

# บทที่ 1

## บทนำ



### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท) เป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการทางด้านสาธารณูปโภค รับผิดชอบการบริหารงานทำอากาศยานระหว่างประเทศ (International Airport) ถึง 4 แห่ง โดยเฉพาะทำอากาศยานกรุงเทพซึ่งถือเป็นทำอากาศยานระหว่างประเทศที่ใหญ่ที่สุดและสำคัญที่สุดของประเทศไทย มีสายการบินต่างชาติที่นำผู้โดยสาร และสินค้ามาขนถ่าย ณ ทำอากาศยานแห่งนี้ถึง 80 สาย อีกทั้งยังเป็น Home base ของบริษัทการบินไทย ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติ ทำการบินไปทั่วทุกทวีปในโลกอีกด้วย

ภารกิจของการท่าอากาศยาน จึงเน้นที่การอำนวยความสะดวกให้แก่เที่ยวบิน ผู้โดยสารและการขนถ่ายสินค้าที่มีอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง ทอท. จึงเป็นประตูที่สำคัญของประเทศในเรื่องของเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เป็นจุดกำเนิดของแหล่งรายได้ทั้ง "นำเข้า" และ "ส่งออก" ให้แก่ประเทศ ในอีกทางหนึ่งนั้น ทอท. ก็สามารถหารายได้ของตัวเองจากการเก็บผลประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่จัดไว้ ณ ทำอากาศยาน เพื่อคอยให้บริการ แก่ผู้มาใช้ทำอากาศยานทุกคน ภาพของทอท. ในสายตาของคนไทยคือ แหล่งรายได้ที่สำคัญ ขณะที่ชาวต่างชาติจะมองทอท. (ทำอากาศยานกรุงเทพ) ว่าเป็นตัวแทนของภาพลักษณ์ของประเทศไทย ที่ผู้มาเยือนจะเกิดความรู้สึกประทับใจอย่างไรหรือไม่ก็แล้วแต่การ "ต้อนรับ" ตั้งแต่เริ่มต้นนั่นเอง

อย่างไรก็ตามในการต้อนรับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาเยือน ทอท. จะต้องทำงานและ/หรือประสานงานอย่างใกล้ชิดกับ เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชน ที่ปฏิบัติงานร่วมกันในพื้นที่ของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ดังนั้นความพึงพอใจในการให้ชาวสาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ ทอท. มีให้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ การทำงานร่วมกันของทั้งสองฝ่ายเป็นไปโดยเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการถ่ายทอดนโยบายหรือกฎระเบียบต่างๆ และความต้องการของแต่ละฝ่าย สู่อีกฝ่ายหนึ่งได้เข้าใจ เป็นการช่วยขจัดปัญหาความเคลือบแคลงและ ความไม่พอใจ ที่อาจเกิดขึ้นให้หมดไป

ปัจจุบัน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีทำอากาศยานพาณิชย์สากลที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 4 แห่งคือ ทำอากาศยานกรุงเทพ เชียงใหม่ หาดใหญ่ และภูเก็ต แต่ในทางปฏิบัติ ทอท. ได้ทำหน้าที้นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้นเพิ่มขึ้นอีกด้วย กล่าวคือ ทอท. ทำหน้าที่เป็นประตูที่เปิดต้อนรับผู้มาเยือนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ทั้งนี้ พลอากาศเอก ชรินทร์ จันทร์บุเกษา ผู้ว่าการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้กล่าวไว้ ดังนี้

" ตลอดระยะเวลา 18 ปี ที่ผ่านมา การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) ได้ทำหน้าที่เสมือนเป็นสะพานเชื่อมความเจริญ และวัฒนธรรมของประเทศกับทั่วโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำภาคภูมิใจ โดยให้บริการต่อสายการบิน ผู้โดยสารและการขนถ่ายสินค้าทางอากาศ ที่มาใช้ท่าอากาศยาน 4 แห่ง ในความรับผิดชอบคือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ในปริมาณที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปีล่าสุด คือปีงบประมาณ 2539 ท่าอากาศยาน 4 แห่ง มีเที่ยวบินรวม 203,966 เที่ยวบิน ผู้โดยสาร 30,237,307 คน และมีการขนถ่ายสินค้าทางอากาศรวม 811,067 เมตริกตัน ซึ่งความสำเร็จของการดำเนินการนี้ มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการคือ ประการแรก เป็นนโยบายของรัฐที่มุ่งส่งเสริมให้ ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางในการขนส่งทางอากาศ ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และอีกประการหนึ่งคือ ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และความร่วมมือของพนักงาน ทอท. ทุกคนที่ช่วยกันทำให้ท่าอากาศยานทั้ง 4 แห่ง มีการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สมบูรณ์แบบพร้อมที่จะรองรับ การเจริญเติบโตของกิจการด้านต่างๆ ของประเทศ

