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่ที่ยังไม่ได้รับการตรวจค้น และจะต้องถูกตรวจค้นอีกครั้ง นอกจากนี้ จะต้องไม่อนุญาตให้นำสัมภาระเดินทางของผู้โดยสารหรือของพนักงานที่ไม่ให้ความยินยอมในการตรวจค้นสัมภาระเดินทางผ่านเข้าไปในพื้นที่ปลอดอาวุธหรือนำขึ้นไปบน อากาศยานในกรณีใช้การตรวจค้นสัมภาระด้วยมือ (Physical Search) จะต้องตรวจค้นสัมภาระให้ครอบคลุมทุกส่วน โดยในระหว่างการตรวจค้นหากสงสัยว่าสัมภาระไม่ลงทะเลเบียนจะมีการชุกซ่อนวัตถุอันตราย วัตถุต้องห้าม มีร่องรอยที่มีพิรุณหรือน่าสงสัย เช่น น้ำหนักของสัมภาระเดินทางไม่เหมาะสมกับขนาดสัมภาระ หรือ มีรูปร่างผิดปกติ ให้ทำการตรวจค้นเพิ่มเติมโดยวิธีการอื่นตามสมควร เพื่อยืนยันว่าไม่มีวัตถุอันตรายชุกซ่อนอยู่ ในสัมภาระไม่ลงทะเลเบียน

- การตรวจค้นเป็นการส่วนบุคคล (Private Screening) การตรวจค้นเป็นการส่วนบุคคลไม่ใช่การตรวจสอบที่ต้องทำเป็นประจําอย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารที่ต้องตรวจค้นเป็นกรณีพิเศษ เช่น ผู้โดยสารที่พาสั่งของมูลค่าสูง ผู้โดยสารที่ใช้เครื่องมือคุมจังหวะการเต้นของหัวใจให้ปกติ ผู้โดยสารที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนที่ และผู้โดยสารที่เป็นนักโทษซึ่งถูกควบคุมตัวเป็นต้น อาจให้ถูกตรวจค้นในบริเวณที่มีดซิด

- หากพบว่า ผู้โดยสารหรือสัมภาระไม่ลงทะเลเบียน (Cabin baggage) ที่ผ่านการตรวจค้นแล้วไปปะปนกับผู้โดยสารหรือสัมภาระไม่ลงทะเลเบียนที่ยังไม่ตรวจค้นบนอากาศยาน

อากาศยานลำดังกล่าวต้องถูกตรวจสอบห้องโดยสารอย่างละเอียด (Full Cabin Search) หรือ การตรวจสอบอากาศยาน (Aircraft Security Check) ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการประเมินความเสี่ยง

4) สัมภาระลงทะเบียน (Hold Baggage)

- สัมภาระลงทะเบียน (Hold Baggage) ที่ไปกับผู้โดยสารจากผู้โดยสาร ต้นทางและเปลี่ยนลำต้องถูกตรวจค้น และต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับสัมภาระ ลงทะเบียนแหว่ผ่านก่อนจะได้รับอนุญาตให้นำขึ้นในระวางเก็บสินค้าของอากาศยาน (The hold of aircraft) หรือพื้นที่จัดเก็บอื่นในอากาศยานผู้ดำเนินการเดินอากาศไม่จำเป็นต้องตรวจค้นสัมภาระ ลงทะเบียนที่ไปกับผู้โดยสารที่กล่าวถึง ถ้าหากมีการตรวจค้นแล้วโดยผู้ดำเนินงานสนามบินก่อนจะ นำเข้าสู่พื้นที่หวงห้าม และภายหลังการตรวจค้นนั้นต้องได้รับการปกป้องเพื่อไม่ให้มีการสัมผัสกัน ระหว่างสัมภาระลงทะเบียนกับบุคคลที่ยังไม่ได้ผ่านการตรวจค้นตามข้อกำหนดในแผนรักษา ความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ (NCASP) ทั้งนี้ ในกรณีที่มีการปะปนหรือติดต่อกันของ ผู้โดยสารจะต้องมีการดำเนินการตรวจค้นอีกครั้ง

- สัมภาระลงทะเบียนแต่ละชิ้นจะต้องติดเครื่องหมายไว้ภายนอกเพื่อระบุว่าเป็นของผู้โดยสารและผู้ประจำหน้าที่ในอากาศยานใด

- ผู้โดยสารและผู้ประจำหน้าที่ในอากาศที่เป็นเจ้าของสัมภาระลงทะเบียน ได้ทำการแสดงตนเพื่อรับบัตรโดยสาร (Check-In) หรือปฏิบัติหน้าที่กับเที่ยวบินที่พาสัมภาระ ลงทะเบียนนั้น

- ก่อนจะนำสัมภาระลงทะเบียนดังกล่าวขึ้นบนระวางเก็บสินค้าของ อากาศยาน (The Hold of Aircraft) หรือพื้นที่จัดเก็บอื่นในอากาศยาน สัมภาระลงทะเบียนได้ถูกเก็บ รักษาไว้ในพื้นที่ภายในสนามบินที่สามารถผ่านเข้าถึงพื้นที่ดังกล่าวได้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาต เท่านั้น

- สัมภาระลงทะเบียนทุกชิ้นที่ถูกรับเข้ามาอยู่ในความดูแลของผู้ดำเนินการ เดินอากาศสำหรับนำขึ้นบนระวางเก็บสินค้าของอากาศยาน (The Hold of Aircraft) หรือพื้นที่ จัดเก็บอื่นในอากาศยานจะต้องถูกระบุชี้ชัดว่ามีผู้โดยสารและผู้ประจำหน้าที่ในอากาศเดินทางร่วม ไปกับอากาศยานลำดังกล่าวหรือไม่

- ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องแน่ใจว่าผู้โดยสารและผู้ประจำหน้าที่ในอากาศ แต่ละคนที่ขึ้นบนอากาศยานและเป็นผู้ที่ถูกบันทึกไว้ว่าได้นำสัมภาระลงทะเบียนมาฝากไว้กับ ผู้ดำเนินการเดินอากาศเพื่อไปกับอากาศยาน โดยใส่ไว้บนระวางเก็บสินค้าของอากาศยาน (The Hold of Aircraft) หรือพื้นที่จัดเก็บอื่นในอากาศยานนั้น เป็นบุคคลคนเดียวกันกับผู้โดยสารและผู้ ประจำหน้าที่ในอากาศที่นำสัมภาระลงทะเบียนมาฝากไว้กับผู้ดำเนินการเดินอากาศ

- หากผู้โดยสารคนใดที่แสดงตนเพื่อรับบัตรโดยสาร (Check in) กับเที่ยวบิน โดยมีสัมภาระ ลงทะเบียนที่อยู่บนระวางเก็บสินค้าของอากาศยาน (The Hold of Aircraft) หรือพื้นที่จัดเก็บอื่นในอากาศยานซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้ดำเนินการเดินอากาศไม่ได้อยู่บนอากาศยานนั้น สัมภาระลงทะเบียนนั้นต้องถูกนำออกจากอากาศยานเที่ยวบินนั้น

5) การตรวจค้นสัมภาระลงทะเบียน

- ต้องมีการตรวจค้นสัมภาระลงทะเบียนทุกใบ นโยบายนี้รวมถึงเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ เปลี่ยนลำ (Transfer) ซึ่งต้องทำการตรวจค้นอีกครั้งหนึ่งเมื่อมาถึงประเทศไทย สนามบินที่กำหนดให้มีการควบคุมการรักษาความปลอดภัยต้องทำการตรวจค้นสัมภาระลงทะเบียนภายในประเทศด้วย ในกรณีที่เป็นเที่ยวบินผ่าน (Transit) ผู้ดำเนินการเดินอากาศต้องทำให้มั่นใจว่ามีมาตรการควบคุมการรักษาความปลอดภัย สัมภาระลงทะเบียนที่เพียงพอเพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าถึงสัมภาระดังกล่าว รวมถึงอาวุธ วัตถุ ระเบิดและวัตถุอันตรายอื่น ๆ ที่อาจถูกใช้เพื่อกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายได้

- สัมภาระลงทะเบียน ทั้งที่เป็นสัมภาระลงทะเบียนที่ออกจากต้นทางและสัมภาระลงทะเบียนเปลี่ยนลำ ที่สนามบินที่มีเที่ยวบินระหว่างประเทศและในประเทศที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย ต้องผ่านการตรวจค้นเพื่อป้องกันการนำอาวุธ วัตถุระเบิด หรือวัตถุต้องห้าม ขึ้นบนอากาศยานไปใช้ในการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดยการใช้เครื่องมือเอกซเรย์แบบดั้งเดิม (Conventional X-ray Equipment) หรือการใช้เครื่องมือเอกซเรย์แบบความละเอียดสูง HDX (High Definition X-ray Equipment) ในกรณีมีความจำเป็นที่ต้องการตรวจค้นเพิ่มเติมให้ใช้วิธีการตรวจค้นสัมภาระด้วยมือ (Physical Search)

2.2.3 มาตรการเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Liquids, Aerosols and Gels; LAGs)

1) กรณี LAGs ที่เป็นสัมภาระส่วนตัว

- ต้องบรรจุในภาชนะที่มีกำหนดปริมาณความจุไม่เกิน 100 มิลลิลิตร (กรณีภาชนะที่มีกำหนดปริมาณความจุเกิน 100 มิลลิลิตร แต่มี LAGs บรรจุอยู่ถึงแม้ว่าจะไม่เกิน 100 มิลลิลิตร จะไม่อนุญาตให้นำขึ้นในห้องโดยสารอากาศยาน)

- ภาชนะที่บรรจุ LAGs ตามข้อ 1) ต้องถูกใส่รวมในถุงพลาสติกใส (Transparent Re-Sealable Plastic Bag) รวมกันแล้วไม่เกิน 1,000 มิลลิลิตร (หรือปริมาณที่เทียบเท่าในหน่วยวัดปริมาณอื่น) และปิดผนึกปากถุงให้เรียบร้อย โดยอนุญาตให้ผู้โดยสาร 1 คน ต่อ 1 ถุง

- ให้ผู้โดยสารแยกถุงพลาสติกใสตามข้อ 2) ออกจากกระเป๋า/สัมภาระอื่น ๆ ที่จะนำขึ้นในห้องโดยสารอากาศยาน รวมทั้งเสื้อคลุม และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบเป็นพิเศษ

2) กรณี LAGs ที่เป็นสินค้าปลอดอากร

- ผู้โดยสารขาออก (Departure Passenger) ผู้โดยสารผ่าน (Transit Passenger) หรือผู้โดยสารเปลี่ยนท่า (Transfer Passenger) ที่มีถุงบรรจุ LAGs ที่ซื้อจากร้านค้าปลอดอากร ณ ท่าอากาศยานหรือบนอากาศยาน อนุญาตให้นำขึ้นในห้องโดยสารอากาศยานได้ หากถุงนั้นปิดผนึกและไม่มีร่องรอยการฉีกขาด หรือเปิดปากถุงหลังจากการซื้อ
- ต้องมีหลักฐานที่แสดงได้ว่าซื้อ ณ วันที่เดินทาง โดยรายการที่ระบุต้องตรงกับ LAGs ที่บรรจุอยู่ภายในถุง

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสนามบินสาธารณะ

2.3.1 คำนิยามของสนามบินสาธารณะ

สนามบินสาธารณะ หรือ Commercial Airport ในภาษาอังกฤษ ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ดังนี้

ราชกิจจานุเบกษากฎกระทรวง การขอและการออกใบอนุญาตจัดตั้งสนามบิน พ.ศ. 2561 ได้ให้คำนิยามของสนามบินสาธารณะไว้ว่า สนามบินสาธารณะ หมายถึง สนามบินที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไปใช้บริการได้

สนามบินสาธารณะ (Commercial Airport) หมายถึง องค์กรที่ให้การขนส่งทางอากาศโดยปกติสำหรับผู้โดยสารขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ หรืออาคารผู้โดยสารที่ใช้สำหรับเครื่องบินขึ้น-ลงและรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการจัดการผู้โดยสารและขนส่งสินค้าและการตรวจอากาศยาน (The Columbia Electronic Encyclopedia, 2013)

สนามบินสาธารณะ (Commercial Airport) หมายถึง พื้นที่ลงจอดและขึ้น-ลงสำหรับอากาศยานพลเรือนโดยปกติแล้วจะมีทางวิ่งของอากาศยาน การบำรุงรักษาอากาศยานและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร (American Heritage® Dictionary of the English Language, Fifth Edition, 2011)

สนามบินสาธารณะ (Commercial Airport) หมายถึง สนามบินเชิงพาณิชย์เป็นสนามบินที่เป็นของสาธารณะที่มีผู้โดยสารขึ้นเครื่องอย่างน้อย 2,500 ครั้งต่อปีปฏิทินและได้รับบริการผู้โดยสารตามกำหนด (Federal Aviation Administration, 2018)

กล่าวโดยสรุป สนามบินสาธารณะ หมายถึง สนามบินที่ใช้บริการเชิงพาณิชย์ โดยให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งภายในสนามบินจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารในการใช้บริการ

2.3.2 องค์ประกอบของสนามบินสาธารณะ

ท่าอากาศยาน หรือสนามบินทุกแห่ง แบ่งพื้นที่ในท่าอากาศยานเป็น 2 เขตใหญ่ ๆ คือ เขตการบินและเขตนอกการบิน

1) เขตการบิน (Airside) คือพื้นที่ภายในสนามบิน ที่เครื่องบินใช้สำหรับการขึ้น-ลง และขับเคลื่อน และพื้นที่บริเวณใกล้เคียง รวมตลอดถึงอาคารหรือส่วนของอาคารที่ออกไปสู่พื้นที่นั้น ซึ่งมีการควบคุมการเข้าออก องค์ประกอบสำคัญในเขตการบิน ได้แก่ ทางวิ่ง ทางขับ ลานจอดอากาศยาน ทางเข้าออกเครื่องบิน เป็นต้น

- องค์ประกอบในเขตการบิน

- ทางวิ่ง (Runway) คือพื้นที่สนามบินที่จัดเตรียมไว้สำหรับการขึ้น-ลงของเครื่องบิน โดยเฉพาะ ทางวิ่งมีลักษณะเหมือนถนนแต่ต้องแข็งแรงทนทานกว่าเนื่องจากต้องรองรับเครื่องบินซึ่งมีน้ำหนักพิคคามาก พื้นผิวทางวิ่งอาจเป็นคอนกรีตหรือแอสฟัลต์ติกคอนกรีตก็ได้ แต่ที่สำคัญต้องมีผิวเรียบและความลาดเอียงที่เหมาะสมกับการให้เครื่องบินขึ้นลงได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ความยาวของทางวิ่งขึ้นอยู่กับสภาพทางภูมิศาสตร์ของท่าอากาศยานและความต้องการใช้ทางวิ่งของเครื่องบินแต่ละแบบ ถ้าเครื่องบินมีน้ำหนักพิคคามาก (น้ำหนักรวมเมื่อบรรทุกเต็ม) ก็จะต้องใช้ทางวิ่งยาวสำหรับจำนวนของทางวิ่งที่ท่าอากาศยานแต่ละแห่งนั้นขึ้นอยู่กับพื้นที่ ทิศทางลมและปริมาณการจราจรทางอากาศที่ท่าอากาศยานนั้น ๆ ซึ่งท่าอากาศยานขนาดใหญ่มักมีทางวิ่งมากกว่าหนึ่งทางวิ่งและสามารถรองรับเครื่องบินได้ทุกแบบ เนื่องจากทางวิ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความปลอดภัยของเครื่องบินขณะขึ้นลง ดังนั้น จึงต้องมีเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ให้นักบินสังเกตเห็นทางวิ่งได้ทั้งกลางวันและกลางคืน คือเวลากลางวันจะสังเกตเห็นได้จากเครื่องหมายนำร่องเพื่อนำเครื่องบินสู่ทางวิ่ง นอกจากนั้น ยังต้องมีเครื่องหมายช่วยเดินอากาศเพื่อใช้ในเวลาที่สภาพอากาศไม่ดีอีกด้วย

- ทางขับ (Taxiway) คือพื้นที่บนสนามบินที่จัดเตรียมไว้สำหรับให้เครื่องบินขับเคลื่อนระหว่างลานจอดอากาศยานกับทางวิ่ง หรือกล่าวได้ว่าทางขับเป็นเส้นทางที่เชื่อมระหว่างลานจอดอากาศยานกับทางวิ่ง คุณลักษณะของทางขับเหมือนกับทางวิ่งคือ ต้องมีพื้นผิวเรียบและรองรับน้ำหนักเครื่องบินได้อย่างดี ทั้งยังต้องมีความกว้างที่เหมาะสมและปลอดภัยต่อเครื่องบิน

- ลานจอดอากาศยาน (Apron) คือ พื้นที่ที่จัดไว้สำหรับเป็นที่จอดเครื่องบิน ซึ่งต้องมีความกว้างและมีขนาดพอให้เครื่องบินจอดและเข้าออกได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ต้องมีพื้นที่เพียงพอสำหรับบริการที่จะเข้าไปให้บริการด้านต่าง ๆ ในลานจอดอากาศยานขณะที่เครื่องบินจอดอีกด้วย ลานจอดอากาศยานอาจอยู่ชิดกับตัวอาคารผู้โดยสารหรืออยู่ห่างออกไปจากตัวอาคารผู้โดยสารก็ได้ ขึ้นอยู่กับการให้บริการผู้โดยสารในการขึ้นลงเครื่องบิน ลานจอดอากาศยานที่อยู่ชิดกับตัวอาคารจะมีอุปกรณ์ที่เรียกว่าสะพานเทียบเครื่องบิน ซึ่งผู้โดยสารสามารถเดินเข้า-ออกเครื่องบินโดยผ่านสะพานนี้ ผู้โดยสารมักจะนิยมเรียกว่า “งวง” เนื่องจากมีลักษณะเหมือนงวงช้าง ส่วนลานจอดอากาศยานที่อยู่ห่างจากตัวอาคารผู้โดยสารจะต้องมีระบบขนส่งผู้โดยสารระหว่างตัวอาคารและเครื่องบิน

- ทางออกขึ้นเครื่องบิน/ทางเข้าจากเครื่องบิน (Gate) คือจุดที่ผู้โดยสารออกจากอาคารผู้โดยสารเพื่อไปขึ้นเครื่องบินหรือจุดที่ผู้โดยสารเข้าสู่ตัวอาคาร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือเป็นช่องทางเชื่อมต่อระหว่างตัวอาคารผู้โดยสารกับเครื่องบิน

- สถานีดับเพลิงและกู้ภัย (Fire Fighting Station) ความปลอดภัยของเครื่องบินและผู้โดยสารนับว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญยิ่งของการให้บริการของท่าอากาศยาน องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศจึงได้กำหนดให้ท่าอากาศยานต้องมีการช่วยเหลือผู้โดยสารและกู้ภัยเครื่องบิน กรณีที่มีอุบัติเหตุขณะขึ้นลงที่ท่าอากาศยาน ดังนั้นท่าอากาศยานจึงต้องสร้างสถานีดับเพลิงและกู้ภัยเพื่อดำเนินการดังกล่าว ซึ่งโดยทั่วไป ที่ตั้งของสถานีจะอยู่ในเขตการบิน ในตำแหน่งที่สามารถให้ความช่วยเหลือเครื่องบินที่ประสบอุบัติเหตุได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

2) เขตนอกการบิน (Landside) คือพื้นที่และอาคารภายในท่าอากาศยาน หรือ สนามบินที่ไม่ได้อยู่ในเขตการบิน ซึ่งเป็นบริเวณที่ผู้มิได้เดินทางสามารถเข้าออกได้โดยไม่มี การควบคุม องค์กรประกอบสำคัญในเขตนี้ได้แก่ อาคารผู้โดยสาร อาคารคลังสินค้า ระบบการจราจร ภายในท่าอากาศยานซึ่งรวมทั้งที่จอดรถ เป็นต้น องค์กรประกอบเหล่านี้สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนจากภายนอกท่าอากาศยาน

- องค์กรประกอบในเขตนอกการบิน

- อาคารผู้โดยสาร (Passenger Terminal) คืออาคารหลักที่ท่าอากาศยาน จัดไว้สำหรับให้ผู้โดยสารขาเข้าและผู้โดยสารขาออกทำพิธีการต่าง ๆ สำหรับการเดินทาง ตลอดจนพักรอก่อนออกเดินทาง ดังนั้น อาคารผู้โดยสารจึงเป็นอาคารที่สำคัญเพราะเป็นอาคารสำหรับให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยตรง และถึงแม้ว่าท่าอากาศยานแห่งหนึ่ง ๆ จะต้องมีองค์กรประกอบและสิ่งก่อสร้างหลายอย่าง แต่อาคารผู้โดยสารจะเป็นอาคารที่มองเห็นได้อย่างเด่นชัดจากภายนอก

ท่าอากาศยานและเป็นเสมือนภาพรวมหรือตัวแทนที่จะแสดงให้เห็นว่าท่าอากาศยานมีขนาดใหญ่ ใ้อ่าและมีความทันสมัยเพียงใด

- อาคารคลังสินค้า (Cargo Terminal) กิจการด้านขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นกิจการที่รัฐบาลให้ความสำคัญเพราะมีผลต่ออุตสาหกรรมการส่งออกของประเทศ อาคารคลังสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจการด้านนี้ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากอาคารคลังสินค้าเป็นสถานที่เชื่อมต่อระหว่างการขนส่งสินค้าทางอากาศกับภาคพื้น ดังนั้น อาคารจึงต้องมีสถานที่ที่เพียงพอและมีบริการด้านพิธีการต่าง ๆ รวมทั้งมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

- หอบังคับการบิน (Control Tower) มีลักษณะเป็นอาคารทรงสูง อาจอยู่ในเขตการบินหรือเขตนอกการบินก็ได้ ในสมัยก่อนหอบังคับการบินมักอยู่ในเขตการบิน แต่ต่อมาเนื่องจากพื้นที่ด้านเขตการบินมีจำกัด ประกอบกับมีวิวัฒนาการของเครื่องช่วยเดินอากาศ ดังนั้น ปัจจุบันจึงมักสร้างหอบังคับการบินในเขตนอกการบิน นอกจากนั้น หอบังคับการบินอาจอยู่ติดต่อกับอาคารผู้โดยสาร แต่ที่สำคัญต้องอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ปฏิบัติงานในหอบังคับการบินสามารถติดต่อสื่อสารกับเครื่องบินได้ และสามารถมองเห็นภาพในท่าอากาศยานได้ทุกจุด ดังนั้น ส่วนบนสุดของหอบังคับการบินจึงเป็นห้องมีกระจกล้อมรอบเพื่อให้มีมุมมองที่ชัดเจน

- ถนนภายในท่าอากาศยานและที่จอดรถ ท่าอากาศยานจะต้องจัดพื้นที่จอดรถและถนนภายในท่าอากาศยานให้เพียงพอ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้ที่มาท่าอากาศยาน ซึ่งที่จอดรถสามารถจอดได้ทั้งในระยะสั้นและจอดค้างคืนได้ นอกจากนั้นจะต้องติดตั้งป้ายบอกเส้นทางไปอาคารต่าง ๆ ในท่าอากาศยานชัดเจน (โครงการสารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว, ม.ป.ป.)

