



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
ปริญญา

รัฐศาสตร์

สาขา

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชา

เรื่อง ความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจาก
ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Readiness of Thai Airways International Public Company Limited Personnel
in Site Migration from Bangkok International Airport (Donmueng) Office
to Suvarnabhumi Airport

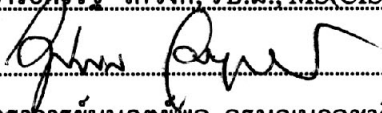
นามผู้วิจัย นายวิกรม อารีราษฎร์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

()
อาจารย์ศรีรัฐ โกวงศ์ ปร.ม., MS(CIS)

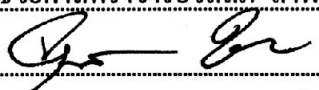
กรรมการ

()
รองศาสตราจารย์มนฤตย์พล อรบุญนวลชาติ, ร.ด.

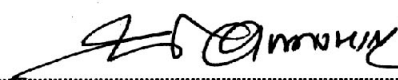
กรรมการ

()
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัลลภ ลำพาย, ร.ด.

หัวหน้าภาควิชา

()
รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

()
รองศาสตราจารย์วินัย อางคงหาญ, M.A.

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 21 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการ
จากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง)
ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

**Readiness of Thai Airways International Public Company Limited Personnel
in Site Migration from Bangkok International Airport (Donmueng) Office
to Suvarnabhumi Airport**

โดย

นายวิกรม อาริราชกูร

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2549

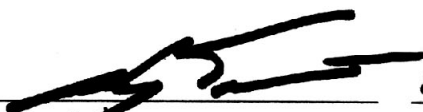
ISBN 974-16-1157-9

วิกรม อารีราษฎร์ 2549: ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ศรีรัฐ โกวงศ์, รป.ม., MS(CIS)
125 หน้า
ISBN 974-16-1157-9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 390 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยและการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ลักษณะงาน ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ อายุ ตำแหน่ง ช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิกรม อารีราษฎร์
ลายมือชื่อนิติ

 8 มี.ค. 49
ลายมือขอประธานกรรมการ

Vikrom Areerath 2006: Readiness of Thai Airways International Public Company Limited Personnel in Site Migration from Bangkok International Airport (Donmueng) Office to Suvarnabhumi Airport. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Mr. Srirath Gohwong, MPA., MS(CIS) 125 pages. ISBN 974-16-1157-9

The objectives of this research were to study the readiness of Thai Airways international public company limited personnel in site migration from Bangkok international airport (Donmueng) office to Suvarnabhumi airport and to study the factors related to readiness of Thai Airways international public company limited personnel in site migration from Bangkok international airport (Donmueng) office to Suvarnabhumi airport. The sample was 390 Thai Airways international public company limited personnel. Questionnaire was used as a tool for data collection and analysis. Data were analyzed by using computer program. Statistics employed for data analysis were Percentage, Mean, Standard Deviation, Analysis of Variance and Multiple Classification Analysis (MCA) with statistical significance level at .05.

The results of the research indicated that the opinions of readiness of Thai Airways international public company limited personnel in site migration from Bangkok international airport (Donmueng) office to Suvarnabhumi airport was medium. In addition, it found that age, working patterns, approximate duration of time to arrive the office at Suvarnabhumi airport related with a readiness of Thai Airways international public company limited personnel in site migration from Bangkok international airport (Donmueng) office to Suvarnabhumi airport at statistical significance. The other factors, sex, career, working period, knowledge about Suvarnabhumi airport and expectation towards the office at Suvarnabhumi airport did not related to readiness of Thai Airways international public company limited personnel in site migration from Bangkok international airport (Donmueng) office to Suvarnabhumi airport at statistical significance.



Student's signature



Thesis Advisor's signature

8 / Mar / 06

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์ และการสนับสนุนจาก อาจารย์ศรีรัฐ โกวงศ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.มนฤตย์พล อรุณบุญวาลชาติ กรรมการที่ปรึกษาวิชาเอก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ ลำพาย กรรมการที่ปรึกษาวิชาการ อาจารย์ภัทรพรรณ เล่านิรมย์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลแก้ไขข้อบกพร่อง และเพิ่มเติมส่วนที่เป็นประโยชน์ในทางวิชาการให้เนื้อหาถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาในโครงการศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ที่ได้กรุณา ถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนนิสิตบริหารรัฐกิจ รุ่น 11 ทุกท่านที่ให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณนางงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม และเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อันทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

สุดท้ายต้องขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพัตรา จุณณะปิยะ ที่ให้คำแนะนำ สั่งสอนในทุกๆสิ่ง อีกทั้งเป็นกำลังใจให้ตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่ ณ มหาวิทยาลัยอันทรเกียรติแห่งนี้ ผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่ให้การสนับสนุน ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่ให้กำลังใจ และที่สำคัญ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกแห่งของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่านที่ให้การอนุเคราะห์ ช่วยค้นหาข้อมูลมาใช้ประกอบการศึกษาและการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

วิกรม อารีราษฎร์

มีนาคม 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง

(3)

บทที่ 1 บทนำ

1

ความสำคัญของปัญหา

1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3

ขอบเขตของการวิจัย

3

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

4

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร

9

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

9

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

12

ระบบเทคโนโลยีในการทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

19

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

20

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

25

แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม

30

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการทำงาน

34

ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

43

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

45

กรอบแนวคิดในการวิจัย

46

สมมติฐานในการวิจัย

47

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

49

วิธีการและอุปกรณ์

49

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

49

การกำหนดขนาดและการสุ่มตัวอย่าง

49

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

51

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การตรวจสอบแบบวัดและการให้คะแนน	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	57
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	58
ผลการวิจัย	58
ข้อวิจารณ์	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการวิจัย	88
ข้อเสนอแนะ	90
 เอกสารและสิ่งอ้างอิง	 94
 ภาคผนวก	 100
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	101
ภาคผนวก ข การแปรผลคะแนนของแบบสอบถาม	112
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	120

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการสุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 15,653 คนที่ต้องย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติ กรุงเทพ(ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	51
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล	59
3	แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของ กลุ่มตัวอย่างด้านความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	61
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความ คาดหวังของกลุ่ม ตัวอย่างต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	64
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความ พร้อมของกลุ่มตัวอย่างในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติ กรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	67
6	การวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความพร้อมของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัย ด้านบุคคล	74
7	การวิเคราะห์จำแนกหมู่เกี่ยวกับความพร้อมของกลุ่มตัวอย่าง กับปัจจัยด้านบุคคล	75
8	การวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความพร้อมของกลุ่มตัวอย่าง กับปัจจัยด้านองค์การ	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	การวิเคราะห์จำแนกหมู่เกี่ยวกับความพร้อมของกลุ่มตัวอย่าง กับปัจจัยด้านองค์การ	80
10	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	89
ตารางผนวกที่		
ข1	แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ของคะแนนประเภทความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	113
ข2	แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ของคะแนนประเภทความคาดหวังต่อสถานที่ ทำงาน ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	114
ข3	แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ของคะแนนประเภทความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากทำอากาศยาน นานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	116
ค1	การกำหนดค่าความยากง่ายของคำถามต่อความรู้เกี่ยวกับ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	122
ค2	แสดงค่าความเชื่อมั่นของความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	124
ค3	แสดงค่าความเชื่อมั่นของความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากทำอากาศยานนานาชาติ กรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	125

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่เอื้ออำนวยต่อการเป็นชุมทางของเส้นทางบินในการเดินทางไปยังภูมิภาคต่างๆทั่วโลกโดยเฉพาะเป็นศูนย์กลางของแอกนเหนือได้ กล่าวคือ ทางเหนือมีประเทศจีน ทางใต้มีประเทศในกลุ่มอาเซียนเชื่อมโยงไปออสเตรเลีย ทางตะวันออกมีญี่ปุ่น เกาหลี ใต้หวัน และฮ่องกง เชื่อมต่อไปอเมริกา ส่วนตะวันตกประกอบไปด้วยประเทศตะวันออกกลาง เชื่อมต่อไปยุโรป ซึ่งกลุ่มประเทศดังกล่าวกำลังมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ความได้เปรียบเช่นนี้เองทำให้ประเทศไทยพยายามเร่งรัดพัฒนากิจการด้านการขนส่งทางอากาศอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ โดยได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 6 (พ.ศ.2530 -2534) เป็นต้นมา (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2548)

จากนโยบายในการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังกล่าว คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ.2534 อนุมัติให้ดำเนินโครงการท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพแห่งที่ 2 ณ พื้นที่หนองงูเห่า ซึ่งปัจจุบัน ได้รับพระราชทานชื่อใหม่จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบันว่า “ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ความจำเป็นที่ต้องสร้างสนามบินสุวรรณภูมิด้วยเหตุผลสำคัญคือ ปัจจุบันประเทศต่างๆ ทั่วโลกมีการขยายการจราจรทางอากาศเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) มีข้อจำกัดด้านพื้นที่ ทำให้ไม่สามารถขยายตัวเพื่อรองรับการจราจรทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประสบความล่าช้าในการให้บริการ ในขณะที่การดำเนินการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นั้นต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาประมาณ 10 ปี ทางรัฐบาลจึงได้เริ่มดำเนินการในปี 2534 เพื่อให้สามารถบริการได้ในปี 2543 แต่โครงการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ก็ได้ถูกชะลอจนกระทั่งในสมัยรัฐบาลของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ได้ทำการเร่งรัดให้ดำเนินการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้แล้วเสร็จพร้อมให้บริการภายในปี พ.ศ. 2548 โดยกำหนดการเปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างเป็นทางการในวันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2548 (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2548)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ถือได้ว่า เป็นท่าอากาศยานนานาชาติ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะประกอบด้วยหลายหน่วยงาน เพื่อรวมเป็นท่าอากาศยานนานาชาติที่สมบูรณ์ เช่น ส่วนรับผิดชอบผู้โดยสาร ส่วนคลังสินค้า ส่วนการซ่อมบำรุงอากาศยาน ส่วนการบริการภาคพื้นดิน ส่วนดูแลสนามบิน ส่วนควบคุมจราจรทางอากาศ ส่วน ดูแลระบบสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น จึงทำให้บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ มีความจำเป็นที่จะต้องย้ายพนักงานจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้วย (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2548) ดังนั้นนอกจากในส่วน of สถานที่จะต้องวางแผนเตรียมการก่อสร้างแล้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่จะไปปฏิบัติหน้าที่ยัง ท่าอากาศยานแห่งใหม่นั้นด้วย

พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้รับผลกระทบจากการที่จะต้องย้ายสถานที่ทำงานจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในเรื่องของ การเดินทาง การใช้ชีวิตประจำวัน ด้านสภาพแวดล้อมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านที่อยู่อาศัย และด้านสวัสดิการ เนื่องจากตัวแปรสำคัญที่ผลักดันให้ส่วนรับผิดชอบนั้นๆ ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ก็คือ บุคลากรในส่วนที่รับผิดชอบนั้นๆ ในการย้ายท่าอากาศยานจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งไม่ถ้อยจะเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นยากมากในชีวิตการทำงานของพนักงานที่ท่าอากาศยาน ดังนั้นเมื่อมีการย้ายเกิดขึ้นย่อมมีผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม องค์กรจำเป็นต้องวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนการดำเนินชีวิตให้ไม่เกิดผลกระทบทั้งด้านการปฏิบัติงานและด้านชีวิตส่วนตัว โดยผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการพิจารณาเพื่อวางแผนด้านความพร้อมของพนักงานเพื่อรองรับการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางวางแผนสำหรับการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่จะมีการย้ายท่าอากาศยานจากแห่งหนึ่งไปสู่อีกแห่งหนึ่งในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการศึกษาจะเป็นแนวทางให้แก่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อรองรับการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางวางแผนสำหรับการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่จะมีการย้ายท่าอากาศยานจากแห่งหนึ่งไปสู่อีกแห่งหนึ่งในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2548 เฉพาะหน่วยงานที่จะต้องย้ายไป ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2548 จำนวนทั้งสิ้นประมาณ 15,653 คน (รัฐบาลชุดปัจจุบันได้ประกาศเลื่อนการเปิดการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไปเป็นประมาณ ต้นเดือน กรกฎาคม 2549)

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพศ หมายถึง พนักงานเพศชาย และเพศหญิง ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

อายุ หมายถึง อายุนับตามปฏิทินของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะงาน หมายถึง รูปแบบงานที่รับผิดชอบของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่

1. ปฏิบัติการภาคพื้น
2. ปฏิบัติการบิน
3. ทำงานที่สำนักงาน

ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ตามหลักเกณฑ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่

1. ระดับ 1 - 4
2. ระดับ 5 - 7
3. ระดับ 8 - 10
4. นักบิน
5. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำ หมายถึง ช่วงของระยะเวลาที่เข้ามาปฏิบัติงานในบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละวัน ได้แก่

1. ทำงานเป็นกะ
2. ตามเวลาราชการ

ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง จำนวนเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละวัน ประกอบด้วย

1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
2. 1 ชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง
3. มากกว่า 1 ชั่วโมงครึ่งถึง 2 ชั่วโมง
4. มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ความสามารถในการจำได้และเข้าใจในรายละเอียดของข้อมูลในด้านต่างๆ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ในการทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการทำงานภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. มีแพทย์ พยาบาลดูแลตลอด 24 ชั่วโมง
2. มีอาหารราคาถูกขายให้พนักงาน
3. มีห้องสมุดที่ทันสมัยไว้บริการ
4. มีสโมสรพนักงานการบินไทย
5. มีห้องออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน
6. มีรถรับ-ส่งวิ่งภายในท่าอากาศยานผ่านสำนักงาน
7. มีร้านสะดวกซื้อ
8. มีร้านสวัสดิการพนักงาน
9. มีห้องเด็กเล่น เป็นสัดส่วนที่อาคารสำนักงาน
10. มีธนาคาร / ตู้ ATM ที่อาคารสำนักงาน
11. มีที่พักผ่อนก่อนกลับบ้านเมื่อออกกะกลางคืนหรือเช้า
12. มีที่พักผ่อนบริเวณใกล้เคียง (นอกสนามบิน) ให้เช่าพักก่อนกลับบ้าน
13. มีบริการสถานรับเลี้ยงเด็กอ่อน(Nursery) ของเอกชนในบริเวณท่าอากาศยานฯ

14. มีบริการศูนย์รับเลี้ยงเด็ก (Child care center) ของเอกชนในบริเวณ ทำอาภาศยานฯ
15. มีการจัดเครื่องลงเวลาทำงานไว้ใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้ที่จอดรถ
16. การจัดอาคารสถานที่ ของบริษัท การบินไทย ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ดูดีขึ้น
17. ทำให้พนักงานมีความรู้สึกรักภูมิใจในสถานที่ทำงานใหม่
18. มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและมีระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในสถานที่

ทำงาน

19. ได้รับการยอมรับจากกลุ่มสายการบินพันธมิตรมากขึ้น
20. สามารถแข่งขันกับทำอาภาศยานในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ได้

ความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจาก ทำอาภาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง สภาวะส่วนบุคคลในการทำงานหรือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อการปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมที่ ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลมาจากการเตรียมตัวไว้ล่วงหน้าสำหรับกิจกรรมนั้นๆเพื่อที่จะสามารถกระทำภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคตได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จมากที่สุดในการปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมที่ ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ความพร้อม 1) ด้านการเดินทาง 2) ด้านการใช้ชีวิตประจำวัน 3) ด้านสภาพแวดล้อมที่ ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ 4) ด้านที่อยู่อาศัย 5) ด้านสวัสดิการ

1. ด้านการเดินทาง หมายถึง ในเรื่องความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากทำอาภาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิในประเด็นต่อไปนี้

- 1.1 เรื่องการเดินทางไปทำงาน
- 1.2 ความปลอดภัยในการเดินทาง
- 1.3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
- 1.4 เวลาที่ใช้ในการเดินทาง
- 1.5 ความเหนื่อยล้าในการเดินทาง

2. การใช้ชีวิตประจำวัน หมายถึง ในเรื่องความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในประเด็นต่อไปนี้

- 2.1 เรื่องที่พัก / ที่อยู่อาศัย
- 2.2 เวลาที่ให้กับครอบครัว
- 2.3 รูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันที่เปลี่ยนไป
- 2.4 การเปลี่ยนสถานพยาบาลจากเดิมที่เคยรักษา
- 2.5 ปัญหาในการรับส่งครอบครัว

3. ด้านสภาพแวดล้อมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ในเรื่องความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในประเด็นต่อไปนี้

- 3.1 ความรู้สึกกังวลใจกับการทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.2 ความรู้สึกพึงพอใจในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่าท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง)
- 3.3 ความรู้สึกภูมิใจกับความทันสมัยของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 3.4 ความรู้สึกว่าสภาพแวดล้อมที่จะเปลี่ยนไปที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีผลต่อการดำรงชีวิตในอนาคต
- 3.5 ความรู้สึกพอใจกับเครื่องอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการพนักงาน

4. ด้านที่อยู่อาศัย หมายถึง ในเรื่องความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในประเด็นต่อไปนี้

- 4.1 ให้บริษัท ฯ ช่วยเหลือเรื่องการจัดหาที่อยู่อาศัยให้เช่าซื้อในราคาพิเศษ
- 4.2 ให้บริษัท ฯ ช่วยเหลือเรื่องการจัดหาที่อยู่อาศัยให้เช่าในราคาพิเศษ
- 4.3 ให้บริษัท ฯ ช่วยเหลือในเรื่องขายบ้านเก่า ซื้อบ้านใหม่
- 4.4 ให้บริษัท ฯ หาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำ / กู้ได้เต็มวงเงินสำหรับซื้อบ้านใหม่
- 4.5 บริษัท ฯ ควรนำโครงการหมู่บ้านการบินไทย มาพิจารณาอีกครั้ง โดยให้สหกรณ์ มาดูแลเรื่องการเงิน

5. ด้านสวัสดิการ หมายถึง ในเรื่องความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในประเด็นต่อไปนี้

- 5.1 จัดหาสถานศึกษาสำหรับบุตรของพนักงานที่มีความจำเป็น
- 5.2 มีเงินเพิ่มพิเศษเนื่องจากค่าใช้จ่ายของส่วนตัวและครอบครัวที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการย้ายสถานที่ทำงาน
- 5.3 เพิ่มสวัสดิการด้านการเงินพิเศษและเพิ่มเติมที่มีความสำคัญต่อค่าใช้จ่าย เช่น เงินช่วยเหลือค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน เป็นต้น
- 5.4 จัดโครงการประกันภัยที่มีความจำเป็นต่อชีวิต เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น
- 5.5 จัดหารถรับส่งพนักงานให้ครอบคลุมเส้นทางสายหลักที่จะเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยเรื่อง ความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการอธิบายเนื้อหาและการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. ระบบเทคโนโลยีที่สำคัญในการทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
5. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม
7. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการทำงาน
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

จากเอกสารรายงานประจำปี (2543: 4-7) ได้สรุปประวัติความเป็นมาของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ไว้ดังนี้

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติและเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจการบินโลก และยังเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องตลอดมาทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลก

การบินไทย ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับบริษัท สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ชิสเต็มหรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้น 70 % และ เอส เอ เอส ถือหุ้น 30% ในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมา จนถึงปี พุทธศักราช 2520 บริษัท เดินอากาศไทย ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืน จาก เอส เอ เอส ตามมติของคณะรัฐมนตรี และมอบการถือหุ้นที่ซื้อมานี้ให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด กับกระทรวงการคลังเป็นผู้ร่วมถือหุ้นต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2531 บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด และบริษัท การบินไทย จำกัด ได้รวมกิจการเข้าด้วยกัน โดยมติของคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2534 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้รับหุ้นสามัญของการบินไทย เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ทั้งนี้จากการแปลงกำไรสะสมเป็นทุน และเพิ่มทุนจดทะเบียนตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวจะทำให้ทุนจดทะเบียนของบริษัท ฯ เพิ่มจาก 2,230 ล้านบาท เป็น 16,000 ล้านบาท จึงนับเป็นบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนสูงที่สุดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยขณะนั้น

ในปี พ.ศ. 2535 บริษัท ฯ ได้นำหุ้นเพิ่มทุนออกจำหน่ายแก่ประชาชนทั่วไป และพนักงานเป็นจำนวนมาก 1,000 ล้านบาท หรือ 100 ล้านหุ้น ส่วนอีก 2,000 ล้านบาท หรือ 200 ล้านหุ้น นั้นจะนำออกจำหน่ายเมื่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาเห็นสมควรต่อไป ดังนั้นปัจจุบันบริษัท ฯ จึงมีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วเป็นจำนวน 14,000 ล้านบาท

นโยบาย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายโดยสังเขปคือดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ เป็นตัวแทนของประเทศไทย ในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบินร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ และรักษาดุลการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนั้นยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศ ให้มีทักษะและวิชาชีพได้มาตรฐานสากลรวมถึงเทคโนโลยีขั้นสูงทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ การบินไทยยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีและเอกลักษณ์ของประเทศไทย ในทุกวิถีทางไปสู่สายตาชาวโลกอีกด้วย

วัตถุประสงค์

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการขนส่งผู้โดยสาร พัสดุและไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ และกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน อาทิเช่น สถานีการบิน ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน คลังสินค้า กิจการทัศนอาจร โรงแรม ภัตตาคาร ครั้วการบิน เป็นต้นแทนการขนส่งให้กับกิจการที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้งโรงเรียนฝึกอบรมบุคคลภายนอกและพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับกิจการ เป็นต้น

เมื่อเริ่มดำเนินการครั้งแรก บริษัท ฯ มีเครื่องบิน ดีซี 6 เพียง 3 เครื่องบินเฉพาะเส้นทางในภูมิภาคเอเชีย ต่อมาการบินไทยจัดหาเครื่องบินมาบริการเพิ่มขึ้น และได้ขยายเส้นทางบินเรื่อยมา โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ทำการบินสู่ทวีปเอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรป และอเมริกาเหนือ ปัจจุบันมีเส้นทางบินระหว่างประเทศออกจากกรุงเทพ ฯ ไปยังเมืองต่าง ๆ ถึง 53 เมือง (ไม่รวมกรุงเทพ ฯ) โดยเน้นท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ ให้เป็นศูนย์กลางการบินระหว่างประเทศในภูมิภาคนี้

