

# บทที่ 1

## บทนำ



### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายในปี 2549 ทางรัฐบาลได้มีนโยบายในการขยายสนามบินเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของประเทศ ทำให้มีโครงการย้ายท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพมหานครปัจจุบัน (สนามบินดอนเมือง) ไปยังท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพแห่งที่ 2 (สนามบินสุวรรณภูมิ) เพื่อให้เป็นศูนย์กลางทางการบินแห่งภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยสนามบินสุวรรณภูมิมีความสามารถในการรองรับจำนวนผู้โดยสารและการขนส่งทางอากาศที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น รวมไปถึงการรองรับอากาศยานขนาดใหญ่พิเศษเพื่อให้บริการผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สนามบินสุวรรณภูมินั้นมีความสำคัญด้านการบินของประเทศไทยเป็นอย่างมาก

เนื่องจากโครงการย้ายสนามบินส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการบินจะต้องย้ายสถานที่ทำงานจากสนามบินดอนเมืองไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ โดยเฉพาะการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยรวมถึงสายการบินทั้งในและต่างประเทศ ทำให้พนักงานของทุกสายการบินจะต้องเดินทางไปทำงานที่สนามบินสุวรรณภูมิเพื่อให้บริการผู้โดยสารได้ตามปกติเช่นเดียวกับสนามบินดอนเมือง ดังนั้นการย้ายสนามบินมีผลกระทบกับพนักงานด้านการเดินทางไปทำงานและการจัดเตรียมที่อยู่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงสนามบินเพื่อให้สะดวกในการเดินทางไปทำงานมากขึ้น

สายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นสายการบินต้นทุนต่ำที่เปิดให้บริการเส้นทางบินภายในประเทศและระหว่างประเทศแห่งแรกของประเทศไทย โดยพนักงานของสายการบินสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือพนักงานสายปฏิบัติการเป็นส่วนที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในบริเวณสนามบินและบนเครื่องบิน มีหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางรวมถึงการดูแลซ่อมบำรุงเครื่องบิน และพนักงานสายบริหารจัดการเป็นส่วนที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่มีหน้าที่บริหารงานด้านการบินและสนับสนุนการทำงานของสายการบินในส่วนต่างๆ โดยสัดส่วนของพนักงานจะเป็นพนักงานสายปฏิบัติการร้อยละ 83 และพนักงานสายบริหารจัดการร้อยละ 17 ของพนักงานทั้งบริษัทที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งหมด

รูปแบบการทำงานของพนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชียทั้งในส่วนของพนักงานสายปฏิบัติการและพนักงานสายบริหารจัดการ จะไม่มีการพักค้างคืนเนื่องจากปฏิบัติงานนอกสถานที่ เพราะเส้นทางบินของสายการบินจะใช้ระยะเวลาในการเดินทางสั้น ทำให้พนักงานสามารถเดินทางไป-กลับได้ในวันเดียวกัน และการพักค้างคืนของพนักงานจะเป็นภาระด้านค่าใช้จ่ายทำให้ต้นทุนของสายการบินเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งจะแตกต่างกับหลายสายการบินที่พนักงานมีการพักค้างคืนนอกสถานที่ทำให้ต้นทุนของสายการบินค่อนข้างสูง ดังนั้นรูปแบบการทำงานของพนักงานสายการบินไทยแอร์เอเชียจะเป็นลักษณะวันต่อวัน ทำให้การเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปที่ทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้เกิดความตรงต่อเวลาและไม่ส่งผลกระทบต่อตารางการบินของสายการบินในแต่ละวัน

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับการย้ายสนามบินดอนเมืองไปยังสนามบินสุวรรณภูมิมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานสายการบินเป็นจำนวนมาก ประกอบกับสายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ และมีพนักงานสายปฏิบัติการที่อาศัยในบริเวณใกล้เคียงสนามบินดอนเมืองเป็นจำนวนมาก ทั้งผู้ที่มีอยู่อาศัยเป็นของตนเองและผู้เช่าห้องพักอยู่อาศัย เพื่อให้สะดวกในการเดินทางไปทำงานในสนามบิน จึงเป็นเหตุจูงใจให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการวางแผนด้านที่อยู่อาศัยสำหรับพนักงานสายปฏิบัติการ ว่าได้มีการจัดเตรียมที่อยู่อาศัยในรูปแบบใด รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นเมื่อมีการย้ายสนามบิน เนื่องจากพนักงานในส่วนนี้เป็นลักษณะอาชีพที่ต้องใช้ประสบการณ์และความสามารถพิเศษในด้านการบริการและอากาศยานเป็นอย่างมาก ซึ่งไม่สามารถสรรหาพนักงานใหม่มาทดแทนทั้งหมดได้ในครั้งเดียว และเพื่อเป็นการเสนอแนะด้านการวางแผนด้านที่อยู่อาศัยและการเดินทางในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานในสายปฏิบัติการมีกำลังใจในการร่วมงานกับสายการบินไทยแอร์เอเชียต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพที่อยู่อาศัยและการเดินทางในปัจจุบันของพนักงานสายปฏิบัติการ
2. เพื่อศึกษาการวางแผนด้านที่อยู่อาศัยและการเดินทางเมื่อมีการย้ายสนามบิน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคด้านที่อยู่อาศัยที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการย้ายสนามบิน

## 1.2 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้จะเป็นการศึกษาในส่วนของพนักงานสายปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ซึ่งมีทั้งหมด 496 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2548) โดยจะคัดเลือกจากพนักงานสายปฏิบัติการที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลโดยจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในสนามบินและส่วนที่เกี่ยวข้องกับสนามบิน โดยจำนวนของพนักงานสามารถแบ่งตามสายงานได้ดังนี้

ตารางที่ 1.1 จำนวนพนักงานสายปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

| สายงาน   | จำนวนพนักงาน (คน) |
|--|-------------------|
| 1. นักบิน ผู้ช่วยนักบิน<br>พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน<br>พนักงานวางแผนการบิน | 248               |
| 2. พนักงานบริการภาคพื้นดิน<br>พนักงานบริการอาหารบนเครื่องบิน                 | 122               |
| 3. วิศวกรอากาศยาน<br>พนักงานบริการลานจอดเครื่องบิน                           | 126               |
| รวม  | 496               |

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สายการบินไทยแอร์เอเชีย (ข้อมูล ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2548)

## 1.4 ข้อตกลงเบื้องต้นและข้อจำกัดการวิจัย

สายการบินไทยแอร์เอเชียเป็นสายการบินที่เปิดให้บริการเป็นระยะเวลาประมาณ 2 ปี ซึ่งเป็นองค์กรใหม่ทำให้การจัดการด้านสวัสดิการนั้นยังมีน้อยในด้านการจัดที่อยู่อาศัยให้กับพนักงานและสวัสดิการด้านอื่นๆ

พนักงานสายปฏิบัติการสายการบินไทยแอร์เอเชียนั้นเป็นพนักงานที่มีความสำคัญกับองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งพนักงานสายปฏิบัติการนี้เป็นพนักงานที่ใช้ความสามารถและความชำนาญเฉพาะทางเป็นพิเศษ รวมไปถึงประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานโดยตรง ซึ่งไม่สามารถสรรหาบุคลากรเหล่านี้มาทดแทนได้ในระยะเวลาอันสั้น นอกเหนือจากนี้การจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานนั้นมีค่าใช้จ่ายต่อบุคคลสูงมาก ซึ่งถือว่าพนักงานสายนี้มีคุณค่าต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

สำหรับนโยบายของภาครัฐบาลในการย้ายจากสนามบินดอนเมืองไปยังสนามบินสุวรรณภูมินั้นยังไม่มีประกาศอย่างเป็นทางการซึ่งทำให้ไม่ทราบความแน่นอนว่าจะต้องย้ายทุกสายการบินหรือไม่

### 1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านอากาศยาน เพื่อการรองรับสายการบินต่างๆทั่วโลกให้สามารถนำเครื่องบินมาจอดและการจัดการจราจรทางอากาศ เพื่อใช้ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวหรือนักธุรกิจ รวมไปถึงการขนส่งสินค้า โดยการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยนั้นปัจจุบันคือการทำอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และทำอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งจะเปิดให้บริการในปี 2549 นี้ และในปัจจุบันการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยได้มีการแปรรูปเป็น บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

พนักงานสายปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในส่วนของบริการและทางด้านอากาศยาน ซึ่งจะมีหน่วยงานดังต่อไปนี้

1. นักบิน ผู้ช่วยนักบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานวางแผนการบิน
2. พนักงานบริการภาคพื้นดิน และพนักงานบริการอาหารบนเครื่องบิน
3. วิศวกรอากาศยาน และพนักงานบริการลานจอดเครื่องบิน

นักบินและผู้ช่วยนักบิน หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมเครื่องบินและประสานงานด้านการบินบนเครื่องบิน โดยจะมีการทำงานควบคู่ไปกับระบบการบินอัตโนมัติ ลักษณะการทำงานจะเป็นแบบเข้า-เย็นในแต่ละวัน และจะมีการจำกัดชั่วโมงการบินโดยยึดหลักความปลอดภัยปฏิบัติตามกฎของการบินแห่งชาติ เพื่อป้องกันปัญหาทางด้านสุขภาพของนักบินและผู้ช่วยนักบินรวมถึงความปลอดภัยในการเดินทางของผู้โดยสาร โดยนักบินและผู้ช่วยนักบินจะต้องมีประสบการณ์ด้านการบินโดยผ่านการฝึกบินจากห้องจำลองการบินและทดสอบการปฏิบัติจริงโดยใช้เครื่องบินโดยสาร ซึ่งเป็นประเภทเดียวกับเครื่องบินที่ทางสายการบินใช้งานจริง นอกเหนือจากนี้นักบินต้องมีความฉลาดและมีไหวพริบเป็นอย่างมาก สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องในกรณีที่เกิดภาวะกดดันต่างๆเป็นอย่างดี

**พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน** หมายถึง พนักงานต้อนรับผู้โดยสารและอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารตลอดระยะเวลาการเดินทางบนเครื่องบิน โดยพนักงานต้อนรับจะมีหน้าที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงสินค้าที่ระลึกของสายการบินให้กับผู้โดยสาร และจะต้องทำความสะอาดภายในห้องผู้โดยสารทั้งหมด นอกจากนี้เมื่อเครื่องบินเดินทางถึงสนามบินแล้ว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องจัดเตรียมสินค้าชุดใหม่เพื่อทำการจำหน่ายบนเครื่องบินเที่ยวบินถัดไปด้วย

**พนักงานวางแผนการบิน** หมายถึง พนักงานที่ประจำอยู่ภาคพื้นดินเพื่อดูแล กำกับ และสั่งการให้กับเครื่องบินที่อยู่ในเขตน่านฟ้าของราชอาณาจักรไทย โดยจะมีการตรวจสอบสภาพอากาศทั้งในช่วงก่อนการบินและในระหว่างการบิน การวางแผนเพื่อกำหนดเส้นทางบินเพื่อไปยังเส้นทางต่างๆ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆบนเครื่องบิน

**พนักงานบริการภาคพื้นดิน** หมายถึง พนักงานดูแลผู้โดยสารภายในท่าอากาศยาน ซึ่งจะมีการแบ่งออกเป็น 4 ส่วนใหญ่ คือ

1. พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินทั้งผู้โดยสารภายในประเทศและระหว่างประเทศ มีหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารที่กำลังจะเดินทาง และผู้โดยสารที่ลงจากเครื่อง
2. พนักงานขายตั๋วเครื่องบินที่สนามบิน มีหน้าที่ให้บริการจองตั๋วเครื่องบินให้กับผู้โดยสารและรับโอนผู้โดยสารจากสายการบินอื่น ในกรณีที่สายการบินอื่นไม่สามารถให้บริการกับลูกค้าที่ซื้อตั๋วเดินทางไปแล้ว
3. พนักงานติดตามกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร เนื่องจากในแต่ละวันมีเครื่องบินขึ้น-ลงเป็นจำนวนมากและประกอบด้วยหลายสายการบินที่ทำงานในเวลาเดียวกัน ทำให้กระเป๋าของผู้โดยสารนั้นอาจจะมีการสูญหายหรือตกลงไปยังสายการบินอื่นได้ พนักงานติดตามกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารจึงมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดตามกระเป๋า เพื่อส่งคืนให้กับผู้โดยสารเร็วที่สุด
4. พนักงานตรวจสอบความปลอดภัย มีหน้าที่ในการดูแลสิ่งของที่อันตรายของผู้โดยสาร ที่จำเป็นต้องติดตัวไปด้วยและจะต้องเก็บไว้ยังที่ที่ปลอดภัยเพื่อป้องกันการโจรกรรมบนเครื่องบิน รวมไปถึงการควบคุมวัตถุระเบิดทุกชนิดไม่ให้มีการไว้บนเครื่องบินเด็ดขาด

พนักงานบริการอาหารบนเครื่องบิน หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายบนเครื่องบิน สำหรับอาหารที่เตรียมนั้นจะเป็นอาหารกึ่งสำเร็จรูปและอาการเป็นชุด นอกเหนือจากการจำหน่ายอาหารยังมีการจำหน่ายของที่ระลึกของสายการบิน ซึ่งมีการเตรียมสินค้าต่างๆ ไว้ในช่วงเวลาก่อนเที่ยวบิน โดยในการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มนั้นจะให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นผู้จำหน่ายบนเครื่องขณะเดินทาง

วิศวกรอากาศยานและเจ้าหน้าที่บริการลานจอดเครื่องบิน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของเครื่องบินรุ่นที่สายการบินใช้อยู่ และมีความสามารถในการตรวจสอบเครื่องบินกรณีที่เครื่องมีปัญหา ซึ่งวิศวกรที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นจะต้องมีคุณสมบัติและประสบการณ์ในการทำงานด้านอากาศยาน สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และจะต้องมีความแม่นยำเรื่องอุปกรณ์ต่างๆของเครื่องบิน ทั้งนี้วิศวกรบางส่วนจะต้องมีการสอบวัดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาที่ร่วมงานกับสายการบิน เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานได้อย่างดีและจะต้องเป็นไปตามกฎของการบิน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่บริการลานจอดบนเครื่องบินยังมีหน้าที่ดูแลเครื่องบินบนลานจอดเครื่องบินในการตรวจสอบเครื่อง รับกระเปาะผู้โดยสารจากเครื่องไปยังอาคาร การดูแลเรื่องของเชื้อเพลิงการบิน ซึ่งกลุ่มนี้ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญต่อสายการบินเป็นอย่างมากอีกด้วย

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเรื่องสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยและการเดินทางของพนักงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับพนักงานและองค์กร

## 1.7 วิธีดำเนินการวิจัย

1. การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นในการวิจัย เป็นศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานทั้งหมดจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ด้านที่อยู่อาศัยในปัจจุบันและลักษณะการทำงาน รวมถึงไปถึงศึกษางานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะนำมาใช้ในรูปแบบของพฤติกรรมทางเลือกที่อยู่อาศัยภายหลังจากการย้ายที่ทำงานใหม่ของพนักงาน

2. กำหนดการวิจัย และออกแบบเครื่องมือวิจัย โดยจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสายปฏิบัติการทางด้านทั้งหมดเพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การออกแบบสอบถามทางด้านที่อยู่อาศัยปัจจุบันและการวางแผนที่อยู่อาศัยภายหลังการย้ายสนามบิน โดยจะเป็นการศึกษาในส่วนพนักงานสายปฏิบัติการของบริษัททั้งหมด

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการรวบรวมข้อมูลของพนักงานทั้งหมดโดยผ่านทางหัวหน้าส่วนปฏิบัติงานเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มานั้นมีความครบถ้วนซึ่งจะทำให้ได้จำนวนพนักงานที่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้

4. ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS ในการประมวลผล
5. สรุปอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