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับท่าอากาศยานดอนเมือง

สนามบินดอนเมือง หรือ ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพฯ เปิดให้บริการครั้งแรก ภายหลังจากที่มีการยกเลิกสนามบินสระปทุม (สนามบินแห่งแรกของประเทศไทย) สนามบินดอนเมืองมี 3 อาคารผู้โดยสาร และเป็นท่าอากาศยานหลักของกรุงเทพมหานครในอดีต นอกจากนี้ กองทัพอากาศได้ถือเอาวันที่ 27 มีนาคมนี้ เป็นวันที่ระลึกกองทัพอากาศอีกด้วย

2.4.1 ความเป็นมาของท่าอากาศยานดอนเมือง

พ.ศ. 2454 มีชาวต่างประเทศนำเครื่องบินเข้ามาแสดงในประเทศไทยเป็นครั้งแรก บริเวณสนามม้าสระปทุมหรือสนามม้าของราชกรีฑาสโมสรในปัจจุบัน ต่อมาไม่นานได้มีการจัดตั้งแผนกการบินและสร้างสนามบินขึ้น เรียกว่า "สนามบินสระปทุม" ซึ่งนับเป็นสนามบินแห่งแรกของประเทศไทย ต่อมาในพ.ศ. 2457 กระทรวงกลาโหมเห็นว่าพื้นที่ดังกล่าวมีความคับแคบ

มีน้ำท่วมขัง จึงได้คิดหาสถานที่ใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวาง เป็นพื้นที่ดอน น้ำไม่ท่วม ไม่ห่างไกลจาก พระนคร และเป็นพื้นที่ที่สามารถพัฒนาเป็นสนามบินขนาดใหญ่ต่อไปได้ในอนาคต จากการสำรวจ ทางอากาศได้เห็นว่าซึ่งเป็นที่ดอนทางตอนเหนือของอำเภอบางเขนเป็นพื้นที่ที่เหมาะสม ซึ่งพื้นที่ บริเวณนั้นเดิมชาวบ้านเรียกว่า "ดอนอิเหนียว" เพราะมีฝูงเหยี่ยวบินมารวมกันเป็นกลุ่มใหญ่ใน บริเวณที่ดอนนี้

ราวปี พ.ศ. 2469 ทางราชการได้พิจารณาจัดตั้งกองการบิน สังกัดกองทัพบกขึ้น ณ บริเวณที่แห่งนี้ ซึ่งต่อมาในภายหลังได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นกองทัพอากาศ (โดยมี พล.อ.ท.พระยา เฉลิมอากาศ เป็นผู้บัญชาการทหารอากาศคนแรก) และในปีนั้นเอง ทางราชการกองทัพอากาศได้ขอ พระราชทานเปลี่ยนชื่อสถานที่จากดอนอิเหนียวเป็น "ดอนเมือง"

เมื่อแผนการบินกองทัพบกย้ายจากสนามบินสระปทุมวันมาตั้งอยู่ ณ สนามบิน ดอนเมือง ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2457 ขณะนั้นสนามบินดอนเมืองยังคงมีสภาพเหมาะสมที่จะ รองรับเครื่องบินขนาดเล็กและมีน้ำหนักน้อยเท่านั้น พื้นที่ทางวิ่งยังคงเป็นหญ้าปรับให้เรียบ และ ในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 เครื่องบินแบบนิเอปอร์ต (Nieuport) และเครื่องบินแบบเบเรเกต์ (Breguet) ที่ประเทศไทยซื้อมาใช้ในราชการได้บินมาลงที่สนามบินดอนเมืองเป็นปฐมฤกษ์

ต่อมาได้มีการพัฒนาสนามบินขึ้นมาเรื่อย ๆ โดยในระยะแรกที่ย้ายสนามบินมาที่ ดอนเมืองนั้นจะมีข้าราชการ พ่อค้า ประชาชน ไปเยี่ยมชมกิจการการบินอยู่เสมอ กระทั่ง พ.ศ. 2467 เริ่มมีสายการบินพาณิชย์สายแรก คือ "รอยัล ดัตช์ แอร์ไลน์" Royal Dutch Airline (KLM) มาลงจอดที่สนามบินดอนเมือง (สนามบินดอนเมืองเปิดให้บริการครั้งแรก, 2560)

2.4.2 ข้อมูลด้านการรักษาความปลอดภัย

1) มาตรการเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะ คล้ายคลึงกัน (Liquids Aerosols and Gels; LAGs)

ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2550 กรมการขนส่งทางอากาศได้มีประกาศ ห้าม เกี่ยวกับการนำของเหลว เจล สเปรย์หรือวัตถุ และสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันที่เป็น สัมภาระติดตัวผู้โดยสาร และเจ้าหน้าที่ประจำท่าอากาศยาน ที่จะเดินทางออกจากสนามบินใน ประเทศไทย ดังนี้

- ของเหลวทุกชนิดที่ไม่ใช่วัตถุอันตราย ซึ่งผู้โดยสารจะนำติดตัวขึ้นไปใน อากาศยาน ต้องใส่ไว้ในภาชนะซึ่งมีขนาดความจุไม่เกิน 100 มิลลิลิตร (100 cc) โดยจะพิจารณา ขนาดของภาชนะเป็นสำคัญหากภาชนะสามารถบรรจุเกิน 100 มิลลิลิตร จะนำติดตัวขึ้นไปใน อากาศยานไม่ได้ ถึงแม้ว่าจะใส่ของเหลวไว้ไม่ถึง 100 มิลลิลิตรก็ตาม

- ภาชนะที่ใส่ของเหลวตามข้อ 1) ต้องใส่รวมไว้ในถุงพลาสติกใสซึ่งเปิดปิดสนิทได้ (Transparent re-sealable plastic bag) และปิดปากถุงให้สนิท โดยถุงพลาสติกใสนี้มีขนาดความจุไม่เกิน 1 ลิตร
- ผู้โดยสารสามารถนำถุงพลาสติกใสตามข้อ 2) ติดตัวขึ้นไปในอากาศยานได้คนละ 1 ใบ เท่านั้น
- ให้นำถุงพลาสติกใสดังกล่าว แสดงให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบ ณ จุดที่ตรวจค้น (Screening Point)
- ประเภทของเหลวที่เข้าข่ายต้องปฏิบัติตามข้อ 1) - 4) ดังกล่าวได้แก่ น้ำ เครื่องดื่ม ครีม โลชั่น ออยล์ น้ำหอม สเปรย์ (aerosols) เจลใส่ผม เจลอาบน้ำ โฟมชนิดต่าง ๆ ยาสีฟัน น้ำยาคำจัดกลิ่นตัว และของอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน
- ของเหลวซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติ ตามข้อ 1) - 4) ได้แก่ นม และอาหารสำหรับเด็ก ยาในปริมาณที่เหมาะสม
- ของเหลวซึ่งซื้อจากร้านค้าปลอดภาษี (Duty free shop) ในสนามบินหรือซื้อในอากาศยาน จะต้องบรรจุไว้ในถุงพลาสติกที่ปิดสนิทปากถุง โดยไม่มีร่องรอยผิดปกติให้สงสัยว่ามีการใส่สิ่งของอย่างอื่นลงไป ในถุงและมีหลักฐานแสดงชัดเจนว่า ซื้อจากร้านค้าปลอดภาษีที่สนามบินหรือในอากาศยานในวันเดินทาง

2) มาตรการการตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระติดตัวก่อนขึ้นอากาศยาน

การตรวจค้นผู้โดยสารและสัมภาระติดตัว เพื่อค้นหาอาวุธ วัตถุอันตรายหรือวัตถุต้องห้ามที่ผู้โดยสารต้องนำติดตัวขึ้นเครื่องบิน ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้อาวุธหรือวัตถุอันตรายอื่น ๆ ซึ่งอาจนำมาใช้ในการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายถูกนำขึ้นไปบนอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็นการพกพาโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือ การซุกซ่อน หรือนำไปโดยวิธีอื่นใดก็ตาม เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยต่อกิจการการบิน เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

การเตรียมพร้อมเพื่อรับการตรวจค้นร่างกายและสัมภาระติดตัวก่อนขึ้นอากาศยานก่อนเข้ารับบริการ Check-in ที่จุดตรวจรับบัตรโดยสาร ผู้โดยสารต้องเตรียมพร้อมเพื่อผ่านจุดตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัยดังนี้

- นำของเหลว เจล และสเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ที่บรรจุมาในภาชนะบรรจุขนาดเกินกว่า 100 มิลลิลิตรใส่ในสัมภาระบรรจุ (Checked Baggage) เพื่อทำการ Check-in เนื่องจากไม่อนุญาตให้นำติดตัวขึ้นบนอากาศยาน

- หากต้องการนำ ของเหลว เจล และสเปรย์ ติดตัวขึ้นบนอากาศยานของเหลวนั้นต้องมีขนาดบรรจุภัณฑ์ไม่เกิน 100 มิลลิลิตร นำใส่ไว้ในถุงพลาสติกใสแบบ Zip-lock ขนาด 20 x 20 ผู้โดยสาร 1 คน ต่อถุง Zip-lock 1 ถุง โดยปริมาณของเหลวเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกิน 1 ลิตร และนำผ่านเครื่อง X-Ray ซึ่งแยกจากสัมภาระติดตัวอื่น ๆ

- บรรจุวัตถุแหลมคมทุกชนิดไว้ในสัมภาระที่ต้องการโหลดใต้ท้องเครื่องบิน เนื่องจากไม่อนุญาตให้นำติดตัวขึ้นบนอากาศยาน

- ผู้โดยสารที่มีอาวุธปืนและเครื่องกระสุน ต้องแจ้งต่อเจ้าหน้าที่สายการบิน ณ จุดลงทะเบียนออกบัตรโดยสาร เพื่อดำเนินการตรวจสอบเอกสารและแยกเครื่องกระสุน ณ สถานที่ที่จัดเตรียมไว้ให้

- ผู้โดยสารไม่ได้รับอนุญาตให้นำพาสาร์ วัตถุอันตราย และ/หรือสัตว์ ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่ออากาศยานและบุคคลในอากาศยานทุกชนิดไปกับอากาศยาน ไม่ว่าจะบรรทุกไปกับสัมภาระที่ลงทะเบียนหรือนำติดตัวขึ้นอากาศยาน

3) ขั้นตอนการผ่านจุดตรวจค้น

- ก่อนเข้าสู่จุดตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัย เมื่อผ่านกระบวนการลงทะเบียนและกระบวนการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง (ถ้ามี) แล้ว ผู้โดยสารจะเข้าสู่กระบวนการตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัยก่อนขึ้นเครื่องบิน โดยในขั้นตอนแรกขอให้ผู้โดยสารเตรียมบัตรระบุที่นั่ง (Boarding Pass) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

- ณ จุดตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัย
 - เมื่อเข้าสู่ช่องทางเครื่อง X-Ray จะมีภาคบรรจุกระเป๋า/สัมภาระจัดเตรียมไว้ให้ ขอให้ผู้โดยสารนำกระเป๋า/สัมภาระทุกชิ้นใส่ในถาดเพื่อผ่านเครื่อง X-Ray หากผู้โดยสารมีคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา เสื้อคลุม และถุง Zip-lock บรรจุของเหลว ให้แยกออกจากสัมภาระอื่นเพื่อใส่ถาด สำหรับสัมภาระติดตัวมีค่า ขอให้ผู้โดยสารใส่ในกระเป๋า/สัมภาระของตน และปิดให้เรียบร้อย ก่อนนำไปใส่ถาดผ่านเครื่อง X-Ray

- ผู้โดยสารอาจถูกขอให้ถอดเข็มขัดและรองเท้าเพื่อนำผ่านเข้าเครื่อง X-Ray

- ผู้โดยสารนำถาดผ่านเข้าเครื่อง X-Ray
- ผู้โดยสารเดินผ่านเครื่องตรวจจับโลหะ ตามการกำกับดูแลของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้โดยสารที่ไม่ประสงค์จะเดินผ่านเครื่องตรวจจับโลหะ โดยมีเหตุผลอันเหมาะสม

เช่น ผู้โดยสารใส่เครื่องกระตุ้นหัวใจ และผู้โดยสารที่กำลังตั้งครรภ์ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ด้านหน้าจุดตรวจค้น เพื่อผ่านช่องทางเฉพาะที่ จัดไว้และรับการตรวจค้นร่างกายด้วยมือ

- ผู้โดยสารที่เดินผ่านเครื่องตรวจจับโลหะแล้วไม่เกิดสัญญาณเตือนให้ไปรับกระเป๋าหรือสัมภาระของคนที่ผ่านมาเครื่อง X-Ray

- ผู้โดยสารที่เดินผ่านเครื่องตรวจจับโลหะแล้วเกิดสัญญาณเตือน ผู้โดยสารต้องเดินกลับออกไป เพื่อสำรวจดูอีกครั้งว่า ยังมีสิ่งของที่เป็นโลหะหลงเหลืออยู่ตามร่างกายหรือไม่ หากพบว่ามีให้นำสิ่งของออกจาก ร่างกายและใส่ถาดที่จัดเตรียมไว้ผ่านเข้าเครื่อง X-Ray และเดินผ่านเครื่องตรวจจับโลหะเป็นครั้งที่ 2

- กรณีผู้โดยสารเดินผ่านเครื่องตรวจจับโลหะเป็นครั้งที่ 2 แล้วยังเกิดมีสัญญาณเตือน เจ้าหน้าที่จะเชิญให้ผู้โดยสารไปรับการตรวจค้นร่างกาย เพื่อตรวจหาสาเหตุที่เครื่องตรวจจับโลหะส่งสัญญาณ

- ระหว่างขั้นตอนการตรวจค้นร่างกาย ขอให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

- เมื่อผ่านขั้นตอนการตรวจค้นร่างกายแล้ว ผู้โดยสารอาจถูกขอรับการเปิดตรวจกระเป๋าและสัมภาระ ที่นำติดตัวมา ขอให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

- ผู้โดยสารที่ถูกตรวจสอบพบว่า มีวัตถุต้องห้ามนำขึ้นอากาศยาน บรรจุอยู่ในกระเป๋าและสัมภาระ ขอให้ผู้โดยสารปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่และปฏิบัติตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน

- ผู้โดยสารที่ไม่สะดวกจะรับการตรวจค้นร่างกายและกระเป๋าและสัมภาระในที่สาธารณะ ทางท่าอากาศยานได้จัดเตรียมห้องตรวจค้นไว้ ขอให้ผู้โดยสารแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับการตรวจค้นเป็นการเฉพาะบุคคล

- เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการตรวจค้น ขอให้ตรวจสอบสัมภาระที่นำติดตัวมาทุกชิ้นก่อนออกจากจุดตรวจค้น

- ผู้โดยสารปฏิเสธการตรวจค้น ไม่ว่าจะเป็นการตรวจค้นกระเป๋า/สัมภาระหรือการตรวจค้นร่างกาย และปฏิเสธที่จะปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย ทางท่าอากาศยานขอสงวนสิทธิ์ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารดังกล่าวผ่านจุดตรวจค้น (ข้อมูลสนามบิน: สนามบินดอนเมือง (DMK), 2560)

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ดังต่อไปนี้

2.5.1 ความหมายของการรับรู้

ศิริพล เกียมวิจิตร (2559) ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้ถือเป็นกระบวนการแปลความหมายจากการสัมผัส การรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง และปัจจัยที่สำคัญคือความสนใจต่อสิ่งเร้า ซึ่งมีผลต่อการเลือกรับรู้ นอกจากนี้ การจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล เช่น อวัยวะรับสัมผัสและประสบการณ์ที่ผ่านมา

วิจารณ์ ชุ่มกลิ่น (2558) กล่าวว่า การรับรู้คือ การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคล อันเนื่องมาจากการตีความหรือแปลความอาการ (sensation) ของร่างกายกับสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมโดยอาศัยประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วย

วารานัย ยุวนะเดมิย์ (2559) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการทางความคิด และจิตใจของมนุษย์ที่แสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิด ที่มีผลมาจากกระบวนการรับและตีความสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มาสัมผัส ด้วยความแตกต่างกันทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์ที่ผ่านมา แต่ละคนจึงมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งการรับรู้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อการรับรู้ในสิ่งนั้น ๆ

Gary Hatfield (2558) กล่าวว่า เรอเน เดการ์ต (นักปรัชญาและนักคณิตศาสตร์) ใช้ “การรับรู้” ในรูปแบบต่าง ๆ และได้แสดงความหมายทั่วไปในหลักปรัชญาของการรับรู้คือการดำเนินการใด ๆ ของสติปัญญา (เทียบกับเจตจำนง) ประกอบด้วย ความรู้สึกหรือการรับรู้ ความรู้สึก จินตนาการและสติปัญญาที่บริสุทธิ์หรือความเข้าใจอันบริสุทธิ์ ในแง่ทั่วไป การรับรู้คือการตระหนักหรือเข้าใจแนวคิดหรือเนื้อหาทางจิต

Alonzo Kelly (2556) กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมตามการวัดผล ซึ่งบ่อยครั้งที่พฤติกรรมอันชาญฉลาดเกิดขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติเพียงเพราะเกิดการรับรู้

2.5.2 องค์ประกอบของการรับรู้

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลมีดังต่อไปนี้

1) ความตั้งใจ (Attention) คือการเอาใจใส่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น การรับรู้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของคนสามารถแยกได้ดังนี้

- สิ่งเร้าภายนอก คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความตั้งใจหรือความสนใจ คือ สิ่งของที่มีขนาดใหญ่ ระดับความเข้มหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า การกระทำ ซ้ำ ๆ การเคลื่อนที่หรือการเปลี่ยนระดับการเคลื่อนย้ายไปมา การตัดกัน

- สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ความสนใจ ความต้องการ หรือความหวัง แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ความสนใจชั่วขณะ (Momentary Interest) ได้แก่ความสนใจที่มีอยู่ขณะนั้น ๆ เช่น นักกีฬารอฟังเสียงสัญญาณ และความสนใจที่ติดเป็นนิสัย (Habitual Interest) ได้แก่ความสนใจเดิมที่บุคคลติดเป็นนิสัยคนที่มีความพร้อมที่จะเลือกสนใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความสนใจเดิมของตน

2) การเตรียมพร้อมที่จะรับ (Preparatory Set) หมายถึง สภาพของจิตใจที่สงบและแน่วแน่ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงสิ่งเดียว

3) ความต้องการ หมายถึง สภาพะจิตใจที่อยากได้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อเป็นความอยากได้ การรับรู้ที่เกิดขึ้นก็จะมีประสิทธิภาพ (ลักษณะ สรีวัฒน์, 2549 อ้างถึงใน นิตยา สุภากรณ์, 2552, หน้า 10)

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ (perception) คือกระบวนการทางความคิดในการเข้าใจต่อสิ่งเร้าและสภาพแวดล้อม ซึ่งประสิทธิภาพของการรับรู้เกิดจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น ประสบการณ์และความสนใจของผู้รับสาร สิ่งเร้าและอวัยวะที่ช่วยในการรับรู้ ซึ่งการรับรู้จะส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.6.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Communication ซึ่งรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis หมายถึง ร่วมกัน (common) เมื่อมีการสื่อสารหรือการสื่อความหมายจึงหมายถึง การกระทำร่วมกันในบางสิ่งบางอย่าง คือการถ่ายทอดหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

ฝากจิต ปาตินทร ลากิจิตร (2556) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ เป็นการที่บุคคลในสังคมมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันผ่านทางข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่างๆด้วย

2.6.2 รูปแบบจำลองการสื่อสาร S M C R

เบอร์โล (Berlo) ผู้คิดค้นกระบวนการของการติดต่อสื่อสารไว้ในลักษณะรูปแบบจำลอง S M C R Model ซึ่งประกอบด้วย

1) ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการเข้ารหัส (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่งและควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย

2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร

3) ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น

4) ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการ “การถอดรหัสสาร” (decode) เป็นผู้ที่มีเจตคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสารจึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

ตามลักษณะของ S M C R Model นี้ มีปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำให้การสื่อความหมายนั้นได้ผลสำเร็จ ได้แก่

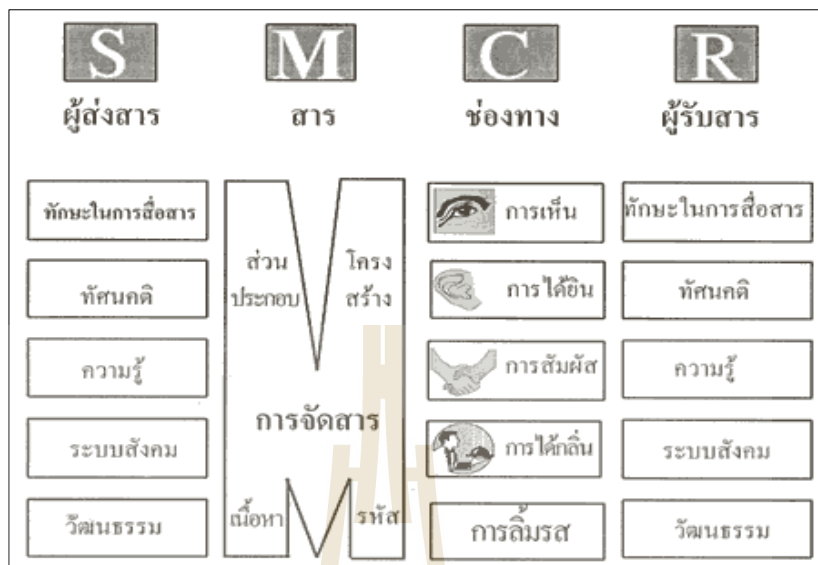
1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมี ความชำนาญในการส่งและการรับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัส มีการพูด โดยการใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจน ฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ทำนองลีลาในการพูด เป็นจังหวะน่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่าน ส่วนผู้รับก็ต้องมีความสามารถในการถอดรหัส และมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งสาร โดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมา รู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมา นั้นได้ เป็นต้น

2) เจตคติ (Attitudes) เป็นเจตคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีเจตคติที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้ เพราะเจตคติย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูด ก็มักจะมีความเห็นที่สอดคล้องตามไปด้วยได้ง่ายกับผู้พูด แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ฟัง มีเจตคติที่ไม่ดี

ต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วย และมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีเจตคติที่ไม่ดีต่อกันท่วงทำนองหรือน้ำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วนห้าว แต่ถ้ามีเจตคติที่ดีต่อกันก็มักจะพูดกันด้วยความไพเราะน่าฟัง

3) ระดับความรู้ (Knowledge Levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้ที่เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในด้านความยากง่ายของภาษา และถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น การไม่ใช้คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาว ๆ สำนวนที่สลับซับซ้อน ทั้งนี้ เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรักษาคนไข้แล้วพูดแต่คำศัพท์ทางการแพทย์เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ ย่อมจะทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเป็นโรคอะไรแน่ หรือการที่พัฒนากรจากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่าง ๆ ในชนบท เพื่อให้คำแนะนำทางด้านวิชาการเกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้ชาวบ้านไม่สามารถเข้าใจหรืออาจเข้าใจผิดไปได้

4) ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio-Culture System) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในชาตินั้น ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียม ประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกันไป เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ต่าง ๆ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษากัน จึงจะต้องมีการศึกษาระบบสังคมและวัฒนธรรมของบุคคลในแต่ละชาติ เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ย่อมรวมไปถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย



ภาพที่ 2.2 แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล

ที่มา <https://thaiforcommunication.weebly.com>

2.6.3 รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell

Harold Dwight Lasswell นักวิทยาศาสตร์การเมืองอเมริกัน กล่าวว่าวิธีที่สะดวกในการอธิบายการกระทำของการสื่อสารคือการตอบคำถามต่อไปนี้

- 1) ใคร
- 2) พูดว่าอะไร
- 3) ผ่านช่องทางใด
- 4) ถึงใคร
- 5) มีผลอย่างไร

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สามารถเขียนเป็นแบบจำลองการสื่อสารได้ดังนี้



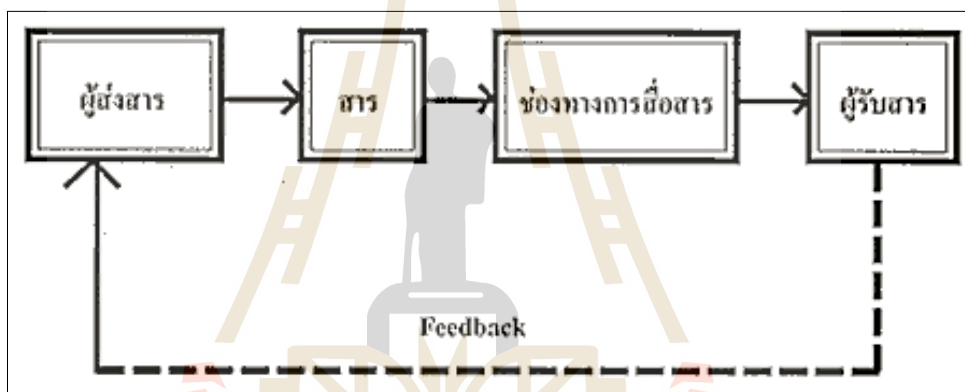
ภาพที่ 2.3 รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell

ที่มา <https://www.youtube.com/watch?v=YeFeliqTvxU>

แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์เป็นทฤษฎีการสื่อสารที่อธิบายกระบวนการสื่อสารเชิงพฤติกรรม เป็นการศึกษากฎกิริยาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เนื้อหาข่าวสารชนิดของสื่อและผลที่เกิดจากการกระทำการสื่อสาร

นอกเหนือจากนั้นแบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ข้างต้นนี้ ยังถือว่าเป็นตัวแทนของแบบจำลองการสื่อสารในระยะแรก ๆ แบบจำลองนี้ถือว่า ผู้ส่งสารมีเจตนาในอันที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้รับสาร เพราะช่วงระยะเวลาที่ลาสเวลล์ให้คำอธิบายนี้ เป็นระยะที่นักวิชาการผู้สนใจวิชาการทางด้านนี้มีความเชื่อว่า กระบวนการสื่อสารนั้น ส่วนใหญ่แล้วเป็นกระบวนการในเชิงโน้มน้าวใจ และถือว่า สารที่ส่งไปนั้นจะต้องมีผลเสมอไป และโดยส่วนตัวแล้วลาสเวลล์เป็นผู้ที่สนใจต่อการสื่อสารทางการเมืองและการโฆษณาชวนเชื่อ แบบจำลองนี้จึงเหมาะแก่การใช้วิเคราะห์การโฆษณาชวนเชื่อทางการเมืองและการ โน้มน้าวใจ แต่อย่างไรก็ตาม มีผู้วิจารณ์ทฤษฎีนี้ว่า ลาสเวลล์อธิบายกระบวนการสื่อสารอย่างง่ายเกินไปเพราะจริง ๆ แล้วกระบวนการสื่อสารมีความซับซ้อนมากกว่าที่จะพิจารณาเพียงว่าผู้ส่งสารส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางการสื่อสารแบบหนึ่งแบบใด และเกิดผลจากการสื่อสารนั้น ๆ ซึ่งผลในที่นี้ไม่ได้ดูในแง่ปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสารว่าพอใจหรือไม่พอใจ เชื่อหรือไม่เชื่อ คิดแต่เพียงว่าจะต้องมีผลตามเจตนารมณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการ เช่น ต้องการโฆษณาชวนเชื่อหรือโน้มน้าวใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นต้น เพราะการสื่อสารโดยทั่วไปยังมีปัจจัยอื่น ๆ เกิดขึ้นในขณะที่ทำการสื่อสารด้วย เช่น สภาพสิ่งแวดล้อม จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์