เกียรติภูมิ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติ ได้นำชื่อเสียงและเกียรติภูมิมาสู่ประเทศไทย ในประชาคมโลก ทั้งในแง่ของความสำเร็จ ที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ และในแง่ที่ได้รับยกย่องจากสถาบันสำคัญ ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้สายการบินนานาชาติส่วนใหญ่ที่ทำการบินมายังท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ ยังให้ความไว้วางใจฝ่ายช่างของการบินไทยให้ ตรวจสอบเครื่องบินตลอดมา สำหรับกิจการด้านครั้วการบินไทยมีบริการผลิตอาหารที่มีประสิทธิภาพสูงส่งขึ้นเครื่องบินของสายการบินต่าง ๆ สามารถผลิตอาหารทุกประเภท ตามความต้องการของสายการบินลูกค้า ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ครั้วการบินไทยเป็นผู้ขายบริการด้านอาหารขึ้นเครื่องบินให้กับสายการบินชั้นนำเกือบทุกสายการบินที่บินแวะประเทศไทย และนิตยสารสวัสดีของการบินไทย ซึ่งจัดเป็นอีกหนึ่งนันทนาการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน เส้นทางระหว่างประเทศ ก็ได้รับการประกาศเกียรติคุณในด้านต่าง ๆ ตลอดมา

กล่าวได้ว่า เกียรติคุณต่างๆ ที่ได้รับนี้ ย่อมเกิดจากทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพกว่า 24,000 คน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงเทคโนโลยีอันทันสมัย และการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันการบินไทย ให้ก้าวรุดต่อไปในอนาคต

เพื่อให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลับมาครองความเป็นหนึ่งของสายการบินในภูมิภาคนี้ และเป็นสายการบินชั้นนำของสายการบินทั่วโลก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงกำหนดนโยบายในการบริหารกิจการของบริษัท ดังนี้

1. สานต่องานเดิม ซึ่งคณะกรรมการบริษัท ฯ ชุดที่แล้วได้ดำเนินการไว้ และยังไม่แล้วเสร็จอย่างใดก็ดีหากงานใดจำเป็นต้องทบทวนปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลก็จะดำเนินการพิจารณาให้บังเกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท ฯ และประเทศ
2. เร่งรัดการเพิ่มมาตรฐานและความปลอดภัย ทั้งในด้านการบินและการบริการตลอดจนการปฏิบัติทุกระบบให้อยู่ในเกณฑ์สูงสุด เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร
3. เร่งรัดปรับปรุงการให้บริการในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน การให้บริการบนเครื่องบิน และการให้บริการภาคพื้น
4. เร่งรัดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะการปรับปรุงและพัฒนาที่นั่งภายในเครื่องบินและผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เช่น ระบบการต้อนรับภายในเครื่อง และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ติดตั้งบนเครื่องบินให้ทันสมัยเหมาะสมกับสภาพความต้องการของตลาดอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำในด้านการบริการผู้โดยสาร

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากเอกสารเผยแพร่ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เผยแพร่ผ่านทาง www.thaiair.info/sbia/index.htm ได้สรุปข้อมูลเกี่ยวกับสนามบินสุวรรณภูมิไว้ดังนี้

"ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ" เป็นชื่อพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมีความหมายว่า "แผ่นดินทอง" โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เมื่อวันที่ 29 กันยายน พุทธศักราช 2543

ความเป็นมา

พ.ศ. 2503 รัฐบาลไทยว่าจ้างบริษัท Litchfield Whiting Bowne and Associate ศึกษาและวางผังเมืองกรุงเทพฯ ผลการศึกษามีข้อเสนอให้ภาคมหานครของไทยเตรียมจัดให้มีสนามบินพาณิชย์แห่งใหม่ ซึ่งจะแยกเป็นสัดส่วนจากสนามบินทหารที่ดอนเมือง โดยให้สนามบินใหม่มีระยะห่างจากใจกลางเมืองและทิศทางที่เหมาะสมกับการขึ้นลงของเครื่องบินระหว่างสนามบินใหม่กับสนามบินดอนเมืองด้วย

พ.ศ. 2504 กระทรวงคมนาคมได้ศึกษาเปรียบเทียบสถานที่ก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่หลายบริเวณ และเห็นว่าบริเวณพื้นที่ตำบลบางโจลง ตำบลราชาเทวะ และตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เหมาะที่จะเป็นที่ตั้งท่าอากาศยานแห่งใหม่ โดยจะอยู่ห่างจากสนามบินดอนเมืองไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามระยะเส้นตรงประมาณ 29 กิโลเมตร

พ.ศ. 2506-2516 กรมการบินพาณิชย์ กระทรวงคมนาคมได้จัดหาที่ดินท่าอากาศยานแห่งใหม่ โดยจัดซื้อและเวนคืนที่ดินประมาณ 20,000 ไร่ ซึ่งใหญ่กว่าพื้นที่สนามบินดอนเมืองราว 6 เท่า และจะสามารถรองรับการจราจรของเครื่องบินสำหรับมหานครได้ไม่น้อยกว่า 60 ปีหลังจากการเปิดใช้งาน

พ.ศ. 2521 กระทรวงคมนาคมได้ว่าจ้างบริษัท Tippetts Abbott McCarthy Aviation ศึกษาทบทวนความเหมาะสมในการก่อสร้างสนามบินแห่งใหม่อีกครั้ง ผลการศึกษาพบว่าประเทศไทยจำเป็นต้องมีท่าอากาศยานแห่งใหม่รองรับภาคมหานคร เพราะสนามบินดอนเมืองมีพื้นที่จำกัด และผลศึกษายังคงยืนยันว่าบริเวณพื้นที่คลองหนองงูเห่า อำเภอบางพลี สมุทรปราการ เหมาะสมที่สุด

บริษัท TAMS ได้ทบทวนผลการศึกษาเรื่องการก่อสร้างสนามบินพาณิชย์แห่งใหม่ โดยพิจารณาคัดเลือกสถานที่ที่มีความเหมาะสมในเบื้องต้น 7 แห่ง ได้แก่

1. อำเภไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี เขตต่อกับจังหวัดนครปฐม
2. อำเภอลาดหลุมแก้วและลาดบัวหลวง เขตจังหวัดปทุมธานีต่อกับจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

3. สนามบินดอนเมือง
4. เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร
5. บริเวณหนองงูเห่า
6. อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และ
7. อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

พ.ศ. 2530 ศึกษาของคณะกรรมการคมนาคม วุฒิสภาเสนอว่าควรมีท่าอากาศยานกรุงเทพแห่งใหม่ และเห็นควรให้มีการสงวนที่ดินบริเวณหนองงูเห่าไว้ตามวัตถุประสงค์ของ พ.ร.บ.เวนคืน อสังหาริมทรัพย์เพื่อการก่อสร้างสนามบินแห่งใหม่

พ.ศ. 2533 การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา Louis Berger International ศึกษาและจัดทำแผนแม่บทระบบท่าอากาศยานทั่วประเทศ (Airport System Master Plan Study) เพื่อใช้ประโยชน์เป็นแนวทางการพัฒนาสนามบินของไทยในระยะยาว ผลการศึกษาในส่วนเกี่ยวกับท่าอากาศยานกรุงเทพแห่งใหม่ สรุปว่า ท่าอากาศยานดอนเมืองจะถึงจุดอิ่มตัวในปี 2543 และหากไม่มีท่าอากาศยานกรุงเทพแห่งใหม่ จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจพาณิชย์กรรม และอุตสาหกรรม ซึ่งการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยได้รายงานผลการศึกษาดังกล่าวให้กระทรวงคมนาคมพิจารณาถึงความจำเป็นต้องก่อสร้างท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ เพื่อเป็นสนามบินพาณิชย์หลักของภาคมหานคร

วันที่ 7 พฤษภาคม 2534 คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้มีการก่อสร้างโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 ตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอ โดยมอบหมายให้การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการ และเมื่อวันที่ 20 มี.ค. 2535 การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้ลงนามในสัญญาว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา General Engineering Consultants (GEC), กลุ่ม Netherlands Airport Consultants B.V. (NACO), Louis Berger International Inc., Design 103 Co., Ltd, Asian Engineering Consultants Corp., Ltd., Index International Group Co., Ltd., และ TEAM Consulting Engineer Co., Ltd. มาทำการศึกษาเพื่อวางแผนแม่บทเพื่อการพัฒนา ออกแบบเบื้องต้น และควบคุมการออกแบบรายละเอียดทางวิศวกรรม ตลอดจนช่วยบริหารงานก่อสร้าง ในวงเงินประมาณ 914 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินการ 7 ปี 6 เดือน โดยกำหนดเปิดใช้ท่าอากาศยานแห่งใหม่ในปี 2543

วันที่ 25 สิงหาคม 2535 คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบงบประมาณ 80 ล้านบาท ให้แก่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาระบบบริการพื้นฐาน รองรับการแข่งขันต่อโครงการท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 โดยเริ่มงานในปีงบประมาณ 2536

วันที่ 15 กันยายน 2535 ประกาศใช้ "ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 พ.ศ. 2535" ซึ่งกำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารไว้ดังนี้

1. ให้มีคณะกรรมการบริหารการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 (กทก.) ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธาน (พลเอก เชาวลิต ทยไญยท) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เป็นรองประธาน รองเลขาธิการ หรือ ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มอบหมาย เป็นกรรมการและเลขานุการฯ

2. ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการบริหารการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 (สทก.) เป็นหน่วยงานภายในสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ เพื่อทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของ กทก.

คณะกรรมการบริหารการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 ได้แต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ รวม 6 ชุด และคณะทำงานเฉพาะกิจ 1 ชุด ได้แก่

1. คณะอนุกรรมการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 มีปลัดกระทรวงคมนาคม เป็นประธาน

2. คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบบริการพื้นฐาน สำหรับรองรับเชื่อมต่อกับท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 มีเลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นประธาน

3. คณะอนุกรรมการประสานการโยกย้าย และกำหนดเวนคืนที่ดินเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 และโครงข่ายบริการพื้นฐาน มีอธิบดีกรมการบินพาณิชย์ เป็นประธาน

4. คณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์การพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 และโครงข่ายบริการพื้นฐาน มีผู้อำนวยการองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เป็นประธาน

5. คณะอนุกรรมการประสานการแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 และโครงข่ายพื้นฐาน มีปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม เป็นประธาน

6. คณะอนุกรรมการที่ปรึกษาเกี่ยวกับรูปแบบอาคารอันเป็นสัญลักษณ์สถาปัตยกรรมไทย มีนายทัญญู ณ ถลาง เป็นประธาน

7. คณะทำงานเฉพาะกิจพิจารณากระบวนการระบายน้ำ และป้องกันน้ำท่วมในทุ่ง ฝั่งตะวันออกของกรุงเทพมหานคร มีผู้อำนวยการศูนย์เฉพาะกิจเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำ เป็นประธาน

วันที่ 7 พฤษภาคม 2538 คณะรัฐมนตรีอนุมัติให้ก่อสร้างท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 ที่ตำบลบางโฉลง ตำบลราชาเทวะและตำบลหนองปรือ จังหวัดสมุทรปราการ โดยให้การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) เป็นผู้รับผิดชอบ

วันที่ 16 พฤษภาคม 2538 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้จัดตั้งบริษัทจำกัดขึ้น เพื่อดำเนินการก่อสร้างสนามบินแห่งใหม่ โดยมอบหมายให้กระทรวงการคลังเป็นผู้ดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ใช้ชื่อว่า บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด (บทม.) มีทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 10,000 ล้านบาท มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม

วันที่ 31 พฤษภาคม 2538 กระทรวงการคลังมีคำสั่งที่ 76/2538 ตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจเพื่อดำเนินการจัดตั้งบริษัทจำกัด โดยมีรองอธิบดีกรมบัญชีกลาง (นางมณีนัย วุฒิชรเนติลักษณ์) เป็นประธานคณะทำงาน คณะทำงานฯ ร่วมกันพิจารณาให้บริษัทจำกัดที่จะจัดตั้งขึ้น มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 10,000 ล้านบาท จำนวนหุ้น 100 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท และให้ใช้ชื่อว่า "บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งใหม่ จำกัด" หรือ "New Bangkok International Airport Limited"

กทก. ได้มีมติเมื่อวันที่ 9 ต.ค. 2538 กำหนดให้โครงสร้างของคณะกรรมการบริษัทฯ ควรมี 7-15 คนสำหรับประธานกรรมการให้พิจารณาได้ 3 ทางเลือกได้แก่ 1) ปลัดกระทรวงการคลัง เป็นประธานกรรมการ 2) ปลัดกระทรวงคมนาคม เป็นประธานกรรมการ และ 3) เอกชนเป็นประธานกรรมการ ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ สำหรับตำแหน่งกรรมการผู้จัดการก็เป็นเอกชนเช่นเดียวกัน

วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2539 ก่อตั้ง บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่จำกัด (บทม.) มีสภาพเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม มีทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 10,000 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลัง และ ทอท. ถือหุ้นร้อยละ 51.39 และ 48.61 ตามลำดับ บทม.มีหน้าที่ในการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

วันที่ 7 ธันวาคม 2539 บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด ได้รับการจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยมีกระทรวงการคลังและการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นผู้ถือหุ้น

วันที่ 21 กรกฎาคม 2541 คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้ บทม. ดำเนินการก่อสร้างท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 ให้มีทางวิ่ง 2 เส้น สามารถรองรับผู้โดยสาร 30 ล้านคนต่อปี โดยมีงบประมาณ 120,000 ล้านบาท รวมทั้งเห็นชอบให้เชิญชวนเอกชนเข้าร่วมลงทุนในกิจการท่าอากาศยาน

วันที่ 29 กันยายน 2548 กำหนดเปิดให้บริการ ซึ่งเมื่อท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปิดให้บริการแล้ว ก็จะโยกย้ายกิจกรรมด้านการพาณิชย์ทั้งหมดจากสนามบินดอนเมืองไปที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสนามบินดอนเมืองจะใช้เฉพาะในกิจการของกองทัพอากาศ ตลอดจนการบินพาณิชย์เฉพาะเครื่องบินเที่ยวพิเศษเช่าเหมาลำ เครื่องบินส่วนบุคคล (General Aviation) และเครื่องบินสินค้าทั้งลำต่อไป

เนื่องจากมีปัญหาเรื่องการก่อสร้างล่าช้า เพื่อความปลอดภัยดังนั้นรัฐบาลจึงประกาศเลื่อนกำหนดเปิด เป็นประมาณ เดือนกรกฎาคม 2549 และถ้าพบเรื่องปัญหาเรื่องความปลอดภัยที่ยังคงมีอยู่ก็อาจจะประกาศเลื่อนการเปิดไปอีกครั้ง

วิสัยทัศน์

บม. จะเป็นองค์กรนำในการพัฒนาการ ก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลาง การคมนาคมขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชีย อากาศ เพื่อเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการนำ ความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศควบคู่ ไปกับการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตและ สิ่งแวดล้อม ของชุมชนเมืองโดยรอบ

พันธกิจ

1. ก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้มีมาตรฐาน มีความสามารถรองรับปริมาณการจราจร ทางอากาศที่เพิ่มขึ้นได้ทันต่อความต้องการ ตลอดจนพัฒนาขีดความสามารถอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษา ความสามารถในการแข่งขันเชิงเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานในภูมิภาคเดียวกัน โดยใช้เงินลงทุน ตามแผนงานหลักที่ได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรี

2. ดำเนินการสนับสนุนบริษัทแม่ (บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)) เพื่อจัดให้มี บริการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจท่าอากาศยานอย่างครบถ้วนเช่นเดียวกับท่าอากาศยาน สากลระดับโลก

3. ดำเนินการสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางธุรกิจ และพาณิชย์ ที่มีบริการและการจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยด้วยความร่วมมือของภาครัฐและ เอกชน

4. ดำเนินการให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและบริษัทท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด เป็นที่ยอมรับต่อชุมชนภายนอกพื้นที่และสังคมทั่วไป

วาระแห่งชาติ

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานนานาชาติขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมและพัฒนาความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การท่องเที่ยว และด้านอื่น ๆ ของประเทศเป็นอย่างมาก รัฐบาลจึงกำหนดให้การก่อสร้าง “ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นวาระแห่งชาติ” ซึ่งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมกันดำเนินการแบบบูรณาการ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ระบบเทคโนโลยีที่สำคัญในการทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากเอกสารเผยแพร่ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เผยแพร่ผ่านทาง www.thaiair.info/sbia/index.htm ได้สรุปรายละเอียดระบบเทคโนโลยีที่สำคัญในการทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้

1. ระบบบริหารข้อมูลการบิน FIMS (Flight Information Management System) คือระบบที่จัดการเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของการบินทั้งเที่ยวไปและกลับ โดยมีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลองค์กรสากลสนามบินอื่น ๆ ตลอดจนสายการบินต่าง ๆ
2. ระบบเครือข่ายและส่วนเชื่อมต่อสาร AIMS network back bone including gateway คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับติดตั้งภายในบริเวณสนามบิน เพื่อใช้เชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ภายในอาคารต่าง ๆ เข้าด้วยกันเป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
3. ระบบ LAN เพื่อการสื่อสารข้อมูล AIMS ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับติดตั้งในอาคาร AIMS (IT-Building)
4. ศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการสนามบิน AOC (Airport Operation Center) คือระบบที่สังเกตการณ์ ตรวจสอบ และควบคุมอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกระบบของสนามบิน งานประจำของศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการด้านภาคพื้นอากาศ ภาคพื้นดิน รวมถึงอาคารผู้โดยสาร ตลอดจนระบบความปลอดภัยในสนามบิน

5. ศูนย์ควบคุมการเกิดวินาศกรรม CCC (Crisis Control Center) คือ ระบบที่ใช้ในห้องควบคุม และบัญชาการเมื่อมีวิกฤตการณ์ต่าง ๆ เช่น การปล้นเครื่องบิน การก่อวินาศกรรมในบริเวณสนามบิน เป็นต้น

6. ศูนย์ควบคุมรักษาความปลอดภัย SCC (Security Control Center) คือ ระบบที่ใช้ในห้องควบคุมรักษาความปลอดภัย โดยเป็นศูนย์กลางสำหรับการควบคุมระบบรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ ของสนามบิน เช่น ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) ควบคุมอาคาร (Building Automation system) ระบบตรวจจับอัคคีภัย (Fire detection and alarm), B34 (Controlled access security) เป็นต้น

7. ศูนย์ควบคุมและบริหารระบบเน็ตเวิร์ค NMC (Network Management Center) คือ ระบบควบคุมและจัดการระบบเครือข่ายในระบบ AIMS Lan, AIMS network backbone, PTC Lan เช่น การตรวจสอบและวัดปริมาณการรับส่งข้อมูลภายในระบบเครือข่าย เป็นต้น

8. ระบบบริการข้อมูล Information KIOSK คือ ระบบที่เป็นผู้แสดงผลทางด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสารและบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวกับข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลสนามบิน แผนผังสนามบินข้อมูลสายการบิน สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งร้านค้า ร้านอาหาร การเดินทาง และอื่น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ความหมายของความรู้

Bloom et. al (1984: 62-77) ได้อธิบายความหมายของความรู้ไว้ว่า “ความรู้” หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงความจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุและปรากฏการณ์ต่างๆ เป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่ายๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยากซับซ้อน และมีความสัมพันธ์ต่อกัน ดังนี้

1. ความรู้เฉพาะสิ่ง คือ การระลึกถึงสิ่งเฉพาะและชิ้นส่วนของสารที่อยู่โดดเดี่ยว การเน้นที่สัญลักษณ์ที่มีความหมายเชิงรูปธรรม ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำเฉพาะ และความรู้ในเรื่องข้อเท็จจริงเฉพาะ

2. ความรู้เรื่องวิถีและวิธีการจัดการกับสิ่งเฉพาะ คือ ความรู้ในเรื่องวิถีทางในการจัดระเบียบ การตัดสินใจ และการวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้ง วิธีการค้นคว้า ลำดับผลที่ได้ และมาตรฐานของการตัดสินใจ ความรู้นี้จัดอยู่ในระดับกลาง ได้แก่ ความรู้แบบแผนนิยม ความรู้เรื่องแนวโน้ม และลำดับเหตุการณ์ ความรู้เรื่องการจัดจำพวกและประเภท และ ความรู้เรื่องเกณฑ์ตามข้อเท็จจริง

3. ความรู้เรื่องสากลและเรื่องนามธรรมในสาขาต่าง ๆ คือ ความรู้เรื่องแผนและรูปแบบที่สำคัญ ที่ได้รับการจัดรวบรวมไว้ โครงสร้าง ทฤษฎี และข้อสรุปจำนวนมากที่มีอิทธิพลต่อสาขาวิชา จัดเป็นความรู้ระดับสูง ได้แก่ ความรู้เรื่องหลักและข้อสรุปทั่วไป ความรู้เรื่องทฤษฎีและโครงสร้าง

ประภาเพ็ญ (2527: 10-11) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นของความสามารถทางสติปัญญา ซึ่งผู้เรียนเพียงจำได้อาจจะโดยนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน ก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหามาตรฐาน เหล่านี้เป็นต้น

บุญธรรม (2535: 7) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้วและรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่าง ๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่และเนื้อหาวิชา และวิชาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย

สมศักดิ์ (2538: 2-4) ได้อธิบายความหมายของความรู้ ในทางสังคมศาสตร์ว่า ความรู้เกิดจากปรากฏการณ์ต่างๆ ในสังคมของมนุษย์ที่ประสบ ทั้งทางธรรมชาติและทางสังคม เราอาจกล่าวได้ว่า มนุษย์มีความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อม ทั้งธรรมชาติและสังคม ซึ่งจะมามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ มนุษย์จะต้องเข้าใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และรู้จักกับการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งที่มาจากสิ่งแวดล้อมและสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือมนุษย์จะต้องหาความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจสาเหตุ และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ต่อปรากฏการณ์ทางธรรมชาติและสังคม ซึ่งความรู้ของมนุษย์ได้มีการพัฒนามากมาย และมีหลายระดับของความรู้ตามความสามารถและพื้นฐานของมนุษย์ กล่าวคือ

1. ความรู้ในทัศนะของบุคคลทั่วไปมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามพื้นฐานและความสามารถของแต่ละบุคคล บุคคลทั่วไป ในที่นี้ หมายถึงประชาชนทั่วไป ที่ประกอบอาชีพที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เช่น ชาวไร่ ชาวนา พ่อค้า นักธุรกิจ ชาวบ้านทั่วไป และอื่นๆ บุคคลทั่วไปเหล่านี้ มีทัศนะต่อความหมายของความรู้ ที่เกิดจากความรู้และความเข้าใจ การถ่ายทอดสืบต่อ