จากท่าอากาศยานกรุงเทพ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นท่าอากาศยานระหว่างประเทศ ที่มีบทบาทต่อกิจการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ทอท. จึงให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาท่าอากาศยานทุกด้าน โดยเน้นเรื่องความมีมาตรฐาน ทั้งด้านสถานที่ การบริการและบุคลากร รวมทั้งการมีนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้อีกด้วย การพัฒนามีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ท่าอากาศยานของ ทอท. มีความสามารถในการรองรับกิจการขนส่งทางอากาศ ที่เพิ่มขึ้นทั้งในระยะเวลาปัจจุบัน และอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อให้สามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานแห่งอื่นในโลกได้ ดังนั้น แต่ละปี ทอท. จึงใช้งบประมาณเป็นจำนวนมากเพื่อพัฒนาท่าอากาศยานจนถึงขณะนี้ เป็นที่ยอมรับว่า ท่าอากาศยาน 4 แห่ง ที่ทอท. รับผิดชอบมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในทางที่ดีขึ้น

สำหรับก้าวต่อไป ของทอท. ก็จะเป็นก้าวที่ยังคงมุ่งพัฒนาท่าอากาศยานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะจะพัฒนาการบริการต่างๆ ของท่าอากาศยานให้มีบริการที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ เพื่อสร้างท่าอากาศยานทุกแห่งของทอท. ให้เป็นประตูสู่ประเทศไทย ที่สง่างาม น่าประทับใจและภาคภูมิใจของประเทศไทย"(18<sup>th</sup> ANNIVERSARY AIRPORT AUTHORITY OF THAILAND, 2540)

จากข้อมูลเรื่องผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ ตลอดปี พ.ศ. 2538 ระบุจำนวนเที่ยวบินขึ้น-ลง เป็นจำนวน 158,937 เที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสารเข้า และออกจากการท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นจำนวน 11,454,499 คน และ 11,456,489 คน ตามลำดับ ตัวเลขดังกล่าวแสดงถึงภารกิจที่สำคัญของ ทอท. ในการบริหารกิจการท่าอากาศยานพาณิชย์สากลใน

ฐานะประตูที่เปิดต้อนรับผู้มาเยือนจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ภาพลักษณ์ของ ทอท. ในส่วนนี้ จึงอยู่ในฐานะ "ห้องรับแขกของชาติ" ที่คอยต้อนรับผู้มาเยือนด้วยอัธยาศัยไมตรี อันดีงาม แต่การต้อนรับผู้มาเยือนประเทศไทยนั้นไม่เพียงแต่ ทอท. เท่านั้น ที่ต้องทำหน้าที่ดังกล่าว เจ้าหน้าที่ของรัฐ อันได้แก่ เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และพนักงานองค์กรเอกชน ได้แก่ พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการ ที่ปฏิบัติภารกิจภายในท่าอากาศยานก็มีส่วนสำคัญ ที่ต้องทำหน้าที่ให้ความร่วมมือกับ ทอท. เพื่อเสริมภาพลักษณ์ของ เจ้าของบริษัทที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การประสานงาน และการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันจึงเป็นสิ่งจำเป็น

การประชาสัมพันธ์ เป็นกลไกหนึ่งแห่งการชักนำความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีจากหน่วยงานไปสู่กลุ่มเป้าหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง ด้วยวิธีการบอกกล่าว ชี้แจงให้กลุ่มเป้าหมายได้ทราบ และเกิดความรู้ความเข้าใจในหน่วยงาน ซึ่งการบอกกล่าวชี้แจงนี้ หมายรวมถึง การชี้แจงเผยแพร่นโยบาย วัตถุประสงค์การดำเนินงาน และกิจกรรมผลงานต่างๆของหน่วยงาน ตลอดจนข่าวคราวความเคลื่อนไหวของหน่วยงานให้กลุ่มเป้าหมายและประชาชนทั่วไปได้ทราบ และรู้เห็นถึงกิจกรรมหรือการกระทำดังกล่าว ซึ่งนับว่าเป็นการปูพื้นฐานแห่งความเข้าใจ ให้แก่หน่วยงาน ทำให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักเข้าใจเลื่อมใสศรัทธาแก่กลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกที่เป็นไปในทางดีต่อหน่วยงาน ผลแห่งการประทับใจเหล่านี้ ย่อมเป็นสิ่งเอื้ออำนวยประโยชน์ ต่อหน่วยงานในด้านการได้รับความสนับสนุน ร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายด้วยดี

แต่ในทางตรงกันข้าม วิรัช ลภีรัตนกุล (2529) กล่าวไว้ว่า "หน่วยงานหรือองค์การสถาบันใดก็ตามหากมีภาพลักษณ์ที่เป็นไปในทางที่เลื่อมใสแล้ว หน่วยงานสถาบันนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชนอาจมีความระแวงสงสัย หรือเกลียดชังต่อหน่วยงานนั้น รวมทั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือ สนับสนุนต่อหน่วยงานนั้นๆ ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานหรือองค์การสถาบันมีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานสถาบันนั้น ย่อมเป็นภาพที่บรรเจิดสวยสดงดงาม นั่นคือเป็นภาพของหน่วยงานสถาบันที่เป็นไปในทางดี มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธา สมควรแก่การไว้วางใจ หรือนำคบหาสมาคมด้วย"