ในการสื่อสาร และข้อสำคัญทฤษฎีนี้ขาดปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในกระบวนการสื่อสารนั่นคือ ผลสะท้อนกลับหรือปฏิกิริยาตอบกลับ (feedback) ในกรณีของปฏิกิริยาข้อกลับ (Feedback) หรือบางคนก็เรียกว่าผลสะท้อนกลับหรือปฏิกิริยาตอบกลับนี้ ถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มเล็ก-กลุ่มใหญ่ หรือการสื่อสารมวลชน เพราะปฏิกิริยาสะท้อนกลับนี้จะเป็นตัวบ่งชี้ได้ถึงผลของการสื่อสารในแต่ละครั้งว่า ผู้รับสารมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไรต่อสารที่ได้รับนั้น นอกจากนี้ ปฏิกิริยาสะท้อนกลับจะทำให้ องค์ประกอบของการสื่อสารครบบริบูรณ์ขึ้น คือ มีการสื่อสารทั้งจากผู้ส่งสาร และผู้รับสารที่ เรียกว่า Two-way Communication หรือการสื่อสารสองทาง ซึ่งสามารถที่จะเขียนออกมาเป็นแบบจำลองคร่าว ๆ ดังนี้



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองการสื่อสารแบบ two-way Communication

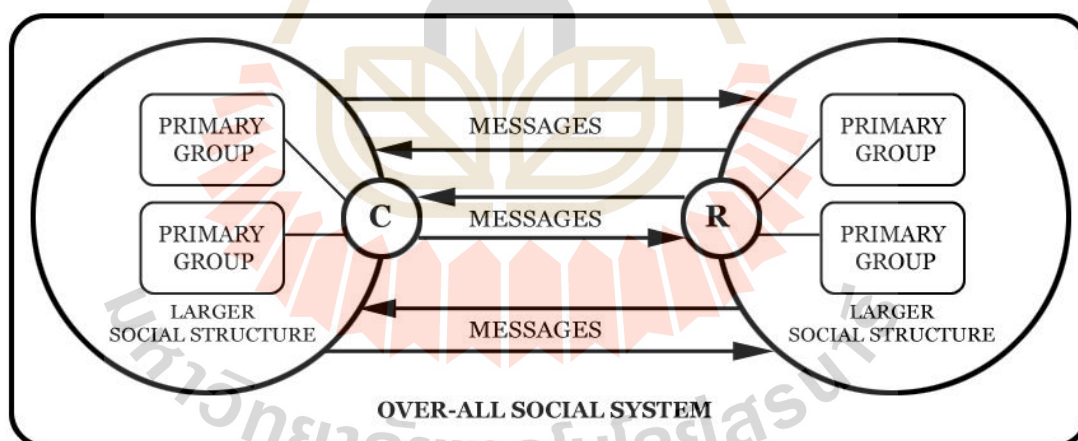
ที่มา <https://thaiforcommunication.weebly.com>

ตัวอย่างในเรื่องของปฏิกิริยาสะท้อนกลับนี้ หากเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล จะสังเกตเห็นได้ง่ายโดยตรงและทันที เช่น ก. ผู้ส่งสาร ทำการสื่อสารกับ ข. ผู้รับสาร โดยคุยกันเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่ หาก ข. มีความรู้สึก หรือมีความคิดหรือมีทัศนคติไม่เห็นด้วย ข. ก็สามารถแสดงปฏิกิริยาสะท้อนกลับไปได้ทันทีด้วยการใช้คำพูดหรือการใช้กิริยาท่าทางที่นิ่งเฉยก็ได้ ซึ่ง ก. จะได้รับรู้ในเวลาเดียวกัน แต่ถ้าหากว่าเป็นการสื่อสารในระดับการสื่อสารมวลชนที่ผ่านทางองค์กรสื่อสารมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นั้นปฏิกิริยาสะท้อนกลับจะเป็นไปได้ช้ากว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อหนังสือพิมพ์ ที่ลงข่าวหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วผู้อ่านไม่เห็นด้วย ผู้อ่านหรือผู้รับสารอาจสามารถแสดงปฏิกิริยาสะท้อนกลับได้ด้วยการส่งจดหมายถึงบรรณาธิการหนังสือพิมพ์นั้น ๆ หรือหากไม่ชอบกับ

การเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ฉบับใดมาก ๆ อาจจะแสดงปฏิริยาสะท้อนกลับด้วยการเลิกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับนั้นก็ได้ แต่ถ้าเป็นสื่อวิทยุ และวิทยุโทรทัศน์แล้วเป็นการจัดรายการสดมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับฟังและรับชมสามารถโทรศัพท์เข้าไปแสดงความคิดเห็นในรายการได้โดยตรง ก็ถือว่าเป็นปฏิริยาสะท้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร ได้รวดเร็วเช่นกัน เพียงแต่ผู้รับสารจำนวนมาก ๆ เหล่านั้นไม่สามารถแสดงปฏิริยาตอบกลับได้ในเวลาเดียวกันหมดทุกคน แต่ละบุคคลมีความแตกต่างในเวลาในการแสดงปฏิริยาตอบกลับ (ชิตารัตน์, 2552)

2.6.4 รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Riley

(Dick Lee, n.d.) John W. และ Matilda White Riley สามีและภรรยาที่มั่งคั่งนักสังคมวิทยาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของมุมมองทางสังคมวิทยาในการสื่อสารในอีกทางหนึ่ง นักสังคมวิทยาทั้งสองคนกล่าวว่า มุมมองดังกล่าวจะสอดคล้องกันกับข้อความจำนวนมากและปฏิริยาส่วนบุคคลต่อพวกเขาภายในโครงสร้างและกระบวนการทางสังคมแบบบูรณาการ The Rileys พัฒนาแบบจำลอง (ภาพที่ 2.5) เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลกระทบทางสังคมวิทยาในการสื่อสาร โดยบ่งชี้ว่า Communicator (C) เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบที่เป็นมากกว่าการส่งข้อความซึ่งมีผลต่อการกระทำของบุคคลและกลุ่มอื่น ๆ ภายในโครงสร้างทางสังคมเดียวกันของผู้รับ (R) ในกระบวนการสื่อสาร



ภาพที่ 2.5 รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Riley

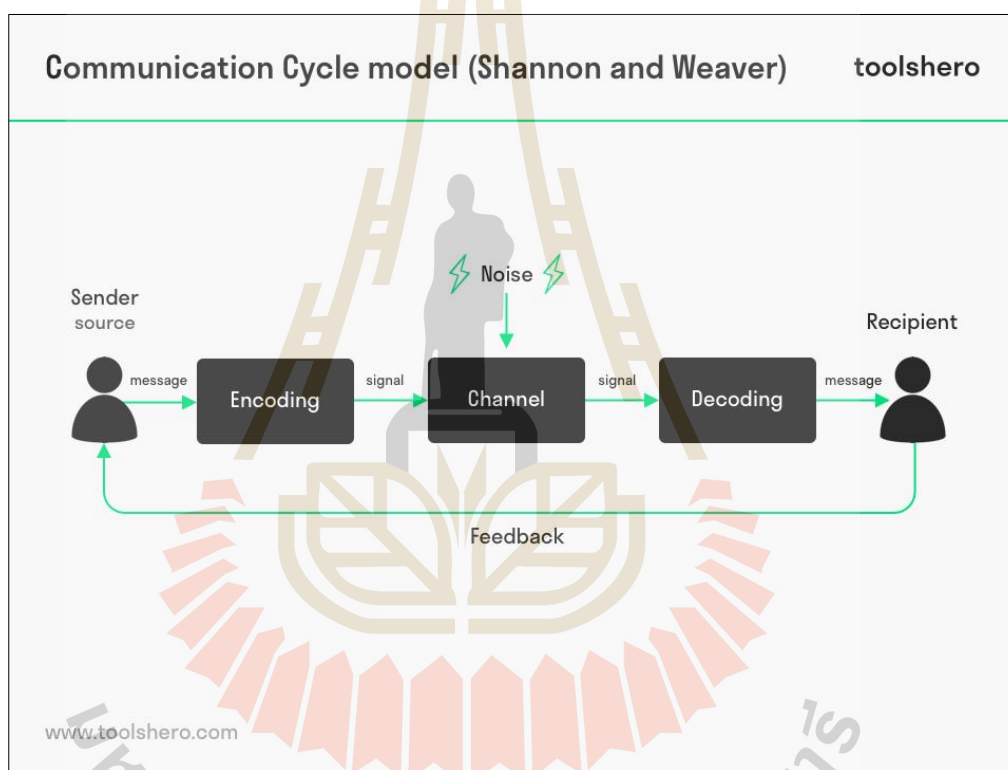
ที่มา <https://www.communicationtheory.org/riley-riley-model-of-communication>

นอกจากนี้ ทั้งผู้สื่อสารและผู้รับเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม โดยระบบกระบวนการสื่อสารนั้นถูกมองว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางสังคมที่ใหญ่ขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบและได้รับผลกระทบต่อระบบสังคม

6.2.5 รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Shannon และ Weaver

(Dick Lee, n.d.) ในปี 1949 Claude Shannon วิศวกรไฟฟ้าและระบบเสียงโทรศัพท์ และ Warren Weaver จากมูลนิธิ Rockefeller Foundation ได้ตีพิมพ์หนังสือของพวกเขาชื่อว่า Theory of Communication

Shannon และ Weaver ไม่สนใจในด้านสังคมวิทยาหรือจิตวิทยาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสาร แต่พวกเขาต้องการคิดค้นระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์เท่าที่จะทำได้



ภาพที่ 2.6 รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Shannon และ Weaver

ที่มา <https://www.toolshero.com/communication-skills/communication-cycle-shannon-weaver/>

รูปแบบจำลองนี้ออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ส่งและผู้รับ พวกเขายังค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการสื่อสารที่เรียกว่า "เสียงรบกวน" รูปแบบจำลองนี้ได้รับการพัฒนาเพื่อปรับปรุงการสื่อสารทางเทคนิค ต่อมามันถูกใช้อย่างกว้างขวางในด้านการสื่อสาร

แนวคิด "สัญญาณรบกวน" ที่นำเสนอโดย Shannon และ Weaver สามารถใช้เพื่ออธิบาย "สัญญาณรบกวน" ที่รบกวนการสื่อสาร เสียงเป็นปัญหาที่เชื่อมโยงกับความแตกต่างในความหมายที่ผู้คนกำหนดให้กับคำพูด การผันคำพูดด้วยเสียงในท่าทางและการแสดงออก จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างมา สามารถสรุปได้ดังนี้

1) รูปแบบจำลอง S M C R

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารได้แก่ ผู้ส่ง ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการส่งและผู้รับ โดยมีปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำให้การสื่อความหมายนั้นได้ผลสำเร็จ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) เจตคติ (Attitudes) ระดับความรู้ (Knowledge Levels) และระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio-Culture System)

2) รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell

กระบวนการสื่อสารนั้นส่วนใหญ่แล้วเป็นกระบวนการในเชิงโน้มน้าวใจ และถือว่าสารที่ส่งไปนั้นจะต้องมีผลเสมอไป ซึ่งเรียกว่า ปฏิริยาสะท้อนกลับ ปฏิริยาสะท้อนกลับนี้จะเป็นตัวบ่งชี้ได้ถึงผลของการสื่อสารในแต่ละครั้งว่าผู้รับสารมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไรต่อสารที่ได้รับนั้น นอกจากนั้น ปฏิริยาสะท้อนกลับจะทำให้องค์ประกอบของการสื่อสารครบบริบูรณ์ขึ้น คือ มีการสื่อสารทั้งจากผู้ส่งสาร และผู้รับสาร แบบจำลองนี้จึงเหมาะแก่การใช้วิเคราะห์การโฆษณาชวนเชื่อทางการเมืองและการโน้มน้าวใจ

3) รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Riley

ส่งสารเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบจำลองที่เป็นมากกว่าการส่งข้อความซึ่งมีผลต่อการกระทำของบุคคลและกลุ่มอื่น ๆ ภายในโครงสร้างทางสังคมเดียวกันของผู้รับในกระบวนการสื่อสาร

4) รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Shannon และ Weaver

เสียงเป็นปัญหาที่สามารถเชื่อมโยงกับความแตกต่างในความหมายที่ผู้คนกำหนดให้กับสิ่งที่เขาได้ยิน

ในการพัฒนาการกระบวนการสื่อสาร ควรเลือกนำทฤษฎีที่เหมาะสมกับวิธีการสื่อสาร สถานการณ์และผู้รับสารมาปรับใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

ธีรโชติ คร้าวจัตุรัส (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านความมั่นคงการบินของพนักงานกับระดับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัย และ 4) เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงการรับรู้ของพนักงานระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 18,602 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเชิงชั้นได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบที การทดสอบเอฟ การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ และการทดสอบเพียร์สันไคสแควร์ ผลวิจัยพบว่า 1) พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับดี 2) ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของอายุ ตำแหน่งงานและอายุงานมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 3) ความรู้ด้านความมั่นคงการบินไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 4) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ผู้บริหารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้ด้านความมั่นคงการบินกับพนักงานที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี มีตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป (ระดับ 1-4) หรือที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี

อิสราพร จินต์แสวง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารเพื่อหาแนวทางให้สายการบินนกแอร์เพิ่มความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุดและทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-Way ANOVA และ Scheffe ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี การศึกษา

ระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยเดินทางกับสายการบินนกแอร์ มีความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้ามในห้องโดยสาร สนใจการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามของพนักงานต้อนรับทุกครั้ง อ่านคู่มือความปลอดภัยบางครั้ง และมีความถี่ในการเดินทางน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี ผู้โดยสารมีความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ประสบการณ์เดินทางกับสายการบินนกแอร์ ความคุ้นเคยกับวิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ข้อห้ามในห้องโดยสาร การสนใจการสาธิตคำแนะนำ ข้อปฏิบัติ ข้อห้ามของพนักงานต้อนรับ การอ่านคู่มือความปลอดภัยและความถี่ในการเดินทาง ส่งผลต่อความตระหนักรู้ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยคือ สายการบินควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพื่อสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้ ควรมีข้อมูลอธิบายถึงคุณสมบัติ ข้อจำกัดและหน้าที่ของผู้โดยสารที่สามารถนั่งที่นั่งตรงทางออกฉุกเฉินเมื่อผู้โดยสารซื้อที่นั่งทางเว็บไซต์ เปลี่ยนเป็นระบบการประกาศอัตโนมัติที่มีความชัดเจนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรใช้บทประกาศหรือนิตยสารบนเครื่องบินในการเพิ่มการตระหนักรู้ และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยควรมีนโยบายจัดตั้งจุดความรู้ที่ให้ผู้โดยสารสามารถทดลองจับและใช้อุปกรณ์ฉุกเฉินได้จริง

ฉัฐภมณ เฝ้าพันธุ์ และธัญพร ศรีธนาบุตร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวสารการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารและทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา หรือเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ด้วยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพ คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบ T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มีประชากร 2 กลุ่ม ใช้ F-test (ANOVA) ที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ Pearson correlation ทดสอบความสัมพันธ์ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานคร คือสายการบินที่ทำการบินในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และท่าอากาศยานดอนเมืองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด

ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้อยู่ในช่วง 15,000 – 30,000 บาท เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศจากสื่อมวลชนมากที่สุด รองลงมาคือด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์และด้านสื่อเฉพาะกิจตามลำดับ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า การรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อเรื่องผลการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศไม่มีผลต่อทัศนคติด้านความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือและการให้บริการ

เบญจภรณ์ สงวนชีพ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของผู้ใช้บริการ และกำหนดแนวทางมาตรการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตต่อไป โดยจำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล บริบทและลักษณะของระบบขนส่งสาธารณะ และการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะจังหวัดภูเก็ต จำนวน 402 คน ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับบริบทและลักษณะระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ตทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์ประกอบมาตรฐานของรถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการบริการพนักงานอยู่ในระดับมาก ด้านผลิตภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบำรุงรักษา โดยรวมอยู่ระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต คือ ในช่วงเวลาที่ผู้โดยสารมาก ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยและการให้บริการต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระบบขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ได้อย่างชัดเจน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต

ชนิกานต์ ทองหงส์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้สภาพความปลอดภัยของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในพื้นที่คัดแยกสัมภาระ (Sorting area) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการรับรู้สภาพการปฏิบัติอย่างปลอดภัยของพนักงานที่ปฏิบัติงานบริเวณพื้นที่คัดแยกสัมภาระ (Sorting area) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและเพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ปลอดภัยบริเวณพื้นที่คัดแยกสัมภาระ (Sorting area) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 311 คน ใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในพื้นที่คัดแยกสัมภาระ (Sorting area) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นเพศชายมากที่สุด มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือ อาชีวศึกษา มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีจุดทำงานที่ Makeup Unit (MU) มีระยะเวลาทำงานใน หน่วยงานระหว่าง 1-3 ปี เคยรับการเข้าอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเป็นกะ และไม่เคยมี ประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุระหว่างการปฏิบัติงาน สำหรับระดับการรับรู้สภาพความปลอดภัย ของพนักงานในเรื่องนโยบายด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านการจัดการความปลอดภัย การรับรู้ด้าน การป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัย และทัศนคติที่มีต่อความปลอดภัยและการจงใจในด้าน ความปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก รวมทั้งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน จุดทำงานภายในพื้นที่คัดแยกสัมภาระ (Sorting area) และ การเข้ารับการอบรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะมีความสำคัญต่อ การพัฒนาระบบความปลอดภัยในท่าอากาศยานอย่างยั่งยืน รวมทั้งยังส่งผลต่อการดำเนินงานของ ท่าอากาศยานที่ต้องดำเนินงานด้วยความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Ahmet Kaya (2016) ได้ศึกษาเรื่อง Analytical Induction on Security Perceptions of The Turkish And American Citizens With Regard To Airport Security Practices โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของการปฏิบัติงานในสนามบินต่อการรับรู้ของผู้โดยสารสายการบิน ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่สำรวจภาคสนามที่ท่าอากาศยานนานาชาติจอห์น เอฟ. เคนเนดีและทำการสัมภาษณ์ในปี ค.ศ. 2010 กับกลุ่มชาติพันธุ์ที่หลากหลายรวมถึงชาวตุรกีและชาว อเมริกัน โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 14 คน ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาจะมี การวิเคราะห์ในบริบทของระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพสามประการ โดยประการแรก คือ ที่อยู่อาศัย หรือหมายถึงท่าอากาศยาน โดยเป็นสถานที่ที่มีเอกลักษณ์ ผู้คนจากทั่วโลกและวัฒนธรรมที่แตกต่าง กันสามารถ มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ประการที่สองคือ กลุ่มประชากร โดยหมายถึงกลุ่ม ประชากรชาวตุรกีและชาวอเมริกัน ซึ่งมีการจัดตั้งกลุ่มและหน่วยงานทางสังคมอย่างโดดเด่น และ เพื่อกำจัดอคติระหว่างแต่ละวัฒนธรรม ชาวตุรกีและชาวอเมริกันจึงเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักใน การศึกษา โดยการทำการศึกษาคั้งนี้จะเขียนเป็นวรรณกรรมเพื่อแสดงให้เห็นวัฒนธรรมที่โดดเด่น ของทั้งสองในมุมมองของโลก ประการที่สามคือ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกระทำและกิจกรรม ต่าง ๆ ในท่าอากาศยาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสภาพแวดล้อมทางสังคม จากผลการวิจัยที่ได้จากการ สัมภาษณ์และการสังเกตปัญหาและการร้องเรียนเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติและข้อบกพร่องด้านการ รักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานของประชากรทั้งสองกลุ่ม ได้มุ่งเน้นที่เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่

รักษาความปลอดภัย โดยหนึ่งในเหตุผลคือพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ รูปแบบการทำงานและการจัดการกับปัญหา ซึ่งสามารถเกิดความเข้าใจผิดได้ โดยปัญหานี้สามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรมในการให้บริการและกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ซึ่งจะทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างการรับรู้ผ่านสื่อซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาเช่นกัน ความหนาแน่นของท่าอากาศยานก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งสังเกตได้จากชั่วโมงเร่งด่วน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมุ่งเน้นที่การจัดการกับเอกสารและสิ่งของอื่น ๆ รวมถึงการตรวจค้นสัมภาระ โดยจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีมีการปรับเปลี่ยนแม้ว่าจะอยู่ในชั่วโมงเร่งด่วนที่มีผู้โดยสารจำนวนมากหรือในช่วงปกติ ในแง่นี้ควรพิจารณาการจัดการการทำงานและสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อให้การบริการที่ดีขึ้น ในการแก้ไขปัญหา ไม่เพียงแต่ใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยเท่านั้น เครื่องมือ วิธีการ และการสนับสนุนจากสาธารณะก็มีความสำคัญในการแก้ปัญหา จากการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์ทั้งหมดชี้ให้เห็นว่าความถี่ของมาตรการรักษาความปลอดภัยกำลังถูกวิพากษ์วิจารณ์ แม้ว่ามาตรการเหล่านี้จะเป็นที่เข้าใจของทั้งสองกลุ่มประชากรก็ตาม โดยสรุปสามารถยืนยันได้ว่าการรับรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารสายการบินเปลี่ยนไปอย่างมากตั้งแต่การโจมตีของผู้ก่อการร้ายจากเหตุการณ์ 9/11 ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบร้ายแรงต่อชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ งานวิจัยยังสามารถวิเคราะห์ได้ว่าการกำหนดและปรับปรุงนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยระดับชาติ ระดับภูมิภาคและระดับโลกถูกออกแบบมาเพื่อรักษาเอกลักษณ์ของชาติต่อชาวต่างชาติ ผู้อพยพและผู้ลี้ภัย

Paul Borowsky And Gregory Delone (2014) ได้ศึกษาเรื่อง Risk And Threat Perception: A Pilot's Perspective On Airline Security โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจมิติต่าง ๆ ของการรักษาความปลอดภัยของสายการบินหลังจากเหตุการณ์ก่อการร้าย 9/11 ตามการรับรู้ของนักบินสายการบินอเมริกันแอร์ไลน์ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการทางอากาศที่ใหญ่ที่สุดของสหรัฐอเมริกา การศึกษาเชิงสำรวจนี้กระจายแบบสอบถามซึ่งมีจำนวน 50 ข้อ ไปยังนักบินที่ทำงานอยู่กับสายการบินอเมริกัน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเลือกตามความสะดวก การสำรวจถูกออกแบบมาเพื่อสำรวจการรับรู้ของนักบินในเรื่องความเสี่ยงและภัยคุกคามด้านการรักษาความปลอดภัย ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ปัจจัยและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 97) และอยู่ในตำแหน่งของนักบินผู้ช่วย (ร้อยละ 53.3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 33-62 ปีอายุเฉลี่ย 48.8 ปี ร้อยละของนักบินที่บินเส้นทางภายในประเทศคือร้อยละ 55 ในขณะที่ร้อยละ 68.0 รายงานว่าเคยมีประสบการณ์ทางทหารมาก่อน ระยะเวลาการให้บริการโดยเฉลี่ยของชาวอเมริกันคือ 16.79 ปีและ 93.4% ของผู้ตอบแบบสอบถามรายงานว่าจบการศึกษาระดับปริญญาวิทยาลัยอย่างน้อยสี่ปี ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า

การรักษาความปลอดภัยในลานจอดอากาศยานนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการรักษาความปลอดภัยของสายการบินในกลุ่มนักบินที่สหรัฐอเมริกา ในระยะสั้นนักบินที่ถูกสำรวจไม่รู้ลึกถึงความปลอดภัยที่เพียงพอ นักบินรับรู้ถึงการรักษาความปลอดภัยของห้องควบคุมอากาศยานได้ดีกว่าการรักษาความปลอดภัยในลานจอดอากาศยานเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในขณะที่เห็นได้ชัดว่าการรักษาความปลอดภัยในลานจอดอากาศยาน การรักษาความปลอดภัยของห้องควบคุมอากาศยาน การคัดกรองผู้โดยสารและสัมภาระพบว่ายังไม่เพียงพอ

Matthew Vaughan (2012) ได้ศึกษาเรื่อง Iraq Civil Aviation And Risk Perception โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอภาพรวมของการวิจัยโดยมุ่งเน้นที่ประสบการณ์การรับรู้ความเสี่ยงของผู้เข้าร่วมการวิจัยชาวอิรักในยุคปัจจุบันเป็นหลัก นอกจากนี้ งานวิจัยยังระบุการรับรู้ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยสำหรับอุตสาหกรรมการบินพลเรือนของอิรักและพยายามที่จะตรวจสอบว่าผู้เข้าร่วมการวิจัยมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและวิธีการที่จะระบุความเสี่ยง และไม่เฉพาะเจาะจงภายในอิรัก ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความเสี่ยงรวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมที่จัดขึ้นและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานความมั่นคงในอิรัก นอกจากนี้ ความเสี่ยงที่ระบุอื่น ๆ นั้นเกี่ยวข้องกับความสามารถของหน่วยงานความมั่นคงในการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ และมีการรับรู้ที่จะเชื่อมโยงกับความเสียหายขนาดใหญ่ทั่วประเทศส่วนใหญ่รับรู้ในแง่ของการก่อการร้ายและอาชญากรรมที่เกิดจากความไม่มั่นคงทางการเมืองและสังคม ความเสี่ยงโดยทั่วไปจะรับรู้จากการสะสมประสบการณ์ชีวิตส่วนตัวและประสบการณ์ของเหตุการณ์ความเสี่ยง ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมและการรวบรวมข้อมูลจากสื่อและเครือข่ายส่วนบุคคล เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อนและครอบครัว

Rain Mehta, Stephen Rice And Scott R. Winter And Paul Buza (2015) ได้ศึกษาเรื่อง Cabin Depressurization As A Hijacking Mitigation Tactic: A Consumer Perceptions Study การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับกระบวนการทางเลือกในการจัดการกับการจี้เครื่องบิน การศึกษาดำเนินการโดยใช้เครื่องมือออนไลน์ โดยให้กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยกรอกแบบฟอร์มการยินยอมก่อนจากนั้น กลุ่มประชากรจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการกับภัยคุกคามของผู้ก่อการร้ายในเที่ยวบินของสายการบินพาณิชย์ สองสถานการณ์ที่แตกต่างกันคือ a) สถานการณ์ดั้งเดิมของการป้องกันผู้ก่อการร้ายจากการเข้าถึงการควบคุมการบินและ b) สถานการณ์ทางเลือกโดยนักบินทำการลดความกดอากาศในห้องโดยสาร จากนั้นประชากรแต่ละกลุ่มจะถูกถามว่าแต่ละสถานการณ์ทำให้พวกเขารู้สึกอย่างไร ประชากรตอบด้วยแบบสอบถามประเภท Likert ที่แตกต่างกันสามแบบตั้งแต่ลบ ไม่ดี ไม่ดีมาก (-3) ถึงบวก ดี ดีมาก (+3) มีตัวเลือกที่เป็นกลางเป็นศูนย์สำหรับแต่ละขนาด หลังจากนั้นประชากรจะถูก

ถามคำถามอีกชุดหนึ่งเพื่อวัดความยินดีที่จะโดยสารในแต่ละสถานการณ์ การศึกษาใช้มาตราส่วนที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ซึ่งถูกสร้างขึ้นโดย Rice et al. (2015) ผู้เข้าร่วมตอบตามระดับ Likert จากความไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (-2) ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (+2) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารมีความเต็มใจที่จะโดยสารบนเที่ยวบินโดยที่ใช้สถานการณ์ทางเลือก b) น้อยมากและโดยรวมแล้วรู้สึกไม่ดีต่อสถานการณ์เหล่านี้มากขึ้น การรับรู้ของผู้บริโภคเป็นส่วนสำคัญของภาคการบินที่มุ่งเน้นผู้บริโภคและการศึกษาในอนาคตตามสายการวิจัยนี้สามารถให้ความเข้าใจรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดโดยรวมของผู้โดยสารเนื่องจากเกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศเชิงพาณิชย์

Marye. Thomson, Dileko Nkal, Aliavciog Lu, And Paulgoodwin (2004) ได้ศึกษาเรื่อง Aviation Risk Perception: A Comparison Between Experts And Novices โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความแตกต่างที่เป็นไปได้เกี่ยวกับความเสี่ยงและทัศนคติของนักบินผู้เชี่ยวชาญและผู้เริ่มบินในการเชื่อมโยงกับความเสี่ยงการบินทั่วไป โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 2 กลุ่ม ตัวอย่างแรกประกอบด้วยนักบินเฮลิคอปเตอร์ที่มีประสบการณ์ 36 คน (ช่วงอายุระหว่าง 27-41 ปี) (ค่าเฉลี่ย = 34) ประสบการณ์การบินเฉลี่ยของพวกเขาคือ 2,412 ชั่วโมง (พร้อมส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 951 ชั่วโมง) โดยเฉลี่ยแล้วพวกเขาบินมา 9.7 ปี กลุ่มที่สองประกอบด้วยนักบินเฮลิคอปเตอร์ 28 คน (ช่วงอายุ 22-24, ค่าเฉลี่ย ~ = 23) กลุ่มตัวอย่างนี้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม 52 สัปดาห์ซึ่งประกอบด้วยเวลาบิน 200 ชั่วโมงและ 29 หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเพิ่มเติม 1,157 ชั่วโมง กลุ่มตัวอย่างทุกคนเป็นชายชาวตุรกีและทุกคนมีพื้นฐานทางการศึกษาเดียวกันโดยสถาบันการทหารตุรกีและโรงเรียนการบินกองทัพบก ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญนั้นต่ำกว่าผู้เริ่มบินอย่างมีนัยสำคัญใน 5 จาก 13 รายการความเสี่ยง การศึกษาครั้งนี้ยังเป็นเครื่องมือในการสำรวจปัจจัยพื้นฐานที่ชี้แนะการรับรู้ความเสี่ยงของผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เริ่มบินมักจะถูกชี้นำโดยปัจจัยมนุษย์ เช่น ความเครียดและการประสานงานของลูกเรือ ในขณะที่นักบินที่มีประสบการณ์จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความสามารถในการควบคุมระดับความสูงและการบินตอนกลางคืน การค้นพบดังกล่าวมีนัยสำคัญในทางปฏิบัติที่สำคัญสำหรับการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมและการสื่อสารของผู้สอน ความแตกต่างอย่างเป็นระบบในการรับรู้ความเสี่ยงของนักบินผู้เชี่ยวชาญและนักบินผู้เริ่มบินในการฝึกอบรมก็มีผลกระทบโดยตรงสำหรับการออกแบบระบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อการสื่อสารความเสี่ยงระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

Gurjeet K. Gill (2004) ได้ศึกษาเรื่อง Perception Of Safety, Safety Violation And Improvement of Safety In Aviation: Findings Of A Pilot Study วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้คือ 1) เพื่อสร้างคำนิยามของความปลอดภัย 2) เพื่อสร้างเหตุผลสำหรับการละเมิด

ความปลอดภัยและการไม่ละเมิด และ 3) เพื่อสำรวจการปรับปรุงความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับพนักงานในองค์กรฝึกอบรมด้านการบินในนิวซีแลนด์จำนวน 18 คน (50%) ทั้งระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างานและพนักงานอื่น ๆ เช่น วิทยากร ผู้สอน พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พนักงานฝ่ายความปลอดภัย เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างทุกคนได้ถูกเชิญให้เข้าร่วมในการอภิปรายกลุ่ม โดยมีพนักงาน 8 คนในการเข้าร่วม ได้แก่ พนักงานระดับผู้บริหาร 8 คน และพนักงานทั่วไป 6 คน การรวบรวมข้อมูลมีสองขั้นตอนคือการอภิปรายกลุ่มและการสำรวจที่ไม่ระบุตัวตน การอภิปรายกลุ่ม ผู้วิจัยเป็นผู้นำการอภิปราย ซึ่งจะอภิปรายในคำถามที่เฉพาะเจาะจงได้แก่ ก) คำว่าความปลอดภัยเป็นแนวคิดต่อสภาพแวดล้อมด้านการบินอย่างไรและ ข) อะไรคือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน การรวบรวมข้อมูลในระยะที่สองเกิดขึ้นผ่านการสำรวจที่ไม่ระบุตัวตน คำถามแบบสำรวจได้รับแจ้งจากรายงานความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยนิวซีแลนด์ โดยพยายามที่จะกำหนดเหตุผลที่อยู่เบื้องหลังการละเมิดความปลอดภัยและขอคำแนะนำเพื่อปรับปรุงความปลอดภัย ผลการวิจัยในด้านค่านิยมของความปลอดภัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระบุว่าสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการบินไม่สามารถรับประกันได้ แต่สามารถคาดการณ์ได้ ซึ่งการคาดการณ์ความปลอดภัยขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ระบบความปลอดภัยในปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ระบบความปลอดภัยต้องได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดที่รับผิดชอบ ทั้งโดยตรงและทางอ้อมเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุป การดำเนินงานขององค์กรที่ดีจะช่วยเพิ่มความปลอดภัย ในทางเดียวกันหากผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในเรื่องความปลอดภัยและจัดทำแผนความปลอดภัยที่มีทรัพยากรเพียงพอให้ดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ จูงใจพนักงานและรักษาบรรทัดฐานความปลอดภัย องค์กรจะมีความปลอดภัยตามที่คาดการณ์ไว้ และผลการวิจัยยังแสดงการเปรียบเทียบที่น่าสนใจระหว่างปัจจัยจูงใจที่นำไปสู่การละเมิดและการไม่ละเมิดความปลอดภัย การละเมิดอาจเกิดจากข้อบกพร่องในการฝึกอบรม ทักษะความรู้ ประสบการณ์และกระบวนการขององค์กร นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมการวิจัยยังให้แนวคิดในการปรับปรุงความปลอดภัยในการบิน โดยแบ่งเป็นหัวข้อหลัก ๆ คือ ระบบการรายงานอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ที่มีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการปฏิบัติตามกฎของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยนิวซีแลนด์

Reece A. Clothier, Dominique A. Greer, Duncan G. Greer, And Amisha M. Mehta (2015) ได้ศึกษาเรื่อง Risk Perception And The Public Acceptance Of Drones วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ประการแรก เพื่อตรวจสอบว่าประชาชนรับรู้ความเสี่ยงของโดรนแตกต่างจาก CPA หรือไม่ ประการที่สองเพื่อสำรวจว่าคำจำกัดความที่ใช้ในการอธิบายเทคโนโลยีนั้นมีผลต่อการรับรู้

ความเสี่ยงอย่างไร การค้นพบนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารเชิงบวกสำหรับอุตสาหกรรม และประการสุดท้ายเพื่อระบุข้อกังวลที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงความน่าเชื่อถือของโดรนสำหรับการใช้งานที่หลากหลาย วิธีการที่ใช้ในการศึกษานี้มีสองวิธีคือ A) การวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อตรวจสอบว่าประชาชนรับรู้ความเสี่ยงของโดรนแตกต่างจาก CPA หรือไม่ โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ประกอบด้วยชาวออสเตรเลีย 200 คน แบ่งเพศอย่างเท่าเทียมกัน อายุระหว่าง 18 ถึง 65 ปีและเป็นตัวแทนของผู้อาศัยในชนบทและในเมืองทั่วประเทศและเขตปกครองของออสเตรเลียทั้งหมด การวิจัยแบบ A) ประกอบด้วยสามส่วน ส่วนแรกให้กลุ่มตัวอย่างทดสอบภาพของเทคโนโลยีที่จัดตั้งขึ้น (เช่น โทรศัพทมือถือ) จากนั้นตอบคำถามประเภท Likert และคำถามปลายเปิด ส่วนที่สองให้กลุ่มตัวอย่างทดสอบภาพของโดรน จากนั้นตอบคำถามประเภท Likert และคำถามปลายเปิด แบบที่นำเสนอในส่วนแรก ส่วนสุดท้ายของการสำรวจรวบรวมข้อมูลเชิงภูมิศาสตร์และจิตวิทยา คำถามเหล่านี้ถูกเก็บไว้เป็นครั้งสุดท้ายเพื่อลดความเหนื่อยล้าของผู้ตอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ one-way ระหว่างกลุ่ม และวิธีที่ใช้ในการศึกษาแบบ B) คือการวิจัยแบบทดลอง เพื่อสำรวจว่าคำจำกัดความที่ใช้ในการอธิบายเทคโนโลยีนั้นมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงอย่างไร กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษารุ่นนี้ประกอบด้วยชาวออสเตรเลีย 510 คนที่แบ่งเพศอย่างเท่าเทียมกัน อายุระหว่าง 18 ถึง 65 ปีและเป็นตัวแทนของผู้อยู่อาศัยในเขตเมืองและชนบทในทุกรัฐและเขตปกครองของออสเตรเลีย กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ได้รับคำแนะนำให้อ่านบทความสั้น ๆ เกี่ยวกับโดรน จากนั้นตอบคำถามประเภท Likert โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของ (1) ความเสี่ยงและความปลอดภัยของเทคโนโลยี (2) การยอมรับความเสี่ยงและ (3) ความเสี่ยงสัมพัทธ์ของการปฏิบัติการเปรียบเทียบกับเครื่องบินขับเครื่องบินตามอัตรภาพ (ทั้งหมดคัดแปลงมาจาก Finucane et al. (29)) ส่วนสุดท้ายของการสำรวจได้รวบรวมข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และจิตวิทยา ผลลัพธ์สำหรับการศึกษาแบบ A แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบค่อนข้างเป็นกลาง ผู้ตอบไม่ได้พิจารณาว่าเทคโนโลยีไม่ปลอดภัยหรือเสี่ยง อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามร่วมกันพิจารณาถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเทคโนโลยีเพื่อเทียบกับเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่สามารถปฏิบัติการกิจเดียวกัน และผลจากการศึกษาแบบ B พบว่า มีความแตกต่างในการรับรู้ถึงความเสี่ยงของโดรนและเครื่องบินไร้คนขับเมื่อเปรียบเทียบกับเครื่องบินขับปกติ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้อ่านเกี่ยวกับการดำเนินการของโดรนรับรู้ถึงความเสี่ยงของโดรนที่มีน้อยกว่าเครื่องบินทั่วไปที่ขับโดยมนุษย์ และ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามที่อ่านเกี่ยวกับอากาศยานไร้คนขับ พบว่า ความแตกต่างของความเสี่ยงมีนัยสำคัญทางสถิติมีไม่มาก และในด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความที่ว่าเทคโนโลยีโดรนนั้นปลอดภัย ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่าความเสี่ยงและความ

ปลอดภัยยังไม่เป็นที่สนใจของสาธารณชน เช่นเดียวกับการรับรู้ประโยชน์และความน่าเชื่อถือโดยรวมของเทคโนโลยีก็ค่อนข้างเป็นกลางเช่นกัน ความเป็นกลางของผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้มีความคิดเห็นใด ๆ เกี่ยวกับโดรนมากนักและผู้ตอบแบบสอบถามยังขาดความรู้เกี่ยวกับโดรน

Adamgalambos, Lukrecija Deri, Aleksandra Dragin, Tamas Galambos And Jelica J. Markovic (2014) ได้ศึกษาเรื่อง Air Travel Safety Perception Among Tourists with or without Flying Experience โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยหัวข้อและประเด็นที่สำคัญของการรับรู้เพื่อสร้างฐานสำหรับการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ต่อไป ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานสองข้อได้แก่ สมมติฐานข้อที่ 1) การรับรู้ความปลอดภัยของการเดินทางทางอากาศระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์การบินไม่แตกต่างกัน และสมมติฐานข้อที่ 2) นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การบินพิจารณาว่าการขนส่งทางอากาศเป็นวิธีที่ปลอดภัยที่สุด ข้อมูลในการวิจัยนี้รวบรวมจากแบบสอบถามโดยตรง วิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแสดงผลคือสถิติเชิงพรรณนา T-test และการเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประมวลผลข้อมูลด้วย IBM SPSS 19.0 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสถิติ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ไม่มีประสบการณ์การบินมีข้อสงสัยต่อความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน ในทางกลับกันนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์มากขึ้นถือว่าเครื่องบินเป็นวิธีการเดินทางที่ปลอดภัยที่สุด

Maxwell Sandada And Bright Matibiri (2016) ได้ศึกษาเรื่อง An Investigation Into The Impact Of Service Quality, Frequent Flier Programs And Safety Perception On Satisfaction And Customer Loyalty In The Airline Industry In Southern Africa โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ทำให้ผู้โดยสารภักดีต่อสายการบินในแอฟริกาใต้โดยการสำรวจผลกระทบของคุณภาพบริการและการรับรู้ด้านความปลอดภัยต่อความพึงพอใจของลูกค้าและโปรแกรมสะสมไมล์ (FFP) ต่อการมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า นักวิจัยทำการศึกษาเชิงประจักษ์ที่สนามบินนานาชาติฮาราเร (HRE) โดยการรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารของสายการบินที่จองตั๋วเดินทางกับสายการบินภายใต้เงื่อนไขว่าได้เดินทางด้วยสายการบินเดียวกันภายใน 12 เดือนก่อนหน้า การศึกษามุ่งเน้นไปที่เส้นทางไปยังจุดหมายปลายทางระหว่างประเทศเพื่อให้แน่ใจว่าผู้โดยสารใช้ดุลยพินิจในการเลือกสายการบิน โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเนื่องจากข้อมูลควรมีความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างการวิจัยแบบเป็นระบบเพื่อเลือกผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเวลาการสุ่มตัวอย่างห้าคน การศึกษาดำเนินการภายในระยะเวลาสองสัปดาห์ในการสุ่มเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษานี้ศึกษาปัจจัยที่ผลักดันความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมการบินในแอฟริกาตอนใต้

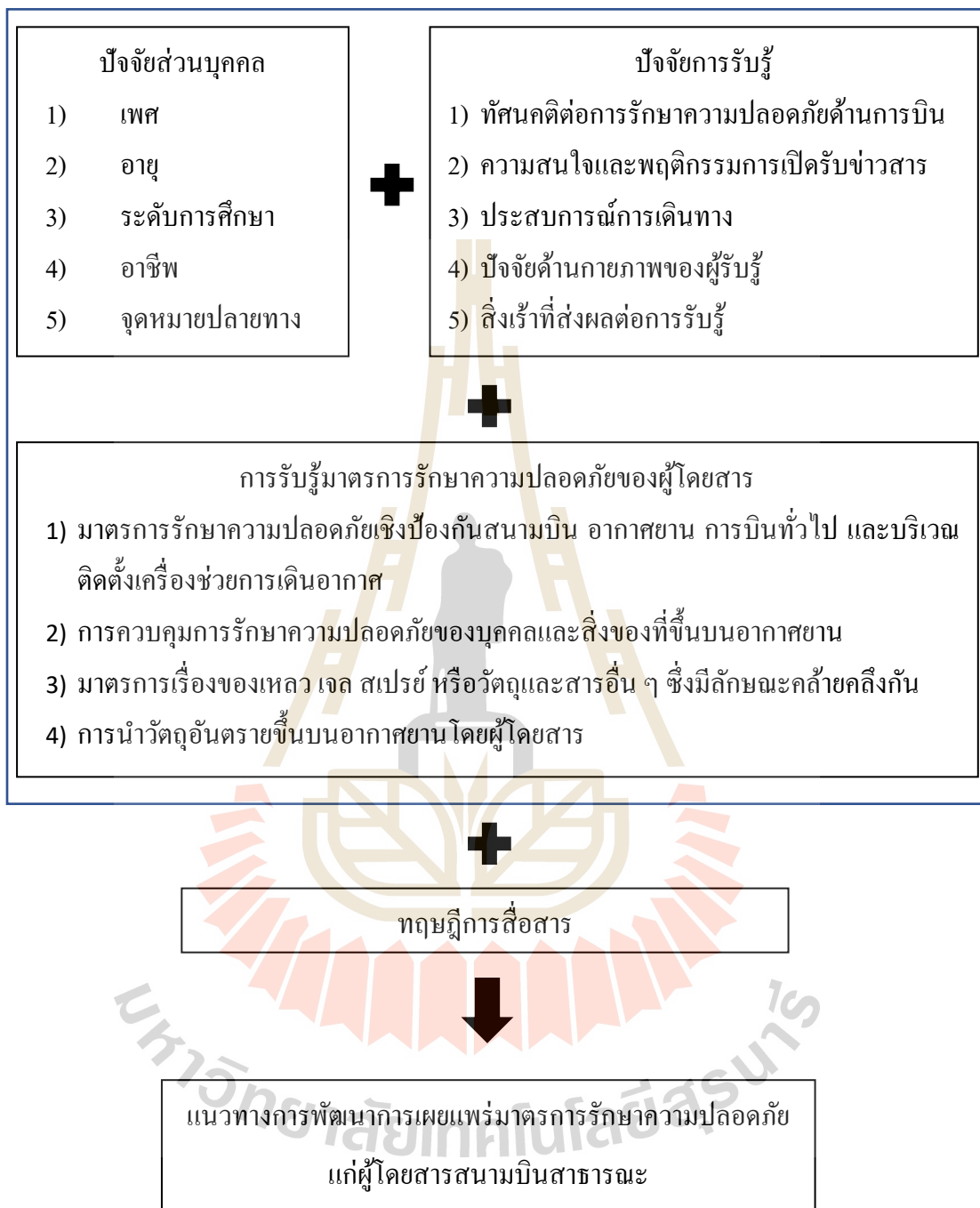
โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างมิติคุณภาพการบริการการรับรู้ด้านความปลอดภัยและความพึงพอใจและผลที่ตามมาคือความพึงพอใจและ FFP ต่อความภักดีของลูกค้า ผลของการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการคุณภาพการบริการมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าซึ่งหมายความว่าลูกค้าที่พึงพอใจมีแนวโน้มที่จะเดินทางต่อไปกับสายการบินเดียวกัน โดยมีการบอกกล่าวปากต่อปากและมีแนวโน้มน้อยที่จะเปลี่ยนไปใช้สายการบินอื่น ผลลัพธ์ยังแสดงให้เห็นว่า FFP มีผลในเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า ความสัมพันธ์ระหว่างชื่อเสียงและความพึงพอใจด้านความปลอดภัยไม่สามารถยืนยันได้ใน การศึกษานี้ ในขณะที่ความพึงพอใจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาความซื่อสัตย์ ทำให้สายการบิน จำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นผู้โดยสารเพื่อไม่ให้มีอิทธิพลต่อสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

Michelle S. F. Arcurio, Eliane S. Nakamura, And Talita Armbrorst (2018) ได้ ศึกษาเรื่อง Human Factors And Errors In Security Aviation: An Ergonomic Perspective โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและประสิทธิภาพที่สูงขึ้นของผู้เชี่ยวชาญด้าน AVSEC (Aviation Security) รวมถึงอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ 14 คำถามจาก 60 คำถาม ของแบบสอบถามสังเกตตนเองตามทฤษฎีระบบข้อผิดพลาดทั่วไป-แบบจำลอง (GEMS) และชุด แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยมนุษย์ที่แนะนำโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) แบบสอบถามได้รับการตอบกลับจากผู้เชี่ยวชาญ AVSEC 602 คน ที่ทำงานในจุดตรวจรักษาความปลอดภัยของสนามบิน 18 แห่งในบราซิล การวิเคราะห์ของการศึกษามุ่งเน้นไปที่ดัชนีที่โดดเด่น ของแต่ละคำถาม โดยคำนึงถึงการจำแนกประเภทของปัจจัยมนุษย์และข้อผิดพลาด ผลการศึกษา พบว่า 61% ของผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินการตามขั้นตอน AVSEC โดยมีข้อผิดพลาดและพยายาม แก้ไข 58% ของผู้เชี่ยวชาญ AVSEC ไม่เคยแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานกับอุปกรณ์ X-ray เกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้โดยสารในแถว X-ray 63% รับรู้ได้เสมอว่าเสียงเตือนที่เปิดใช้งานโดย เครื่องตรวจจับนั้นมาจากจุดตรวจรักษาความปลอดภัยในขณะที่ผู้โดยสารเดินผ่าน 53% ยืนยันว่า พวกเขาทำตามขั้นตอน AVSEC ทุกครั้ง 35% ระบุว่าพวกเขามักจะใส่ใจขณะใช้งานอุปกรณ์ เอ็กซ์เรย์และมีเพื่อนร่วมงานพูดคุยกับเขา 46% เห็นด้วยและ 39% เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าพวกเขากำลัง หางานอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ แม้ว่าพวกเขาชอบการทำงานด้าน AVSEC 64% ยืนยันว่าพวกเขาเห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในสนามบินที่พวกเขาทำงาน 58% เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่งในการรายงานความล้มเหลวและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในจุดตรวจสอบความ ปลอดภัยด้วยวิธีการที่ไม่ต้องรับโทษเพื่อปรับปรุงการทำงานและป้องกันข้อผิดพลาด 45% ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเมื่อสภาพร่างกายของพวกเขาไม่พร้อมพอที่จะปฏิบัติหน้าที่

AVSEC และพวกเขาจะถูกตัดออก ซึ่งเขาควرتจะมีตัวเลือกสำหรับหน้าที่อื่น 46% เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าไม่สามารถใช้สถานที่สำหรับการพักผ่อนและรับประทานอาหารขณะช่วงพักในวันทำงานและ 40% เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการสอบที่ได้รับการรับรองจาก ANAC นั้นเพิ่มความสนใจในการปฏิบัติงานของพวกเขา ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรควรพิจารณาสวัสดิการทางกายภาพของผู้เชี่ยวชาญด้าน AVSEC เช่นคุณภาพชีวิตและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดระดับประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น



2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

3.1 วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามกระบวนการดังนี้

- 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน รวมทั้งข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดและปัจจัยเกี่ยวกับการรับรู้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบินทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 2) กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3) กำหนดตัวแปรและจัดทำแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย
- 4) ตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ
- 5) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 6) นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยกระบวนการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
- 7) สรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และรายงานผลการศึกษารวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยเรียบเรียงจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและผลจากแบบสอบถาม

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศที่ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการในอาคารผู้โดยสารขาออกทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งเจาะจงเฉพาะผู้โดยสารที่ไม่มีความรู้พื้นฐานด้าน

การบิน เพราะต้องการทราบการรับรู้อย่างแท้จริงจากผู้โดยสารที่ไม่เคยศึกษาหรือปฏิบัติงานด้านการบินมาก่อน เนื่องจากผู้ที่ศึกษาหรือปฏิบัติงานด้านการบินจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินอยู่แล้ว โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) ประมาณค่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยมีการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 โดยอ้างอิงขนาดของประชากรจากสถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติดอนเมือง ปีงบประมาณ 2561 จำนวน 40,563,727 คน ซึ่งมีสูตรการคำนวณหาค่ากลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้
 N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่จะยอมรับได้

แทนค่า $n = \frac{40,563,727}{1 + 40,563,727 (0.05)^2}$

$$n \approx 400$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย โดยแบ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเป็น 2 ประเภทคือ

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือตัวแปรที่ไม่ขึ้นอยู่กับตัวแปรอื่น ๆ เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นก่อน และเป็นตัวแปรที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดผลตาม สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จุดหมายปลายทางที่เดินทาง และประสบการณ์การเดินทางของผู้โดยสาร

2) การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือตัวแปรที่เกิดขึ้นหรือแปรผันไปตามตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรที่เป็นผลเมื่อตัวแปรอิสระเป็นเหตุ ตัวแปรตามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้คือ แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษายเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและจุดหมายปลายทางที่เดินทาง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย

- 1) ทักษะคิดต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน
- 2) ความสนใจและพฤติกรรมการบินรับข่าวสาร
- 3) ประสบการณ์การเดินทางทางอากาศ
- 4) ปัจจัยด้านกายภาพของผู้รับรู้
- 5) ช่องทางการสื่อสารหรือสิ่งเร้าที่ส่งผลต่อการรับรู้

ส่วนที่ 3 การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร ประกอบด้วย

1) มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยเดินอากาศ (แผนการรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ) ในส่วนของการรักษาความปลอดภัยสนามบิน จำนวน 1 ข้อ

2) การควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน ในส่วนของผู้โดยสาร สัมภาระไม่ลงทะเบียนและสัมภาระลงทะเบียน จำนวน 10 ข้อ

3) มาตรการเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 7 ข้อ

4) การนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยานโดยผู้โดยสาร (IATA 2.3A) จำนวน 9 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายปิด (Close-ended question) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert Scale (1932) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 3 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 3 หมายถึง มีการรับรู้

เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 หมายถึง ไม่แน่ใจ

เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 หมายถึง ไม่มีการรับรู้

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่มีข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัย

3.4.2 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และมาตรการรักษาความปลอดภัยก้านการบินที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสาร จากตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสารทางด้านการบินทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา รวมทั้งเว็บไซต์ทางด้านการบินเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบเครื่องมือวิจัยให้มีความสอดคล้องกับแนวคิดในการวิจัย

2) สร้างแบบสอบถามการวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง แนวทางการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ โดยผู้วิจัยนำเอาหลักการที่ว่าด้วยการรับรู้ และข้อปฏิบัติของผู้โดยสารเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมาเป็นกรอบในการออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 บัญชีการรับรู้

ส่วนที่ 3 การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัย

3) ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยวิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับจุดประสงค์ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย ด้านการรักษาความปลอดภัยด้านการบินท่าอากาศยานและด้านการรักษาความปลอดภัยสายการบิน รวมจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในการใช้ภาษา ความครอบคลุมเนื้อหา และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้วิจัยกำหนดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence; IOC) ของการรับรู้ถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนความสอดคล้องในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับการรับรู้ถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับการรับรู้ถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร

ให้คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับการรับรู้ถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร

โดยที่นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาหาดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{n}$$

IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์การวิจัย

ΣR คือ ผลรวมของคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินแต่ละรายการหรือข้อคำถาม

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การพิจารณา: กำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณจากสูตร ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป นำไปใช้วัดการรับรู้ถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร และค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรนำไปปรับปรุงแก้ไข หรือตัดทิ้ง

4) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

5) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในการทำ Try out จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ตามวิธีของครอนบัก (Cronbach) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น (α) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมดรวมกันจะได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) เท่ากับ 0.94 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ดังนั้นจึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้

6) จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

7) นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ

8) สรุปผลและอภิปรายผล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยแนวทางการพัฒนามาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ทำโดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านการบินที่ใช้บริการเดินทางทางอากาศที่ทำอากาศยานดอนเมือง

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 ชุด โดยการสุ่มแจกแก่ผู้ที่มาใช้บริการที่บริเวณ โถงอาคารผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติบรรยายลักษณะของข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการที่ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 4 หัวข้อหลัก วิเคราะห์โดยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วัดการกระจายของข้อมูลเพื่อพิจารณาว่าคะแนนแต่ละตัวแตกต่างกันไปจากค่ากลางมากน้อยเพียงใด สำหรับใช้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ศึกษาการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร สนามบินนานาชาติ ทัศนศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง โดยผู้วิจัยนำค่าประมวลผลมาสรุปในรูปแบบของการพรรณนาโดยแปลงความหมายจากค่าเฉลี่ยและความกว้างอันตรภาคชั้นด้านการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร สนามบินนานาชาติ ทัศนศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง ได้ดังนี้

ระหว่าง 2.51-3.00 หมายถึง มีการรับรู้

ระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง ไม่มีการรับรู้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัย โดยเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลมาทำการสังเคราะห์เรียบเรียงข้อมูลที่ได้ในรูปแบบเชิงวิเคราะห์พรรณนา (Analytical Description) มาวิเคราะห์เนื้อหา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร สนามบินสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ (1) เพื่อศึกษาการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง (2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินแก่สนามบินสาธารณะและสายการบิน ให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้และปฏิบัติตาม โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอด้วยตารางแสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ข้างต้น โดยผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการนำเสนอข้อมูล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ ได้แก่

- 1) ทศนคติต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน
- 2) ความสนใจและพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร
- 3) ประสบการณ์การเดินทาง
- 4) ปัจจัยด้านกายภาพของผู้รับรู้
- 5) สิ่งเร้าที่ส่งผลต่อการรับรู้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร สนามบินสาธารณะ ซึ่งประกอบด้วย มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไปและบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ ตามแผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ การควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน มาตรการเรื่องของเหลว เจล สเปรย์หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน และการนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยานโดยผู้โดยสาร

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยขอใช้สัญลักษณ์ของค่าตัวแปรทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอด้วยตารางผลการวิเคราะห์และการตีความหมายของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา โดยรายละเอียดและผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยของผู้โดยสาร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	207	51.75
- หญิง	193	48.25
รวม	400	100
2. อายุ		
- น้อยกว่า 18 ปี	13	3.25
- 18-32 ปี	145	36.25
- 33-47 ปี	146	36.50
- 48 ปีขึ้นไป	96	24.00
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	1.75
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	31	7.75
- อนุปริญญา/ปวส.	71	17.75
- ปริญญาตรี	198	49.50
- ปริญญาโท	87	21.75
- ปริญญาเอก	6	1.50
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	7	1.75
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	31	7.75
- อนุปริญญา/ปวส.	71	17.75
- ปริญญาตรี	198	49.50
- ปริญญาโท	87	21.75
- ปริญญาเอก	6	1.50
รวม	400	100
4. อาชีพ		
- นักเรียน/นักศึกษา	27	6.75
- พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	129	32.25
- พนักงานบริษัทเอกชน	152	38.00
- อาชีพอิสระ	39	9.75
- ธุรกิจส่วนตัว	45	11.25
- อื่น ๆ	8	2.00
รวม	400	100
5. จุดหมายปลายทาง		
- ภายในประเทศ	280	70.00
- ระหว่างประเทศ	120	30.00
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน โดยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) เพศ

ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียง โดยเพศชายมีจำนวน 207 คน และเพศหญิง จำนวน 193 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 51.75 และ 48.25 ตามลำดับ

2) อายุ

ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถาม อายุ 33-47 ปี และอายุ 18-32 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกัน รองลงมาคืออายุ 48 ปีขึ้นไปและอายุน้อยกว่า 18 ปี โดยอายุ 33-47 ปี มีจำนวน 146 คน อายุ 18-32 ปี จำนวน 145 คน อายุ 48 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน และอายุน้อยกว่า 18 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 36.25 24.00 และ 3.25 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา

ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 198 คน รองลงมาคือระดับปริญญาโทและอนุปริญญา/ปวส. ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ 87 คน และ 71 คน ตามลำดับ ส่วนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 31 คน และน้อยที่สุดคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และปริญญาเอก ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันคือ 7 คน และ 6 คนตามลำดับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละโดยเรียงตามลำดับคือ 49.50 21.25 17.75 7.75 1.75 และ 1.50

4) อาชีพ

ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีจำนวน 152 คน รองลงมาคือพนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 129 คน อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 45 คน อาชีพอิสระ จำนวน 39 คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน และอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ จำนวน 8 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.00 32.25 11.25 9.75 6.75 และ 2.00 ตามลำดับ

5) จุดหมายปลายทาง

ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางภายในประเทศ ซึ่งมีจำนวน 280 คน โดยที่เส้นทางระหว่างประเทศ จำนวน 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.00 และ 30.00 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ของผู้โดยสาร ผู้วิจัยได้ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการนำเสนอข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้

ปัจจัยด้านการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ทิศนคติต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน		
2.1.1 ท่านคิดว่าการรักษาความปลอดภัยสำคัญต่อการเดินทางทางอากาศมากน้อยเพียงใด		
สำคัญมากที่สุด	183	45.75
สำคัญมาก	203	50.75
สำคัญปานกลาง	13	3.25
สำคัญน้อย	1	0.25
ไม่สำคัญเลย	0	0
รวม	400	100
2.1.2 การปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางของท่านมากน้อยเพียงใด		
มากที่สุด	93	23.25
มาก	86	21.50
ปานกลาง	83	20.75
น้อย	67	16.75
ไม่เป็นอุปสรรคเลย	71	17.75
รวม	400	100

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
2.2 ความสนใจและพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสาร		
2.2.1 ท่านให้ความสนใจกับป้ายประกาศด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินภายในท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด		
สนใจมากที่สุด	130	32.50
สนใจมาก	209	52.25
สนใจปานกลาง	54	13.50
สนใจน้อย	6	1.50
ไม่สนใจเลย	1	0.25
รวม	400	100
2.2.2 ท่านให้ความสนใจกับเสียงประชาสัมพันธ์ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินภายในท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด		
สนใจมากที่สุด	129	32.25
สนใจมาก	202	50.50
สนใจปานกลาง	66	16.50
สนใจน้อย	3	0.75
ไม่สนใจเลย	0	0
รวม	400	100
2.2.3 ท่านศึกษาข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินสำหรับผู้โดยสารก่อนการเดินทางหรือไม่		
ศึกษา	351	87.75
ไม่ศึกษา	49	12.25
รวม	400	100

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
2.3 ประสบการณ์		
2.3.1 จำนวนความถี่ที่ท่านเดินทางทางอากาศ		
น้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี	157	39.25
3-12 ครั้ง/ปี	192	48.00
มากกว่า 12 ครั้ง/ปี	51	12.75
รวม	400	100
2.4 ด้านกายภาพของผู้รับรู้		
2.4.1 ท่านมีปัญหากับการได้ยินหรือไม่		
มี	11	2.75
ไม่มี	389	97.25
รวม	400	100
2.4.2 ท่านมีปัญหารื่องสาขตาและการมองเห็นหรือไม่		
มีปัญหาในการมองเห็นระยะไกล	26	6.50
มีปัญหาในการมองเห็นระยะใกล้	26	6.50
มีปัญหาการมองเห็นเกี่ยวกับสี	0	0
ไม่มี	348	87
รวม	400	100

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
2.5 สิ่งเร้าที่ส่งผลต่อการรับรู้		
2.5.1 ท่านรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินผ่านช่องทางใด		
Website สายการบิน	98	24.50
Website ท่าอากาศยาน	12	3.00
Website ด้านการบินอื่น ๆ	25	6.25
สื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook, Twitter	38	9.50
ป้ายประกาศภายในสนามบิน	107	26.75
เสียงประกาศภายในสนามบิน	24	6.00
ได้รับการแจ้งจากพนักงานสายการบิน	50	12.50
ได้รับการแจ้งจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน	19	4.75
ได้รับการบอกกล่าวโดยคนรู้จัก	24	6.00
อื่น ๆ	3	0.75
รวม	400	100
2.5.2 ท่านได้รับการแจ้งเงื่อนไขด้านการรักษาความปลอดภัยจากสายการบินหรือตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารก่อนทำการสำรองที่นั่ง		
ใช่	258	64.50
ไม่ใช่	142	35.50
รวม	400	100
2.5.3 ท่านได้รับคำแนะนำให้ปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยจากสายการบินหรือตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารก่อนทำการสำรองที่นั่ง		
ใช่	311	77.75
ไม่ใช่	89	22.25
รวม	400	100

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้	จำนวน	ร้อยละ
2.5.4 ทำอากาศยานมีป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณท่าอากาศยานอย่างชัดเจนช่วยให้ท่านทราบและปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย		
ใช่	312	78.00
ไม่ใช่	88	22.00
รวม	400	100
2.5.5 ทำอากาศยานมีป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณท่าอากาศยานอย่างเพียงพอช่วยให้ท่านทราบและปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย		
ใช่	278	69.50
ไม่ใช่	122	30.50
รวม	400	100
2.5.6 ท่านเข้าใจและรับรู้จากเสียงประกาศเรื่องข้อปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน		
ใช่	260	65.00
ไม่ใช่	140	35.00
รวม	400	100
2.5.7 พนักงานสายการบินแนะนำการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ท่านให้ทราบก่อนขึ้นเครื่อง		
ใช่	254	63.50
ไม่ใช่	146	36.50
รวม	400	100
2.5.8 พนักงานท่าอากาศยานแนะนำการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ท่านให้ทราบก่อนขึ้นเครื่อง		
ใช่	226	56.50
ไม่ใช่	174	43.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ของผู้โดยสารที่มีต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน พบว่า

1) ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

ผู้โดยสารส่วนใหญ่คิดว่าการรักษาความปลอดภัยสำคัญต่อการเดินทางทางอากาศมาก คิดเป็นร้อยละ 50.75 แต่ก็คิดว่าการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.25

2) ปัจจัยด้านความสนใจและพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารบริเวณท่าอากาศยาน

ผู้โดยสารส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับป้ายประกาศด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินภายในท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 52.25 สำหรับเสียงประชาสัมพันธ์ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน ผู้โดยสารให้ความสนใจในระดับมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 50.50 ส่วนข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินสำหรับผู้โดยสารก่อนการเดินทางนั้น มีผู้ที่ศึกษาข้อปฏิบัติมากกว่าผู้ที่ไม่ศึกษา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 87.75

3) ด้านประสบการณ์การเดินทางทางอากาศ

ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีประสบการณ์การเดินทางทางอากาศจำนวน 3-12 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 48.00

4) ปัจจัยด้านกายภาพ

ผู้โดยสารเกือบทั้งหมดไม่มีปัญหาการได้ยิน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 97.25 ไม่มีปัญหาในการมองเห็น ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 87

5) ปัจจัยด้านสิ่งเร้าที่ส่งผลต่อการรับรู้

ผู้โดยสารส่วนใหญ่รับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินผ่านทางป้ายประกาศภายในสนามบิน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.75 ด้านการได้รับการแจ้งเตือนใจด้านการรักษาความปลอดภัยจากสายการบินหรือตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารก่อนทำการสำรองที่นั่งนั้นพบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับการแจ้งเตือนใจมีจำนวนมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการแจ้งเตือนใจ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.50 ด้านการได้รับคำแนะนำให้ปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยจากสายการบินหรือตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารก่อนทำการสำรองที่นั่ง พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำคิดเป็นร้อยละ 77.75 ด้านป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณท่าอากาศยานที่มีชัดเจนหรือไม่พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เห็นว่าป้ายแนะนำชัดเจน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 78. ด้านป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณท่าอากาศยานที่มีอย่างเพียงพอหรือไม่พบว่าผู้โดยสารส่วนใหญ่เห็นว่าป้ายแนะนำมีจำนวนที่เพียงพอ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 69.50 ด้านความเข้าใจ

และรับรู้จากเสียงประกาศเรื่องข้อปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เข้าใจและรับรู้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 65.00 ด้านการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติ ตามมาตรการรักษาความปลอดภัยจากพนักงานสายการบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนขึ้นเครื่องพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 63.50 ด้านการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตาม มาตรการรักษาความปลอดภัยจากพนักงานท่าอากาศยานให้ผู้โดยสารทราบก่อนขึ้นเครื่องพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 56.50

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้าน การบินของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง

(n = 400)

การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้าน การบินของผู้โดยสาร	รับรู้	ไม่ แนใจ	ไม่ รับรู้	\bar{X}	S.D.	การรับรู้
3.1 มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณ ติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ						
การรักษาความปลอดภัยสนามบิน						
ท่านทราบหรือไม่ว่า 3.1.1 ผู้โดยสารจะได้รับการอนุญาตให้เข้า ไปยังพื้นที่หวงห้ามหรือห้องผู้โดยสารขา ออก ต้องถูกตรวจสอบ หนังสือเดินทางหรือ เอกสารประจำตัวที่ออกโดยภาครัฐของ ตัวเองและบัตรผ่านขึ้นอากาศยานซึ่งออก โดยสายการบิน	309	88	3	2.76	0.44	มีการรับรู้
รวม	400			2.76	0.44	มีการรับรู้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง (ต่อ)

(n = 400)

การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้าน การบินของผู้โดยสาร	รับรู้	ไม่ แน่ใจ	ไม่ รับรู้	\bar{X}	S.D.	การรับรู้
3.2 การควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน						
ผู้โดยสารและสัมภาระไม่ลงทะเบียน						
ท่านทราบหรือไม่ว่า 3.2.1 สัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานจะต้องผ่าน การตรวจค้น เพื่อให้แน่ใจว่าสัมภาะนั้นไม่มี อาวุธ วัตถุระเบิด วัตถุอันตราย หรือวัตถุที่ เป็นอาวุธ ได้ขึ้นบนอากาศยานเพื่อใช้ในการ กระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วย กฎหมาย	254	143	3	2.62	0.49	มีการรับรู้
ผู้โดยสารและสัมภาระไม่ลงทะเบียน						
3.2.2 ในการตรวจค้นสัมภาระที่ถือขึ้น อากาศยาน ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารทำการ แทรกแซงหรือสัมผัสวัตถุหรือสิ่งที่บรรจุอยู่ ภายในสัมภาระในระหว่างการตรวจค้น	240	143	17	2.55	0.57	มีการรับรู้
3.2.3 สัมภาระของผู้โดยสารที่ไม่ยินยอมใน การตรวจค้นจะไม่อนุญาตให้ผ่านเข้าไปใน พื้นที่ปลอดอาวุธหรือนำขึ้นไปบน อากาศยานและผู้โดยสารจะถูกปฏิเสธการ เดินทาง	254	128	8	2.64	0.52	มีการรับรู้
3.2.4 ผู้โดยสารในเที่ยวบินเปลี่ยนลำทุกคน ต้องลงจากอากาศยานพร้อมสัมภาระ และถูก ตรวจค้นอีกครั้ง	255	130	15	2.60	0.56	มีการรับรู้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง (ต่อ)

(n = 400)

การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร	รับรู้	ไม่ แน่ใจ	ไม่ รับรู้	\bar{X}	S.D.	การรับรู้
3.2.5 หากมีการติดต่อหรือปะปนกันระหว่างผู้โดยสารที่ตรวจค้นแล้วและผู้โดยสารที่ยังไม่ผ่านการตรวจค้น ผู้โดยสารที่ถูกตรวจค้นแล้วและสัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานจะต้องถูกตรวจค้นอีกครั้ง	228	142	30	2.49	0.63	ไม่แน่ใจ
รวม		400		2.58	0.05	มีการรับรู้
สัมภาระลงทะเลเบียน						
ท่านทราบหรือไม่ว่า	240	134	26	2.53	0.61	มีการรับรู้
3.2.6 สัมภาระโหลดใต้ท้องอากาศยานที่ไปกับผู้โดยสารต้นทางและเปลี่ยนลำต้องถูกตรวจค้น						
3.2.7 สายการบินไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารขนส่งอาวุธปืนที่บรรจุกระสุนแล้วและวัตถุระเบิดหรือวัตถุอันตรายใดๆที่ไม่ได้รับอนุญาตไปกับอากาศยานไม่ว่าจะเป็นสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานหรือนำติดตัวขึ้นอากาศยาน	238	141	21	2.54	0.59	มีการรับรู้
3.2.8 สัมภาระโหลดใต้ท้องอากาศยานแต่ละชิ้นต้องติดเครื่องหมาย (baggage tag) ไว้ภายนอกเพื่อระบุว่าเป็นของผู้โดยสารคนใด จึงจะอนุญาตให้นำขึ้นอากาศยานได้	241	135	24	2.54	0.60	มีการรับรู้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง (ต่อ)

(n = 400)

การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร	รับรู้	ไม่ แน่ใจ	ไม่ รับรู้	\bar{X}	S.D.	การรับรู้
3.2.9 หากผู้โดยสารที่แสดงตนเพื่อรับบัตรโดยสาร (check-in) กับเที่ยวบิน โดยมีสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานซึ่งถูกจัดเก็บในอากาศยาน ไม่ได้เดินทางกับอากาศยานนั้น สายการบินต้องนำสัมภาระออกจากอากาศยานนั้น	190	150	60	2.32	0.72	ไม่แน่ใจ
3.2.10 ผู้โดยสารไม่สามารถนำแบตเตอรี่สำรองไว้ในสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานได้	200	161	39	2.40	0.65	ไม่แน่ใจ
รวม		400		2.46	0.1	ไม่แน่ใจ
3.3 มาตรการเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน						
ท่านทราบหรือไม่ว่า 3.3.1 ของเหลวทุกชนิดที่ไม่ใช่วัตถุอันตราย ซึ่งผู้โดยสารจะนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยานต้องใส่ไว้ในภาชนะซึ่งมีขนาดความจุไม่เกิน 100 มิลลิลิตร (100 cc) โดยจะพิจารณาขนาดของภาชนะเป็นสำคัญหากภาชนะสามารถบรรจุเกิน 100 มิลลิลิตร จะนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยานไม่ได้ ถึงแม้ว่าปริมาณของเหลวที่ใส่ในภาชนะไม่ถึง 100 มิลลิลิตรก็ตาม	151	147	102	2.12	0.78	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง (ต่อ)

(n = 400)

การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร	รับรู้	ไม่ แน่ใจ	ไม่ รับรู้	\bar{X}	S.D.	การรับรู้
3.3.2 ภาชนะที่ใส่ของเหลวตามข้อ 3.3.1 ต้องใส่รวมไว้ในถุงพลาสติกใสซึ่งเปิดปิดสนิทและปิดปากถุงให้สนิท โดยถุงพลาสติกใสนี้มีขนาดความจุไม่เกิน 1 ลิตร	100	206	94	2.01	0.69	ไม่แน่ใจ
3.3.3 สามารถนำถุงพลาสติกใสตามข้อ 3.3.2 ติดตัวขึ้นไปในอากาศยานได้คนละ 1 ใบ เท่านั้น	116	179	105	2.02	0.74	ไม่แน่ใจ
3.3.4 ต้องนำถุงพลาสติกใสดังกล่าว แสดงให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบ ณ จุดที่ตรวจค้น	168	161	71	2.24	0.73	ไม่แน่ใจ
3.3.5 ประเภทของเหลว ดังกล่าวได้แก่ น้ำ เครื่องดื่ม ครีม โลชั่น ออยล์ น้ำหอม สเปรย์ เจลใส่ผม เจลอาบน้ำ โฟมชนิดต่างๆ ยาสีฟัน น้ำยาคำจัดกลิ่นตัว และของอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน	204	156	40	2.41	0.66	ไม่แน่ใจ
3.3.6 ของเหลวซึ่งได้รับการยกเว้น ได้แก่ นม และอาหารสำหรับเด็ก ยาในปริมาณที่เหมาะสมแต่ต้องแสดงให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัย	215	144	41	2.43	0.67	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง (ต่อ)

(n = 400)

การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร	รับรู้	ไม่ แน่ใจ	ไม่ รับรู้	\bar{X}	S.D.	การรับรู้
3.3.7 ของเหลวซึ่งซื้อจากร้านค้าปลอดภาษีในสนามบินหรือซื้อในอากาศยาน จะต้องบรรจุไว้ในถุงพลาสติกที่ปิดผนึกปากถุง โดยไม่มีร่องรอยผิดปกติให้สงสัยว่ามีภาชนะอื่นของอย่างอื่นลงไปและในถุงและมีหลักฐานแสดงชัดเจนว่าซื้อจากร้านค้าปลอดภาษีที่สนามบินหรือในอากาศยานในวันเดินทาง	151	189	60	2.22	0.68	ไม่แน่ใจ
รวม	400			2.20	0.16	ไม่แน่ใจ
3.4 การนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยานโดยผู้โดยสาร						
ท่านทราบหรือไม่ว่า	139	156	105	2.08	0.77	ไม่แน่ใจ
3.4.1 ผู้โดยสารสามารถพกแบตเตอรี่สำรองได้แบบมีความจุไฟฟ้าน้อยกว่า 20,000 mAh ไปจนถึงความจุไฟฟ้าน้อยกว่า 32,000 mAh ไม่เกิน 2 ก้อน ขึ้นเครื่องได้ และต้องใส่ในสัมภาระไม่ลงทะเปียนหรือพกติดตัวขึ้นเครื่อง						
3.4.2 ผู้โดยสาร 1 ท่านสามารถนำเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ 24-70% และไม่เกิน 5 ลิตร ขึ้นอากาศยานได้	85	166	149	1.84	0.74	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง (ต่อ)