จากประเพณี แต่จะไม่รู้ถึงความหมายที่แท้จริง ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ทางธรรมชาติและทางสังคมของบุคคล ไม่สามารถเรียบเรียงเป็นความคิดรวบยอดได้

2. ความรู้ในทัศนะของนักวิชาการมีลักษณะต้องเป็นวิทยาศาสตร์ เนื่องจากนักวิชาการสนใจเรื่องข้อเท็จจริงที่สามารถพิสูจน์ ความรู้นั้นจะต้องมีเหตุและผล สามารถที่จะสังเกตได้ เทียงตรง และเชื่อถือได้ นักวิชาการจึงสนใจที่จะค้นคว้าความรู้ว่ามีระบบตามแขนงวิชาการของตน เพื่อที่จะนำความรู้นั้นสร้างทฤษฎีต่อไป จึงกล่าวได้ว่า ความรู้ในทัศนะของนักวิชาการคือ องค์ความรู้ที่มีลักษณะที่สามารถกล่าวเป็นความคิดรวบยอด มีลักษณะของนามธรรมเป็นส่วนมาก อาจเห็นว่าแต่ละสาขาวิชาต่างๆ ก็จะมีความรู้ในแขนงวิชานั้นๆ แตกต่างกันไป บุคคลต่างสาขาความรู้ อาจจะไม่เข้าใจลึกซึ้งเท่ากับบุคคลในสาขานั้น และยังเป็นบุคคลธรรมดาที่จะไม่เข้าใจในคำศัพท์ หรือแนวความคิดของนักวิชาการต่างๆ เหล่านั้น

3. ความรู้ในทัศนะของนักปฏิบัติ ความหมายของความรู้ ของนักปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับความเข้าใจเหตุการณ์ หรือปรากฏการณ์ต่างๆ ทั้งทางธรรมชาติและที่อธิบายได้ในลักษณะที่สามารถนำไปใช้ได้ เราอาจจะกล่าวได้ว่า นักปฏิบัติเป็นบุคคลที่เชื่อมโยงระหว่างความรู้ของนักวิชาการและบุคคลทั่วไป เพื่อนำความรู้นั้นลงไปทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม ระดับของความนึกคิด ความลึกซึ้งของความรู้จะอยู่ในรูปธรรมและนามธรรมของบุคคลทั่วไป

ระดับของความรู้

ความรู้มีอยู่มากมายรอบ ๆ ตัวเรา และสามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ (มนตรี: 2537)

ระดับแรก ความรู้เกี่ยวกับสิ่งรอบตัวเรา ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยประสาทสัมผัส มองเห็น ได้ยิน ดมกลิ่น และลิ้มรสได้ เช่น ความร้อน - เย็น ความสว่าง - มืด เสียง ดัง - เบา กลิ่นหอม -เหม็น และรสเค็ม - หวาน เป็นต้น ความรู้ระดับต้นนี้อาจเรียกว่า ความรู้ลึก

ระดับที่สอง ได้แก่ ความรู้ด้านภาษา ซึ่งจะให้อ่านและเขียนหนังสือได้ ฟังเข้าใจ ฟังวิทยุและดูทีวีรู้เรื่อง ตลอดจนมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สะสมและตกทอดกันมา

ระดับที่สาม ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาการ ซึ่งได้จากการศึกษาเล่าเรียน ทำให้คิดเลขเป็น คำนวณดอกเบี้ยได้ ออกแบบอาคารได้ เขียนบทละครได้ ใช้คอมพิวเตอร์เป็น รู้กฎหมายบ้านเมือง รู้จักกฎเกณฑ์ ทางฟิสิกส์ ดาราศาสตร์ เคมี และชีววิทยา วินิจฉัยโรคและรู้วิธีการรักษาโรค เป็นต้น ความรู้วิชาการเหล่านี้ มักจะต้องเรียนรู้จากครู อาจารย์ เอกสาร ตำราทางวิชาการหรือผู้ที่รู้เรื่องนั้น มาก่อน

ระดับที่สี่ ได้แก่ ความรู้ใหม่ เป็นความรู้ที่ไม่เคยมีอยู่ก่อน ได้มาโดยการค้นคว้าวิจัย การคิดค้นกระบวนการใหม่ และควรจะหาแนวทางในการนำความรู้ใหม่ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดการพัฒนา

การวัดความรู้

จำนง (2535: 24-29) กล่าวว่า การวัดความรู้ในส่วนมากนิยมใช้แบบทดสอบซึ่งแบบทดสอบนี้เป็นเครื่องมือประเภทข้อเขียนที่นิยมใช้กันทั่ว ๆ ไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. แบบอัตนัย หรือแบบความเรียง โดยให้เขียนตอบเป็นข้อความสั้น ๆ ไม่เกิน 1-2 บรรทัด หรือเป็นข้อ ๆ ตามความเหมาะสม

2. แบบปรนัย แบ่งเป็น

2.1 แบบเติมคำ หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์ แบบทดสอบนี้เป็นการวัดความสามารถ ในการหาคำ หรือข้อความมาเติมลงในช่องว่างของประโยคที่กำหนดให้ถูกต้องแม่นยำ โดยไม่มี คำตอบใดชี้นำมาก่อน

2.2 แบบถูก-ผิด แบบทดสอบนี้วัดความสามารถในการพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ว่า ถูกหรือผิด ใช่หรือไม่ใช่ จากความสามารถที่เรียนรู้มาแล้ว โดยจะเป็นการวัดความจำและความคิด ในการออกแบบทดสอบควรต้องพิจารณาถึงข้อความจะต้องชัดเจน ถูกหรือผิดเพียงเรื่องเดียว สั้น กระชับรัดกุมได้ใจความ และไม่ควรใช้คำปฏิเสธซ้อน

2.3 แบบจับคู่ แบบทดสอบนี้เป็นลักษณะการวางข้อเท็จจริง เงื่อนไข คำ ตัวเลข หรือ สัญลักษณ์ไว้ 2 ด้านขนานกัน เป็นแถวตั้ง 2 แถว แล้วให้อ่านดูข้อเท็จจริงในแถวตั้งด้านหนึ่งว่ามีความเกี่ยวข้อง จับคู่ได้พอดีกับข้อเท็จจริงในอีกแถวตั้งหนึ่ง โดยทั่วไปจะกำหนดให้ตัวเลือกในแถวตั้งด้านหนึ่งน้อยกว่าอีกด้านหนึ่ง เพื่อให้ได้ใช้ความสามารถในการจับคู่มากขึ้น

2.4 แบบเลือกตอบ ข้อสอบแบบนี้เป็นข้อสอบที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถวัดได้ครอบคลุมจุดประสงค์และตรวจให้คะแนนได้แน่นอน ลักษณะของข้อสอบประกอบด้วยส่วน ข้อคำถาม และตัวเลือก โดยตัวเลือกจะมีตัวเลือกที่เป็นตัวถูก และตัวเลือกที่เป็นตัวลวง ผู้เขียนข้อสอบต้องมีความรู้ในวิชานั้นอย่างลึกซึ้ง และรู้วิธีการเขียนข้อสอบ โดยมีข้อควรพิจารณา คือ ในส่วนข้อคำถามต้องชัดเจนเพียงหนึ่งเรื่อง ภาษาที่ใช้กะทัดรัดเหมาะสมกับระดับของผู้ตอบ ไม่ใช่ คำปฏิเสธหรือปฏิเสธซ้อนกัน และไม่ควรถามคำถามแบบท่องจำ และในส่วนตัวเลือกควรมีคำตอบถูกเพียงคำตอบเดียวที่มีความกะทัดรัด ไม่ชี้นำหรือแนะคำตอบ มีความเป็นอิสระจากกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเรียงตามลำดับตามปริมาณหรือตัวเลข ตัวลวงต้องมีความเป็นไปได้ และกำหนดจำนวนตัวเลือก 4 หรือ 5 ตัวเลือก

เยาดี (2540: 205) กล่าวว่า การวัดความรู้เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการระลึกนึกถึงเรื่องราว หรือสิ่งที่เคยเรียนมาแล้วซึ่งคำถามที่ใช้ในระดับนี้ คือความจำ

กล่าวโดยสรุป ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำได้และเข้าใจในรายละเอียดของข้อมูลในด้านต่างๆ เช่น เหตุการณ์ บุคคล กฎเกณฑ์ ที่บุคคลได้สะสมไว้และสามารถนำความรู้ความจำในเรื่องราว ไปดัดแปลง ปรับปรุง เพื่อสามารถ อธิบาย เปรียบเทียบ ข้อเท็จจริงรายละเอียดต่าง ๆ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ได้อย่างมีเหตุผล รวมถึงการนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง ความสามารถในการจำได้และเข้าใจในรายละเอียดของข้อมูลในด้านต่างๆ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ได้อย่างมีเหตุผล รวมถึงการนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอนใน การทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

คำว่า ความคาดหวัง มีความหมายกว้างมาก มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้พอสรุปให้ตรงกับงานวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

Lovelock et al. (1999: 125-127) กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังของลูกค้าว่า ความคาดหวังของลูกค้าครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่างๆหลายอย่าง ได้แก่

1. บริการที่ลูกค้าปรารถนาจะได้รับ (Desired service) และบริการที่พอเพียง คือ บริการที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับ เป็นการผสมผสานของสิ่งที่ลูกค้าเชื่อว่าตนจะได้รับในสิ่งที่ตรงตามความต้องการส่วนบุคคล แม้ว่าลูกค้าส่วนมากมักปรารถนาจะได้รับการบริการแบบที่อยู่ในอุดมคติของเขา แต่เขาก็เข้าใจว่าผู้ให้บริการไม่สามารถจะส่งมอบบริการแบบนั้นให้พวกเขาได้ ด้วยเหตุนี้ Zeithaml, Berry และ Parasuraman จึงโต้แย้งว่า ยังคงมีความคาดหวังที่อยู่ในระดับต่ำกว่านั้นซึ่งก็คือ บริการที่พอเพียง หมายถึงระดับของบริการที่ต่ำที่สุดที่ผู้ใช้บริการพอจะรับได้โดยที่ปราศจากความไม่พึงพอใจ

2. บริการที่ทำนายว่าจะได้รับ (Predicted service) เป็นระดับของบริการที่ลูกค้ารอคอยว่าจะได้รับในความเป็นจริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งกระทบโดยตรงกับการให้ความหมายแก่คำว่า บริการที่เพียงพอ ถ้ามีการคาดหมายว่าบริการนั้นเป็นบริการที่ดี บริการที่เพียงพอจะมีระดับที่สูงกว่าบริการที่คาดว่าเลวร้าย การคาดการณ์บริการของลูกค้าอาจขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง ตัวอย่างเช่น ถ้าเราไปศูนย์สาธิตสุขของนักเรียนในช่วงฤดูหนาว แนนอนที่เราคาดว่าจะต้องมีคนไข้มารอคิวยาวมากเพื่อพบคุณหมอเพราะเราคาดว่าผู้คนจำนวนมากมักจะล้มป่วยในช่วงเวลานี้ของทุกปี ดังนั้นการรอประมาณ 45 นาทีจึงไม่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าระดับบริการที่พอเพียง ในทางกลับกัน ถ้าเป็นในช่วงบ่ายของฤดูใบไม้ผลิที่อบอุ่นเราคงจะไม่สามารถอดทนรอได้แม้ว่าจะเสียเวลารอแค่ 20 นาทีเพราะเราได้ทำนายไว้ว่าศูนย์สาธิตสุขควรจะไม่ค่อยมีคนมาใช้บริการ

3. ขอบเขตของบริการที่ลูกค้ายอมรับได้ (Zone of tolerance) สภาพที่เป็นของบริการก่อให้เกิดความยากง่ายที่ต่างกันต่อพนักงานในบริษัทเดียวกัน และแม้แต่นักงานในบริการประเภทเดียวกัน ขอบเขตที่ลูกค้าเต็มใจจะยอมรับความแตกต่างนี้เรียกว่า ขอบเขตของบริการที่

ลูกค้ายอมรับได้ ปฏิบัติการใดที่อยู่ต่ำกว่าระดับของการพอใจ เป็นสาเหตุให้เกิดความล้มเหลว และสร้างความไม่พอใจ ในขณะที่ปฏิบัติการที่อยู่เกินระดับบริการที่ปรารถนาจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ และประหลาดใจได้ สร้างขึ้นเป็นสิ่งที่บางครั้งเรียกว่า ความสุขของลูกค้า ขอบเขตที่ลูกค้ายอมรับได้ของลูกค้าแต่ละรายสามารถเพิ่มหรือลดได้ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆเช่น การแข่งขัน ราคา หรือ ลักษณะบางอย่างของบริการที่สำคัญ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อระดับบริการที่พอใจ (ซึ่งเคลื่อนขึ้นลงตามปัจจัยด้านสถานการณ์) โดยที่ระดับบริการที่พึงปรารถนามักจะเคลื่อนที่ขึ้นไปอย่างช้ามากแล้วแต่ประสบการณ์ที่ลูกค้าสั่งสมมา

พจนานุกรมของ Oxford University (2001: 281) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นสภาวะทางจิต ซึ่งจะเป็นความรู้สึกรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ของบุคคลที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น

Kotler (2003: 62) กล่าวว่า ผู้รับบริการตั้งความคาดหวังขึ้นมาจากประสบการณ์การซื้อครั้งก่อน, คำแนะนำจากเพื่อน, ข้อมูลจากผู้ขายหรือจากบริษัทคู่แข่ง และคำมั่นสัญญา ถ้าผู้ขายให้ความคาดหวังแก่ลูกค้าสูงแล้วทำไม่ได้ตามนั้น ลูกค้าก็มักจะผิดหวัง แต่อย่างไรก็ตาม หากผู้ขายให้ความคาดหวังกับลูกค้าไว้ต่ำจนเกินไป ก็จะไม่เป็นการดึงดูดลูกค้าให้มาซื้อสินค้าแม้ว่าลูกค้าจะพึงพอใจกับการชื้อนั้นก็ตาม

Zeithaml and Bitner (2004: 80) ได้อธิบายถึงความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการว่ามีด้วยกันหลายแบบ ซึ่งสามารถแบ่งตามคุณสมบัติและปัจจัยของความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการออกได้เป็น

1. การบริการที่ปรารถนาจะได้รับ ซึ่งเป็นตัวสะท้อนสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
2. การบริการที่เพียงพอ คือ สิ่งที่ลูกค้าประสงค์จะได้รับ
3. การบริการที่คาดว่าจะได้รับ คือสิ่งที่ลูกค้าเชื่อว่าจะได้รับ

ความคาดหวังของลูกค้าได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่หลากหลาย ทั้งปัจจัยที่ผู้ให้บริการสามารถควบคุมได้ และไม่สามารถควบคุมได้ รูปแบบและแหล่งที่มาของความคาดหวังนั้นมาจากที่เดียวกันไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภคที่เป็นบุคคลและธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่บริสุทธิ์และบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริโภคที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์

ไพทูร์ย์ (2530: 109) ได้ให้คำจำกัดความของความคาดหวังว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไร เมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่นด้วย

วัลลภ (2536: 41) กล่าวถึงความมุ่งหวังตามทฤษฎีของแอคเลอร์ว่าความมุ่งหวังเป็นสิ่งที่อยากเป็นในอนาคตของแต่ละคนที่แตกต่างกันไปนั้น มีอิทธิพลต่อความประพฤติหรือบุคลิกภาพไม่น้อยไปกว่า ความทรงจำ หรือประสบการณ์

จิตตินันท์ (2538: 193- 194) กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า สิ่ง que ผู้รับบริการคาดหวังเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจนั้นมีมากมายและแตกต่างกันไปตามลักษณะของการบริการ ดังตัวอย่างความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไปนี้เช่น การบริการราคาถูก (Low price) การบริการโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ (Expertise) การบริการตลอด 24 ชั่วโมง (24 hours access) การบริการที่บ้าน (Home access) การบริการโดยมืออาชีพ (Professionalism) การบริการที่ถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) การบริการที่น่าเชื่อถือ (Reliability) การบริการที่เต็มไปด้วยความรับผิดชอบต่อ (Responsiveness) การบริการที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (High-tech) เป็นต้น

ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนและหลากหลาย มีตัวอย่างที่น่าสนใจตัวอย่างหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาซึ่งกระทำโดย The Energy Products and Services Association (E.P.S.A.) แห่งเมืองซานดิเอโก มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ที่จริงแล้วเมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการ พวกเขาก็มักจะมีความคาดหวังในเชิงสังคมวิทยาและจิตวิทยาอยู่ด้วยการศึกษาของ E.P.S.A. ได้ชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่น่าสนใจ 5 ประการได้แก่

1. ทักษะที่ดี (Pleasant attitude) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวผู้ให้บริการสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุดคือ รอยยิ้มและอัธยาศัยอันดีในเวลาที่พวกเขาเข้าต้องมารับบริการ ในข้อนี้สะท้อนให้เห็นลักษณะพื้นฐานของผู้ให้บริการเหล่านั้นด้วย กล่าวคือพวกเขาจำเป็นต้องมีความรักในงานที่ตนกำลังปฏิบัติ เพราะมิฉะนั้นแล้วพวกเขาก็ไม่อาจสร้างสรรค์จิตใจของการเป็นผู้ให้บริการที่จะต้องเป็นผู้ให้สิ่งที่ดีที่สุดกับลูกค้าได้

2. คำตอบที่ถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ (Responsive and correct answer) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อปัญหาอันเนื่องมาจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ สิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดก็คือเมื่อเวลาที่พวกเขาประสบปัญหา หรือแม้แต่ในยามที่พวกเขาเกิดมีข้อสงสัยเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เขาซื้อ พวกเขาคาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือ ได้รับคำตอบ ตลอดจนข้อแนะนำต่าง ๆ จากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งความช่วยเหลือ คำตอบหรือคำแนะนำต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องมีความถูกต้องและเต็มไปด้วยความรับผิดชอบ ซึ่งความรับผิดชอบในที่นี้ก็หมายถึงความละเอียดชัดเจนของคำตอบ ตลอดจนความกระตือรือร้นในการที่จะอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจอย่างถ่องแท้

3. บุคลิกภาพที่ดี (Well equipped) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อผู้ให้บริการตนเอง สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเห็นก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ตลอดจนการมีบุคลิกภาพที่ดีสมกับเป็นผู้ที่พร้อมจะให้บริการ ข้อนี้นับเป็นเรื่องที่ค่อนข้างละเอียดอ่อนแต่ก็เป็นสิ่งที่ผู้ที่ประกอบธุรกิจบริการจะต้องให้ความใส่ใจอยู่ไม่น้อย การแต่งกายและบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญ คงไม่มีผู้รับบริการคนใดต้องการที่จะมารับบริการจากพนักงานผู้ให้บริการที่แต่งกายไม่เรียบร้อยหรือสกปรก เป็นต้น

4. ความมีทักษะและการได้รับการฝึกฝน (Skill and training) ในที่นี้หมายถึงความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งที่เขาต้องการก็คือ พนักงานผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีความรู้ ทักษะความชำนาญงานในงานบริการนั้น ๆ ข้อนี้ เป็นเรื่องที่จำเป็นมาก ๆ ที่พนักงานผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกฝนอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่มาแล้วเป็นอย่างดี

5. การตรงต่อเวลา (Punctuality) ในที่นี้หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อตัวพนักงานผู้ให้บริการและการให้บริการ สิ่งที่เขาต้องการก็คือการตรงต่อเวลา การนัดหมายกับผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพที่ทุกคนต้องทำงานแข่งกับเวลาอย่างทุกวันนี้ การผิดนัดกับผู้รับบริการเป็นเรื่องที่บางครั้งอาจสร้างความเสียหายต่อธุรกิจบริการที่เราเกี่ยวข้องอยู่อย่างที่เราอาจนึกไม่ถึงได้

สมิต (2543: 216-219) กล่าวว่า การบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการหรือตั้งสมมติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เองซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด เราสามารถจำแนกความคาดหวังของผู้รับบริการออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

1. สิ่งที่ได้เห็น ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้เพียงพอแก่การให้ความสะดวกต่างๆ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย บุคลากรมากเพียงพอที่จะให้บริการ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวก

2. ความรู้สึกร่วม ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างถูกต้อง ต้องการคำกล่าวปลุกใจที่ทักทายที่ขก่ย่ง การแสดงกิริยาอ่อนน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง ได้รับคำตอบชี้แจงเมื่อมีข้อสงสัยและจัดหาให้ตามความต้องการ ได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

3. การสนองตอบ ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกก็จะได้รับการที่ทันทั่วทั้งที่ สะดวกรวดเร็ว ทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มีความรู้ที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของเขาไว้ เป็นผู้ที่เขาสามารถพูดได้อย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ และช่วยแก้ปัญหาให้เขาได้ รวมทั้งสามารถความมั่นใจว่าเขาจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้องสะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างแท้จริง

ผู้รับบริการนอกจากจะคาดหวังในบริการที่รวดเร็วและถูกต้องแล้วยังต้องการอรรถาธิบายไม่ตรีจากผู้ให้บริการ ต้องการได้รับสิ่งที่ถูกใจได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สุภาพ มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำชี้แจงที่เข้าใจง่าย มีเหตุผล ผล เหตุที่ผู้รับบริการต้องการความเอาใจใส่ เพราะคาดว่าจะได้รับการที่ใหด้ด้วยความเต็มใจ อันจะเป็นหลักประกันว่าเป็นบริการที่คุ้มค่าสมราคา และถ้าจะให้เกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษ ก็จะต้องได้รับสิ่งที่ดีเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีความคาดหวังและมีความเชื่อมั่นต่อระดับของผลงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลกำหนด โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ความคาดหวังในสถานที่ทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการทำงานภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม

ความหมายของความพร้อม

ในเรื่องความหมายของความพร้อม ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ โดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเพื่อความเข้าใจในความหมายของความพร้อม ดังนี้

McKechnie (1978: 1500) ได้ให้ความหมายของความพร้อมว่า เป็นลักษณะที่ผู้กระทำมีความคล่องตัว กระตือรือร้น ตั้งใจในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้กิจกรรมที่กระทำนั้นบรรลุถึงผลสำเร็จ

กมลรัตน์ (2524: 229-230) ให้ความหมายไว้ว่า ความพร้อม หมายถึงสภาพความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทางด้านร่างกาย ได้แก่ วุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งหมายถึง การเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะร่างกาย ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ

จิตรา (2528: 25-31) ได้ให้ความหมายของความพร้อมว่า คนจะทำอะไรได้ดีหรือไม่จะต้องมีความพร้อม ซึ่งความพร้อมที่เกิดขึ้นจะต้องขึ้นอยู่กับความตื่นตัวทางจิตใจ ความพร้อมทางด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และสังคม และความพร้อมด้านวุฒิภาวะ

พรณี (2538: 47) ให้ความหมายว่า ความพร้อมเป็นสภาวะของบุคคลที่จะเรียนรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างบังเกิดผล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ การได้รับฝึกฝน การเตรียมตัวและความสนใจหรือแรงจูงใจ

พรรณี (2538: 49-55) กล่าวถึงองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 3 ประการ คือ วุฒิภาวะ การได้รับการอบรมและเตรียมตัว และความสนใจหรือแรงจูงใจ

จุฑา (2538: 69) ให้ความหมายของความพร้อมว่าหมายถึง สภาวะของผู้เรียนที่จะรู้สิ่งใดได้ ผลดีนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้

1. ความพร้อมทางด้านร่างกาย สติปัญญา และจิตใจ มีทักษะที่จะทำอะไรได้กล่อมเนื้อประสาท การรับรู้ สามารถพร้อมที่จะทำงานได้
2. มีวุฒิภาวะ (Maturity)
3. ความสนใจ หรือแรงจูงใจ
4. การได้รับการฝึกฝน การมีประสบการณ์ มีการเตรียมตัว

กันยา (2544: 159) ให้ความหมายความพร้อมหมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้อย่างได้ผลดีในระยะเวลาหนึ่ง อันว่าความพร้อมนั้นจะประกอบไปด้วยวุฒิภาวะทางกายของผู้นั้น (วุฒิภาวะทางกาย หมายถึง ความเจริญของระบบอวัยวะต่างๆ เช่น ความเจริญของระบบประสาท ระบบกล้ามเนื้อ ฯลฯ) ผสมผสานกับสภาพการณ์อื่น ๆ เช่น ความสนใจ แรงจูงใจ ประสบการณ์เดิม ความต้องการ สุขภาพจิต

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพร้อม หมายถึง สภาวะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยวุฒิภาวะด้านร่างกาย จิตใจในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถคล่องและสำเร็จภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึงสภาวะส่วนบุคคลในการทำงานหรือทำกิจกรรมอย่างใด อย่างหนึ่ง เพื่อการปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการเตรียมตัวไว้ล่วงหน้าสำหรับกิจกรรมนั้นๆเพื่อที่จะสามารถกระทำการกิจอย่างใด อย่างหนึ่งในอนาคตได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จมากที่สุด

องค์ประกอบของความพร้อม

Downing and Thackrey (1971: 14-15) ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. องค์ประกอบทางกาย (Physical factors) ได้แก่ การบรรลุพัฒนาการด้านร่างกายทั่วไป
2. องค์ประกอบทางสติปัญญา (Intellectual factors) ได้แก่ ความพร้อมด้านสติปัญญา โดยทั่วไปคือความสามารถในการรับรู้ (Perception) และความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล
3. องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environment factors) ได้แก่ ประสบการณ์ทางด้านสังคม
4. องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotional factors, Motivation and Personality factors)

กล่าวโดยสรุปคือ ความพร้อมเป็นสภาพหรือสมรรถภาพของบุคคลที่เต็มใจปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพร้อมจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการทำนายผลที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ได้ว่า จะสามารถปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสำเร็จผลตามที่มุ่งหวังเพียงใด

การวัดความพร้อม

จากแนวคิดของ Downing and Thackrey ที่ได้กำหนดความพร้อมออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบทางกาย องค์ประกอบทางสติปัญญา องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ การวัดความพร้อมจึงต้องวัดทุกองค์ประกอบพร้อมกันไป เพราะทุกองค์ประกอบจะมีองค์ประกอบจะมีส่วนสัมพันธ์กัน จึงจะสามารถบ่งบอกถึงความพร้อมได้

สุชา และ สุรางค์ (2520: 28 - 29) ได้กล่าวถึงวิธีการประเมินความพร้อมอย่างกว้าง ๆ อยู่ 3 วิธี โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การทดสอบสติปัญญาโดยใช้มาตรวัดมาตรฐานสำหรับการวัดสติปัญญา เช่น มาตรวัด IQ
2. การใช้ข้อสอบที่ทำขึ้นเอง เป็นการวัดทั้งสติปัญญาและความรู้เดิม
3. การสังเกต เป็นส่วนที่ช่วยให้สามารถประเมินความพร้อมได้อย่างถูกต้องพอสมควร โดยสามารถสังเกตได้จาก
 - 3.1 พัฒนาการทางกาย ได้แก่ สุขภาพ การเจริญเติบโต ความสามารถในการได้ยินและมองเห็น การเคลื่อนไหวของร่างกาย
 - 3.2 พัฒนาการทางสติปัญญา ได้แก่ การเรียนรู้ได้ง่าย การรู้จักหาเหตุผล ความจำ การเอาใจใส่ต่อการหาความรู้
 - 3.3 พัฒนาการทางอารมณ์ ได้แก่ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ การแสดงความรู้สึกกังวล
 - 3.4 พัฒนาการทางสังคม ได้แก่ ความสามารถในการเข้ากับผู้อื่น การรู้จักช่วยเหลือความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการทำงาน

ความหมายของสภาพการทำงาน

มีผู้ให้คำนิยามไว้มากมายเกี่ยวกับความหมายของสภาพการทำงาน (Working Condition) ซึ่งมักมีการอ้างถึงในวิทยานิพนธ์อันเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน อาทิเช่น

Gilmer et al. (1971: 251) ได้สรุปว่า สภาพการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ และแสงสว่างการถ่ายเทอากาศ สถานที่พักผ่อน อาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความสำคัญสำหรับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สำหรับเพศชายชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญมากกว่าลักษณะอื่น แต่เพศหญิงที่แต่งงานแล้ว ชั่วโมงการทำงานก็มีความสำคัญเช่นกัน

Schultz (1994) ได้กล่าวว่า สภาพการทำงาน หมายถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน อันได้แก่ สถานที่ตั้งของที่ทำงาน การออกแบบสถานที่ทำงานและเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ แสงและเสียงในการทำงาน ชั่วโมงในการปฏิบัติงาน เวลาพัก ความซ้ำซากจำเจ และความอ่อนล้าที่เกิดจากการทำงานซึ่งล้วนแต่มีผลต่อทักษะ ความสามารถและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

ในปี 1996 Carpio (อ้างถึงใน Schultz and Schultz) ได้ให้ความหมายของสภาพการทำงานในงานวิจัยของเขาซึ่งทำการศึกษาคนงานชั้นกรรมกรและพนักงานบริษัทในประเทศออสเตรเลีย ว่าเป็นสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอันอาจประกอบขึ้นด้วยสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีองค์ประกอบอยู่ 5 มิติคือ

1. การออกแบบวางแผนสภาพแวดล้อม (Environmental design) ที่ประกอบด้วยการจัดแสงสว่างในที่ทำงาน มาตรการในการควบคุมระบบการหมุนเวียนของอากาศ และบรรยากาศโดยทั่วไปในที่ทำงาน
2. เครื่องอำนวยความสะดวก (Facilities) ซึ่งรวมถึงห้องน้ำ ที่รับประทานอาหาร และที่สันทนาการ

3. คณะจัดระบบงาน (Work organization) ประกอบด้วย คณะจัดตารางเวลาในการทำงาน คณะกำหนดความเร็วและชั่วโมง ที่ควรใช้ในการทำงาน และคณะจัดหาข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำงาน

4. อุปกรณ์และเครื่องมือ (Equipment and tools) ซึ่งรวมถึงการออกแบบประสิทธิภาพของเครื่องมือ และเครื่องจักรที่ใช้ในการทำงาน

5. สุขภาพและความปลอดภัย (Health and safety) รวมถึงขั้นตอนที่องค์การจัดการในเรื่องที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและความเสี่ยงที่มีผลต่อสุขภาพของพนักงาน

National occupational health and safety commission (1998:1-2) ได้ให้ความสำคัญของสภาพการทำงานว่า เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่รวมถึง บรรยากาศ อุณหภูมิ ที่มีผลต่อความสนใจ แสง คุณภาพของอากาศ เสียง และสภาวะรอบ ๆ โดยรวม ถ้าเมื่อสภาพการทำงานต่ำกว่ามาตรฐานเมื่อใดจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ทำงาน

Syptak and Ulmer (1999: 1-7) ให้ความหมายสภาพการทำงานก็คือ สภาพแวดล้อมที่มนุษย์เราปฏิบัติงานอยู่และสภาพแวดล้อมนั้นมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อระดับความภาคภูมิใจของพวกเขา และต่องานที่เขาทำ และเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานของตนก็จะทำให้เกิดประสิทธิผล ภาวะการสร้างสรรค์ และเกิดความผูกพันต่องานที่เขาทำ

จากที่กล่าวไปแล้วข้างต้นสภาพการทำงานอาจสรุปได้ว่าเป็น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในแต่ละองค์กร ได้แก่ ปัจจัยทางด้านกายภาพ เช่น ลักษณะสถานที่ตั้งของที่ทำงาน อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน อุณหภูมิ แสงและเสียงในที่ทำงาน เป็นต้น ปัจจัยที่เกี่ยวกับเวลาในการทำงาน เช่น ชั่วโมงในการทำงานและเวลาพัก และปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสังคม เช่น ความคาดหวัง ความผูกพันต่อองค์กร หรือความเบื่อหน่ายและการขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยเฉพาะต่อทักษะความสามารถและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการทำงานได้เริ่มมีบทบาทขึ้นในหมู่นักจิตวิทยาอเมริกันที่มีความเชื่ออันยืนยาวในทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของ Frederick Herzberg (อ้างถึงใน Gawel, 1997) ผู้เป็นนักจิตวิทยาที่ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบในการทำงานที่เป็นแรงบันดาลใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน และ Abraham Maslow นักพฤติกรรมศาสตร์ผู้เป็นนักวิชาการร่วมสมัยของ Herzberg ได้พัฒนาทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นและความพึงพอใจตามระดับความต้องการของมนุษย์และการพยายามแสวงหาและตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ เหล่านี้ดังได้กล่าวรายละเอียดถึงทฤษฎีของทั้งสองนักคิดในช่วงต้นของการตรวจทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาแล้ว และทฤษฎีเหล่านี้ได้ถูกนำมาอ้างอิงถึงอย่างกว้างขวางในงานเขียนทางด้านธุรกิจ

Herzberg (1959 อ้างถึงใน Syptak, Marsland และ Ulmer, 1999) ได้สร้างแบบอย่างปัจจัยที่มี 2 มิติซึ่งมีผลต่อทัศนคติในการทำงานของมนุษย์อันได้แก่ปัจจัยจูงใจ (Motivation) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene) Herzberg ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย อันได้แก่ นโยบายของบริษัท (Company policy) การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) สภาพการทำงาน (Working condition) เงินเดือน (Salary) เป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ แต่สามารถช่วยลดความพึงพอใจได้ถ้าได้รับการดูแลและนำมาปฏิบัติให้ถูกต้อง ดังนั้นการนำทฤษฎี Herzberg มาประยุกต์ใช้ในโลกปัจจุบัน ต้องเริ่มที่สุขอนามัย โดยอย่างแรกต้องจัดสร้างสภาพการทำงานอันจะเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. นโยบายของบริษัท ควรตรวจตราให้นโยบายของบริษัทมีความยุติธรรมและให้ความเสมอภาคกับทุกฝ่าย โดยบันทึกนโยบายดังกล่าวไว้ในสมุดคู่มือผู้ปฏิบัติและควรมีการพิจารณาปรับให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน

2. การควบคุมบังคับบัญชา ควรถ่วงรอนในการคัดเลือกผู้ที่จะมาเป็นผู้ควบคุมตรวจตราผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการจะเป็นผู้ควบคุมตรวจตราที่ดีได้นั้น ควรจะต้องมีการใช้ทักษะของการเป็นผู้ทำที่ดี และมีความสามารถที่จะดูแลให้เกิดความยุติธรรมในกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้แล้วควรจัดให้มีการฝึกอบรมผู้ควบคุมตรวจตราให้รู้จักการนำข้อมูลย้อนกลับเชิงบวกมาใช้และจัดให้มีมาตรฐานในการประเมินผลผู้ใต้บังคับบัญชา

3. เงินเดือน ถึงแม้ว่าเงินเดือนจะไม่ใช่ว่าแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน แต่ทุกคนย่อมต้องการได้รับเงินเดือนที่ยุติธรรม เพราะถ้าไม่ได้รับการตอบแทนที่เหมาะสมแล้ว ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่มีความสุขในการทำงาน ฝ่ายบริหารควรพิจารณาฝ่ายสำรวจเงินเดือนว่า เงินเดือนและสวัสดิการเช่นไรจึงจะมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริษัทข้างเคียง นอกจากนี้ควรมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องเงินเดือน เช่น การขึ้นเงินเดือน การให้รางวัลพิเศษ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพบปะสังสรรค์กัน เพื่อให้เกิดมิตรภาพที่ดี และการทำงานร่วมกันเป็นทีม หากพบว่าผู้ปฏิบัติงานผู้ใดมีความก้าวร้าว หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ควรทักท้วง และถ้ายังปฏิบัติในเชิงก่อความสงบ ฝ่ายบริหารควรรีบเข้ามาจัดการกับปัญหาทันที เช่น อาจปลดออกจากตำแหน่งที่ทำอยู่เป็นการชั่วคราว เป็นต้น

5. สภาพการทำงาน ควรพยายามปรับปรุง และเครื่องอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพที่ทันสมัยอยู่เสมอและถ้าเป็นไปได้ควรหลีกเลี่ยงสภาวะการทำงานที่แออัด โดยการจัดให้ผู้ปฏิบัติงานมีพื้นที่ที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นต้น

Schultz and Schultz (1997) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสภาพการทำงานว่า สภาพการทำงานมีผลกระทบที่สำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากสภาพการทำงานอันได้แก่ สภาพการทำงานทางด้านกายภาพ (Physical working condition) เช่น สถานที่ตั้งของที่ทำงาน อุณหภูมิ แสง และเสียง สภาพการทำงานเกี่ยวกับเวลา (Temporal working conditions) เช่น ชั่วโมงการปฏิบัติงาน เวลาในการพักและงานประเภททำเป็นกะ และสภาพการทำงานด้านจิตวิทยาสังคม (Psychological and social working conditions) เช่น รายละเอียดของงาน ความน่าเบื่อ และความซ้ำซากจำเจของงานและความอ่อนล้าจากการทำงาน เป็นต้น ล้วนมีผลต่อทักษะ ความสามารถ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้นถ้าสภาพการทำงานที่ได้รับการออกแบบ และจัดการมาโดยไม่ได้เอื้ออำนวยต่อการทำงานของพนักงาน ความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีที่สุดในที่ทำงานก็อาจถูกกระทบกระเทือนได้ องค์กรสามารถเกณฑ์และเลือกสรรเพื่อให้ได้พนักงานที่ดีที่สุด จัดฝึกอบรมอย่างดี ให้กำเนิดผู้นำที่โดดเด่น และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูงสุด แต่หากว่าสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับเวลา และสภาพการทำงานทางด้านจิตวิทยาและสังคม ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและไม่ให้ความสะดวกสบายแก่พนักงานแล้วนั้น ย่อมจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอย่างแน่นอน ดังนั้นการ

จัดสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสมจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการลดลงของประสิทธิผลของงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนความผิดพลาด และอุบัติเหตุย่อมเกิดมากขึ้นซึ่งผลที่ตามมาคือการขาดงานและการลาออกของพนักงานก็จะมีความขึ้นด้วยเช่นกัน

เมื่อองค์กรมีการปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น เช่นมีการปรับชั่วโมงในการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ประสิทธิภาพย่อมเพิ่มสูงขึ้นตาม หรืออย่างน้อยก็ช่วงขณะหนึ่ง ดังนั้นนักจิตวิทยา และผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ต้องมีความระมัดระวังในการแปลความหมายของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและหาสาเหตุที่จริงว่าอะไรเป็นตัวการของการเพิ่มประสิทธิภาพในครั้งนี้ เช่น การปรับแสงสว่างในที่ทำงานให้เหมาะสมและมีความชัดเจนขึ้น การกำจัดมลภาวะทางเสียงให้ลดลง ซึ่งล้วนเป็นสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสภาพการทำงานด้านจิตวิทยา สังคม เช่น การที่องค์กรมีความเห็นใจและเข้าใจว่าพนักงานทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดต่างก็เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรไม่ใช่เป็นแค่เพียงซีล่อเครื่องจักรเท่านั้น ฉะนั้นองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงวิธีการต่างๆในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน พร้อมทั้งคิดหาวิธีการในการปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรโดยไม่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งปรับปรุงสภาพการทำงานทางด้านกายภาพที่มีราคาสูงเกิดความจำเป็นดังเช่นในบางกรณีจะเห็นได้ว่า พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งที่อยู่ในสภาพที่ไม่น่าทนได้ในขณะเดียวกันก็ยังพบว่า มีบางองค์กรที่มีสภาพการทำงานทางด้านกายภาพที่เพียบพร้อมมีอุปกรณ์และเครื่องใช้สอยอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย แต่ปรากฏว่าพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ต่ำ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงานทางด้านกายภาพอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานได้ หรืออาจแปรเปลี่ยนให้พนักงานมีปฏิกิริยา เกิดการยอมรับและมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานใหม่นั้น เพราะฉะนั้นสภาพการทำงานทางด้านกายภาพควรนำมาพิจารณาภายใต้องค์ประกอบหนึ่งที่มีผลกระทบต่อสภาพทางด้านจิตวิทยาและสังคมด้วย

ในปี 1997 APEX (Association of Professional Executive of the public service of Canada) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยการศึกษาเรื่อง ธรรมเนียมในการปฏิบัติงานสภาพการทำงานและสุขภาพของฝ่ายบริหารกิจการบริการสาธารณะ แห่งประเทศแคนาดา (Work habits, Working conditions and health status of the executive cadre in the public service of Canada) ว่า สภาพการทำงานนั้นรวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้อง อำนาจในการตัดสินใจ (Job control; Task and Decision) ภาระงาน ที่มีมากเมื่อเทียบกับเวลาที่มีจำกัดการนำทักษะที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการทำงาน การได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (Social support from superiors and colleagues) ตารางการทำงาน (Work schedule) ความคลุมเครือในหน้าที่ (Role ambiguity) ความรับ

ผิดชอบต่อผู้อื่น (Responsibility for others) ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal conflict) ความคลุมเครือในความก้าวหน้าในอาชีพ (Job future ambiguity) และวัฒนธรรมขององค์กร (Organization culture) มีผลต่อปัจจัยทางด้านสุขภาพ อันได้แก่ ระดับความเครียด ผลกระทบต่อสุขภาพระยะสั้นและผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาวอีกทั้งต่อธรรมเนียมในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารกิจการบริการสาธารณสุขแห่งประเทศไทยแคนาดา อันได้แก่ ชั่วโมงการปฏิบัติงานต่อเดือน ชั่วโมงการทำงานที่ต้องจากบ้านต่อเดือน วันหยุด วันลาป่วย และ วันลาพักผ่อน (APEX, 1997)

องค์ประกอบของสภาพการทำงาน

จากความหมายสภาพการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสภาพการทำงานมีองค์ประกอบที่สำคัญอันมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในแต่ละองค์กร ดังมีนักวิชาการหรือนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องได้แบ่งสภาพการทำงานไว้ดังนี้คือ

Gilmer (1973) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในองค์กรไว้ 10 ด้านดังนี้คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา การสร้างความอบอุ่นใจและความรู้สึกปลอดภัยในการทำงานในองค์กร

2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การที่องค์กรให้ความสำคัญสนับสนุนในความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานโดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม เลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริม และสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้เรียนรู้เกี่ยวกับงานมากขึ้น

3. องค์กรและการจัดการ (Company and management) ได้แก่ การจัดโครงสร้างขององค์การ การวางนโยบายแนวทางในการปฏิบัติขององค์กร รวมถึงชื่อเสียงและการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนที่ได้เป็นค่าตอบแทนในการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic aspects of the jobs) ได้แก่ เรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานส่งเสริมความคิดริเริ่มทำหาย และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ เรื่องการดูแลเอาใจใส่และการตรวจแนะนำอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้รับทราบงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการย้ายงานและลาออกจากงาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the jobs) ได้แก่ การทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน การได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน การให้ความร่วมมือสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตน การมีกลุ่มทำงานที่ฉลาดและมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การให้ข่าวสารในองค์กรเช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงานและข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่างๆในองค์กร

9. สภาพการทำงานด้านกายภาพ (Physical working conditions) ได้แก่ สภาพที่ทำงานที่มีความสะอาด ทุระเบียบ มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือจัดเตรียมไว้ อย่างเหมาะสม มีสถานที่ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ มีศูนย์อนามัยและสถานที่จอดรถ เป็นต้น

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ (Benefits) ได้แก่ เรื่องสิทธิผลประโยชน์และสวัสดิการต่างๆนอกเหนือจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

Schultz and Schultz (1994) ได้แบ่งสภาพการทำงานออกเป็น 3 ประเภท โดยมีรายละเอียดสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการทำงานทางด้านกายภาพ (Physical working conditions) ประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างด้วยกันเริ่มตั้งแต่ที่จอดรถ สถานที่ตั้งของตึกที่ทำงานจนกระทั่งถึงปริมาณของแสง เสียง อุณหภูมิ และความชื้นในที่ทำงาน นอกจากนี้แล้วยังมีบริษัทหลายบริษัทที่เริ่มเล็งเห็นความสำคัญของการจัดให้มีสถานที่รับเลี้ยงดูแลเด็ก และผู้สูงอายุ โดยเห็นว่าสภาพการทำงานดังกล่าวนับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในโลกปัจจุบันเนื่องจากแรงงานสองในสามจากจำนวนแรงงานทั้งหมดเป็นพนักงานซึ่งจะดึงดูดพนักงานของคนไว้ และลดปัญหาการขาดงานลง ปัจจัยดังกล่าวจึงมีส่วนในการช่วยลดปัญหาความตึงเครียดในการที่พนักงานจำเป็นต้องแบ่งเวลาในการรับผิดชอบทั้งสำหรับหน้าที่ในที่ทำงานและหน้าที่ที่มีต่อครอบครัว และเมื่ออยู่ในที่ทำงานแล้วปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายของพนักงานคือ การออกแบบวางแผนสภาพแวดล้อมในที่ทำงานซึ่งได้มีการศึกษาโดยเฉพาะในเรื่องของจิตวิทยาสิ่งแวดล้อม (Environmental psychology) มาตั้งแต่กลางปี 1960 โดยนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมได้ทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมอันได้แก่เรื่องของ แสง เสียงและอุณหภูมิ พบว่าต่างมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น แสงที่ไม่เพียงพอในขณะที่ทำงานมีผลต่อสายตา และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ นอกจากนี้แล้วได้มีการกำหนดระดับแสงในที่ทำงานต่างๆไว้ด้วยเช่นในสถานที่ให้บริการต่างๆและทางเดินควรมีระดับแสงอย่างต่ำสุดอยู่ที่ 20-50 แรงเทียนเมื่อวัดจากระดับเท้า (Minimum foot candles) เป็นต้น แต่แสงที่ได้มีการวิจัยแล้วว่ามีความเหมาะสมกับตามากที่สุดคือแสงจากธรรมชาติ (Natural light) ปัจจัยทางด้านเสียง ก็เช่นกันที่มีผลทำให้พนักงานรู้สึกรำคาญใจ หงุดหงิด ทำให้อ่อนไม่หลับ จนกระทั่งถ้ามีมากเกินไปอาจทำให้สูญเสียการได้ยินได้ อุณหภูมิและความชื้นก็เช่นกันต่างมีผลต่อขวัญกำลังใจประสิทธิภาพในการทำงาน และสุขภาพร่างกายของพนักงาน ดังเช่นในงานวิจัย (อ้างถึงใน Ramsey, 1995) กล่าวว่าในที่ทำงานที่มีอุณหภูมิอยู่ที่ประมาณ 90 องศาฟาเรนไฮต์ อาจไม่มีผลกระทบต่อการทำงานประเภทนั่งโต๊ะ แต่จะมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดต่ำลงของงานที่ต้องใช้มือ หรือเครื่องจักร และนอกจากนี้ในที่ที่มีความชื้นในอากาศน้อยเกินไปอาจทำให้เกิดอาการระคายเคืองต่อผู้ใช้คอนแทกเลนส์ได้เป็นต้น

2. สภาพการทำงานที่เกี่ยวกับเวลา (Temporal working conditions) อันได้แก่เวลาที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งมักจะแบ่งเป็นชั่วโมงการทำงานปกติที่ระบุไว้ให้พนักงานปฏิบัติตาม (Norminal working hours) และชั่วโมงที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง (Actual working hours) จากงานวิจัยหลายฉบับพบว่ายิ่งชั่วโมงการทำงานที่ระบุไว้มากขึ้นเท่าใด ชั่วโมงที่ใช้ปฏิบัติงานจริงยิ่งน้อยลงเท่านั้น

นอกจากนี้แล้วยังพบว่าพนักงานจะมีการขาดงานสูงขึ้นและมีอุบัติเหตุบ่อยขึ้นด้วย ดังนั้นเมื่อมีการลดชั่วโมงการทำงานที่ระบุไว้ลง ประสิทธิภาพก็จะสูงขึ้น นอกจากนี้แล้วยังมีการแบ่งชั่วโมงในการทำงานออกเป็น การทำงานเต็มเวลา (Full-time employment) การทำงานแบบไม่เต็มเวลา (Part-Time employment) การทำงาน 4 วันในหนึ่งสัปดาห์ (Four-day workweek) การทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible working hours) การทำงานเป็นกะ (Shift working) เป็นต้น นอกจากนี้ชั่วโมงการทำงานจะมีความสำคัญแล้ว เวลาที่ทางบริษัทจัดให้พนักงานได้หยุดพักหรือหยุดการทำงานกันเอง การนำผลจากการศึกษาที่ Hawthorne มาใช้กับการทำงานในองค์กรโดยให้มีเวลาหยุดพักระหว่างทำงาน (Rest pauses) มาใช้อย่างเป็นทางการ มีผลทำให้คนงานเกิดขวัญและกำลังใจเพิ่มขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วยโดยเฉพาะการทำงานในหมุ่นงานที่ต้องใช้แรงงานมาก การหยุดพักจะช่วยลดอาการบาดเจ็บที่มักเกิดขึ้นที่มือและข้อมือระหว่างในการปฏิบัติงานได้ การจัดให้มีการหยุดพักยังช่วยสร้างเสริมทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อฝ่ายบริหารและฝ่ายการจัดการของบริษัทอีกด้วย

3. สภาพการทำงานด้านจิตวิทยาและสังคม (Psychological and social working conditions) เกี่ยวข้องกับธรรมชาติของงาน การออกแบบงานและผลกระทบของงานต่อพนักงาน เช่นการทำงานนั้นสร้างพึงพอใจ ความสำเร็จให้กับพนักงานหรือไม่ หรืองานนั้นทำให้พนักงานรู้สึกเหนื่อย เบื่อหน่าย และไม่สบาย หรืองานบางประเภทถูกออกแบบให้ง่ายมากไม่ต้องใช้แรงงานที่มีทักษะเฉพาะก็สามารถทำได้ งานประเภทนี้มักทำให้พนักงานมีอาการเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและโดยเฉพาะเมื่อต้องทำอยู่อย่างเดิมซ้ำ ๆ อาการเบื่อหน่ายก็จะเริ่มเปลี่ยนเป็นอาการอ่อนล้า (Fatigue) ได้เช่นกัน นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมได้แบ่งอาการอ่อนล้าออกเป็น สองประเภทด้วยกันคือ ความอ่อนล้าทางด้านจิตใจ (Psychological fatigue) เช่น เมื่อเกิดอาการเบื่อหน่าย และความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย (Physiological fatigue) เช่น เมื่อร่างกายและกล้ามเนื้อถูกใช้งานหนักหรือเป็นเวลานานเกินไป อาการอ่อนล้าทั้งสองประเภทนี้ ทำให้ความสามารถในการทำงานลดลงเกิดความผิดพลาดมากขึ้น เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย อันส่งผลต่อการขาดงาน และการลาออกของพนักงานที่เพิ่มมากขึ้น

Rohtmets (1999:13) ได้อธิบาย สภาพการทำงานประกอบด้วยสภาพแวดล้อมของงานที่ได้ รับการประเมินและสามารถจำแนกได้เป็น 4 ปัจจัยใหญ่ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนกิจกรรมในเรื่องที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ปัจจัยต่ออาชีพที่มีผลต่อความปลอดภัย
3. ปัจจัยของอาชีพที่มีผลต่อสุขภาพ
4. ปัจจัยทางด้านกฎระเบียบในการทำงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพร้อมของ นักวิชาการและผู้ทำงานวิจัยหลายท่านพบว่า มีงานวิจัยที่ได้ศึกษาในบางประเด็นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

อัญชลี (2542) ศึกษาเรื่องความพร้อมในการเรียนรู้โดยการชี้นำตนเองและแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางของสภาการศึกษาไทย ผลการวิจัยพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเรียนรู้โดยการชี้นำตนเองและแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางของสภาการศึกษาไทย

ดารารัตน์ (2546) ศึกษาเรื่องความพร้อมของกรุงเทพมหานครต่อการรับโอนภารกิจในกระบวนการกระจายอำนาจ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพร้อม ของกรุงเทพมหานครต่อการรับโอนภารกิจในกระบวนการกระจายอำนาจ ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อม ของกรุงเทพมหานครต่อการรับโอนภารกิจในกระบวนการกระจายอำนาจ

อรรถพล (2546) ศึกษาเรื่องความพร้อมของบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจในการเข้าสู่การพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า อายุ ตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพร้อมของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจในการเข้าสู่การพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

อิสริ (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการดำเนินงานตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ศึกษากรณี สถาบันประสาทวิทยา ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานของบุคลากรในสถาบันประสาทวิทยา มีความสัมพันธ์กับ ความพร้อมในการดำเนินงานตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2547) ได้ทำการศึกษาผลกระทบพนักงานในกรณีการย้ายฐานปฏิบัติงานไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อปฏิกิริยาของพนักงานต่อการย้ายฐานปฏิบัติงานในครั้งนี้ สามารถสรุปได้ประเด็นใหญ่ ๆ 3 ประเด็น คือ ประเด็นปัญหาด้านการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต ซึ่งรวมถึงที่อยู่อาศัยครอบครัว สถานศึกษาของบุตร และคุณภาพชีวิตการทำงาน ประเด็นสุดท้าย ปัญหาเกี่ยวกับการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการย้ายฐานปฏิบัติงานไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการย้ายฐานปฏิบัติงานไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพราะถึงแม้จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานแต่การทำงานของพนักงานจะยังคงใช้รูปแบบเป็นหลักพนักงานจึงรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่ได้มีผลกระทบแต่อย่างใด

ปัทมสร (2547) ศึกษาเรื่องการจัดสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ มณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่ ในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและสิ่งแวดล้อม ซึ่งขาดความชัดเจนในการชักจูงในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนของโรงพยาบาลและแผนระดับหน่วยงานในด้านกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เฉลิมศักดิ์ (2547) ศึกษาเรื่องความพร้อมของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ผลการวิจัยพบว่า อายุ ความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

ธนพร (2547) ศึกษาความพร้อมของโครงการจัดฝึกอบรมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับข้าราชการกรมบัญชีกลางกระทรวงการคลังผลการวิจัยพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพร้อม ของโครงการจัดฝึกอบรมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับข้าราชการกรมบัญชีกลางกระทรวงการคลัง

นวรรตน์ (2547) ศึกษาความพร้อมของพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจกับการใช้มาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ผลการวิจัยพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจกับการใช้มาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ลักษณะงาน
- 1.4 ตำแหน่ง
- 1.5 ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำ
- 1.6 ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ปัจจัยด้านองค์การ

- 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2.2 ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตัวแปรตาม

ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ลักษณะงาน
4. ตำแหน่ง
5. ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำ
6. ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทาง
ไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยด้านองค์การ

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ
2. ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตัวแปรตาม

ความพร้อมของพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน
การย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยาน
นานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง)
ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

- ด้านการเดินทาง
- ด้านการใช้ชีวิตประจำวัน
- ด้านสภาพแวดล้อมที่
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- ด้านที่อยู่อาศัย
- ด้านสวัสดิการ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.3 ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.4 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.5 ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.6 ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.2 ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ อากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์ กับ ความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการไปสู่ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

วิธีการและอุปกรณ์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือจำนวนพนักงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 15,653 คน ได้แก่ พนักงานฝ่ายครัวการบิน พนักงานฝ่ายบริการภาคพื้น พนักงานฝ่ายบริการ ลูกค้า พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน พนักงานฝ่ายบริการบนเครื่องบินและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน

การกำหนดขนาดและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกขนาดตัวอย่างและทำการสุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ (บุญธรรม, 2535: 68)

ขั้นที่ 1 กำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของ Yamane's ดังสูตร ต่อไปนี้ (Yamane, 1973: 727)

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ.05)

แทนค่า

$$n = \frac{15653}{1 + (15653 \times .052)}$$

$$= 390$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เท่ากับ 390 คน

ขั้นที่ 2 หาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มในแต่ละแผนก โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 15,653 คน
ที่ต้องย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยาน
สุวรรณภูมิ

(หน่วย: คน)

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
พนักงานฝ่ายครัวการบิน	1722	43
พนักงานฝ่ายบริการภาคพื้น	2494	62
พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า	2390	60
พนักงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์	1538	38
พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน	1100	27
พนักงานฝ่ายบริการบนเครื่องบิน	5317	133
พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบิน	1092	27
รวม	15653	390

ที่มา: <http://www.thaiair.info/sbia/index.html>

ขั้นที่ 3 สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เมื่อผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามแผนงานแล้วคิดสัดส่วนต่อจำนวนพนักงานของแต่ละแผนกได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่าไรแล้วก็ทำการจับสลากเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อทั้งหมดของพนักงานในแต่ละแผนกตามสัดส่วนที่คำนวณได้ข้างต้นโดยไม่มีการทดแทน (Without replacement)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะงาน ตำแหน่ง ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำ ระยะเวลาในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ ให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของ พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ด้านการเดินทาง ด้านการใช้ชีวิตประจำวัน ด้านสภาพแวดล้อมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านที่อยู่อาศัยและด้านสวัสดิการ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยนำไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและหาความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ให้แบบสอบถามมีความถูกต้องเที่ยงตรง สมบูรณ์ตรงตามเนื้อหา (Content validity) ของคำถามในแต่ละข้อเพื่อให้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย จากนั้นก็นำมาแก้ไขปรับปรุง และดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นรายข้อ และรายด้าน โดยใช้วิธีการ Kuder - Richardson (KR20) สำหรับกรณีที่มีมาตรวัดมีเพียง 2 สเกล และใช้วิธีการของ Cronbach (บุญเรือง, 2547: 60-61) สำหรับกรณีที่มีมาตรวัดมีตั้งแต่ 3 สเกลขึ้นไป และซึ่งผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยวิธีการของ Kuder- Richardson โดยใช้สูตร KR20 (วัลลภ, 2547: 118) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7069

2.2 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9154

2.3 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้วยสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9046

การตรวจสอบแบบวัดและการให้คะแนน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะงาน ตำแหน่ง ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำ ระยะเวลาในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ ให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่

2.1 แบบวัดความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลักษณะคำถามมีทั้ง คำถามเชิงบวกและเชิงลบ โดยแบ่งเกณฑ์ในการให้คะแนนเป็น 2 ระดับ ดังนี้ คือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิด ได้ 0 คะแนนแล้วรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การอิงเกณฑ์

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิออกเป็น 2 ระดับ คือระดับน้อย และระดับมาก โดยใช้วิธีคำนวณหาความกว้างของชั้นมีวิธีการดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{1 - 0}{2} = 0.50$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.50 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ทั่วไปน้อยเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ค่าเฉลี่ย 0.51 – 1.00 หมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ทั่วไปมากเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.2 แบบวัดความคาดหวังในสถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างต่อข้อความจำนวน 20 ข้อที่เป็นข้อความเชิงบวก โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้น ผู้วิจัยทำการรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการแปลข้อมูลในภาพรวมและรายชื่อซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังในสถานที่ทำงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังในสถานที่ทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังในสถานที่ทำงานในระดับมาก

ส่วนที่ 3 แบบวัด ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยวัดจากความพร้อมของกลุ่มตัวอย่างต่อข้อความจำนวน 25 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวกและเชิงลบแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับความพร้อม</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นผู้วิจัยทำการรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับแปลข้อมูลในภาพรวมและรายข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของความพร้อมได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง กลุ่มตัวอย่าง มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับ พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้น 390 คน จากจำนวนประชากรที่สุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมดจำนวน 390 ชุด และเก็บคืนได้ 390 ชุดคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์
2. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ แล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical software)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และการเตรียมความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. การวิเคราะห์ความผันแปร หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และ การวิเคราะห์การจำแนกหมู่ (Multiple Classification Analysis: MCA) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย
4. คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
$\bar{X}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)
S.D.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	หมายถึง ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
F	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป
Eta	หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามก่อนการปรับ ตัวแปรอิสระที่ละคู่
Beta	หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ละคู่ภายหลัง ที่มีการปรับตัวแปรอิสระทั้งหมดแล้ว
R	หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม
R ²	หมายถึง อัตราความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้งหมดในการอธิบายตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 390 ชุด จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนจากพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การนำเสนอผลการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล

(n = 390)		
ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	247	63.3
หญิง	143	36.7
อายุ (อายุเฉลี่ย 34.8 ปี)		
ต่ำกว่า 30 ปี	130	33.3
30-39 ปี	143	36.7
40 ปีขึ้นไป	117	30.0
ลักษณะงาน		
ปฏิบัติการภาคพื้น	76	19.5
ปฏิบัติการบิน	189	48.5
ทำงานที่สำนักงาน	125	32.0
ตำแหน่ง		
ระดับ 1-4	63	16.2
ระดับ 5-7	141	36.1
ระดับ 8-10	28	7.2
นักบิน	124	31.8
พนักงานต้อนรับ	34	8.7
ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำ		
ทำงานเป็นกะ	223	57.2
ตามเวลาราชการ	167	42.8

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=350)		
ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงาน ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	96	24.6
1 ชั่วโมง ถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง	146	37.4
มากกว่า 1 ชั่วโมงครึ่ง ถึง 2 ชั่วโมง	106	27.2
มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป	42	10.8

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลสามารถอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 63.3 มีกลุ่มอายุ 30-39 ปี กับกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 36.7 และ ร้อยละ 33.3 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่าง ทำงานด้านปฏิบัติการบินมากที่สุด ร้อยละ 48.5 และมีตำแหน่งระดับ 5-7 กับตำแหน่งนักบินมากที่สุดในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 36.1 และร้อยละ 31.8 ตามลำดับ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างเกินครึ่งหนึ่ง มีช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานโดยทำงานเป็นกะมากที่สุดร้อยละ 57.2 ตลอดจนมีระยะเวลาในการเดินทางไปปฏิบัติงานโดยประมาณ 1 ชั่วโมง ถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง มากที่สุด ร้อยละ 37.4

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ
ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n = 390)

คำถาม	ตอบ ถูก	ตอบ ผิด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
1. พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้เสด็จพระราช ดำเนินทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคาร ผู้โดยสาร ณ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	91.5 (357)	8.5 (357)	.92	.28	มาก
2. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่มากกว่า ทำอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง)	99.0 (386)	1.0 (4)	.99	.10	มาก
*3. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิพร้อมเปิดบริการ ให้ผู้โดยสารใช้อย่างเป็นทางการแล้ว	98.3 (385)	1.3 (5)	.99	.10	มาก
4. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเริ่มโครงการมา มากกว่าสิบปี	88.2 (344)	11.8 (46)	.88	.32	มาก
*5. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิได้ริเริ่มโครงการ สมัยรัฐบาลของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร	90.3 (352)	9.7 (38)	.90	.30	มาก
6. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีทำเลที่ตั้งเหมาะ ที่จะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์	72.3 (282)	27.7 (108)	.72	.44	มาก
7. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิตั้งอยู่ในเขต จังหวัดสมุทรปราการ	77.2 (301)	22.8 (89)	.77	.42	มาก
*8. สภาพโดยรอบทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นบริเวณที่มีพื้นที่ค่อนข้างสูงน้ำไม่สามารถ ท่วมถึง	93.1 (363)	6.9 (27)	.93	.25	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=390)					
คำถาม	ตอบ ถูก	ตอบ ผิด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
9. ทำอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีทางวิ่งขึ้นลง สำหรับเครื่องบินมากกว่าทำอากาศยานนานาชาติ กรุงเทพ (ดอนเมือง) เมื่อการก่อสร้างเสร็จ สมบูรณ์	90.3 (301)	9.7 (301)	.90	.29	มาก
10. เครื่อง CTX เป็นเครื่องที่ใช้ในการตรวจ เอกซเรย์สัมภาระผู้โดยสารที่จะเดินทางโดย เครื่องบิน	96.4 (376)	3.6 (14)	.96	.19	มาก
*11. เครื่อง CTX ผลิตในประเทศไทย	97.9 (382)	2.1 (8)	.97	.14	มาก
12. เครื่อง CTX ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวน 26 เครื่อง	73.8 (288)	26.8 (102)	.73	.44	มาก
*13. รัฐบาลไม่มีโครงการก่อสร้างระบบรถไฟฟ้าสู่ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	93.6 (365)	6.4 (25)	.94	.25	มาก
14. โครงการเชื่อมต่อรถไฟฟ้าจากสถานีมีกะสันตรง สู่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิสร้างเสร็จ เรียบร้อยแล้ว	95.1 (371)	4.9 (19)	.95	.22	มาก
*15. มีรถไฟฟ้าใต้ดินวิ่งถึงทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	98.2 (383)	1.8 (7)	.98	.13	มาก
16. ทางด่วนสายบูรพาวิถี(ทางด่วนยกระดับจาก บางนาไปจังหวัด ชลบุรี) มีทางเชื่อมต่อลงสู่ ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	80.0 (312)	20.0 (78)	.80	.40	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=390)					
คำถาม	ตอบ ถูก	ตอบ ผิด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
17. หอบังคับการบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหอบังคับการบินที่มีความสูงที่สุดในโลก	72.6 (283)	27.4 (107)	.72	.45	มาก
18. ศูนย์ควบคุมการเกิดวินาศกรรมหรือ CCC(Crisis Control Center) คือห้องที่จะใช้ควบคุมและบัญชาการเมื่อมีวิกฤตการณ์ต่างๆ เช่น การปล้นเครื่องบิน	86.2 (336)	13.8 (54)	.86	.35	มาก
19. ศูนย์ควบคุมรักษาความปลอดภัย คือ ห้องควบคุมรักษาความปลอดภัย โดยเป็น ศูนย์กลางสำหรับการควบคุมระบบรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ ของสนามบิน เช่น ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV)	92.1 (353)	7.9 (31)	.92	.27	มาก
20. ระบบบริการข้อมูล คือ ระบบที่เป็นผู้แสดงผลทางด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสารและบุคคลทั่วไป ที่เกี่ยวกับข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลสนามบิน แผนผังสนามบิน ข้อมูลสายการบิน สิ่งอำนวยความสะดวก	92.3 (360)	7.7 (30)	.92	.27	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			.89	.09	มาก

* ข้อความเชิงลบ

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย .89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้มากที่สุด คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่มากกว่าท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) (ข้อ 2) และ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพร้อมเปิดบริการให้ผู้โดยสารใช้อย่างเป็นทางการแล้ว (ข้อ 3) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ .99 รองลงมา ได้แก่ มีรถไฟฟ้าใต้ดินวิ่งถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้ว (ข้อ 8)

โดยมีค่าเฉลี่ย .98 ซึ่งเป็นค่าถ่วงเชิงลบที่ถูกต้อง คือ ยังไม่มีรถไฟฟ้าได้เดินวิ่งถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิน้อยที่สุด คือ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมที่จะเป็นศูนย์การบินในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์และหอบังคับการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นบังคับการบินที่มีความสูงที่สุดในโลก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ .72

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของ
กลุ่มตัวอย่างต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n=390)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. มีแพทย์ พยาบาลดูแลตลอด 24 ชั่วโมง	60.3 (235)	30.0 (117)	9.0 (35)	.5 (2)	.3 (1)	4.49	.70	มาก
2. มีอาหารราคาถูกขายให้พนักงาน	54.4 (212)	31.8 (124)	11.3 (44)	2.1 (8)	.5 (2)	4.37	.80	มาก
3. มีห้องสมุดที่ทันสมัยไว้บริการ	36.4 (142)	33.3 (130)	24.9 (97)	3.6 (14)	1.8 (7)	3.99	.96	มาก
4. มีสโมสรพนักงานการบินไทย	42.3 (165)	32.3 (126)	21.3 (83)	3.1 (12)	1.0 (4)	4.11	.92	มาก
5. มีห้องออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน	42.8 (167)	32.3 (126)	21.0 (82)	2.6 (10)	1.3 (5)	4.12	.92	มาก
6. มีรถรับ-ส่งวิ่งภายในท่าอากาศยานผ่านสำนักงาน	73.1 (285)	20.5 (80)	5.4 (21)	1.0 (4)	0.0 (0)	4.66	.63	มาก
7. มีร้านสะดวกซื้อ	51.0 (199)	36.9 (144)	11.5 (45)	.5 (2)	0.0 (0)	4.38	.70	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อความ						(n=390)		ระดับความ คาดหวัง
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	
8. มีร้านสวัสดิการ พนักงาน	50.8 (198)	34.1 (133)	12.3 (48)	2.1 (8)	0.8 (3)	4.32	.82	มาก
9. มีห้องเด็กเล่นเป็นสัดส่วนที่อาคารสำนักงาน	20.8 (81)	24.9 (97)	38.5 (150)	10.5 (41)	5.4 (21)	3.45	1.1	ปานกลาง
10. มีธนาคาร / ตู้ ATM ที่อาคารสำนักงาน	64.1 (250)	29.7 (116)	5.9 (23)	.0 (0)	.3 (1)	4.57	.63	มาก
11. มีที่พักผ่อนก่อนกลับบ้านเมื่อออกกะกลางคืนหรือเช้า	49.7 (194)	30.3 (118)	15.1 (59)	3.3 (13)	1.5 (6)	4.23	.93	มาก
12. มีที่พักผ่อนบริเวณใกล้เสียง(นอก สนามบิน) ให้เข้าพัก ก่อนกลับบ้าน	27.7 (108)	24.9 (97)	34.4 (134)	10.0 (39)	3.1 (12)	3.64	1.08	ปานกลาง
13. มีบริการสถานรับเลี้ยงเด็กอ่อน (Nursery) ของเอกชนในบริเวณท่าอากาศยานฯ	15.9 (62)	19.5 (76)	43.8 (171)	12.8 (50)	7.9 (31)	3.22	1.11	ปานกลาง
14. มีบริการศูนย์รับเลี้ยงเด็ก(Child care center) ของเอกชนในบริเวณท่าอากาศยาน ฯ	16.7 (65)	18.5 (72)	44.4 (173)	12.1 (47)	8.5 (33)	3.22	1.12	ปานกลาง
15. มีการจัดเครื่องลงเวลาทำงานไว้ใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้ที่จอดรถ	57.7 (225)	24.9 (97)	13.1 (51)	2.1 (8)	2.3 (9)	4.34	.94	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n=390)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
16. การจัดอาคารสถานที่ของบริษัท การบินไทย ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ดูดีขึ้น	48.7 (190)	35.4 (138)	13.3 (52)	1.5 (6)	1.0 (4)	4.29	.83	มาก
17. ทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในสถานที่ทำงานใหม่	49.2 (192)	33.6 (131)	14.1 (55)	2.1 (8)	1.0 (4)	4.28	.86	มาก
18. มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและมีระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในสถานที่ทำงาน	61.0 (238)	27.4 (107)	10.0 (39)	.8 (3)	.8 (3)	4.47	.77	มาก
19. ได้รับการยอมรับจากกลุ่มสายการบินพันธมิตรมากขึ้น	49.5 (193)	34.1 (133)	13.6 (53)	2.1 (8)	.8 (3)	4.29	.83	มาก
20. สามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานใน ภูมิภาคเอเชีย อื่นๆ ได้	58.2 (227)	27.9 (109)	10.3 (40)	3.1 (12)	.5 (2)	4.40	.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.14	.53	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุด คือ มีรถรับ-ส่งวิ่งภายในท่าอากาศยานผ่านสำนักงาน (ข้อ 6) ค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาได้แก่ มีธนาคาร / ตู้ ATM ที่อาคารสำนักงาน (ข้อ 10) ค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ น้อยที่สุด คือ มีบริการสถานรับเลี้ยงเด็กอ่อน (Nursery) ของเอกชนในบริเวณท่าอากาศยาน (ข้อ 13) และมีบริการศูนย์รับเลี้ยงเด็ก (Child care center) ของเอกชนในบริเวณท่าอากาศยาน (ข้อ 14) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.22

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้าย
ที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพร้อมของ
กลุ่มตัวอย่างในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง)
ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n=390)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพร้อม
ด้านการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 2.12)								
*1. ท่านเป็นห่วงเรื่องการ เดินทางไปทำงาน	46.2 (180)	26.4 (103)	17.4 (68)	6.2 (24)	3.8 (15)	1.95	1.1	น้อย
2. ท่านรู้สึกว่าการเดินทางมี ความปลอดภัย	10.0 (39)	28.2 (110)	43.8 (171)	14.6 (57)	3.3 (13)	2.73	.94	ปานกลาง
*3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จะเป็นปัญหาสำหรับท่าน	35.1 (137)	27.4 (107)	28.5 (111)	6.9 (27)	2.1 (8)	2.13	1.04	น้อย
*4. ท่านเป็นห่วงเรื่องเวลาที่ ใช้ในการเดินทางซึ่งอาจทำให้ ท่านมาทำงานสาย	51.8 (202)	26.2 (102)	12.6 (49)	6.9 (27)	2.6 (10)	1.82	1.06	น้อย
*5. ท่านรู้สึกว่าการเดินทาง มาทำงานทำให้ท่านมีความ ความเหนื่อยล้า	40.8 (159)	31.5 (123)	19.2 (75)	6.2 (24)	2.3 (9)	1.98	1.03	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม						2.12	.76	น้อย

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=390)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพร้อม
การใช้ชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 2.63)								
6. ท่านไม่มีปัญหาในเรื่องที่ พัก/ ที่อยู่อาศัย	22.8 (89)	23.8 (93)	29.2 (114)	15.4 (60)	8.7 (34)	2.63	1.23	ปานกลาง
7. ท่านสามารถมีเวลาให้ กับครอบครัวได้เหมือนเดิม	22.3 (87)	26.2 (102)	31.8 (124)	16.7 (65)	3.1 (12)	2.52	1.10	ปานกลาง
*8. ท่านคิดว่ารูปแบบการใช้ ชีวิตประจำวันจะทำให้เกิดผล กระทบ	27.9 (109)	31.8 (124)	28.2 (110)	9.2 (36)	2.8 (11)	2.27	1.06	น้อย
9. ท่านไม่ได้รับผลกระทบ ในการเปลี่ยนสถานพยาบาล จากเดิมที่เคยรักษาไปเป็น สถานพยาบาลใหม่	11.3 (44)	15.9 (62)	41.3 (161)	24.9 (97)	6.7 (26)	3.00	1.06	ปานกลาง
10. ท่านไม่มีปัญหาในการรับ ส่งครอบครัว	19.5 (76)	22.8 (89)	30.3 (118)	18.2 (71)	9.2 (36)	2.75	1.22	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						2.63	.92	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำอาภาศยาน สุวรรณภูมิ (ค่าเฉลี่ย 2.50)								
11. ท่านไม่รู้สึกกังวลใจกับ การไปทำงานที่ทำอาภาศยาน สุวรรณภูมิ	24.9 (97)	22.1 (86)	29.5 (115)	18.9 (72)	5.1 (20)	2.57	1.19	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=390)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพร้อม
12. ท่านรู้สึกพึงพอใจในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่า ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง)	14.1 (55)	28.2 (110)	42.3 (165)	9.2 (36)	6.2 (24)	2.65	1.03	ปานกลาง
13. ท่านรู้สึกภูมิใจกับความทันสมัยของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	19.0 (74)	43.3 (169)	29.7 (116)	5.6 (22)	2.3 (9)	2.89	.92	ปานกลาง
*14. ท่านรู้สึกว่าสภาพแวดล้อมที่จะเปลี่ยนไปที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีผลต่อการดำรงชีวิตของท่านในอนาคต	21.8 (85)	42.1 (164)	28.5 (111)	6.2 (24)	1.5 (6)	2.24	.91	น้อย
15. ท่านรู้สึกพอใจกับเรื่องอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการพนักงาน	7.9 (31)	30.8 (120)	45.9 (179)	10.8 (42)	4.6 (18)	2.73	.92	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						2.50	.33	ปานกลาง
ด้านที่อยู่อาศัย (ค่าเฉลี่ย 3.28)								
16. ให้บริษัทฯ ช่วยเหลือเรื่องการจัดหาที่อยู่อาศัยให้เช่าซื้อในราคาพิเศษ	23.1 (90)	24.1 (94)	26.4 (103)	15.6 (61)	10.8 (42)	3.33	1.28	ปานกลาง
17. ให้บริษัท ฯ ช่วยเหลือเรื่องการจัดหาที่อยู่อาศัยให้เช่าในราคาพิเศษ	20.0 (78)	23.3 (91)	28.5 (111)	16.7 (65)	11.5 (45)	3.24	1.27	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=390)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพร้อม
18. ให้บริษัทฯ ช่วยเหลือในเรื่องขายบ้านเก่าซื้อบ้านใหม่	11.0 (43)	14.6 (57)	37.7 (147)	20.0 (78)	16.7 (65)	2.83	1.20	ปานกลาง
19. ให้บริษัทฯ หาแหล่งเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยต่ำ / กู้ได้ เต็มวงเงินสำหรับซื้อบ้านใหม่	30.8 (120)	25.1 (98)	17.7 (69)	13.1 (51)	13.3 (52)	3.47	1.39	ปานกลาง
20. บริษัท ฯ ควรนำโครงการหมู่บ้านการบินไทยมาพิจารณาอีกครั้งโดยให้สหกรณ์มาดูแลเรื่องการกู้เงิน	25.9 (101)	27.4 (107)	27.4 (107)	12.3 (48)	6.9 (27)	3.53	1.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.28	.93	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 4.23)								
21. จัดหาสถานศึกษาสำหรับบุตรของพนักงานที่มีความจำเป็น	29.5 (115)	33.3 (130)	26.9 (105)	6.4 (25)	3.8 (15)	3.78	1.06	มาก
22. มีเงินเพิ่มพิเศษเนื่องจากค่าใช้จ่ายของส่วนตัวและครอบครัวที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการย้ายสถานที่ทำงาน	48.2 (188)	28.5 (111)	17.9 (70)	3.3 (13)	2.1 (8)	4.17	.98	มาก
23. เพิ่มสวัสดิการด้านการเงินพิเศษและเพิ่มเติมที่มีความสำคัญต่อค่าใช้จ่าย เช่น เงินช่วยเหลือ ค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน เป็นต้น	51.8 (202)	29.7 (116)	14.4 (56)	2.3 (9)	1.8 (7)	4.27	.92	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n=390)								
ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพร้อม
24. จัดโครงการประกันภัยที่มีความจำเป็นต่อชีวิต เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น	48.5 (189)	36.4 (142)	13.3 (52)	1.5 (6)	3 (.5)	4.31	.78	มาก
25. จัดหารับส่งพนักงานให้ครอบคลุมเส้นทางสายหลักที่จะเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	68.5 (267)	24.4 (95)	5.9 (23)	.8 (3)	.5 (2)	4.59	.68	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.23	.67	มาก

* ข้อความเชิงลบ

จากตารางที่ 5 สามารถอธิบายข้อมูลความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพร้อม ด้านการเดินทางมี ค่าเฉลี่ย 2.12 การใช้ชีวิตประจำวันมีค่าเฉลี่ย 2.63 ด้านสภาพแวดล้อมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีค่าเฉลี่ย 2.50 ด้านที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ย 3.28 และด้านสวัสดิการมีค่าเฉลี่ย 4.23

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบรายชื่อโดยรวมจะพบดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ที่มีความพร้อมมากที่สุดคือเรื่องจัดหารับส่งพนักงานให้ครอบคลุมเส้นทางสายหลักที่จะเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ข้อ 25) มีค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมาได้แก่จัดโครงการประกันที่มีความจำเป็นต่อชีวิต เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น (ข้อ 24) มีค่าเฉลี่ย 4.31 กลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ เป็นห่วงเรื่องเวลาที่ใช้ในการเดินทางซึ่งอาจทำให้มาทำงานสาย (ข้อ 4) มีค่าเฉลี่ย 1.82

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบดังนี้

1. ด้านการเดินทาง

กลุ่มตัวอย่าง มีความพร้อมด้านการเดินทางระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยรวม 2.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพร้อมด้านการเดินทางมากที่สุด คือ การเดินทางมีความปลอดภัย (ข้อ 2) มีค่าเฉลี่ย 2.73 รองลงมาได้แก่ เรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางจะเป็นปัญหา (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ย 2.13 ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ เวลาที่ใช้ในการเดินทางซึ่งอาจทำให้มาทำงานสาย (ข้อ 4) ค่าเฉลี่ย 1.82

2. การใช้ชีวิตประจำวัน

กลุ่มตัวอย่าง มีความพร้อมเรื่องการใช้ชีวิตประจำวัน ระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมเรื่องการใช้ชีวิตประจำวันมากที่สุด คือ ไม่รับผลกระทบจากการเปลี่ยนสถานพยาบาลจากเดิมที่เคยรักษาไปเป็นสถานพยาบาลใหม่ (ข้อ 9) มีค่าเฉลี่ย 3.00 รองลงมาได้แก่ ไม่มีปัญหาในการรับส่งครอบครัว (ข้อ 10) ค่าเฉลี่ย 2.75 ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมน้อยที่สุด คือ รู้สึกว่ารูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันจะทำให้เกิดผลกระทบ (ข้อ 8) ค่าเฉลี่ย 2.27

3. ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ

กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมด้านสภาพแวดล้อมที่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 2.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมด้านสภาพแวดล้อมที่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิมากที่สุด คือ รู้สึกภูมิใจกับความทันสมัยของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ (ข้อ 13) ค่าเฉลี่ย 2.89 รองลงมาได้แก่ รู้สึกพอใจกับเครื่องอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการพนักงาน (ข้อ 15) ค่าเฉลี่ย 2.73 ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปที่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิจะมีผลต่อการดำรงชีวิตของพนักงาน (ข้อ 14) ค่าเฉลี่ย 2.24

4. ด้านที่อยู่อาศัย

กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมด้านที่อยู่อาศัย ระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมด้านที่อยู่อาศัยมากที่สุด คือ บริษัท ฯ ครอบ

โครงการหมู่บ้านการบินไทยมาพิจารณาอีกครั้งโดยให้สหกรณ์มาดูเรื่องการเงิน (ข้อ 20) ค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมาได้แก่หาแหล่งเงินกู้ยืมตราดอกเบี้ยต่ำ / กู้ได้เต็มลงเงินสำหรับซึ่งบ้านใหม่ (ข้อ 19) ค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนประเด็น กลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ ช่วยเหลือในเรื่องขายบ้านเก่า ซื้อบ้านใหม่ (ข้อ 18) ค่าเฉลี่ย 2.83

5. ด้านสวัสดิการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมด้านสวัสดิการ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมด้านสวัสดิการมากที่สุด คือ จัดหารถรับ-ส่งพนักงาน ให้ครอบคลุมเส้นทางสายหลักที่จะเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ข้อ 25) ค่าเฉลี่ย 4.59 รองลงมาได้แก่ จัดโครงการประกันภัยที่มีความจำเป็นต่อชีวิต เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น (ข้อ 24) ค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนประเด็นพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ จัดหาสถานศึกษาสำหรับบุตรของพนักงานที่มีความจำเป็น (ข้อ 21) ค่าเฉลี่ย 3.78

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในส่วนนี้เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล และ ปัจจัยด้านองค์กรกับตัวแปรตาม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ กับ ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติ กรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.1 เพศ มีความสัมพันธ์ กับ ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.2 อายุ มีความสัมพันธ์ กับ ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติ กรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.3 ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพฯ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.4 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.5 ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำมีความสัมพันธ์ กับ ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1.6 ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์ กับ ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความพร้อม ของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยด้านบุคคล

ที่มาของ ตัวแปร	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ย กำลังสอง	F	ระดับ นัยสำคัญ
<u>ตัวแปรอิสระ</u>	4155.488	12	346.291	5.673	.000*
เพศ	1480.165	1	1480.165	24.249	.000*
อายุ	129.174	2	64.587	1.058	.348
ลักษณะงาน	526.497	2	263.249	4.313	.014*
ตำแหน่ง	138.481	4	34.620	.576	.687
ช่วงเวลาปฏิบัติงาน ประจำ	1.244	1	1.244	.020	.887
ระยะเวลาโดยประมาณ ในการเดินทางปฏิบัติ งานไปปฏิบัติงานที่ท่า อากาศยานสุวรรณภูมิ	1879.927	2	939.963	15.399	.000*
การผันแปรที่อธิบายได้	4155.488	12	346.291	5.673	.000
การผันแปรที่เหลือ	23011.720	377	61.039		
การผันแปรทั้งหมด	27167.190	389	69.839		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะงาน ตำแหน่ง ช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระแต่ละตัวพบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกัน สามารถอธิบายการผันแปรของความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า เพศ ลักษณะงานและระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อายุ ตำแหน่งของพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติกับความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สรุปได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 1.1, 1.3 และ 1.6 แต่ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ 1.2, 1.4 และ 1.5

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์จำแนกหมู่เกี่ยวกับความพร้อมของกลุ่มตัวอย่าง กับปัจจัยด้านบุคคล

ตัวแปรและกลุ่มย่อย	จำนวน	ค่าเฉลี่ยก่อนการ ปรับตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ยหลังการ ปรับตัวแปรอิสระ
เพศ			
ชาย	247	75.2874	75.0336
หญิง	143	71.2448	71.6833
		Eta = .233	Beta = .193
อายุ (อายุเฉลี่ย 34.8 ปี)			
ต่ำกว่า 30 ปี	130	74.6462	73.8791
30-39 ปี	143	73.9231	74.0704
40 ปีขึ้นไป	117	72.7265	73.3987
		Eta = .092	Beta = .033
ลักษณะงาน			
ปฏิบัติการภาคพื้น	76	72.9342	73.1032
ปฏิบัติการบิน	189	75.5979	75.3267
ทำงานที่สำนักงาน	125	71.6240	71.9312
		Eta = .215	Beta = .033

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ตัวแปรและกลุ่มย่อย	จำนวน	ค่าเฉลี่ยก่อนการ ปรับตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ยหลังการ ปรับตัวแปรอิสระ
ตำแหน่ง			
ระดับ 1-4	63	71.3810	73.8426
ระดับ 5-7	141	73.2411	74.4427
ระดับ 8-10	28	71.6071	72.2601
นักบิน	124	76.1371	73.3641
พนักงานต้อนรับ	34	73.9412	73.9727
		Eta = .212	Beta = .074
ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำ			
ทำงานเป็นกะ	223	74.9910	73.4820
ตามเวลาราชการ	167	72.2216	74.2366
		Eta = .164	Beta = .045
ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทาง ปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ			
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง			
1 ชั่วโมง ถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง	96	77.8646	77.6601
มากกว่า 1 ชั่วโมงครึ่ง ถึง 2 ชั่วโมง	146	73.1096	73.0217
มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป	148	71.8581	72.0774
		Eta = .285	Beta = .268

จากตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์จำแนกพหุเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับตัวแปรด้านบุคคลทั้ง 6 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะงาน ตำแหน่ง ช่วงเวลาที่ไปปฏิบัติงานประจำ และระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ก่อนการปรับตัวแปรอิสระ ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง)

ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุด ($\text{Eta}=.285$) รองลงมาก็คือเพศ ($\text{Eta}=.233$) ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิน้อยที่สุด คืออายุ ($\text{Eta}=.092$) และเมื่อปรับตัวแปรอิสระแล้วพบว่า ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากที่สุด ($\text{Beta}=.268$) รองลงมาก็คือเพศ ($\text{Beta}=.193$) ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิน้อยที่สุด คืออายุ ($\text{Beta}=.033$)

จากการวิเคราะห์การผันแปรและการวิเคราะห์การจำแนกพหุข้างต้น สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ลักษณะงาน ตำแหน่ง ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำ และระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีข้อสังเกตดังนี้

เพศ ลักษณะงานและระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสากลสุวรรณภูมิ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยพบว่า เพศ ทั้งก่อนและหลังทำการปรับตัวแปรอิสระเพศชายมีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่าเพศหญิง คือ 75.2874, 71.2448 และ 75.0336, 71.6833 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งก่อนและหลังปรับตัวอิสระ ลักษณะงานแบบปฏิบัติการบิน มีความพร้อม มากกว่าลักษณะงานปฏิบัติงานภาคพื้นและลักษณะงานแบบทำงานสำนักงาน กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวอิสระ 75.5979, 72.9342 และ 71.6240 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวอิสระ 75.3267 ,73.1032 และ 71.9312 ตามลำดับ

อายุ เป็นตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยพบว่า ก่อนการปรับตัวแปรอิสระ ผู้มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่าผู้ที่มีอายุ 30 -39 ปีและผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปรอิสระ 74.6462, 73.9231 และ 72.7265 ตามลำดับ) แต่หลังจากปรับตัวแปรอิสระ ผู้ที่มีอายุ 30-39 ปี มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากกว่าผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี และผู้ที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 74.0704, 73.8791 และ 73.3987 ตามลำดับ)

ตำแหน่ง เป็นตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยพบว่า ก่อนปรับตัวแปรอิสระ พนักงานที่มีตำแหน่งนักบิน มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 1-4 ระดับ 5-7 พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 8-10 พนักงานที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานต้อนรับ (ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปรอิสระ 76.1371, 71.3810, 73.2411, 71.6071, 73.9412 ตามลำดับ) และหลังปรับตัวแปรอิสระ พนักงานที่มีตำแหน่ง ระดับ 5-7 มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 1-4 ระดับ 8-10 นักบิน และพนักงานต้อนรับ (ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 74.4427, 73.8426, 72.2601, 73.3641 และ 73.9727 ตามลำดับ)

ช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ เป็นตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยพบว่า ก่อนการปรับตัวแปรอิสระ พนักงานที่ทำงานเป็นกะมีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานตามเวลาราชการ (ค่าเฉลี่ยก่อนการปรับตัวแปร 74.9901 และ 72.2216) แต่หลังจากปรับตัวแปรอิสระพนักงานที่ทำงานตามเวลาราชการ มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นกะ (ค่าเฉลี่ยหลังปรับ 74.2366 และ 73.4820)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.2 ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การผันแปรเกี่ยวกับความพร้อมของกลุ่มตัวอย่าง กับปัจจัยด้านองค์การ

ที่มาของตัวแปร	ผลรวม กำลังสอง	df	ค่าเฉลี่ย กำลังสอง	F	ระดับ นัยสำคัญ
<u>ตัวแปรอิสระ</u>	26.055	2	13.028	.186	.831
ความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับท่า อากาศยานสุวรรณภูมิ	25.087	1	25.087	.358	.550
ความคาดหวังในสถานที่ ทำงาน	.968	1	.968	.014	.907
การผันแปรที่อธิบายได้	26.055	2	13.028	.186	.831
การผันแปรที่เหลือ	27141.134	387	70.132		
การผันแปรทั้งหมด	27167.190	389	69.839		

จากตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ การค้นพบเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อพิจารณาโดยรวม ตัวแปรปัจจัยด้านองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า ทั้งความคาดหวังในสถานที่ทำงาน และด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ(ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่า ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2.1 และ 2.2

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์จำแนกหมู่เกี่ยวกับความพร้อมของกลุ่มตัวอย่าง กับปัจจัยด้านองค์การ

ตัวแปรและกลุ่มย่อย	จำนวน	ค่าเฉลี่ยก่อนปรับ ตัวแปรอิสระ	ค่าเฉลี่ยหลังปรับ ตัวแปรอิสระ
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ			
ความรู้ทั่วไปน้อย	141	73.4681	73.4654
ความรู้ทั่วไปมาก	249	73.9960	73.9975
		Eta = .030	Beta = .031
ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่า อากาศยานสุวรรณภูมิ			
คาดหวังน้อย	183	73.8470	73.8582
คาดหวังมาก	207	73.7681	73.7582
		Eta = .005	Beta = .006
ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์กำลังสอง (R^2)			.001
ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R)			.031

ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์จำแนกหมู่เกี่ยวกับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ทั้งก่อนและหลังการปรับค่าตัวแปรอิสระความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของ

พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากที่สุด ($Eta = .030$, $Beta = .031$) ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ น้อยที่สุด คือ ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ($Eta = .005$, $Beta = .006$)

จากการวิเคราะห์การจำแนกพหุกับตัวแปรที่เป็นปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ทั้งความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและ ความคาดหวังในสถานที่ทำงาน เป็นตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับ ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าทั้งก่อนและหลังการปรับค่าตัวแปรอิสระ ผู้ที่มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมาก มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยาน นานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) มากกว่าผู้ที่มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิน้อย ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปรอิสระ 73.9960 และ 73.4681 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 73.9975 และ 73.4654 ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทั้งก่อนปรับและหลังปรับค่าตัวแปรอิสระ ผู้ที่มีความคาดหวังต่อสถานที่ทำงานมาก มีความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่อสถานที่ทำงานน้อย ค่าเฉลี่ยก่อนปรับตัวแปรอิสระ 93.6715 และ 88.5574 ค่าเฉลี่ยหลังปรับตัวแปรอิสระ 93.7031 และ 88.5216 ตามลำดับ

ข้อวิจารณ์

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดยภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะทำการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย .89 แต่ในประเด็นเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีทำเลที่ตั้งเหมาะที่จะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ และหอบังคับการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นหอบังคับการบินที่มีความสูงที่สุดในโลก กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย .72 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์มีสนามบินที่ได้มาตรฐานระดับโลกอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น ท่าอากาศยานนานาชาติชางฮี ของประเทศสิงคโปร์ ประกอบกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ และยังไม่ได้เปิดให้บริการจริง กลุ่มตัวอย่างจึงไม่แน่ใจว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ และหอบังคับการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะเป็นหอบังคับการบินที่มีความสูงที่สุดในโลก

ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดยภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะทำการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 แต่ในประเด็นของการมีบริการสถานรับเลี้ยงเด็กอ่อน (Nursery) ของเอกชนในบริเวณท่าอากาศยาน และมีบริการศูนย์รับเลี้ยงเด็ก (Child care center) เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่ รวมทั้งสมาชิกในครอบครัวเลือกที่จะใช้ชีวิตประจำวันในที่พักอาศัยเดิม ไม่ได้ย้ายที่พักอาศัยไปอยู่ใกล้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บุตรของพนักงานก็ศึกษาเล่าเรียนอยู่บริเวณใกล้กับที่พักอาศัยเดิม และไม่มีเจตนาที่จะย้ายบุตรหลานมาอยู่ในสถานรับเลี้ยงเด็กอ่อนใกล้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยด้านองค์การ

1. ด้านการเดินทาง

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมด้านการเดินทางอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.12 โดยเฉพาะการเป็นห่วงเรื่องเวลาที่ใช้ในการเดินทางซึ่งอาจทำให้มาทำงานสาย เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 80 เป็นห่วงในประเด็นนี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แม้ว่าเส้นทางการคมนาคมในปัจจุบันมีหลากหลายรูปแบบในการเดินทางไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และทางบริษัทก็ได้มีการจัดรถรับส่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงานก็ตาม แต่การเดินทางในกรุงเทพฯ จะประสบปัญหาการจราจรติดขัดอยู่เสมอ ประกอบกับ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตั้งอยู่ไกลจากที่พักอาศัยมาก โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 64 คาดว่าต้องใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานมากกว่า 1 ชั่วโมงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความกังวลในเรื่องของเวลาในการเดินทางพอสมควร

2. การใช้ชีวิตประจำวัน

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมด้านการใช้ชีวิตประจำวันอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.63 ส่วนในประเด็นของการรู้สึกรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันจะเปลี่ยนไป เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.27 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.8 ต้องทำงานตามเวลาราชการประกอบกับการเดินทางไปทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะต้องใช้เวลามากขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวและปรับตารางเวลาในการใช้ชีวิตประจำวันใหม่ เช่น ตื่นนอนเร็วขึ้น กลับถึงบ้านช้าลง การรับส่งบุตรอาจมีการเปลี่ยนแปลงคือส่งบุตรเร็วขึ้น แต่มารับกลับบ้านช้าลง เป็นต้น จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ารูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันจะเปลี่ยนไป

3. สภาพแวดล้อมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมด้านสภาพแวดล้อมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.95 ส่วนในประเด็นของความรู้สึกว่าสภาพแวดล้อมที่จะเปลี่ยนไปที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีผลต่อการดำรงชีวิต นั้นกลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.24 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพพื้นที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใหญ่กว่าท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมากกว่า ประกอบกับ

อาคารผู้โดยสารเป็นแบบอาคารเดี่ยว ไม่มีการแยกอาคารผู้โดยสารเช่นเดียวกับ ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) พนักงานจึงจำเป็นต้องใช้เวลาในการปรับตัว และเรียนรู้อย่างมากเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 64 รู้สึกว่าสภาพแวดล้อมที่จะเปลี่ยนไปที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีผลต่อการดำรงชีวิต

4. ด้านที่อยู่อาศัย

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมด้านที่อยู่อาศัยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 ซึ่งในประเด็นของการให้บริษัทฯ ช่วยเหลือในการขายบ้านเก่า ซื้อบ้านใหม่ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.83 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงพักอาศัยอยู่ที่เดิม ไม่ได้ย้ายไปอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57 เห็นว่าไม่มีความจำเป็นที่จะให้ทางบริษัทช่วยเหลือในการขายบ้านเก่า ซื้อบ้านใหม่

5. ด้านสวัสดิการ

โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมด้านสวัสดิการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 โดยประเด็นเกี่ยวกับการจัดหาสถานศึกษาสำหรับบุตรของพนักงานที่มีความจำเป็นซึ่งเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงพักอาศัยอยู่ที่เดิม ไม่ได้ย้ายไปอยู่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ ประกอบกับบุตรของกลุ่มตัวอย่างได้ศึกษาในสถานศึกษาใกล้บ้านอยู่แล้ว และการที่จะย้ายสถานศึกษาของบุตรไปใกล้กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งบิดาหรือมารดาปฏิบัติงานอยู่จะทำให้บุตรของพนักงานเหล่านั้นมีความเหนื่อยลำในการเดินทาง อันจะส่งผลต่อการศึกษาของบุตร

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศ ลักษณะงาน และระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในขณะที่ อายุ ตำแหน่ง และช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยาน

นานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า

เพศ มีความสัมพันธ์ กับความพร้อม ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ(ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า เพศชายจะมีความพร้อมมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย และมีลักษณะงานในด้านปฏิบัติการบิน เพราะลักษณะงานส่งผลให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านนี้มีการเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น นักบินทั้งหมดเป็นเพศชายจะต้องมีความพร้อมในการบินไปสนามบินต่างๆ ได้ตลอดเวลา และพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชายจะต้องเตรียมพร้อมในการซ่อมบำรุงอากาศยานเพื่อให้เครื่องบินพร้อมบินได้ตามตารางบิน เป็นต้น

อายุ จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก พนักงานทุกวัยได้รับผลกระทบ จากการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลักษณะงาน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานปฏิบัติการภาคพื้น ปฏิบัติการบิน และงานในสำนักงาน เป็น 3 ภารกิจหลักของบริษัทฯ ที่จำเป็นต้องไปปฏิบัติ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อันเนื่องมาจากการที่บริษัทฯ ได้เตรียมความพร้อมเรื่องลักษณะงานต่างๆ ที่พนักงานจะต้องไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น บริษัทฯ ได้ทำการฝึกอบรมเกี่ยวกับอุปกรณ์ใหม่ที่ใช้ปฏิบัติงาน การแจกรุ่นมือปฏิบัติงาน การพาไปดูสถานที่ทำงานจริง เป็นต้น

ตำแหน่ง จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตำแหน่ง ของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อม ของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งนักบินมีความพร้อมมากที่สุด เนื่องจาก

หน้าที่ของนักบินหลัก ๆ คือการปฏิบัติการบินที่ทำอากาศยานนั้น ๆ อยู่แล้ว การย้ายสนามบินไปอยู่ที่ไหนก็ไม่มีผลต่อความพร้อม เพราะนักบินต้องปฏิบัติการบินไปทุกสนามบิน

ช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าจะมีความช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำในลักษณะใด ถ้าอยู่ในสายงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ แล้วพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ทุกช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำจะต้องไปปฏิบัติงานเหมือนกันทุกคนจึงทำให้ช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการย้ายที่ทำการไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 75 ใช้เวลาในการเดินทางไปทำงานมากกว่า 1 ชั่วโมง ทำให้ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จะมีผลเกี่ยวข้องเนื่องกับการดำรงชีวิตต่างๆ ของพนักงานเช่น ระยะเวลาพักผ่อน เวลาที่จะให้กับครอบครัว ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากราคาน้ำมันที่มีแนวโน้มสูงขึ้นทุกวัน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2547) ที่พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการย้ายฐานปฏิบัติงานไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความสัมพันธ์ กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในการย้ายที่ทำงานต้องปรับตัวในทุก ๆ ด้าน เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การปรับเวลาในการเดินทาง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน แต่ความรู้ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการในแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่จะเป็นความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งความรู้ส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากนัก ส่งผลให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความคาดหวังเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ แต่ความพร้อมที่ทำการศึกษานี้ เป็นความพร้อมทางด้านการเดินทาง ด้านการใช้ชีวิตประจำวัน ด้านสภาพแวดล้อมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านที่อยู่อาศัย และด้านสวัสดิการ ซึ่งมีถึง 5 ด้าน ที่จะพิจารณาความสัมพันธ์กัน จึงทำให้ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ลักษณะงาน ตำแหน่ง ช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ และระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 390 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ (Multiple Classification Analysis: MCA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.3 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 36.7 ลักษณะงานปฏิบัติการบิน ร้อยละ 48.5 ตำแหน่งระดับ 5-7 ร้อยละ 36.1 ช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานประจำ ทำงานเป็นกะ ร้อยละ 57.2 และระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 1 ชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง ร้อยละ 37.4

สำหรับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .89 และมีความคาดหวังมากในสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมที่จะย้ายทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

ในขณะที่ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ลักษณะงานและระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์กับความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะย้ายทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปร อายุ ตำแหน่งของพนักงานและช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติกับความพร้อมในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ(ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล		
1.1 เพศ	✓	
1.2 อายุ		✓
1.3 ลักษณะงาน	✓	
1.4 ตำแหน่ง		✓
1.5 ช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ		✓
1.6 ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	✓	
2. ปัจจัยด้านองค์การ		
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ		✓
2.2 ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ		✓

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ควรมีการชี้แจง ประชาสัมพันธ์ และประกาศ ให้พนักงานทราบโดยทั่วกันอย่างเป็นทางการเกี่ยวกับที่ตั้งที่เหมาะสมของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เช่น จังหวัดที่ตั้ง สภาพภายในอาคารผู้โดยสาร และโครงสร้างของสนามบินอื่น ๆ จำนวนเครื่อง CTX ที่จะใช้ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตลอดจนความสูงของหอบังคับการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ควรมีการชี้แจง ประชาสัมพันธ์ และประกาศ ให้พนักงานทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นเรื่องการมีห้องเด็กเล่นเป็นส่วนที่อาคารสำนักงาน ประโยชน์และข้อดีที่จะมีที่พักผ่อนใกล้เคียง (นอกสนามบิน) ให้เช่าพักก่อนกลับบ้าน การมีสถานเลี้ยงเด็กอ่อน(Nursery) ของเอกชนในบริเวณท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และศูนย์รับเลี้ยงเด็ก(Child care center)ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ความพร้อมของพนักงานฯ ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

1. ด้านการเดินทาง

บริษัทฯควรให้คำแนะนำแก่พนักงานในเรื่องการเลือกเส้นทางเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพราะระยะทางระหว่างท่าอากาศยานทั้ง 2 แห่งอยู่ห่างกันประมาณ 50 กิโลเมตร ทำให้เพิ่มระยะทางในการเดินทางมาปฏิบัติงานสำหรับพนักงานส่วนหนึ่งที่ตั้งรกรากอยู่ในบริเวณใกล้กับท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) โดยการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดประชุมชี้แจงตอบข้อสงสัยให้กับพนักงานที่จะย้ายไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยาน

สุวรรณภูมิ แผ่นพับชี้แจงพร้อมแนบรายละเอียดของแผนการเดินทาง ดัดประกาศตามหน่วยงานที่จะต้องย้าย ประกาศเสียงตามสาย จัดกลุ่มพาพนักงานเดินทางไปดูสถานที่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดฝึกอบรมหัวหน้างานเพื่อถ่ายทอดข้อมูลให้พนักงานรับทราบ แจกเป็นหนังสือเวียน และนำข้อมูลที่จำเป็นติดตั้งในระบบ Intranet แก่พนักงาน โดยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆในการเดินทาง และระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกจากนี้ บริษัทควรมีการชี้แจง ข้อปฏิบัติ ในรูปของการตั้งหน่วยงานพิเศษสำหรับให้คำแนะนำปรึกษา

2. ด้านการใช้ชีวิตประจำวัน

บริษัทฯ ควรให้คำแนะนำในเรื่องการปรับตัวและวางแผนการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานเพื่อให้สามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวและการดำเนินชีวิตประจำวันได้เหมือนกับการปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) จึงควรประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดประชุมชี้แจงตอบข้อสงสัยให้กับพนักงานที่จะย้ายไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แผ่นพับชี้แจงพร้อมแนบรายละเอียดของแผนการเดินทาง ดัดประกาศตามหน่วยงานที่จะต้องย้าย ประกาศเสียงตามสาย พาพนักงานเดินทางไปดูสถานที่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดฝึกอบรมหัวหน้างานเพื่อถ่ายทอดข้อมูลให้พนักงานรับทราบ แจกเป็นหนังสือเวียน และนำข้อมูลที่จำเป็นติดตั้งในระบบ Intranet แก่พนักงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ควรมีการชี้แจง ข้อปฏิบัติ ในรูปของการตั้งหน่วยงานพิเศษให้สำหรับคำแนะนำปรึกษา

3. ด้านสภาพแวดล้อมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บริษัทฯ ควรให้คำแนะนำพนักงานในเรื่องการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ และเพื่อให้พนักงานไม่มีความกังวลใจกับการไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อีกทั้งบริษัทฯ ต้องพยายามที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วมในการเปิดท่าอากาศยานแห่งใหม่ด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะสนับสนุนในทุกๆ ด้าน เพราะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปรียบเสมือนนำตาของประเทศที่คนไทยทุกคนต้องพร้อมที่จะประชาสัมพันธ์ให้ชาวต่างชาติได้รับรู้ จึงควรประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดประชุมชี้แจงตอบข้อสงสัยให้กับพนักงานที่จะย้าย ไปปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แผ่นพับชี้แจงพร้อมแนบรายละเอียดด้านสภาพแวดล้อม ดัดประกาศตามหน่วยงานที่จะต้องย้าย ประกาศเสียงตามสาย พาพนักงานเดินทางไปดูสถานที่ทำงานและบริเวณโดยรอบที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จัดฝึกอบรมหัวหน้างานเพื่อ

ถ่ายทอดข้อมูลให้พนักงานรับทราบ แจ่มเป็นหนังสือเวียน และนำข้อมูลที่จำเป็นติดตั้งในระบบ Intranet แก่พนักงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ควรมีการชี้แจง ข้อปฏิบัติ ในรูปของการตั้งหน่วยงาน พิเศษสำหรับให้คำแนะนำปรึกษา

4. ด้านที่อยู่อาศัย

บริษัทฯ ควรให้คำแนะนำในเรื่องที่อยู่อาศัยเกี่ยวกับการขายบ้านเก่า และซื้อบ้านใหม่ รวมทั้งการช่วยเหลือในเรื่องการจัดหาที่อยู่อาศัยให้เช่าในราคาพิเศษ เพราะพนักงานบางส่วนขาดทักษะและประสบการณ์ในการขายบ้านและซื้อบ้าน บริษัทฯ อาจให้เงินช่วยเหลือแก่พนักงานในกรณี ที่ราคายาที่ขายได้ต่ำกว่าราคาตลาดก่อนจะมีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงานเพื่อให้ พนักงานสามารถ ซื้อที่อยู่ใหม่ได้ หรือหากพนักงานต้องการเช่าที่อยู่อาศัยบริษัทฯ ก็ควรจะติดต่อขอเงินโบนัสพิเศษ เรื่องที่อยู่อาศัยให้กับพนักงาน หรืออาจประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น แผ่นพับชี้แจง ติดประกาศตามหน่วยงานที่จะต้องย้าย พาพนักงานเดินทางไปดูสถานที่อยู่อาศัยบริเวณรอบๆ ทำอาภาขยานสุวรรณภูมิ ตลอดจนนำข้อมูลที่จำเป็นติดตั้งในระบบ Intranet แก่พนักงาน

5. ด้านสวัสดิการ

บริษัทฯ ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับสวัสดิการในเรื่องการจัดหาสถานศึกษาสำหรับบุตร ของพนักงานที่มีความจำเป็นจะต้องย้ายตามผู้ปกครอง และเรื่องเงินเพิ่มพิเศษเนื่องจากค่าใช้จ่าย ส่วนตัวและของครอบครัวที่เพิ่มขึ้นเมื่อมีการย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากว่าสถานที่ ปฏิบัติงานใหม่เป็นแหล่งที่มีค่าครองชีพสูงกว่าสถานที่เดิม บริษัทฯ อาจให้เงินช่วยเหลือในช่วง ระยะเวลาหนึ่ง จนกว่าพนักงานจะปรับตัวได้ โดยบริษัทฯ อาจตั้งกรรมการศึกษาเรื่องนี้โดยตรงก็ได้ หรืออาจประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น แผ่นพับแนะนำสวัสดิการ จัดประชุมชี้แจงตอบข้อ สงสัยให้กับพนักงานในเรื่องสวัสดิการ ติดประกาศตามหน่วยงานที่จะต้องย้าย ประกาศเสียงตามสาย จัดฝึกอบรม หัวหน้างานเพื่อถ่ายทอดข้อมูลให้พนักงานรับทราบ แจ่มเป็นหนังสือเวียน ตลอดจน นำข้อมูลที่จำเป็นติดตั้งในระบบ Intranet แก่พนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพร้อมในการเปลี่ยนวิถีชีวิตของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงทัศนคติ ความพึงพอใจในการทำงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่จะ มีผลกระทบต่อการย้ายที่ทำการซึ่งต้องมีการศึกษาทั้งก่อนการย้ายที่ทำการและหลังจากการย้ายที่ทำการของพนักงาน

2. ควรทำการศึกษาถึงกลยุทธ์ต่างๆ ที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นำมาบริหารจัดการให้เกิดความพร้อมในด้านต่างๆเกี่ยวกับการย้ายที่ทำการของพนักงานจากท่าอากาศยานนานาชาติ กรุงเทพมหานคร (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ได้ ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. 2524. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พระมงกุฎเกล้า
ราชวิทยาลัย.

กันยา สุวรรณแสง. 2544. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์รวมสาส์น.

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสต์สมิธ. 2547. รายงานการศึกษาผลกระทบต่อพนักงานบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีย้ายฐานปฏิบัติงานไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.
กรุงเทพมหานคร.

จิตรว วสุวานิช. 2528. จิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จ้านง พรายเข้มแข. 2535. เทคนิคการวัดและประเมินผลการเรียนรู้กับการสอนซ่อมเสริม
(ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช.

จิตตินันท์ เดชาคุปต์. 2538. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 สาขาวิชา
คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จุฑา บุรีภักดี. 2538. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.พ.

เฉลิมศักดิ์ สุขสำราญ. 2547. ความพร้อมของข้าราชการตำรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ตาม
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

คารารัตน์ พลเศรษฐเลิศ. 2546. ความพร้อมของกรุงเทพมหานครต่อการรับโอนภารกิจใน
กระบวนการกระจายอำนาจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- นวัฒน์ สอยเหลือง. 2547. ความพร้อมของพยาบาลโรงพยาบาลตำรวจกับการใช้มาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนพร โฉมศรี. 2547. การศึกษาความพร้อมของโครงการจัดฝึกอบรมผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับข้าราชการกรมบัญชีกลางกระทรวงการคลัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2547. การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 10-12. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ที่ เอส.พี. เอ็น. การพิมพ์ จำกัด
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2547. สนามบินสุวรรณภูมิ (Online). Available: <http://www.thaiair.info/sbia/index.htm>.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2527. พฤติกรรมสุขภาพในเอกสาร การสอนชุดวิชาสุขศึกษาหน่วยงานที่ 1-7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. กรุงเทพมหานคร: หจก.ป. สัมพันธ์พาณิชย์.
- ประภัศร อภิรักษ์โยธิน. 2547. การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ มณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่ในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรณี ชูทัย เจนจิต. 2538. จิตวิทยาการเรียนการสอน. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ดันอ้อ, แกรมมี.

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. 2530. พฤติกรรมองค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โอเคียนสโตร์.

มนตรี จุฬาวัฒนทล. 2537. ระบบการวิจัยและพัฒนาในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

เขวดี วิบูลย์ศรี. 2540. การวัดผลและการสร้างแบบสอบผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัลลภ ปิยะมโนธรรม. 2536. เทคนิคการรักษาโรคประสาทด้วยตนเอง. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.

วัลลภ ลำพาย. 2547. เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2538. ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.

สมิต สัจฉกร. 2543. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

สุชา จันท์เอม, สุรางค์ จันท์เอม. 2520. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ แพร่พิทยา.

อิสริ ตรีภม. 2546. ทัศนคติของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการดำเนินงานตาม โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค: ศึกษากรณี สถาบันประสาทวิทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัญชลี เจียประเสริฐ. 2542. การศึกษาระดับความพร้อมในการเรียนรู้โดยการชี้นำตนเองและแบบ ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางของสภากาชาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรรถพล นวมะจิติ. 2546. ความพร้อมของบุคลากรของโรงพยาบาลตำรวจในการเข้าสู่ การพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

APEX. 1997. **Work Habits, Working Conditions and The Health Status Of the Executive Cadre in the Public Service of Canada.**

Available:http://www.apex.qc.ca/interest/synopsis_e.html, April 19,2001

Bloom B.S. (2nd ed). 1984. **Taxonomy of Educational Objectives, Handbook I , Cognitive Domain.** New York: Longman.

Downing, J. and D. Thackrey. 1971. **Reading Readiness.** London: University of London.

Gilmer, V.H.B. 1973. **Appiled Psychology.** New York: McGraw-Hill

_____. 1971. **Industrial Psychology.** New York: McGraw-Hill Book Co.

Gawel, J.E. 1997. **Herzberg's Theory of Motivation and Maslow's Hierachy of**

Need: ERIC/Digest. Available: [http://www.ed.gor/databases/ERIC-](http://www.ed.gor/databases/ERIC-Digests/ed421486.html)

[Digests/ed421486.html](http://www.ed.gor/databases/ERIC-Digests/ed421486.html).20. April 20,2001

Herzberg, F.B., B.B. Syderman. 1959. **Motivation to Work.** (2nd ed). Michigan: A Bell & Howell Information Co.

Kotler, P. 2003. **Marketing Management.** (11th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.

Lovelock, C., Vendermerwe, S., and Lewis, B. 1999. **Service Marketing.** Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Maslow, A.H. 1943. **A Theory of Human Motivation**. Psychological Review.
July3.

Mc kechnie. 1978. **Noak Webster's Dictionary**. (2nd ed.). New York: the work Publishing
Center Cleveland.

National Occupational Health & Safety Commission. 1998. Available:
[http://www.nohsc.gov.nohsc.gov.av/small
business/protect/ohs/hazards/enviro/index.html](http://www.nohsc.gov.nohsc.gov.av/smallbusiness/protect/ohs/hazards/enviro/index.html), April 19, 2001

Oxford Advanced Learner's Dictionary. 2001. New York: Oxford University Press.

Rohtmets,E. 1999. **Condition of The Working Environment**. Available:
<http://www.sm.ee/Telematic/erohtments.html>. 1-3, April 9, 2001.

Schulz D., S. Schultz. 1994. **Psychology and Work Today**. (6th ed.). New York: McGraw-Hill

_____. 1997. **Psychology and Work Today. ;an Introduction to Industrial and
Organizational Psychology**. (7th ed.). New York: McGraw-Hill.

Syptak, M.J., D.W. Marsland and Ulmer D. 1999. "Job Satisfaction: Putting Theory Into
Practice". Family Practice Management. Availillable:
<http://web.aafp.org/fpm/991000fm/26.html>. April 19, 2001.

Wikstrom, S. and R. Normann. 1994. **Knowledge & Value a new perspective on corporate
tranformation**. New York: Routledge.

Yamane,T. 1973. **Statistics and Introductory Analysis**. (3rd ed.). New York: Haper
and Row.

Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. 2004. **Service marketing: integrating customer focus across the firm.** (3rd ed.). Singapore: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

“ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการ
จากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ”

ผู้ดำเนินการศึกษา

นายวิกรม อารีราษฎร์ นิสิตปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ
ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ “ความพร้อมของพนักงาน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอน
เมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน
การย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ(ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ที่จะ
สะท้อนถึงเรื่องความพร้อมของพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่จะย้ายที่ทำการ
จากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องในกรณีที่จะมีการย้ายท่าอากาศยานจากแห่งหนึ่งไปสู่อีกแห่งหนึ่งในอนาคต ทั้งนี้คำตอบ
ของท่านจะไม่เป็นผลเสียต่อท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุด หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุปี

3. ลักษณะงาน

() 1.ปฏิบัติการภาคพื้น

() 2.ปฏิบัติการบิน

() 3.ทำงานที่สำนักงาน

4. ตำแหน่ง

() 1.ระดับ 1 - 4

() 2. ระดับ 5 - 7

() 3. ระดับ 8 - 10

() 4. นักบิน

() 5. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

5. ช่วงเวลาปฏิบัติงานประจำ

() 1.ทำงานเป็นกะ

() 2.ตามเวลาราชการ

6. ระยะเวลาโดยประมาณในการเดินทางไปปฏิบัติงานที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

() 1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง

() 2. 1 ชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง

() 3. มากกว่า 1 ชั่วโมงครึ่งถึง 2 ชั่วโมง

() 4. มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความรู้ของท่านให้มากที่สุด

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1. พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ		
2. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่มากกว่าท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง)		
3. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพร้อมเปิดบริการให้ผู้โดยสารใช้อย่างเป็นทางการแล้ว		
4. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเริ่มโครงการมานานกว่าสิบปี		
5. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ริเริ่มโครงการสมัยรัฐบาลของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร		
6. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีทำเลที่ตั้งเหมาะที่จะเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์		
7. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ		
8. สภาพโดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นบริเวณที่มีพื้นที่ค่อนข้างสูงน้ำไม่สามารถท่วมถึง		
9. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะมีทางวิ่งขึ้นลงสำหรับเครื่องบินมากกว่าท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) เมื่อการก่อสร้างเสร็จสมบูรณ์		
10. เครื่อง CTX เป็นเครื่องที่ใช้ในการตรวจเอกซเรย์สัมภาระผู้โดยสารที่จะเดินทางโดยเครื่องบิน		
11. เครื่อง CTX ผลิตในประเทศไทย		
12. เครื่อง CTX ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีจำนวน 26 เครื่อง		
13. รัฐบาลไม่มีโครงการก่อสร้างระบบรถไฟฟ้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ		
14. โครงการเชื่อมต่อรถไฟฟ้าจากสถานีมีกะสันตรงสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว		
15. มีรถไฟฟ้าใต้ดินวิ่งถึงท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแล้ว		

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
17. หอบังคับการบินที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหอบังคับการบินที่มีความสูงที่สุดในโลก		
18. ศูนย์ควบคุมการเกิดวินาศกรรมหรือ CCC (Crisis Control Center) คือห้องที่จะใช้ควบคุมและบัญชาการเมื่อมีวิกฤตการณ์ต่างๆ เช่น การปล้นเครื่องบิน		
19. ศูนย์ควบคุมรักษาความปลอดภัย คือ ห้องควบคุมรักษาความปลอดภัย โดยเป็นศูนย์กลางสำหรับการควบคุมระบบรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ ของสนามบิน เช่น ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV)		
20.ระบบบริการข้อมูล คือ ระบบที่เป็นผู้แสดงผลทางด้านข้อมูลแก่ผู้โดยสารและบุคคลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลสนามบิน แผนที่สนามบิน ข้อมูลสายการบิน สิ่งอำนวยความสะดวก แหล่งร้านค้า ร้านอาหาร การเดินทาง และอื่น ๆ		

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของข้อความที่ตรงกับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีแพทย์ พยาบาลดูแลตลอด 24 ชั่วโมง					
2. มีอาหารราคาถูกขายให้พนักงาน					
3. มีห้องสมุดที่ทันสมัยไว้บริการ					
4. มีสโมสรพนักงานการบินไทย					
5. มีห้องออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน					
6. มีรถรับ-ส่งวิ่งภายในท่าอากาศยานผ่านสำนักงาน					
7. มีร้านสะดวกซื้อ					
8. มีร้านสวัสดิการพนักงาน					
9. มีห้องเด็กเล่น เป็นสัดส่วนที่อาคารสำนักงาน					
10. มีธนาคาร / ตู้ ATM ที่อาคารสำนักงาน					
11. มีที่พักผ่อนก่อนกลับบ้านเมื่อออกกะกลางคืนหรือเช้า					
12. มีที่พักผ่อนบริเวณใกล้เคียง (นอกสนามบิน) ให้เช่าพักก่อนกลับบ้าน					
13. มีบริการสถานรับเลี้ยงเด็กอ่อน(Nursery) ของเอกชนในบริเวณท่าอากาศยานฯ					
14. มีบริการศูนย์รับเลี้ยงเด็ก (Child care center) ของเอกชนในบริเวณ ท่าอากาศยานฯ					
15. มีการจัดเครื่องลงเวลาทำงานไว้ใกล้สถานที่ทำงานหรือใกล้ที่จอดรถ					
16. การจัดอาคารสถานที่ ของบริษัท การบินไทย ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ดูดีขึ้น					
17. ทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในสถานที่ทำงานใหม่					

ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18. มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและมีระบบเทคโนโลยี ที่ทันสมัยในสถานที่ทำงาน					
19. ได้รับการยอมรับจากกลุ่มสายการบินพันธมิตรมากขึ้น					
20. สามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ได้					

**ส่วนที่ 4 ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการ
จากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

คำชี้แจง เมื่อมีการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิท่านมีความพร้อมต่อการย้ายในด้านต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพร้อมของท่านมากที่สุด

ความพร้อม	ระดับ ความพร้อม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเดินทาง					
1. ท่านเป็นห่วงเรื่องการเดินทางไปทำงาน					
2. ท่านรู้สึกว่าการเดินทางมีความปลอดภัย					
3. ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จะเป็นปัญหาสำหรับท่าน					
4. ท่านเป็นห่วงเรื่องเวลาที่ใช้ในการเดินทางซึ่งอาจทำให้ท่านมาทำงานสาย					
5. ท่านรู้สึกว่าการเดินทางมาทำงานทำให้ท่านมีความเหนื่อยล้า					
การใช้ชีวิตประจำวัน					
6. ท่านไม่มีปัญหาในเรื่องที่พัก / ที่อยู่อาศัย					
7. ท่านสามารถมีเวลาให้กับครอบครัวได้เหมือนเดิม					
8. ท่านคิดว่ารูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันจะทำให้เกิดผลกระทบ					
9. ท่านไม่ได้รับผลกระทบในการเปลี่ยนสถานพยาบาลจากเดิมที่เคยรักษาไปเป็นสถานพยาบาลใหม่					
10. ท่านไม่มีปัญหาในการรับส่งครอบครัว					

ความพร้อม	ระดับ ความพร้อม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมที่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ					
11. ท่านไม่รู้สึกกังวลใจกับการไปทำงานที่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ					
12. ท่านรู้สึกพึงพอใจในทำอาภาศยานสุวรรณภูมิมากกว่า ทำอาภาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง)					
13. ท่านรู้สึกภูมิใจกับความทันสมัยของทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ					
14. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพแวดล้อมที่จะเปลี่ยนไปที่ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิจะมีผลต่อการดำรงชีวิตของท่านในอนาคต					
15. ท่านรู้สึกพอใจกับเครื่องอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการพนักงาน					
ด้านที่อยู่อาศัย					
16. ท่านจำเป็นต้องให้บริษัทฯ ช่วยเหลือเรื่องการจัดหาที่อยู่อาศัยให้เช่าซื้อในราคาพิเศษ					
17. ท่านจำเป็นต้องให้บริษัทฯ ช่วยเหลือเรื่องการจัดหาที่อยู่อาศัยให้เช่าในราคาพิเศษ					
18. ท่านไม่จำเป็นต้องให้บริษัทฯ ช่วยเหลือในเรื่องขายบ้านเก่า ซื้อบ้านใหม่					
19. ท่านมีความต้องการที่จะให้บริษัทฯ หาแหล่งเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยต่ำ / กู้ได้เต็มวงเงินสำหรับซื้อบ้านใหม่					
20. บริษัทฯ ควรนำโครงการหมู่บ้านการบินไทยพิจารณาอีกครั้ง โดยให้สหกรณ์มาดูแลเรื่องการกู้เงิน					

ความพร้อม	ระดับ ความพร้อม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสวัสดิการ					
21. บริษัทควรจัดหาสถานศึกษาสำหรับบุตรของพนักงานที่มี ความจำเป็น					
22. บริษัทควรมีเงินเพิ่มพิเศษเนื่องจากค่าใช้จ่ายของส่วนตัวและครอบครัวที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการย้ายสถานที่ทำงาน					
23. บริษัทควรเพิ่มสวัสดิการด้านการเงินพิเศษและเพิ่มเติมที่มีความสำคัญต่อค่าใช้จ่ายของท่านเช่น เงินช่วยเหลือค่าน้ำมัน ค่าทางด่วน เป็นต้น					
24. บริษัทควรจัดโครงการประกันภัยที่มีความจำเป็นต่อชีวิตของท่าน เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น					
25. บริษัทควรจัดหารถรับส่งพนักงานให้ครอบคลุมเส้นทางสายหลักที่จะเข้าสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

การแปลผลคะแนนของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ ข1 แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ของคะแนนประเภทความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คะแนน	จำนวน (n = 390)	ร้อยละ (100.0)
11.00	2	.5
12.00	5	1.8
13.00	7	3.6
14.00	12	6.7
15.00	22	12.3
16.00	29	19.7
17.00	64	36.2
18.00	84	57.7
19.00	98	82.8
20.00	67	100.0

$$\bar{X} = 17.79$$

$$S.D. = 1.88$$

คะแนนตั้งแต่ 11.00 ถึง 15.00 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ในระดับน้อย จำนวน 48 คน

คะแนนตั้งแต่ 16.00 ถึง 20.00 มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ในระดับมาก จำนวน 342 คน

ตารางผนวกที่ ข2 แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ของคะแนนประเภทความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คะแนน	จำนวน (n = 390)	ร้อยละ (100.0)
42.00	1	.3
43.00	1	.3
47.00	1	.3
51.00	1	.3
55.00	1	.3
56.00	1	.3
57.00	1	.3
59.00	2	.5
60.00	1	.3
61.00	3	.8
62.00	2	.5
63.00	4	1.0
64.00	5	1.3
65.00	1	.3
66.00	3	.8
67.00	3	.8
69.00	4	1.0
70.00	5	1.3
71.00	5	1.3
72.00	13	3.3
73.00	9	2.3
74.00	10	2.6
75.00	14	3.6
76.00	11	2.8
77.00	11	2.8
78.00	10	2.6

ตารางผนวกที่ ข2 (ต่อ)

คะแนน	จำนวน (n = 390)	ร้อยละ (100.0)
79.00	16	4.1
80.00	16	4.1
81.00	17	4.4
82.00	11	2.8
83.00	11	2.8
84.00	11	2.8
85.00	14	3.6
86.00	13	3.3
87.00	15	3.8
88.00	20	5.1
89.00	18	4.6
90.00	13	3.3
91.00	12	3.1
92.00	8	2.1
93.00	7	1.8
94.00	10	2.6
95.00	9	2.3
96.00	5	1.3
97.00	4	1.0
98.00	7	1.8
99.00	2	.5
100.00	28	7.2

$\bar{X} = 82.90$

S.D. = 10.63

คะแนนตั้งแต่ 42.00 ถึง 76.00 มีความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระดับน้อย จำนวน 102 คน

คะแนนตั้งแต่ 77.00 ถึง 100.00 มีความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระดับมาก จำนวน 278 คน

ตารางผนวกที่ ข3 แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ของคะแนนประเภทความพร้อมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คะแนน	จำนวน (n = 390)	ร้อยละ (100.0)
54.00	1	.3
57.00	1	.3
58.00	1	.3
59.00	2	.5
61.00	1	.3
63.00	2	.5
64.00	5	1.3
65.00	2	.5
66.00	2	.5
67.00	3	.8
68.00	2	.5
69.00	2	.5
70.00	4	1.0
71.00	4	1.0
72.00	5	1.3
73.00	6	1.5
74.00	7	1.8
75.00	7	1.8
76.00	5	1.3
77.00	7	1.8

ตารางผนวกที่ ข3 (ต่อ)

คะแนน	จำนวน (n = 390)	ร้อยละ (100.0)
78.00	7	1.8
79.00	6	1.5
80.00	4	1.0
81.00	8	2.1
82.00	15	3.8
83.00	5	1.3
84.00	5	1.3
85.00	13	3.3
86.00	12	3.1
87.00	13	3.3
88.00	7	1.8
89.00	11	2.8
90.00	10	2.6
91.00	3	.8
92.00	14	3.6
93.00	15	3.8
94.00	7	1.8
95.00	12	3.1
96.00	13	3.3
97.00	8	2.1
98.00	8	2.1
99.00	9	2.3
100.00	9	2.3
101.00	9	2.3
102.00	5	1.3
103.00	9	2.3
104.00	11	2.8

ตารางผนวกที่ ข3 (ต่อ)

คะแนน	จำนวน (n = 390)	ร้อยละ (100.0)
105.00	7	1.8
106.00	14	3.6
107.00	9	2.3
108.00	6	1.5
109.00	2	.5
110.00	2	.5
111.00	5	1.3
112.00	4	1.0
113.00	4	1.0
114.00	4	1.0
115.00	2	.5
116.00	3	.8
117.00	2	.5
118.00	2	.5
119.00	1	.3
120.00	1	.3
121.00	2	.5
124.00	1	.3
125.00	2	.5

$$\bar{X} = 91.27$$

$$S.D. = 13.93$$

คะแนนตั้งแต่ 54.00 ถึง 90.00 มีความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระดับน้อย จำนวน 185 คน

คะแนนตั้งแต่ 91.00 ถึง 125.00 มีความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในระดับมาก จำนวน 205 คน

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แสดงวิธีหาค่าความเชื่อมั่นของความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้สูตร KR20 ซึ่งได้จากการทดลองใช้แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ดังนี้

สูตร KR20 ในการคำนวณที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่น

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right\}$$

เมื่อ r_{tt} คือ ค่าความเชื่อมั่น
 k คือ จำนวนข้อของคำถาม
 p คือ ค่าความยากของคำถามในแต่ละข้อซึ่งหาได้จาก

$$\frac{\text{จำนวนคนที่ตอบถูก}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}}$$

q คือ $1-p$

$\sum pq$ คือ ผลรวมของผลคูณค่าความยากรายข้อ(p) กับ q

S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมดที่ได้จากการทดสอบซึ่งหาได้จากสูตร

$$S^2 = \frac{1}{n-1} \left\{ \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n} \right\}$$

โดยค่าคะแนนความรู้เกี่ยวกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของแต่ละชุดคำถามตั้งแต่ชุดที่ 1-30 มีดังนี้

17	20	11	20	11	19	17	19	17	20
20	20	19	17	15	17	17	16	18	19
17	18	19	19	19	16	13	20	19	19

ซึ่งชุดของคะแนนทั้ง 30 ชุด มีค่าความแปรปรวนรวมของคะแนนทั้งหมด (S^2) = 6.0414 และได้ค่า $\sum pq = 1.9842$ โดยได้แสดงการกำหนดค่า p (ค่าความยากรายข้อ) และ q ของคำถามในแต่ละข้อตั้งแต่ข้อ 1 - 20 ดังตาราง

ตารางผนวกที่ ค1 การกำหนดค่าความยากรายข้อของคำถามต่อความรู้เกี่ยวกับทำอากาศยาน
สุวรรณภูมิ

ข้อ	จำนวนคนที่ตอบถูก	p	q	pq
1	27	0.90	0.10	0.0900
2	30	1.00	0	0
3	30	1.00	0	0
4	24	0.80	0.20	0.1600
5	25	0.83	0.17	0.1400
6	23	0.76	0.24	0.1824
7	22	0.73	0.27	0.1971
8	30	1.00	0	0
9	24	0.80	0.20	0.1600
10	28	0.93	0.07	0.0651
11	30	1.00	0	0
12	22	0.73	0.27	0.1971
13	26	0.86	0.14	0.1204
14	28	0.93	0.07	0.0651
15	29	0.96	0.04	0.0384
16	23	0.76	0.24	0.1824
17	25	0.83	0.17	0.1411
18	28	0.93	0.07	0.0651
19	27	0.90	0.10	0.0900
20	27	0.90	0.10	0.0900
$\sum pq$				1.9842

แทนค่าในสูตร KR20

$$\begin{aligned}
 r_{tt} &= \frac{20}{20-1} \left\{ 1 - \frac{1.9842}{6.0414} \right\} \\
 &= (1.0526) (1-0.3284) \\
 &= (1.0526) (0.6716) \\
 &= 0.7069
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณโดยใช้สูตร KR20 ได้ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถามของความรู้เกี่ยวกับ
ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่ากับ 0.7069

ตารางผนวกที่ ค2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของความคาดหวังต่อสถานที่ทำงาน ณ ทำอากาศยาน
สุวรรณภูมิ

Item	Corrected Item	Alpha if
	Total Correlation	Item Deleted
1	.0748	.9112
2	.6047	.9106
3	.6897	.9090
4	.5217	.9124
5	.3772	.9154
6	.4746	.9134
7	.6690	.9098
8	.7484	.9079
9	.8019	.9047
10	.5775	.9125
11	.5798	.9111
12	.4183	.9152
13	.8023	.9047
14	.7863	.9052
15	.5679	.9114
16	.3726	.9160
17	.4399	.9143
18	.4261	.9143
19	.5438	.9120
20	.4444	.9144

Reliability Coefficients N of Cases = 30.0 N of Items = 20 Alpha = **.9154**

ตารางผนวกที่ ค3 แสดงค่าความเชื่อมั่นของความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Item	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	.7390	.8955
2	.2515	.9053
3	.6301	.8981
4	.6394	.8977
5	.6517	.8974
6	.7972	.8936
7	.7322	.8954
8	.7382	.8957
9	.5947	.8991
10	.7169	.8966
11	.7341	.8954
12	.0662	.9123
13	.0150	.9107
14	.3331	.9045
15	.2345	.9058
16	.7155	.8963
17	.7893	.8943
18	.0048	.9106
19	.4008	.9034
20	.4970	.9010
21	.3011	.9049
22	.5034	.9010
23	.4991	.9013
24	.4866	.9017
25	.5194	.9017

Reliability Coefficients N of Cases = 30.0

N of Items = 25 Alpha = **.9046**