กลุ่มประชาชนเป้าหมายที่ ทอท. จะต้องคำนึงถึง และทำการประเมินภาพลักษณ์ออกมาก็คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กลุ่มบริษัทสายการบิน และกลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งจะช่วยให้การทำอากาศยานได้ทราบว่า กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องมองภาพลักษณ์ของ ทอท. ที่เกิดขึ้นในจิตใจ และที่ได้รับจากประสบการณ์ภายนอกนั้น มีความพึงพอใจ มีความนิยมเลื่อมใสศรัทธาต่อ ทอท.อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของ ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ มีความแตกต่างกับพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ
2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพมีความแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการสำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยวิธีสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ ในที่นี้เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และพนักงานองค์กรเอกชน ได้แก่ พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัท ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ณ ทำอากาศยานกรุงเทพ

สาเหตุที่เลือกวิจัยเฉพาะทำอากาศยานกรุงเทพ อันเนื่องมาจากทำอากาศยานกรุงเทพ เป็นท่าอากาศยานแห่งชาติ มีจำนวนเจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัทผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับการทำอากาศยานเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับท่าอากาศยานพาณิชย์สากลอีก 3 แห่งที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ขอบของการทำอากาศยาน ประกอบกับ เป็นที่ตั้งของสำนักงานใหญ่การทำอากาศยานแห่ง ประเทศไทย ซึ่งเป็นศูนย์กลางการบริหาร

### คำจำกัดความในการวิจัย

- ทอท.** หมายถึง การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่จัดสรรพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ตรวจสอบ ออกระเบียบกฎเกณฑ์ เพื่อให้การบริการอากาศยาน สินค้า และผู้โดยสาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ภาพลักษณ์** หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ หรือความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย
- ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ชอบในข่าวสาร และความรู้สึกที่ดีที่ชอบในการบริการต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชน ได้รับจากการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย และทำให้บรรลุความพึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง** หมายถึง เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ ตรวจตราผู้เดินทาง เข้า - ออก นอกราชอาณาจักรไทยให้ถูกต้องตามกฎหมาย และปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ
- เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร** หมายถึง เจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบปราบปรามการลักลอบขนสินค้าการนำสินค้า ผิดกฎหมายที่มีได้เสียภาษี เข้า-ออกนอกราชอาณาจักรไทยและปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

## พนักงานบริษัทสายการบิน

หมายถึง พนักงานองค์กรเอกชน ที่เป็นพนักงานของ บริษัทสายการบิน ที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในพื้นที่ ของการทำอากาศยานกรุงเทพ (ผู้มีทะเบียนประวัติ อยู่กับฝ่ายรักษาความปลอดภัย ของการทำ อากาศยานกรุงเทพ) มีภารกิจในการดำเนินกิจการ ด้านการบินพาณิชย์ในประเทศไทย และระหว่าง ประเทศ ได้แก่ ขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุและ ไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ ตลอดจนการบริการ ภาคพื้นดิน ปัจจุบันมีจำนวนสายการบิน 80 บริษัท

## พนักงานบริษัทผู้ประกอบการ

หมายถึง พนักงานองค์กรเอกชน ที่เป็นพนักงาน ของบริษัทผู้ประกอบการ ที่ได้รับอนุญาตให้ทำงาน ในพื้นที่ของการทำอากาศยานกรุงเทพ (ผู้มีทะเบียน ประวัติ อยู่กับฝ่ายรักษาความปลอดภัย ของการทำ อากาศยานกรุงเทพ) และเป็นพนักงานของบริษัทผู้ ประกอบการ ซึ่งประกอบธุรกิจที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับ การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย และได้รับ อนุญาตให้ปฏิบัติภารกิจภายในท่าอากาศยาน กรุงเทพ จำนวน 26 บริษัท แบ่งประเภทกิจกรรมได้ ดังนี้

- ร้านค้าในอาคาร
- การบริการในอาคาร แบ่งเป็น
  1. ด้านการเงิน
  2. ด้านการสื่อสาร
  3. ด้านการท่องเที่ยว
  4. สิ่งอำนวยความสะดวกผู้โดยสาร
    - การจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม
    - สิ่งอำนวยความสะดวกนอกอาคาร
    - อื่นๆ อาทิ
      1. การให้บริการคลังสินค้า
      2. ร้านขายยา

## 3. โฆษณานบนสายพานลำเลียงกระบैया

๖๑๖

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้วางแผนการประชาสัมพันธ์ของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยกับกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ในการวางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อการสร้างภาพลักษณ์



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย