

บทที่ 1



บทนำ

ในปัจจุบันการคมนาคมทางอากาศ มีความสำคัญต่อระบบการขนส่ง เป็นอย่างมาก และกำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ หลายประเทศทั่วโลกต่างดำเนินกิจการค้ำนี้ ในรูปของการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น จึงได้พัฒนาการให้บริการดังกล่าวในทุก ๆ ด้าน อาทิ การพัฒนาแบบของอากาศยานให้เกินทางไครวดเร็ว ประหยัดเวลาสามารถขนส่ง ผู้โดยสารและสัมภาระไครวดระมาก ๆ รวมทั้งก่อสร้างและปรับปรุงท่าอากาศยาน พร้อมทั้งติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างทันสมัย ทั้งนี้ ประเทศโลกที่ให้บริการ คำนการคมนาคมทางอากาศไครวดเร็วและปลอดภัย ย่อมได้รับการยกย่องให้เป็น ศูนย์กลาง การคมนาคมทางอากาศในภูมิภาคแถบนั้น

ท่าอากาศยาน นับได้ว่ามีบทบาทอันสำคัญและเปรียบเสมือนประตูเข้าออกของ ประเทศทางหนึ่งสำหรับผู้ให้บริการการขนส่งทางอากาศ การที่ผู้ให้บริการดังกล่าวจะไครวดความสะดวกสบายหรือไม่ั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการให้บริการต่าง ๆ ณ ท่าอากาศยาน ทั้งนี้หากการดำเนินกิจการของท่าอากาศยานมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเป็นที่ ประทับใจก็ย่อมเป็นการชักชวนหรือจูงใจให้มีผู้ให้บริการ เพิ่มมากขึ้น อันเป็นการ เสริมสร้าง ชื่อเสียงและมีส่วนช่วยในการนำรายได้เข้าประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม กล่าวคือ รายได้ที่เกิดขึ้นโดยตรงได้แก่ รายได้จาก การดำเนินกิจการของท่าอากาศยาน เช่น ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน ค่าบริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ และค่าบริการต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยาน เป็นต้น ส่วนรายได้ที่เกิดขึ้นในทางอ้อมได้แก่ การส่งสินค้าที่ผลิต ขึ้นไปจำหน่ายในต่างประเทศ กิจการโรงแรม การท่องเที่ยว ภาษีศุลกากร ไปรษณีย์ภัณฑ์- ทางอากาศ ฯลฯ จึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการท่าอากาศยานมีความสำคัญ และมีส่วน สร้างรายได้ให้แก่ประเทศชาติ เป็นอย่างมาก

สำหรับประเทศไทย ท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นท่าอากาศยานแห่งชาติ ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านการคมนาคมทางอากาศ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจำนวนเที่ยวบิน ผู้โดยสารสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ที่ให้บริการของท่าอากาศยานกรุงเทพ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี (ดังปรากฏในตารางที่ 1) ทั้งนี้รัฐบาลได้เล็งเห็นและตระหนักในความสำคัญของกิจการท่าอากาศยาน ที่มีต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศ จึงได้ตราพระราชบัญญัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ขึ้น นอกจากนั้นตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525 - 2529) ในส่วนการปรับปรุงสร้างระบบการขนส่งและการสื่อสาร มีเป้าหมายที่จะพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพ (ดอนเมือง) ให้ให้บริการได้ไปจนถึง พ.ศ. 2540 รวมทั้งการปรับปรุงบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็ว แก่กิจการบินทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีนโยบายในการฝึกอบรมและผลิตเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกิจการขนส่งทางอากาศให้มีคุณภาพและจำนวนเพียงพอแก่ความต้องการในอนาคตอีกด้วย จึงเห็นได้ว่าการดำเนินกิจการท่าอากาศยานกรุงเทพ มีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้น และยังคงมีความสำคัญต่อการคมนาคมทางอากาศของประเทศต่อไปอีกเป็นระยะเวลานาน

เนื่องจากกิจการท่าอากาศยาน มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ ชื่อเสียง และภาพพจน์ของประเทศเป็นอย่างมากดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้นการบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประเทศด้วย แต่ความสัมฤทธิ์ผลในการบริหารงานจะเกิดขึ้น และคงอยู่ได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความพยายามของผู้บริหารในอันที่จะนำทางและส่งเสริมภาวะการบริหารงานบุคคลให้บังเกิดผล เพียงแต่วิธีการจัดองค์การที่ดี มีวิสัยทัศน์ที่ชัดแจ้งและมีระบบการจัดสรรงบประมาณที่ทันสมัย ไม่เพียงพอ เพราะทรัพยากรด้านกำลังคนเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารงาน องค์การใดก็ตามหากรู้จักใช้ความสามารถของคนได้อย่างเต็มที่ และสร้างความพอใจในการทำงานได้สูงสุดย่อมส่งผลให้ดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้จึงเห็นสมควรศึกษาการบริหารงานบุคคลของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ในฐานะที่เป็นหน่วยงาน

ตารางที่ 1

จำนวนเที่ยวบิน-จำนวนผู้โดยสาร-น้ำหนักสินค้า-น้ำหนักไปรษณีย์ภัณฑ์เป็นรายปี

ปี	เที่ยวบิน	ผู้โดยสาร	สินค้า	ไปรษณีย์ภัณฑ์
2503	17,621	372,368	9,203	1,538
2504	18,166	472,833	11,085	2,354
2505	18,911	534,592	11,828	2,707
2506	19,854	606,020	14,135	3,467
2507	20,548	713,627	15,627	3,581
2508	22,551	773,761	16,972	3,869
2509	28,044	914,509	19,263	4,626
2510	35,508	1,154,999	20,970	4,226
2511	37,660	1,359,398	25,418	3,358
2512	41,972	1,639,774	28,668	3,212
2513	46,731	2,019,311	37,605	4,276
2514	48,827	2,075,558	44,518	4,421
2515	50,562	2,554,775	50,079	4,848
2516	53,569	3,102,297	59,008	4,620
2517	51,868	3,208,719	81,169	5,019
2518	50,161	3,518,327	99,810	5,000
2519	48,862	3,698,609	91,620	4,447
2520	47,054	3,922,569	86,447	3,626
2521	49,355	4,629,586	93,097	2,470
2522	52,972	5,298,934	112,793	2,648
2523	54,713	5,868,443	133,812	3,154
2524	51,772	6,267,086	136,992	3,324
2525	52,810	6,752,872	137,417	-

ที่มา : กองวิชาการ กรมการบินพาณิชย์

ที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและส่งเสริมการบริหารงาน  
ใหม่บรรลุผลสำเร็จที่ต้องการ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาโครงสร้างของระบบการบริหารงานบุคคลของการท่าอากาศยาน  
แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานอันสำคัญยิ่งที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวก  
ความสะดวกความคมนาคมทางอากาศของประเทศ
2. เพื่อศึกษานโยบายและวิธีการบริหารงานบุคคลของการท่าอากาศยาน  
แห่งประเทศไทย โดยจะเน้นหนักในด้าน
  - ก. การสรรหา การคัดเลือกและการบรรจุบุคคลเข้าทำงาน
  - ข. การบริหาร เงินเดือนค่าจ้างและสวัสดิการ
  - ค. การดำเนินการคำนวณวัย การร้องทุกข์ การโยกย้าย และการให้  
พ้นจากสภาพการ เป็นพนักงาน
  - ง. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารงานบุคคลของการท่าอากาศยาน  
แห่งประเทศไทย

### สมมติฐาน

1. ผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย  
มีคุณสมบัติยังไม่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่
2. พนักงานร้อยละ 75 ของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีความพอใจ  
ในค่าจ้าง เงินเดือนและสวัสดิการที่ตนได้รับ

### ขอบเขตของการศึกษา

1. วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ศึกษาการบริหารงานบุคคลของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย เฉพาะพนักงานเท่านั้น
2. เป็นการศึกษาการบริหารงานบุคคลของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2522 - 2526 เท่านั้น

### คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1. การบริหารงานบุคคล หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับบุคคล นับตั้งแต่การสรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การพัฒนา การจูงใจและช้รางวัลรักษา
2. พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย
  - พนักงานระดับบริหาร หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการกอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง ผู้ช่วยหัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก และผู้ช่วยหัวหน้าแผนก
  - พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งประจำแผนกและเสมียน

### วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้สุ่มมาจากจำนวนประชากรที่เป็นพนักงานของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยทั้งสิ้น 1,957 คน<sup>1</sup> โดยแบ่งเป็นพนักงานระดับบริหารจำนวน 296 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 1,661 คน

จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,000 คน เพื่อคำนวณหาขนาดตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยมีระดับนัยสำคัญ .05 จำเป็นต้องใช้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น

---

<sup>1</sup>สำรวจเมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2526

278 ตัวอย่าง<sup>1</sup> คิดเป็นร้อยละ 13.9 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จึงมีจำนวน 272 ตัวอย่าง ซึ่งคิดเป็นจำนวนร้อยละ 13.9 ของจำนวนประชากรทั้งหมดเช่นเดียวกัน แต่เนื่องจากการออกแบบสอบถามอาจเกิดความผิดพลาด และผู้ตอบไม่ให้ความร่วมมือในการตอบ จึงสุ่มตัวอย่างขึ้นมาทั้งสิ้นจำนวน 350 ตัวอย่าง เป็นเบื้องต้น และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ให้ครบจำนวน 272 ตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ โดยแบ่งเป็นพนักงานระดับบริหารจำนวน 41 ตัวอย่าง และพนักงานระดับปฏิบัติการ 231 ตัวอย่าง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.9 ของประชากรแต่ละกลุ่ม

สำหรับแหล่งข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาจากหนังสือ ตำราทางวิชาการ และวิธีการบริหารงานบุคคล ทั้งที่เป็นหลักการและแนวปฏิบัติจริง นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสารโต้แย้งกฎระเบียบ ข้อมังคัม ประกาศ หนังสือเวียน และคำสั่งต่าง ๆ ของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และของหน่วยงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ

2.1 การสัมภาษณ์ ผู้เขียนได้สัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล ผู้อำนวยการกองสรรหาบุคคล ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองพัฒนาบุคคล และหัวหน้ากองพนักงานสัมพันธ์และสวัสดิการ ของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

2.2 การใช้แบบสอบถาม สร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย โดยทำการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด และทำการแก้ไข ต่อจากนั้นได้นำไปสอบถามกับพนักงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

### วิธีวิเคราะห์

ข้อมูลที่ทำกรวิเคราะห์นั้นเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมระหว่างวันที่ 7 พฤศจิกายน

พ.ศ. 2526 ถึงวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2526

<sup>1</sup>Herbert Askin and Raymond R. Colton, Tables for Statisticians (New York: Barnes & Noble Inc., 1963) pp. 151 - 152.

ในการวิเคราะห์ที่จะยึดถือหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์นี้เป็นการเปรียบเทียบตัวแปรเพียง 1 ตัวเท่านั้น คือ ระดับของพนักงานซึ่งจัดแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. วิธีวิเคราะห์แบบสอบถาม วิเคราะห์ตามลักษณะของคำถามในแบบสอบถามดังต่อไปนี้

- คำถามแบบให้เลือกตอบได้ สถิติที่ใช้วิเคราะห์จะใช้การเปรียบเทียบเป็นอัตราร้อยละ ระหว่างพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ

- คำถามแบบให้แสดงการจัดอันดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการเลือกคำตอบใดก็ได้ที่ตนเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 รองลงไปเป็นอันดับที่ 2, 3, 4... ตามลำดับ ความสำคัญในการจัดอันดับผู้เขียน จะพิจารณาคะแนนรวมซึ่งเกิดจากการรวมผลคูณระหว่างจำนวนในอันดับและตัวถ่วงน้ำหนัก สำหรับตัวถ่วงน้ำหนักมีหลักเกณฑ์คือ อันดับที่ 1 จะมีค่าของตัวถ่วงน้ำหนักมากที่สุด อันดับต่อ ๆ ไปก็จะมีค่าของตัวถ่วงน้ำหนักลดหลั่นตามลำดับ จากนั้นก็พิจารณาอีกทีว่าคำตอบใดที่มีคะแนนรวมสูงสุดก็ให้ถือว่าคำตอบนั้นเป็นอันดับที่ 1 จริง ๆ สำหรับคะแนนรวมน้อยลงไปก็จะเป็นอันดับต่อ ๆ ไปตามลำดับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงระบบการบริหารงานบุคคลของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย
2. เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบริหารของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย เพื่อให้ได้ทราบถึงปัญหาและวิธีการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย
3. เพื่อทราบความคิดเห็นของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการในการบริหารงานบุคคลของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

4. เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาด้านการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานประเภท  
รัฐวิสาหกิจ

5. เป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจที่จะนำไปศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล  
ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

### อุปสรรคในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องอัตราเงินเดือนค่าจ้างของรัฐวิสาหกิจ ไม่ได้รับความร่วมมือ  
จากกระทรวงการคลังเท่าที่ควร เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ จึงทำให้  
การศึกษาในเรื่องดังกล่าวขาดความสมบูรณ์ไปบ้าง

นอกจากนั้นในขณะที่ทำการวิจัย เป็นระยะที่เกิดภาวะน้ำท่วมกรุงเทพมหานคร  
โดยทั่วไป คือระหว่างเดือนตุลาคม 2526 ถึงเดือนธันวาคม 2526 จึงทำให้การวิจัย  
ต้องล่าช้าออกไป และประการสำคัญภาวะการดังกล่าวมีผลกระทบต่อความคิดเห็นของ  
ผู้ตอบแบบสอบถาม จึงทำให้การให้คำตอบบางข้อเกิดความลำเอียง (Bias) ในคำตอบขึ้น