(n = 400)

การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร	รับรู้	ไม่ แน่ใจ	ไม่ รับรู้	\bar{X}	S.D.	การรับรู้
3.4.3 ผู้โดยสารไม่สามารถนำกระสุนปืนพกพาขึ้นอากาศยานได้แต่สามารถบรรจุในหีบห่อได้ไม่เกิน 5 กิโลกรัมและเก็บไว้ในสัมภาระลงทะเบียน	154	156	90	2.16	0.76	ไม่แน่ใจ
3.4.4 ผู้โดยสารไม่สามารถพาพกเตาตั้งแก๊มป์หรือกระป๋องน้ำมันเชื้อเพลิงขึ้นอากาศยานได้	235	120	45	2.47	0.68	ไม่แน่ใจ
3.4.5 ผู้โดยสารไม่สามารถนำวัตถุที่ทำให้ไร้ความสามารถ เช่น สเปร์ยพริกไทย ขึ้นอากาศยานได้	254	105	41	2.53	0.67	มีการรับรู้
3.4.6 ผู้โดยสารไม่สามารถนำน้ำแข็งแห้งที่มีน้ำหนักเกิน 2.5 กิโลกรัมพกพาขึ้นอากาศยานได้	206	142	52	2.38	0.70	ไม่แน่ใจ
3.4.7 ผู้โดยสารไม่สามารถนำบุหรี่ไฟฟ้าไว้ในสัมภาระลงทะเบียนแต่สามารถนำติดตัวขึ้นอากาศยานได้	214	137	49	2.41	0.69	ไม่แน่ใจ
3.4.8 ผู้โดยสารหนึ่งท่านสามารถนำไม้ขีดไฟกล่องเล็ก ๆ ชนิดที่จุดไฟโดยขีดกับตัวกล่องหนึ่งกล่อง หรือไฟแช็คจุดบุหรี่หนึ่งอันเพื่อการใช้งานส่วนตัวไปได้	226	126	48	2.44	0.69	ไม่แน่ใจ
3.4.9 วัตถุเดิมลม รวมถึงลูกบอลอัดลมสำหรับใช้เล่นกีฬา เช่น บาสเก็ตบอล สามารถพกพาไปได้ในลักษณะของสัมภาระเช็คอินหรือสัมภาระถือขึ้นเครื่องโดยต้องปล่อยลมออกก่อนเท่านั้น	217	147	36	2.45	0.65	ไม่แน่ใจ
รวม	400			2.30	0.22	ไม่แน่ใจ

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1) มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ ในด้านการรักษาความปลอดภัยสนามบิน โดยผู้โดยสารรับรู้ว่าจะต้องถูกตรวจสอบหนังสือเดินทางหรือเอกสารประจำตัวที่ออกโดยภาครัฐของตัวเองและบัตรผ่านขึ้นอากาศยานซึ่งออกโดยสายการบิน ก่อนได้รับการอนุญาตให้เข้าไปยังพื้นที่หวงห้ามหรือห้องผู้โดยสารขาออก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44

2) มาตรการการควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน ซึ่งแบ่งเป็น ด้านผู้โดยสารและสัมภาระไม่ลงทะเลเบียน และด้านสัมภาระลงทะเลเบียน โดยด้านผู้โดยสารและสัมภาระไม่ลงทะเลเบียนนั้น ผู้โดยสารมีการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.05 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า

- ผู้โดยสารมีการรับรู้ที่สัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานจะต้องผ่านการตรวจค้น เพื่อให้แน่ใจว่าสัมภาระ นั้นไม่มีอาวุธ วัตถุระเบิด วัตถุอันตราย หรือวัตถุที่เป็นอาวุธได้ขึ้นบนอากาศยานเพื่อใช้ในการกระทำอันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

- ผู้โดยสารมีการรับรู้ว่า ในการตรวจค้นสัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยาน ไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารทำการแทรกแซงหรือสัมผัสวัตถุหรือสิ่งของที่บรรจุอยู่ภายในสัมภาระในระหว่างการตรวจค้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

- ผู้โดยสารมีการรับรู้ที่สัมภาระของผู้โดยสารที่ไม่ยินยอมในการตรวจค้นจะไม่อนุญาตให้ผ่านเข้าไปในพื้นที่ปลอดอาวุธหรือนำขึ้นไปบนอากาศยานและผู้โดยสารจะถูกปฏิเสธการเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

- ผู้โดยสารมีการรับรู้ที่ผู้โดยสารในเที่ยวบินเปลี่ยนลำทุกคนต้องลงจากอากาศยานพร้อมสัมภาระ และถูกตรวจค้นอีกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.6 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56

- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าหากมีการติดต่อหรือปะปนกันระหว่างผู้โดยสารที่ตรวจค้นแล้วและผู้โดยสารที่ยังไม่ผ่านการตรวจค้น ผู้โดยสารที่ถูกตรวจค้นแล้วและสัมภาระ ที่ถือขึ้นอากาศยานจะต้องถูกตรวจค้นอีกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

3) มาตรการการควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยานด้านสัมภาระลงทะเบียน ผู้โดยสารไม่แน่ใจในการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.1 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า

- ผู้โดยสารมีการรับรู้ที่สัมภาระโหลดใต้ท้องอากาศยานที่ไปกับผู้โดยสารต้นทาง และเปลี่ยนลำต้องถูกตรวจค้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61
- ผู้โดยสารมีการรับรู้ที่สายการบินไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารขนส่งอาวุธปืนที่บรรจุกระสุนแล้วและวัตถุระเบิดหรือวัตถุอันตรายใด ๆ ที่ไม่ได้รับอนุญาตไปกับอากาศยานไม่ว่าจะเป็นสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานหรือนำติดตัวขึ้นอากาศยาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59
- ผู้โดยสารมีการรับรู้ที่สัมภาระโหลดใต้ท้องอากาศยานแต่ละชั้นต้องติดเครื่องหมาย (baggage tag) ไว้ภายนอกเพื่อระบุว่าเป็นของผู้โดยสารคนใด จึงจะอนุญาตให้นำขึ้นอากาศยานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6
- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าหากผู้โดยสารที่แสดงตนเพื่อรับบัตรโดยสาร (Check-in) กับเที่ยวบิน โดยมีสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานซึ่งถูกจัดเก็บในอากาศยานไม่ได้เดินทางกับอากาศยานนั้น สายการบินต้องนำสัมภาระ ออกจากอากาศยานนั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72
- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าไม่สามารถนำเบตเตอรี่สำรองไว้ในสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

4) มาตรการรักษาความปลอดภัยเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า ผู้โดยสารไม่แน่ใจในการรับรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.16 เมื่อแจกแจงเป็นรายข้อพบว่า

- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าของเหลว ทุกชนิดที่ไม่ใช่วัตถุอันตราย ซึ่งผู้โดยสารจะนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยาน ต้องใส่ไว้ในภาชนะซึ่งมีขนาดความจุไม่เกิน 100 มิลลิลิตร (100 cc) โดยจะพิจารณาขนาดของภาชนะเป็นสำคัญหากภาชนะสามารถบรรจุเกิน 100 มิลลิลิตร จะนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยานไม่ได้ ถึงแม้ว่าปริมาณของเหลวที่ใส่ในภาชนะไม่ถึง 100 มิลลิลิตรก็ตาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78
- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าภาชนะที่ใส่ของเหลว ต้องใส่รวมไว้ในถุงพลาสติกใสซึ่งปิดสนิทและปิดปากถุงให้สนิท และถุงพลาสติกใสนี้มีขนาดความจุไม่เกิน 1 ลิตร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าสามารถนำถุงพลาสติกใส่ดังกล่าวติดตัวขึ้นไปในอากาศยานได้คนละ 1 ใบ เท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74
 - ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าต้องนำถุงพลาสติกใส่ดังกล่าว แสดงให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบ ณ จุดที่ตรวจค้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73
 - ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าประเภทของเหลว ดังกล่าวได้แก่ น้ำ เครื่องดื่ม กริม โลชั่น ออยล์ น้ำหอม สเปรย์ เจลใส่ผม เจลอาบน้ำ โฟมชนิดต่าง ๆ ยาสีฟัน น้ำยาคำจัดกลิ่นตัว และของอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66
 - ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่า นมและอาหารสำหรับเด็ก รวมทั้งยาในปริมาณที่เหมาะสม สามารถนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยานได้ แต่ต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ณ จุดตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67
 - ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าของเหลว ซึ่งซื้อจากร้านค้าปลอดภาษีในสนามบินหรือซื้อในอากาศยาน ต้องบรรจุไว้ในถุงพลาสติกที่ปิดผนึกปากถุง โดยไม่มีร่องรอยผิดปกติให้สงสัยว่ามีการใส่สิ่งของอย่างอื่นลงไปและในถุงและมีหลักฐานแสดงชัดเจนว่าซื้อจากร้านค้าปลอดภาษีที่สนามบินหรือในอากาศยานในวันเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68
- 5) มาตรการรักษาความปลอดภัยเรื่องนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยานโดยผู้โดยสารพบว่า ผู้โดยสารไม่แน่ใจเกี่ยวกับมาตรการนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.22 เมื่อแจกแจงเป็นรายชื่อ พบว่า
- ผู้โดยสารมีการรับรู้ว่าจะไม่สามารถนำวัตถุที่ทำให้ไร้ความสามารถ เช่น สเปรย์พริกไทย ขึ้นอากาศยานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67
 - ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่าสามารถพกแบตเตอรี่สำรองได้แบบมีความจุไฟฟ้าน้อยกว่า 20,000 mAh ไปจนถึงความจุไฟฟ้าน้อยกว่า 32,000 mAh ไม่เกิน 2 ก้อน ขึ้นเครื่องได้ และต้องใส่ในสัมภาระไม่ลงทะเบียนหรือพกติดตัวขึ้นเครื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77
 - ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่า ผู้โดยสาร 1 คน สามารถนำเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ 24-70% และไม่เกิน 5 ลิตร ขึ้นอากาศยานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่า ไม่สามารถนำกระสุนปืนพกพาขึ้นอากาศยานได้แต่สามารถบรรจุในหีบห่อได้ไม่เกิน 5 กิโลกรัมและเก็บไว้ในสัมภาระลงทะเลเบียน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76
- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่า ไม่สามารถพกเตาตั้งแคมป์หรือกระป๋องน้ำมันเชื้อเพลิงขึ้นอากาศยานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68
- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่า ไม่สามารถนำน้ำแข็งแห้งที่มีน้ำหนักเกิน 2.5 กิโลกรัมพกพาขึ้นอากาศยานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70
- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่า ไม่สามารถนำบุหรี่ไฟฟ้าไว้ในสัมภาระลงทะเลเบียน แต่สามารถนำติดตัวขึ้นอากาศยานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69
- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่า ผู้โดยสาร 1 คน สามารถนำไม้ขีดไฟกล่องเล็กๆ ชนิดที่จุดไฟโดยขีดกับตัวกล่องหนึ่งกล่อง หรือไฟแช็คจุดบุหรี่หนึ่งอันเพื่อการใช้งานส่วนตัวไปได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69
- ผู้โดยสารไม่แน่ใจว่า วัตถุเติมลม รวมถึงลูกบอลอัดลมสำหรับใช้เล่นกีฬา เช่น บาสเก็ตบอล สามารถพกพาไปได้ในลักษณะของสัมภาระเช็คอินหรือสัมภาระถือขึ้นเครื่องโดยต้องปล่อยลมออกก่อนเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

ปัจจัยส่วนบุคคล	การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (ร้อยละ)			รวม
	มีการรับรู้	ไม่แน่ใจ	ไม่รับรู้	
เพศ				
ชาย	40.20	59.30	0.50	100
หญิง	48.00	51.50	0.50	100
ค่าเฉลี่ยรวม	44.10	55.40	0.50	100

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (ร้อยละ)			รวม
	มีการรับรู้	ไม่แน่ใจ	ไม่รับรู้	
อายุ				
น้อยกว่า 18 ปี	23.00	77.00	0.00	100
18- 32 ปี	43.60	55.90	0.50	100
33- 47 ปี	41.80	58.20	0.00	100
48 ปีขึ้นไป	50.40	48.40	1.20	100
ค่าเฉลี่ยรวม	39.70	59.87	0.42	100
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	50	50	0	100
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	81	0	100
อนุปริญญา	40.5	59.5	0	100
ปริญญาตรี	46.8	52.2	1	100
ปริญญาโท	42	57	1	100
ปริญญาเอก	40	60	0	100
อื่น ๆ	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม	39.72	59.95	0.33	100
อาชีพ				
นักเรียน/นักศึกษา	33.40	66.60	0	100
พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	57	41.40	1.6	100
พนักงานบริษัทเอกชน	35	65	0	100
อาชีพอิสระ	36	64	0	100
ธุรกิจส่วนตัว	49.40	50.60	0	100
อื่น ๆ	42.90	57.10	0	100
ค่าเฉลี่ยรวม	42.28	57.45	0.27	100

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน (ร้อยละ)			รวม
	มีการรับรู้	ไม่แน่ใจ	ไม่รับรู้	
จุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร				
ภายในประเทศ	39.5	60.1	0.4	100
ระหว่างประเทศ	57.7	41.5	0.8	100
ค่าเฉลี่ยรวม	48.6	50.8	0.6	100

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน พบว่า

1) ผู้โดยสารเพศหญิงมีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 48.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 51.50 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.50 ส่วนเพศชายมีการรับรู้ คิดเป็นร้อยละ 40.20 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 59.30 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.50

2) ช่วงอายุที่มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากที่สุด คือช่วงอายุ 48 ปีขึ้นไป โดยมีผู้รับรู้คิดเป็นร้อยละ 50.40 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 48.40 และไม่รับรู้ ร้อยละ 1.20 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 18-32 ปี มีผู้รับรู้ ร้อยละ 43.60 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 55.90 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.50 รองลงมาคือช่วงอายุ 33-47 ปี โดยมีผู้รับรู้ ร้อยละ 41.80 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 58.20 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00 ช่วงอายุของผู้โดยสารที่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด คือช่วงอายุน้อยกว่า 18 ปี โดยมีผู้รับรู้คิดเป็นร้อยละ 23.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 77.00 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 33-47 ปี 18-32 ปี และ 48 ปีขึ้นไป ตามลำดับ และช่วงอายุของผู้โดยสารที่ไม่มีการรับรู้มากที่สุดคือ ช่วงอายุ 48 ปี ขึ้นไป รองลงมาคือช่วงอายุ 18-32 ปี สำหรับช่วงอายุน้อยกว่า 18 ปี และอายุ 33-47 ปี ไม่มีผู้โดยสารที่ไม่รับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัย

3) ระดับการศึกษาที่มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากที่สุด คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โดยมีผู้รับรู้คิดเป็นร้อยละ 50.00 ไม่แน่ใจร้อยละ 50.00 และไม่รับรู้ร้อยละ 0.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี โดยมีผู้รับรู้ ร้อยละ 46.80 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 52.20 และไม่รับรู้ ร้อยละ 1.00 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาโท มีผู้รับรู้ ร้อยละ 42.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 57.00 และไม่รับรู้ ร้อยละ 1.00 รองลงมาคือระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. โดยมีผู้รับรู้ ร้อยละ 40.50 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 59.50 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00 และระดับ

การศึกษาที่มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยน้อยที่สุด คือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โดยมีผู้รับรู้ ร้อยละ 19.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 81.00 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00 รองลงมาคือระดับปริญญาเอก มีผู้รับรู้ ร้อยละ 40.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 60.00 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00

4) อาชีพที่มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากที่สุด คืออาชีพพนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผู้รับรู้คิดเป็นร้อยละ 57.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 41.40 และไม่รับรู้ ร้อยละ 1.60 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยมีผู้รับรู้ ร้อยละ 49.40 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 50.60 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00 รองลงมาคืออาชีพอื่น ๆ มีผู้รับรู้ ร้อยละ 42.90 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 57.10 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00 และอาชีพอิสระ มีผู้รับรู้ ร้อยละ 36.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 64.00 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00 และอาชีพของผู้โดยสารที่มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยน้อยที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา โดยมีผู้รับรู้ ร้อยละ 33.40 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 66.60 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีผู้รับรู้ ร้อยละ 35.00 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 65.00 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.00

5) ผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางระหว่างประเทศมีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางภายในประเทศ โดยคิดเป็นร้อยละ 57.70 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 41.50 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.80 ส่วนผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางภายในประเทศมีการรับรู้ ร้อยละ 39.50 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 60.10 และไม่รับรู้ ร้อยละ 0.40



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร สนามบินสาธารณะ มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสาธารณะ กรณีศึกษาท่าอากาศยานดอนเมือง และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินแก่สนามบินสาธารณะและสายการบินให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้และปฏิบัติตาม

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการเดินทางทางอากาศที่ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 40,563,727 คน ซึ่งเป็นข้อมูลสถิติจำนวนผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ปีงบประมาณ 2561 (เดือนตุลาคม พ.ศ.2560-เดือนกันยายน พ.ศ. 2561) การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 400 ฉบับ โดยประกอบด้วยข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสารและความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัย โดยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและสังเคราะห์เรียบเรียงในรูปแบบเชิงพรรณนา (Analytical Description) โดยผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 1) สรุปผลการวิจัย
- 2) อภิปรายผลการวิจัย
- 3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.) โดยผู้วิจัยนำค่าประมวลผลมาสรุปในรูปแบบของการพรรณนา ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการสนามบินสาธารณะ

จากการศึกษาการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาโดยแบ่งตามปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล

● เพศ

ผู้โดยสารที่ให้ข้อมูลเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง แต่เพศหญิงมีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีการรับรู้ คิดเป็นร้อยละ 48.00 ส่วนเพศชายมีการรับรู้ คิดเป็นร้อยละ 40.20

● อายุ

ผู้โดยสารที่ให้ข้อมูลมากที่สุด คือผู้โดยสารช่วงอายุ 33-47 ปี รองลงมาคือ 18-32 ปี และน้อยกว่า 18 ปี โดยผู้โดยสารที่มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากที่สุด คือช่วงอายุ 48 ปีขึ้นไป โดยมีผู้รับรู้คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 18-32 ปี มีผู้รับรู้ ร้อยละ 43.60 ช่วงอายุ 33-47 ปี มีผู้รับรู้ร้อยละ 41.80 และช่วงอายุน้อยกว่า 18 ปี มีผู้รับรู้ ร้อยละ 23.00

● การศึกษา

ผู้โดยสารที่ให้ข้อมูลมากที่สุดคือการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.50รองลงมาคือปริญญาโท ร้อยละ 21.75 อนุปริญญา/ปวศ. ร้อยละ 17.75 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 7.75 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาที่มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากที่สุด คือระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โดยมีผู้รับรู้คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี มีผู้รับรู้ร้อยละ 46.80 ระดับปริญญาโท มีผู้รับรู้ ร้อยละ 42.00 ระดับอนุปริญญา/ปวศ. มีผู้รับรู้ร้อยละ 40.50 ระดับปริญญาเอก มีผู้รับรู้ร้อยละ 40.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โดยมีผู้รับรู้ร้อยละ 19.00

● อาชีพ

ผู้โดยสารที่ให้ข้อมูลมากที่สุดคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคืออาชีพพนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 32.25 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 11.25 อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 9.75 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 6.75 และอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน หรือผู้เกษียณอายุราชการแล้ว ร้อยละ 2.00

อาชีพที่มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากที่สุด คือ อาชีพพนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยมีผู้รับรู้คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว มีผู้รับรู้ ร้อยละ 49.40 อาชีพอื่น ๆ มีผู้รับรู้ร้อยละ 42.90 อาชีพอิสระ มีผู้รับรู้ร้อยละ 36.00 และนักเรียน/นักศึกษา โดยมีผู้รับรู้ร้อยละ 33.40

- จุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศมีจำนวนมากกว่าผู้โดยสารที่เดินทางระหว่างประเทศ แต่ผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางระหว่างประเทศมีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากกว่าผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางภายในประเทศ โดยมีการรับรู้ คิดเป็นร้อยละ 57.70 ส่วนผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางภายในประเทศมีการรับรู้ ร้อยละ 39.50

2) ปัจจัยด้านการรับรู้

- ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

ผู้โดยสารส่วนใหญ่คิดว่าการรักษาความปลอดภัยสำคัญต่อการเดินทางทางอากาศมาก คิดเป็นร้อยละ 50.75 แต่ก็คิดว่าการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.25

- ปัจจัยด้านความสนใจและพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารบริเวณท่าอากาศยาน

ผู้โดยสารส่วนใหญ่ศึกษาข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินสำหรับผู้โดยสารก่อนการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 87.75 และผู้โดยสารให้ความสนใจกับป้ายประกาศด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินในท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 52.25 สำหรับเสียงประชาสัมพันธ์ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน ผู้โดยสารให้ความสนใจในระดับมากเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 50.50

- ด้านประสบการณ์การเดินทางทางอากาศ

ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีประสบการณ์การเดินทางทางอากาศจำนวน 3-12 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 48.00

- ปัจจัยด้านกายภาพ

ผู้โดยสารเกือบทั้งหมดไม่มีปัญหาการได้ยิน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 97.25 และไม่มีปัญหาในการมองเห็น ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 87.00

- ปัจจัยด้านสิ่งเร้าที่ส่งผลต่อการรับรู้

ผู้โดยสารส่วนใหญ่รับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินผ่านทางป้ายประกาศภายในสนามบิน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26.75 และเว็บไซต์ของสายการบิน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 24.50 ด้านการได้รับการแจ้งเงื่อนไขด้านการรักษาความปลอดภัยจากสายการบินหรือตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารก่อนทำการสำรองที่นั่งนั้นพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับการแจ้งเงื่อนไขมีจำนวนมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการแจ้งเงื่อนไข ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.50 ด้านการได้รับคำแนะนำให้ปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยจากสายการบินหรือตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารก่อนทำการสำรองที่นั่งพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 77.75 ด้านป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณท่าอากาศยานที่มีชัดเจนหรือไม่พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เห็นว่าป้ายแนะนำชัดเจน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 78.00 ด้านป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณท่าอากาศยานที่มีอย่างเพียงพอหรือไม่พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เห็นว่าป้ายแนะนำมีจำนวนที่เพียงพอ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 69.50 ด้านความเข้าใจและรับรู้จากเสียงประกาศเรื่องข้อปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่เข้าใจและรับรู้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 65.00 ด้านการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยจากพนักงานสายการบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนขึ้นเครื่องพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 63.50 ด้านการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยจากพนักงานท่าอากาศยานให้ผู้โดยสารทราบก่อนขึ้นเครื่องพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 56.50

3) การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ผู้โดยสารมีระดับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินทั้ง 4 มาตรการซึ่งได้แก่ มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ มาตรการการควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน แบ่งเป็นมาตรการสำหรับผู้โดยสารและสัมภาระไม่ลงทะเลเบียน และมาตรการสำหรับสัมภาระลงทะเลเบียน มาตรการเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน และมาตรการการนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยาน อยู่ที่คะแนนเฉลี่ย 2.45 จาก 3.00 ซึ่งอยู่ในระดับ ไม่น่าพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรการปรากฏผลดังนี้

- มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ ผู้โดยสารรับรู้ว่าจะต้องถูกตรวจสอบหนังสือเดินทางหรือ

เอกสารประจำตัวที่ออกโดยภาครัฐและบัตรผ่านขึ้นอากาศยานซึ่งออกโดยสายการบิน ก่อนได้รับการอนุญาตให้เข้าไปยังพื้นที่หวงห้ามหรือห้องผู้โดยสารขาออก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76

- มาตรการการควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน ด้านผู้โดยสารและสัมภาระไม่ลงทะเลเบียนั้น ผู้โดยสารรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับ 2.58 ส่วนด้านสัมภาระลงทะเลเบียน ผู้โดยสารไม่แน่ใจในการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

- มาตรการรักษาความปลอดภัยเรื่องของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันพบว่า ผู้โดยสารไม่แน่ใจในการรับรู้มาตรการนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

- มาตรการรักษาความปลอดภัยเรื่องการนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยาน โดยผู้โดยสารพบว่า ผู้โดยสารไม่แน่ใจในการรับรู้มาตรการนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30

5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน ตามข้อมูลจากการศึกษา ดังนี้

1) ป้ายประกาศ

- ควรให้ความสำคัญกับป้ายประกาศซึ่งมีอยู่แล้วภายในท่าอากาศยาน เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 84.75 ให้ความสนใจและมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากป้ายประกาศ

- ควรเพิ่มจำนวนป้ายประกาศบริเวณอาคารผู้โดยสารภายในประเทศให้มากขึ้น เนื่องจากผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางภายในประเทศ มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัย ร้อยละ 39.50 ซึ่งน้อยกว่าผู้โดยสารที่มีจุดหมายปลายทางระหว่างประเทศที่มีการรับรู้ร้อยละ 57.70

2) เสียงประชาสัมพันธ์

- ควรให้ความสำคัญกับการใช้เสียงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัย เนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 82.75 ให้ความสนใจและมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากเสียงประชาสัมพันธ์ภายในท่าอากาศยาน

3) ข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

- ควรมีการแนะนำหรือเชิญชวนให้ผู้โดยสารศึกษาข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินสำหรับผู้โดยสารก่อนการเดินทาง เพราะถึงแม้จะมีผู้ที่

ศึกษาข้อปฏิบัติอยู่แล้วถึง ร้อยละ 87.75 แต่ก็ยังผู้ที่ไม่ศึกษาข้อปฏิบัติ ร้อยละ 12.25 ซึ่งถึงแม้จะเป็นส่วนน้อยแต่ก็อาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยได้

4) เว็บไซต์ของสายการบิน

- ควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินซึ่งสายการบินได้ดำเนินการอยู่แล้ว เพราะผู้โดยสารรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยจากเว็บไซต์ของสายการบินมากเป็นอันดับสอง รองจากป้ายประกาศภายในท่าอากาศยาน นอกจากนี้ยังควรเพิ่มเติมการเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของท่าอากาศยาน เว็บไซต์ด้านการบินอื่น ๆ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook หรือ Twitter ด้วย เพราะยังมีผู้โดยสารที่มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยผ่านช่องทางนี้น้อยมากเพียงร้อยละ 24.50

5) เจ้าหน้าที่สายการบิน เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน และตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร

- ควรให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลมาตรการรักษาความปลอดภัยให้ผู้โดยสารทราบให้มากขึ้นเท่าที่จะสามารถปฏิบัติได้ เช่น การให้ข้อมูลเมื่อมีคำถามจากผู้โดยสาร การแจ้งเงื่อนไขและข้อปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยก่อนทำการสำรองที่นั่ง

6) ผู้โดยสารและสัมภาระ

ควรเน้นย้ำให้ผู้โดยสารมีการรับรู้ในประเด็นดังต่อไปนี้ให้มากขึ้น

- หากมีการติดต่อหรือปะปนกันระหว่างผู้โดยสารที่ตรวจค้นแล้วและผู้โดยสารที่ยังไม่ผ่านการตรวจค้น ผู้โดยสารที่ถูกตรวจค้นแล้วและสัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานจะต้องถูกตรวจค้นอีกครั้ง

- หากผู้โดยสารที่แสดงตนเพื่อรับบัตรโดยสารกับเที่ยวบินโดยมีสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานซึ่งถูกจัดเก็บในอากาศยานไม่ได้เดินทางกับอากาศยานนั้น สายการบินต้องนำสัมภาระออกจากอากาศยานนั้น

- ผู้โดยสารไม่สามารถนำแบตเตอรี่สำรองไว้ในสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานได้

7) ของเหลว เจล สเปรย์ หรือวัตถุและสารอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ควรเน้นย้ำให้ผู้โดยสารมีการรับรู้ในประเด็นดังต่อไปนี้ให้มากขึ้น

- ของเหลวทุกชนิดที่ไม่ใช่วัตถุอันตรายซึ่งผู้โดยสารนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยาน ต้องใส่ไว้ในภาชนะซึ่งมีขนาดความจุไม่เกิน 100 มิลลิลิตร และต้องใส่รวมไว้ใน

ถุงพลาสติกใสซึ่งต้องปิดผนึกให้สนิทโดยนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยานได้คนละ 1 ใบเท่านั้น และต้องแสดงให้เห็นหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบ ณ จุดที่ตรวจค้น

- ประเภทของเหลวที่สามารถนำติดตัวขึ้นอากาศยานได้ ได้แก่ น้ำ เครื่องดื่ม ครีม โลชั่น ออยล์ น้ำหอม สเปรย์ เจลใส่มม เจลอาบน้ำ โฟมชนิดต่าง ๆ ยาสีฟัน น้ำยาคำจัดกลิ่นตัว และของอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน

- ของเหลวซึ่งได้รับการยกเว้น ได้แก่ ยาในปริมาณที่เหมาะสม นม และอาหารสำหรับเด็กต้องแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ณ จุดตรวจค้น

- ของเหลวซึ่งซื้อจากร้านค้าปลอดภาษีในสนามบินหรือซื้อในอากาศยาน ต้องบรรจุไว้ในถุงพลาสติกที่ปิดผนึกปากถุง และมีหลักฐานแสดงชัดเจนว่าซื้อจากร้านค้าปลอดภาษี

8) การนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยาน

ควรเน้นย้ำให้ผู้โดยสารมีการรับรู้ในประเด็นดังต่อไปนี้ให้มากขึ้น

- สิ่งที่สามารถนำขึ้นบนอากาศยานได้ต่อผู้โดยสารหนึ่งคน คือ แบตเตอรี่สำรองแบบมีความจุไฟฟ้าไม่เกิน 32,000 mAh ไม่เกิน 2 ก้อน เครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์มากกว่า 24% แต่ไม่เกิน 70% ไม่เกิน 5 ลิตร ไม่มีขีดไฟกล่องเล็กหนึ่งกล่องหรือไฟแช็คหนึ่งอัน บุหรี่ไฟฟ้า วัตถุเติมลมที่ปล่อยลมออกแล้ว

- สิ่งที่ไม่สามารถนำขึ้นบนอากาศยานได้ คือ กระสุนปืน เตาดึงแคมป์หรือกระป๋องน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำแข็งแห้งที่มีน้ำหนักเกิน 2.5 กิโลกรัม

จากการศึกษาทฤษฎีการสื่อสาร ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญที่สามารถนำข้อมูลเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ ดังนี้

- 1) จากการศึกษาทฤษฎีการสื่อสาร ได้แก่ รูปแบบจำลอง S M C R ของเบอร์โลระบุ่ว่าผู้ส่งต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญ ในการสื่อสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ เพื่อผลในการสื่อสารมีความรู้ที่ดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรจะสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับ ดังนั้น พนักงานสายการบิน พนักงานสนามบินและตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารซึ่งถือว่าเป็นผู้ส่งสารแก่ผู้โดยสารควรได้รับการฝึกอบรมมีทักษะในการสื่อสาร มีความรู้ในเรื่องมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ดีและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้โดยสาร จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและผู้โดยสารมีการรับรู้มาตรการมากขึ้น

- 2) จากการศึกษารูปแบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ ระบุว่าผลสะท้อนกลับหรือ

ปฏิกิริยาตอบกลับ (feedback) ถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มเล็ก-กลุ่มใหญ่ หรือการสื่อสารมวลชน เพราะปฏิกิริยาสะท้อนกลับนี้จะเป็นตัวบ่งชี้ได้ถึงผลของการสื่อสารในแต่ละครั้งว่าผู้รับสารมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไรต่อสารที่ได้รับนั้น นอกจากนี้ ปฏิกิริยาสะท้อนกลับจะทำให้องค์ประกอบของการสื่อสารครบบริบูรณ์ขึ้น ดังนั้นในการนำทฤษฎีของลาสเวลล์มาใช้ในการพัฒนาการสื่อสารในการให้ข้อมูลด้านการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร ผู้ส่งสารหรือพนักงานไม่เพียงแต่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารเพียงฝ่ายเดียว ควรให้ผู้โดยสารมีปฏิกิริยาตอบกลับและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้โดยสาร

3) จากการศึกษารูปแบบจำลองการสื่อสารของ Riley บ่งชี้ว่า Communicator เป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบที่เป็นมากกว่าการส่งข้อความซึ่งมีผลต่อการกระทำของบุคคลและกลุ่มอื่น ๆ ภายในโครงสร้างทางสังคมเดียวกันของผู้รับ ในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งทฤษฎีการสื่อสารนี้เหมาะสำหรับนำมาใช้กับผู้โดยสารที่มาเป็นกลุ่ม เช่น คณะนักท่องเที่ยว คณะนักเรียน นักศึกษา โดยจากทฤษฎีเห็นว่าผู้ส่งสารจะมีผลต่อการกระทำของบุคคลภายในกลุ่ม

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร สนามบินสาธารณะ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับรู้

จากการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าผู้โดยสารเพศหญิงมีการรับรู้มากกว่าเพศชาย แต่ก็ยังต่ำกว่าร้อยละ 50 เห็นควรให้เพิ่มการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารทั้งเพศชายและเพศหญิง

ผู้โดยสารที่ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้ที่น้อยที่สุดคือผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี รองลงมาคือผู้โดยสารที่มีอายุระหว่าง 33-47 ปี เหตุที่ผู้โดยสารกลุ่มนี้รับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากทำอากาศยานเน้นการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยผ่านทางป้ายประกาศและเสียงประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้โดยสารกลุ่มนี้มีการเปิดรับสื่อผ่านทางสื่อออนไลน์เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ของวัยรุ่นอายุระหว่าง 10-19 ปี ของ บุษงา ชัยสุวรรณและพรพรรณ ประจักษ์เนตร (2558) ที่พบว่า วัยรุ่นที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาและ มัธยมศึกษาเปิดรับสื่อใหม่ประเภทไลน์และเฟซบุ๊กผ่านสมาร์ตโฟน (Smartphone) มากที่สุดและช่วงอายุ 33-47 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่เรียกว่า Generation Y มีพฤติกรรมมารับข่าวสารผ่านสื่อ social เป็นอันดับหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ หากทำอากาศยานเผยแพร่

มาตรการรักษาความปลอดภัยผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ให้มากขึ้น ก็จะสามารถทำให้ผู้โดยสารกลุ่มนี้มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น

ผู้โดยสารที่มีประสบการณ์การเดินทางมากกว่า 12 ครั้งต่อปี มีการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากที่สุด เนื่องจากประสบการณ์ส่งผลต่อการรับรู้ มีงานวิจัยที่สนับสนุนผลการศึกษานี้ ได้แก่ งานวิจัยของ วารานัย ยูวนะเดมีย์ (2559) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน งานวิจัยของ Adam Galambos, Lukrecija Deri, Aleksandra Dragin, Tamas Galambos และ Jelica J. Markovic ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่ไม่มีประสบการณ์การบินมีข้อสงสัยต่อความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ และงานวิจัยของ Matthew Vaughan (2012) ที่พบว่า คนเราจะรับรู้มากขึ้นเมื่อมีการสะสมประสบการณ์ เพราะฉะนั้นเมื่อผู้โดยสารมีประสบการณ์มากขึ้นหรือได้เดินทางทางอากาศมากขึ้น จะมีผลต่อการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น

5.2.2 การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้โดยสารมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอิสราพร จินต์แสวง (2558) เรื่อง การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน โดยงานวิจัยของอิสราพร จินต์แสวง (2558) ไม่ได้ระบุว่าผู้โดยสารที่เก็บข้อมูลมีความรู้พื้นฐานด้านการบินหรือไม่ แต่ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารที่ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านการบิน

การประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารถือเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยได้ การให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้ข้อมูลควรมีความรู้ที่ดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และมีทักษะการสื่อสารที่ดี ดังที่ระบุไว้ตามทฤษฎีการสื่อสารรูปแบบจำลอง SMC R ของเบอร์โกล ดังนั้น การฝึกอบรมพนักงานจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชิโร โซติ ครัวจัตุรัส (2552) วิจัยเรื่อง การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เสนอแนะว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน และงานวิจัยของอิสราพร จินต์แสวง (2558) เรื่อง การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์ ซึ่งมีข้อเสนอแนะคือสายการบินควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพื่อสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้โดยสารได้ รวมทั้งงานวิจัยของเบญจภรณ์ สงวนชีพ (2560) เรื่องการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ที่เสนอแนะว่า ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ และการอธิบายข้อมูลได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้โดยสาร และงานวิจัยของ Ahmet KAYA (2016) เรื่อง Analytical induction on security

perceptions of the Turkish and American citizens with regard to airport security practices ที่เสนอแนะว่าควรฝึกอบรมด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ของท่าอากาศยานเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบินและมีความสนใจในการเปิดรับข่าวสารภายในท่าอากาศยาน ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินก่อนการเดินทาง ข้อมูลเชิงบวกนี้แสดงให้เห็นว่าผู้โดยสารสามารถรับสารเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยด้านการบินได้ ซึ่งทางท่าอากาศยานสามารถเลือกใช้สื่อและการเผยแพร่ให้เหมาะสมกับผู้โดยสารแต่ละกลุ่มได้

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ โดยใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลซึ่งอาจนำผลมาเปรียบเทียบได้ว่ามีความเหมือนหรือต่างจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร

2) ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ โดยเก็บข้อมูลจากผู้โดยสารชาวต่างชาติ และสามารถเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้โดยสารชาวต่างชาติกับผู้โดยสารชาวไทยว่าเป็นอย่างไร เพื่อสามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับสายการบินหรือสนามบินในการพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลมาตรการรักษาความปลอดภัยและเพิ่มการรับรู้ของผู้โดยสารอย่างทั่วถึงได้

บรรณานุกรม

- กิตติวิทย์ คงบุญรักษา. ทัศนคติและการซื้อเครื่องสำอางค์ของผู้ชาย. หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ , มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2553.
- กฎกระทรวง. การขอและออกใบอนุญาตจัดตั้งสนามบิน พ.ศ. 2561, 2561.
- ครูบ้านนอก.คอม. รูปแบบจำลอง S M C R MODEL. [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://www.kroobanok.com/102>, 2550.
- ชนิกานต์ ทองหงส์. การรับรู้สภาพความปลอดภัยของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในพื้นที่การคัดแยกสัมภาระ (Sorting area) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการการบิน, สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยสุรนารี, 2560.
- ณัฐภรณ์ เผ่าพันธุ์ และชั้นยพร ศรีธนาวุฒดร. การรับรู้และทัศนคติของผู้ใช้บริการสายการบินภายในกรุงเทพมหานครที่มีต่อข่าวสารการตรวจสอบมาตรฐานการบินของไทยขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ. สถาบันพัฒนาคณาการการบิน, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2558.
- ณัฐนรี ไชยภักดี. การเปิดรับข่าวสาร ทัศนคติ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในโครงการ 7 สี ปันรักให้โลกของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2552.
- ธิดารัตน์. ทฤษฎีการสื่อสารและแบบจำลองการสื่อสาร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://thidaratana.blogspot.com>, 2562.
- ธีรโชติ ครวัจตุรัส. การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2553.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทฤษฎีการสื่อสาร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://thaiforcommunication.weebly.com>, 2562.
- ท่าอากาศยานดอนเมือง. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://th.wikipedia.org/wiki>, 2019.
- นิตยา สุภาภรณ์. การรับรู้ของประชาชนต่อความอยู่ดีมีสุขในชุมชนบางไผ่. วิทยาลัยราชพฤกษ์, 2552.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สถิติการขนส่งทางอากาศ. ในรายงานประจำปี บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) 2560, หน้า 120, 2560.
- เบญจภรณ์ สงวนชีพ. การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อระบบขนส่งสาธารณะของท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการการบิน, สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยสุรนารี, 2560.
- ประกาศคณะกรรมการการบินพลเรือน. เรื่องแผนการรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2561. ฉบับแก้ไขครั้งที่ 1, 2561.
- ปริญญา จิตอร่าม และสุรัชณา ช่างชายวงศ์. ความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมในการป้องกันการเสพยาบ้า ของนักเรียนประจำศูนย์บริการการศึกษา อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง. วิทยาลัยการสาธารณสุขสุจริตินทร จังหวัดสุพรรณบุรี สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข, 2553.
- ฝากจิต ปาลินทร์ ลากจิต. หลักการและทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา http://ag.kku.ac.th/Extension/images/136323/information_2_2556.pdf, 2556.
- วารานัย ยูวะนะเดมิย์. การรับรู้ความเสี่ยงของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2559.
- วิจารณ์ ชุ่ยกลิ่น. การเปิดรับสื่อและการรับรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง ของสมาชิกสหกรณ์นิคมท่าแพะ จำกัด จังหวัดชุมพร. ปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานิเทศศาสตรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2558.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศุภนิคย์ วงศ์ทางสวัสดิ์. จาก บก. ถึงบล็อกเกอร์: บทบาทผู้เฝ้าประตูข่าวสารที่อาจถูกปฏิรูป? From Editor to Blogger: The Role of Gatekeeper Which May Be Reformed?. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้า ปีที่ 29 ฉบับที่ 4 (เดือนตุลาคม – ธันวาคม), 2552: 210.
- ศิริพล เจริญวิจิตร. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและปัจจัยการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าตราสินค้าของผู้บริโภค กรณีศึกษา ศูนย์การค้าสัง เดอะฮับ รังสิต จังหวัดปทุมธานี. นิตยสารเศรษฐศาสตร์ มหบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559.
- สหภาพ โสคติพิชัย. พฤติกรรมกรเปิดรับ แรงจูงใจและความพึงพอใจของผู้ชมรายการเชิงเล่าข่าวในรายการ เรื่องเด่นเย็นนี้ ทางสถานีโทรทัศน์ไทน์ทีวีสีช่อง 3. หลักสูตรนิเทศศาสตร์ มหบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2553.
- เสมอ นิ่มเงิน. Generation กับพฤติกรรมกรรับข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ. กรมประชาสัมพันธ์, 2561.
- เสาวรินทร์ สายรังษี. สายการบินต้นทุนต่ำ (ตอนที่1). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.uniserv.buu.ac.th/forum2>, 2562.
- อิสราพร จินต์แสวง. การตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยบนเที่ยวบินของผู้โดยสารสายการบินนกแอร์. หลักสูตรปริญญาการจัดการมบัณฑิต, สาขาการจัดการการบิน, สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยสุรนารี, 2558.
- AdamGalambos, Lukrecija Deri, Aleksandra Dragin, Tamas Galambos and Jelica J. Markovic. Air Travel Safety Perception among Tourists with or Without Flying Experience. Department of Geography, Tourism and Hotel Management, Faculty of Science, University in Novi Sad, Serbia, 2014.
- Ahmet KAYA. Analytical induction on security perceptions of the turkish and american citizens with regard to airport security practices. PhD., Independent Scholar of International Relations, International Social Research, 2016.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Chatchada sukksaem. รูปแบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell. [ออนไลน์]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=YeFeliqTvxU>, 2018.
- Clarence C.Rodrigues and Stepaen K. Cusick. Commercial AVIATION SAFETY. Fifth edition. United States of America: The McGraw-Hill Companies, 2012.
- Columbia Electronic Encyclopedia. 6th Edition. MasterFILE Premier.; EbscoHost. Columbia University Press, 2013.
- Communication Theory. [ออนไลน์]. Retrieved from <https://www.communicationtheory.org>, 2009.
- Dick Lee. Developing Effective Communications. [ออนไลน์]. Retrieved from <https://extension2.missouri.edu/cm109>, n.d.ปี.
- Gary Hatfield. Perception and Cognition. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press, 2009.
- Gurjeet K. Gill. Perception of safety, safety violation and improvement of safety in aviation: findings of a pilot study. School of Aviation. Massey University. 2004.
- International Civil Aviation Organization. ICAO doc 8973/9 Aviation security Manual. Ninth Edition. Montreal, 2014.
- Jeffrey C. Price, MA., and Jeffrey S.Forrest, PhD. Practical aviation security. The United States of America: Elsevier Inc, 2008.
- Kelly, A. Perception. In Mobile Robotics: Mathematics, Models, and Methods (pp. 514-578). Cambridge: Cambridge University Press, 2013.
- MaryE.Thomson, DilekO nkal, AliAvciog lu, and PaulGoodwin. Aviation Risk Perception: A Comparison Between Experts and Novices. Department of Psychology, Glasgow Caledonian University, 2004.

บรรณานุกรม (ต่อ)

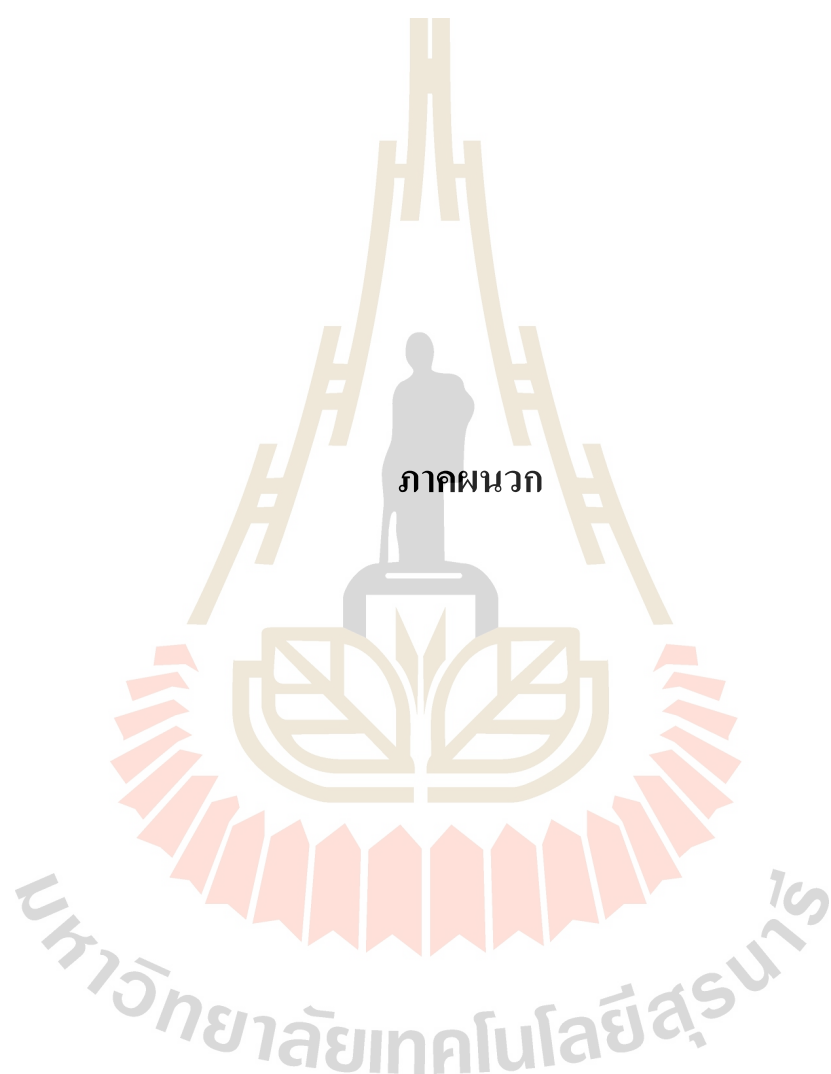
- MATTHEW VAUGHAN. Iraq civil aviation and risk perception. Airport Management. Henry Stewart Publications LLP.2012.
- Maxwell Sandada and Bright Matibiri. An Investigation Into The Impact Of Service Quality, Frequent Flier Programs And Safety Perception on Satisfaction And Customer Loyalty In The Airline Industry In Southern Africa. South East European Journal of Economics and Business, 2016.
- Mehta, R., Rice, S., Winter, S.R., & Buza, P. Cabin Depressurization as a Hijacking Mitigation Tactic: A Consumer Perceptions Study, 2017.
- Michelle S. F. Arcurio , Eliane S. Nakamura, and Talita Armbrorst. Human Factors and Errors in Security Aviation: An Ergonomic Perspective. Journal of Advanced Transportation. Hindawi. 2018.
- Mulder P. Communication Cycle model by Shannon and Weaver. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา ToolsHero: <https://www.toolshero.com/communication-skills/communication-cycle-shannon-weaver/>, 2559.
- Paul Borowsky and Gregory Delone. Risk and Threat perception: A pilot's perspective on airline security. Airport Management. Fayetteville State University, 2014.
- PPTV Online. ทนายตั้งไว้อาคริมขึ้นเครื่องไม่ได้เหตุปริมาณเกินกำหนด. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.pptvhd36.com>, 2560.
- Reece A. Clothier, Dominique A. Greer, Duncan G. Greer, and Amisha M. Mehta. Risk Perception and the Public Acceptance of Drones. Wiley – Blackwell 2015.
- Rian Mehta, Stephen Rice and Scott R. Winter and Paul Buza. Cabin Depressurization as a Hijacking Mitigation Tactic: A Consumer Perceptions Study. University Aviation Association. 2015.

บรรณานุกรม (ต่อ)

The American Heritage® Dictionary of the English Language. [ออนไลน์]. Retrieved from <https://ahdictionary.com/word>, 2018.

Transportation Security Administration. TSA Year in Review: A Record Setting 2018. [ออนไลน์]. Retrieved from <http://www.tsa.gov>, 2562.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัย

แก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัย

แก่ผู้โดยสารสนามบินสาธารณะ

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ใช้สำรวจการรับรู้ของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและถูกนำเสนอข้อมูลเป็นภาพรวม จึงไม่มีผลต่อตัวท่านในภายหลังแต่ประการใด ขอความกรุณากรอกแบบสอบถามให้ครบทุกข้อและตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด รายละเอียดของแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้
- ส่วนที่ 3 การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวอรจิรา กาศโอสถ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

- ชาย หญิง

1.2 อายุ

- น้อยกว่า 18 ปี 18-32 ปี 33-47 ปี 48 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อื่นๆ

1.4 อาชีพ

- นักเรียน/นักศึกษา พนักงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัทเอกชน อาชีพอิสระ
 ธุรกิจส่วนตัว อื่นๆโปรดระบุ.....

1.5 จุดหมายปลายทางของท่าน

- ภายในประเทศ ระหว่างประเทศ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้การรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด

2.1 ทักษะคติต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน

2.1.1 ท่านคิดว่าการรักษาความปลอดภัยสำคัญต่อการเดินทางทางอากาศมากน้อยเพียงใด

สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย ไม่สำคัญเลย

2.1.2 การปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางของท่านมากน้อยเพียงใด

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่เป็นอุปสรรคเลย

2.2 ความสนใจและพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร

2.2.1 ท่านให้ความสนใจกับป้ายประกาศด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินภายในท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด

สนใจมากที่สุด สนใจมาก สนใจปานกลาง สนใจน้อย ไม่สนใจเลย

2.2.2 ท่านให้ความสนใจกับเสียงประชาสัมพันธ์ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินภายในท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด

สนใจมากที่สุด สนใจมาก สนใจปานกลาง สนใจน้อย ไม่สนใจเลย

2.2.3 ท่านศึกษาข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินสำหรับผู้โดยสารก่อนการเดินทางหรือไม่

ศึกษา ไม่ศึกษา

2.3 ประสบการณ์การเดินทางทางอากาศ

2.3.1 จำนวนความถี่ที่ท่านเดินทางทางอากาศ

น้อยกว่า 3 ครั้ง / ปี 3-12 ครั้ง / ปี มากกว่า 12 ครั้ง / ปี

2.4 ปัจจัยด้านกายภาพของผู้รับรู้

2.4.1 ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการได้ยินหรือไม่

มี ไม่มี

2.4.2 ท่านมีปัญหาเรื่องสายตาหรือการมองเห็นหรือไม่

- มีปัญหาในการมองเห็นระยะไกล มีปัญหาการมองเห็นเกี่ยวกับสี
- มีปัญหาในการมองเห็นระยะใกล้ ไม่มี

2.5 ช่องทางการสื่อสารหรือสิ่งเร้าที่ส่งผลต่อการรับรู้

2.5.1 ช่องทางการสื่อสารหรือสิ่งเร้าใดที่ทำให้ท่านรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินมากที่สุด

- Website สายการบิน Website ท่าอากาศยาน
- Website ด้านการบินอื่นๆ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook, Twitter
- ป้ายประกาศภายในท่าอากาศยาน เสียงประกาศภายในท่าอากาศยาน
- การแจ้งจากพนักงานสายการบิน การแจ้งจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน
- การบอกกล่าวโดยคนรู้จัก อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.5.2 ท่านได้รับการแจ้งเตือน ไขด้านารรักษาความปลอดภัยจากสายการบินหรือตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารก่อนทำการสำรองที่นั่ง

- ใช่ ไม่ใช่

2.5.3 ท่าอากาศยานมีป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณท่าอากาศยานอย่างชัดเจนช่วยให้ท่านทราบและปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย

- ใช่ ไม่ใช่

2.5.4 ท่าอากาศยานมีป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณท่าอากาศยานอย่างเพียงพอช่วยให้ท่านทราบและปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย

- ใช่ ไม่ใช่

2.5.5 ท่านเข้าใจและรับรู้จากเสียงประกาศเรื่องข้อปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน

- ใช่ ไม่ใช่

2.5.6 พนักงานสายการบินแนะนำการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ท่านให้ทราบก่อนขึ้นเครื่อง

ใช่ ไม่ใช่

2.5.7 พนักงานท่าอากาศยานแนะนำการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ท่านให้ทราบก่อนขึ้นเครื่อง

ใช่ ไม่ใช่

ส่วนที่ 3 การรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับการรับรู้ที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

3 หมายถึง ทราบ 2 หมายถึง ไม่แน่ใจ 1 หมายถึง ไม่ทราบ

คำถามการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร	การรับรู้		
	3	2	1
3.1 มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ (แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ)			
การรักษาความปลอดภัยสนามบิน	3	2	1
3.1.1 ท่านทราบหรือไม่ว่าผู้โดยสารจะได้รับการอนุญาตให้เข้าไปยังพื้นที่หวงห้ามหรือห้องผู้โดยสารขาออก ต้องถูกตรวจสอบ หนังสือเดินทางหรือเอกสารประจำตัวที่ออกโดยภาครัฐของตนเอง (passport) และบัตรผ่านขึ้นอากาศยานซึ่งออกโดยสายการบิน (boarding pass)			
3.2 การควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน			
ผู้โดยสารและสัมภาระไม่ลงทะเบียน	3	2	1
ท่านทราบหรือไม่ว่า			
3.2.1 สัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานจะต้องผ่านการตรวจค้น เพื่อให้แน่ใจว่าสัมภาระนั้นไม่มีอาวุธ วัตถุระเบิด วัตถุอันตราย หรือวัตถุที่เป็นอาวุธ ได้ขึ้นบนอากาศยานเพื่อใช้ในการกระทำอันเป็นการแทรกแซง โดยมีขอบด้วยกฎหมาย			

คำถามการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร	การรับรู้		
	3	2	1
3.2.3 สัมภาระของผู้โดยสารที่ไม่ยินยอมในการตรวจค้นจะไม่อนุญาตให้ผ่านเข้าไปในพื้นที่ปลอดอาวุธหรือนำขึ้นไปบนอากาศยานและผู้โดยสารจะถูกปฏิเสธการเดินทาง			
3.2.4 ผู้โดยสารทุกคน ณ สนามบินต้องถูกตรวจค้น			
3.2.5 หากมีการติดต่อหรือปะปนกันระหว่างผู้โดยสารที่ตรวจค้นแล้วและผู้โดยสารที่ยังไม่ผ่านการตรวจค้น ผู้โดยสารที่ถูกตรวจค้นแล้วและสัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานจะต้องถูกตรวจค้นอีกครั้ง			
สัมภาระลงทะเบียน	3	2	1
ท่านทราบหรือไม่ว่า			
3.2.6 สัมภาระโหลดใต้ท้องอากาศยานที่ไปกับผู้โดยสารต้นทางและเปลี่ยนลำต้องถูกตรวจค้น			
3.2.7 สายการบินไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารขนส่งอาวุธปืนที่บรรจุกระสุนแล้วและวัตถุระเบิดหรือวัตถุอันตรายใดๆที่ไม่ได้รับอนุญาตไปกับอากาศยานไม่ว่าจะเป็นสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานหรือนำติดตัวขึ้นอากาศยาน			
3.2.8 สัมภาระโหลดใต้ท้องอากาศยานแต่ละชิ้นต้องติดเครื่องหมาย (baggage tag) ไว้ภายนอกเพื่อระบุว่าเป็นของผู้โดยสารคนใด จึงจะอนุญาตให้นำขึ้นอากาศยานได้			
3.2.9 หากผู้โดยสารที่แสดงตนเพื่อรับบัตรโดยสาร (check-in) กับเที่ยวบินโดยมีสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานซึ่งถูกจัดเก็บในอากาศยาน ไม่ได้เดินทางกับอากาศยานนั้น สายการบินต้องนำสัมภาระออกจากอากาศยานนั้น			
3.2.10 ผู้โดยสารไม่สามารถนำแบตเตอรี่สำรอง(power bank)ไว้ในสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานได้			

คำถามการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร	การรับรู้		
3.3 มาตรการเรื่องของเหลว เจล เปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Liquids, Aerosols and Gels : LAGs)	3	2	1
<p>ท่านทราบหรือไม่ว่า</p> <p>3.3.1 ของเหลวทุกชนิดที่ไม่ใช่วัตถุอันตราย ซึ่งผู้โดยสารจะนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยาน ต้องใส่ไว้ในภาชนะซึ่งมีขนาดความจุไม่เกิน 100 มิลลิลิตร (100 cc) โดยจะพิจารณาขนาดของภาชนะ หากภาชนะสามารถบรรจุเกิน 100 มิลลิลิตร จะนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยานไม่ได้ ถึงแม้ว่าปริมาณของเหลวที่ใส่ในภาชนะไม่ถึง 100 มิลลิลิตรก็ตาม</p>			
3.3.2 ภาชนะที่ใส่ของเหลว ตามข้อ 3.3.1 ต้องใส่รวมไว้ในถุงพลาสติกใสซึ่งเปิดปิดผนึกและปิดปากถุงให้สนิท โดยถุงพลาสติกใสนี้มีขนาดความจุไม่เกิน 1 ลิตร			
3.3.3 สามารถนำถุงพลาสติกใสตามข้อ 3.3.2 ติดตัวขึ้นไปในอากาศยานได้คนละ 1 ใบ เท่านั้น			
3.3.4 ต้องนำถุงพลาสติกใสดังกล่าว แสดงให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจสอบ ณ จุดที่ตรวจค้น			
3.3.5 ประเภทของเหลวดังกล่าว ได้แก่ น้ำ เครื่องดื่ม ครีม โลชั่น ออยล์ น้ำหอม สเปรย์ เจลใส่ผม เจลอาบน้ำ ยาสีฟัน และของอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน			
3.3.6 ของเหลวซึ่งได้รับการยกเว้น ได้แก่ นม อาหารสำหรับเด็กและยาในปริมาณที่เหมาะสมแต่ต้องแสดงให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดตรวจค้นเพื่อการรักษาความปลอดภัย			
3.3.7 ของเหลวซึ่งซื้อจากร้านค้าปลอดภาษีในสนามบินหรือซื้อในอากาศยาน จะต้องบรรจุไว้ในถุงพลาสติกที่ปิดผนึกปากถุง โดยไม่มีร่องรอยผิดปกติให้สงสัยว่ามีการใส่สิ่งของอย่างอื่นลงไปและในถุงและมีหลักฐานแสดงชัดเจนว่าซื้อจากร้านค้าปลอดภาษีที่สนามบินหรือในอากาศยานในวันเดินทาง			

คำถามการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร	การรับรู้		
3.4 การนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยาน โดยผู้โดยสาร (IATA 2.3 A)	3	2	1
ท่านทราบหรือไม่ว่า			
3.4.1 ผู้โดยสารต้องนำแบตเตอรี่สำรองได้แบบมีความจุไฟฟ้าน้อยกว่า 20,000 mAh ไปจนถึงความจุไฟฟ้าน้อยกว่า 32,000 mAh ไม่เกิน 2 ก้อน ใส่ในสัมภาระไม่ลงทะเบียนหรือพกติดตัวขึ้นเครื่อง			
3.4.2 ผู้โดยสาร 1 ท่านสามารถนำเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ 24-70% และไม่เกิน 5 ลิตร ขึ้นอากาศยานได้			
3.4.3 ผู้โดยสารไม่สามารถนำกระสุนปืนพกพาขึ้นอากาศยานได้แต่สามารถบรรจุในหีบห่อได้ไม่เกิน 5 กิโลกรัมและเก็บไว้ในสัมภาระลงทะเบียน			
3.4.4 ผู้โดยสารไม่สามารถพกเตาตั้งแคมป์หรือกระป๋องน้ำมันเชื้อเพลิงขึ้นอากาศยานได้			
3.4.5 ผู้โดยสารไม่สามารถนำวัตถุที่ทำให้ไร้ความสามารถ เช่น สเปรย์พริกไทยขึ้นอากาศยานได้			
3.4.6 ผู้โดยสารไม่สามารถนำน้ำแข็งแห้งพกพาขึ้นอากาศยานได้			
3.4.7 ผู้โดยสารไม่สามารถนำบุหรี่ไฟฟ้าไว้ในสัมภาระลงทะเบียน แต่สามารถนำติดตัวขึ้นอากาศยานได้			
3.4.8 ผู้โดยสารหนึ่งท่านสามารถพกพาไม้ขีดไฟกล่องเล็กๆ หรือไฟแช็คหนึ่งอันเพื่อการใช้งานส่วนตัวขึ้นอากาศยานได้			
3.4.9 อุปกรณ์ที่เติมลม รวมถึงลูกบอลอัดลมสำหรับใช้เล่นกีฬา เช่น บาสเกตบอล สามารถพกพาไปได้ในลักษณะของสัมภาระเช็คอินหรือสัมภาระถือขึ้นเครื่อง โดยต้องปล่อยลมออกก่อนเท่านั้น			

ส่วนที่ 4 ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินแก่ผู้โดยสารของสนามบินสาธารณะ

.....

.....

.....



ผลการตรวจสอบยืนยันความเที่ยงตรงและสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อประกอบวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารสนามบิน สาธารณะ จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- 1) นายสมบัติ นาคะเสถียร

Security Manager

บริษัท สายการบินนกสกู๊ต จำกัด

- 2) ดร.สิทธิปัฐพ์ มงคลอภิบาลกุล

ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานท่าอากาศยานและชีวอนามัย

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

- 3) ดร. ณัฐ หัสชู

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานระหว่างประเทศ

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
1.1	เพศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2	อายุ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.3	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.4	อาชีพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.5	สัญชาติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.6	จุดหมายปลายทางที่เดินทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
2.1	ทัศนคติต่อการรักษาความปลอดภัยด้านการบิน						
2.1.1	ท่านคิดว่าการรักษาความปลอดภัยสำคัญต่อการเดินทางทางอากาศมากน้อยเพียงใด	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
2.1.2	การปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางของท่านมากน้อยเพียงใด	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
2.2	ความสนใจและพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสาร						
2.2.1	ท่านให้ ความสนใจกับ <u>ป้ายประกาศ</u> ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินภายในท่าอากาศยานมากน้อยเพียงใด	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
2.2.3	ท่านศึกษาข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง มาตรการรักษาความปลอดภัยด้าน การบินสำหรับผู้โดยสารก่อนการ เดินทางหรือไม่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3	ประสบการณ์การเดินทางทางอากาศ						
2.3.1	จำนวนความถี่ที่ท่านเดินทางทาง อากาศ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.4	ปัจจัยด้านกายภาพของผู้รับรู้						
2.4.1	ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการได้ยิน หรือไม่	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
2.4.2	ท่านมีปัญหาเรื่องสายตาและการ มองเห็นหรือไม่	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
2.5	สิ่งเร้าที่ส่งผลต่อการรับรู้						
2.5.1	ท่านรับรู้มาตรการรักษาความ ปลอดภัยด้านการบินผ่านช่องทาง ใด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.5.2	ท่านได้รับการแจ้งเตือนใจด้าน การรักษาความปลอดภัยจากสาย การบินหรือตัวแทนจำหน่ายตั๋ว โดยสารก่อนทำการสำรองที่นั่ง	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
2.5.3	ท่านได้รับคำแนะนำให้ปฏิบัติตาม มาตรการรักษาความปลอดภัยจาก สายการบินหรือตัวแทนจำหน่าย ตั๋วโดยสารก่อนทำการสำรองที่นั่ง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
2.5.4	ทำอากาศยานมีป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณทำอากาศยานอย่างชัดเจนช่วยให้ท่านทราบและปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
2.5.5	ทำอากาศยานมีป้ายแนะนำเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณทำอากาศยานอย่างเพียงพอช่วยให้ท่านทราบและปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.5.6	ท่านเข้าใจและรับรู้จากเสียงประกาศเรื่องข้อปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัยภายในทำอากาศยาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.5.7	พนักงานสายการบินแนะนำการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ท่านให้ทราบก่อนขึ้นเครื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.5.8	พนักงานทำอากาศยานแนะนำการปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ท่านให้ทราบก่อนขึ้นเครื่อง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการบินของผู้โดยสาร

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
3.1	มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกันสนามบิน อากาศยาน การบินทั่วไป และบริเวณติดตั้งเครื่องช่วยการเดินอากาศ (แผนรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ) การรักษาความปลอดภัยสนามบิน						
3.1.1	ท่านทราบว่าผู้โดยสารจะได้รับ การอนุญาตให้เข้าไปยังพื้นที่หวงห้ามหรือห้องผู้โดยสารขาออก ต้องถูกตรวจสอบ หนังสือเดินทาง หรือเอกสารประจำตัวที่ออกโดย ภาครัฐของตัวเองและบัตรผ่านขึ้น อากาศยานซึ่งออกโดยสายการบิน	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.2	การควบคุมการรักษาความปลอดภัยของบุคคลและสิ่งของที่ขึ้นบนอากาศยาน ผู้โดยสารและสัมภาระไม่ลงทะเบียน						
3.2.1	ท่านทราบว่าสัมภาระที่ถือขึ้น อากาศยานจะต้องผ่านการตรวจ คั้น เพื่อให้แน่ใจว่าสัมภาระนั้นไม่มีอาวุธ วัตถุระเบิด วัตถุอันตราย หรือวัตถุที่เป็นอาวุธ ได้ขึ้นบน อากาศยานเพื่อใช้ในการกระทำ อันเป็นการแทรกแซงโดยมิชอบ ด้วยกฎหมาย	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.2.2	ท่านทราบว่าในการตรวจค้น สัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยาน ไม่ อนุญาตให้ผู้โดยสารทำการ แทรกแซงหรือสัมผัสวัตถุหรือสิ่ง ที่บรรจุอยู่ภายในสัมภาระใน ระหว่างการตรวจค้น	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
3.2.3	ท่านทราบว่าสัมภาระของผู้โดยสารที่ไม่ยินยอมในการตรวจค้นจะไม่อนุญาตให้ผ่านเข้าไปในพื้นที่ปลอดอาวุธหรือนำขึ้นไปบนอากาศยานและผู้โดยสารจะถูกปฏิเสธการเดินทาง	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.2.4	ท่านทราบว่าผู้โดยสารทุกคน ณ สนามบินต้องถูกตรวจค้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2.5	ท่านทราบว่าผู้โดยสารในเที่ยวบินเปลี่ยนลำทุกคนต้องลงจากอากาศยานพร้อมสัมภาระ และถูกตรวจค้นอีกครั้ง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2.6	ท่านทราบว่าหากมีการติดต่อหรือปะปนกันระหว่างผู้โดยสารที่ตรวจค้นแล้วและผู้โดยสารที่ยังไม่ผ่านการตรวจค้น ผู้โดยสารที่ถูกตรวจค้นแล้วและสัมภาระที่ถือขึ้นอากาศยานจะต้องถูกตรวจค้นอีกครั้ง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
สัมภาระลงทะเบียน							
3.2.7	ท่านทราบว่าสัมภาระโหลดใต้ท้องอากาศยานที่ไปกับผู้โดยสารต้นทางและเปลี่ยนลำต้องถูกตรวจค้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
3.2.8	ท่านทราบว่าสายการบินไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารขนส่งอาวุธปืนที่บรรจุกระสุนแล้วและวัตถุระเบิดหรือวัตถุอันตรายใดๆที่ไม่ได้รับอนุญาตไปกับอากาศยานไม่ว่าจะเป็นสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานหรือนำติดตัวขึ้นอากาศยาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2.9	ท่านทราบว่าสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานแต่ละชิ้นต้องติดเครื่องหมาย (baggage tag) ไว้ภายนอกเพื่อระบุว่าเป็นของผู้โดยสารคนใด จึงจะอนุญาตให้นำขึ้นอากาศยานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2.10	ท่านทราบว่าหากผู้โดยสารที่แสดงตนเพื่อรับบัตรโดยสาร (check-in) กับเที่ยวบินโดยมีสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานซึ่งถูกจัดเก็บในอากาศยาน ไม่ได้เดินทางกับอากาศยานนั้น สายการบินต้องนำสัมภาระออกจากอากาศยานนั้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2.11	ท่านทราบว่าผู้โดยสารไม่สามารถนำแบตเตอรี่สำรองไว้ในสัมภาระที่โหลดใต้ท้องอากาศยานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
3.3	มาตรการเรื่องของเหลว เจล เปรย์ หรือวัตถุและสารอื่นๆซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน (Liquids, Aerosols and Gels : LAGs)						
3.3.1	ท่านทราบว่าของเหลวทุกชนิดที่ไม่ใช่วัตถุอันตราย ซึ่งผู้โดยสารจะนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยาน ต้องใส่ไว้ในภาชนะซึ่งมีขนาดความจุไม่เกิน 100 มิลลิลิตร (100 cc) โดยจะพิจารณาขนาดของภาชนะเป็นสิ่งสำคัญหากภาชนะสามารถบรรจุเกิน 100 มิลลิลิตร จะนำติดตัวขึ้นไปในอากาศยานไม่ได้ ถึงแม้ว่าปริมาณของเหลวที่ใส่ในภาชนะไม่ถึง 100 มิลลิลิตรก็ตาม	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.3.2	ท่านทราบว่าภาชนะที่ใส่ของเหลวตามข้อ 3.3.1 ต้องใส่รวมไว้ในถุงพลาสติกใสซึ่งเปิดปิดผนึกและปิดปากถุงให้สนิท โดยถุงพลาสติกใสนี้มีขนาดความจุไม่เกิน 1 ลิตร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3.3	ท่านทราบว่าสามารถนำถุงพลาสติกใสตามข้อ 3.3.2 ติดตัวขึ้นไปในอากาศยานได้คนละ 1 ใบ เท่านั้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3.4	ท่านทราบว่าต้องนำถุงพลาสติกใสดังกล่าว แสดงให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจสอบ ณ จุดที่ตรวจค้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
3.3.5	ท่านทราบว่าประเภทของเหลว ดังกล่าวได้แก่ น้ำ เครื่องดื่ม คริม โลชั่น ออยล์ น้ำหอม สเปรย์ เจลใส่ ผม เจลอาบน้ำ โฟมชนิดต่าง ๆ ยาสีฟัน น้ำยาคำจัดกลิ่นตัว และของ อื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3.6	ท่านทราบว่าของเหลวซึ่งได้รับการ ยกเว้น ได้แก่ นม และอาหารสำหรับเด็ก ยาในปริมาณที่เหมาะสมแต่ต้อง แสดงให้เจ้าหน้าที่ ณ จุดตรวจค้น เพื่อการรักษาความปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3.7	ท่านทราบว่าของเหลว ซึ่งซื้อจาก ร้านค้าปลอดภาษีในสนามบินหรือ ซื้อในอากาศยาน จะต้องบรรจุไว้ใน ถุงพลาสติกที่ปิดผนึกปากถุง โดยไม่ มีร่องรอยผิดปกติให้สงสัยว่ามีการ ใส่สิ่งของอย่างอื่นลงไปและ หลักฐานแสดงชัดเจนว่าซื้อจาก ร้านค้าปลอดภาษีที่สนามบินหรือใน อากาศยาน ในวันเดินทาง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
3.4	การนำวัตถุอันตรายขึ้นบนอากาศยานโดยผู้โดยสาร (IATA 2.3 A)						
3.4.1	ท่านทราบว่าผู้โดยสารสามารถพกแบตเตอรี่สำรองได้แบบมีความจุไฟฟ้าน้อยกว่า 20,000 mAh ไปจนถึงความจุไฟฟ้าน้อยกว่า 32,000 mAh ไม่เกิน 2 ก้อน ขึ้นเครื่องได้ และต้องใส่ในสัมภาระไม่ลงทะเบียนหรือพกติดตัวขึ้นเครื่อง	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.4.2	ท่านทราบว่าผู้โดยสาร 1 ท่านสามารถนำเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ 24 -70% และไม่เกิน 5 ลิตร ขึ้นอากาศยานได้	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.4.3	ท่านทราบว่าผู้โดยสารไม่สามารถนำกระสุนปืนพกพาขึ้นอากาศยานได้ แต่สามารถบรรจุในหีบห่อได้ไม่เกิน 5 กิโลกรัมและเก็บไว้ในสัมภาระลงทะเบียน	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.4.4	ท่านทราบว่าผู้โดยสารไม่สามารถพกเตาตั้งแคมป์หรือกระป๋องน้ำมันเชื้อเพลิงขึ้นอากาศยานได้	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.4.5	ท่านทราบว่าผู้โดยสารไม่สามารถนำวัตถุที่ทำให้ไร้ความสามารถ เช่น สเปรย์พริกไทย ขึ้นอากาศยานได้	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.4.6	ท่านทราบว่าผู้โดยสารไม่สามารถนำน้ำแข็งแห้งพกพาขึ้นอากาศยานได้	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้

ข้อที่	รายละเอียดคำถาม	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
3.4.7	ท่านทราบว่าผู้โดยสารไม่สามารถนำ บุหรี่ไฟฟ้าไว้ในสัมภาระลงทะเลเบียน แต่สามารถนำติดตัวขึ้นอากาศยาน ได้	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.4.8	ท่านทราบว่าผู้โดยสารหนึ่งท่าน สามารถนำไม้ขีดไฟกล่องเล็ก ๆ ชนิดที่จุดไฟโดยขีดกับตัวกล่องหนึ่ง กล่อง หรือไฟแช็กจุดบุหรี่หนึ่งอัน เพื่อการใช้งานส่วนตัวไปได้	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
3.4.9	ท่านทราบว่าวัตถุเติมลม รวมถึงลูก บอลอัดลมสำหรับใช้เล่นกีฬา เช่น บาสเก็ตบอล สามารถพกพาไปได้ ในลักษณะของสัมภาระเช็คอินหรือ สัมภาระถือขึ้นเครื่องโดยต้องปล่อย ลมออกก่อนเท่านั้น	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้

ส่วนที่ 4 ท่านมีข้อเสนอแนะใดบ้างเกี่ยวกับการการเผยแพร่มาตรการรักษาความปลอดภัยแก่
ผู้โดยสารของสนามบินสาธารณะ

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	อรจิรา กาศโอสถ	รหัส 5913200070
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	วันที่ 12 มีนาคม 2535	
จังหวัดที่เกิด	จังหวัดแพร่	
ที่อยู่ปัจจุบัน	95/128 ซอยลาดพร้าว 20 ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900	
สถานที่ทำงาน	บริษัท สายการบินนกสกู๊ต จำกัด (มหาชน)	
ตำแหน่ง	Security Specialist	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการธุรกิจการบิน) มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง 2557	

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี