การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

DPU

จิรมาศ ทัศนาจิตร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2545

ISBN 974-281-731-6

MEDIA EXPOSURE, KNOWLEDGE AND ATTITUDE OF EMPLOYEES TOWARDS THE PRIVATIZATION OF AIRPORTS AUTHORITY OF THAILAND

DPU

JIRAMAS TUSSANAJIT

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF DEVELOPMENT COMMUNICATION ARTS

GRADUATE SCHOOL, DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY

2002

ISBN 974-281-731-6

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความเมตตาและความอนุเคราะห์อย่างดีจากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ศาสตราจารย์ สุกัญญา สุดบรรทัด อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้ รวมทั้ง อาจารย์อรุณ งามดี ซึ่งกรุณาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.ดวงกมล ชาติประเสริฐ และรองศาสตราจารย์ ดร.พีระ จิรโสภณ ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ นายเสรีรัตน์ ประสุตานนท์ ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ฝ่ายกิจการพิเศษ) การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อชี้แนะ และตรวจแก้ไข ขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ในการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยอย่างดียิ่ง รวมถึงกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ กราบขอบพระคุณ พล.อ.ต.จรัล และ นางนงนารถ เมินทุกข์ ผู้เป็นบิดา มารดา ซึ่งเป็นที่เคารพรักยิ่ง ที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนทุนการศึกษา รวมทั้งเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมีความมานะและความพยายามในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้สำเร็จการศึกษาตามที่ได้มุ่งหวังไว้

จิรมาศ ทัศนาจิตร

DPU

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย………………………………………………………………………….. ฆ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ………………………………………………………………………. ง
กิตติกรรมประกาศ…………………………………………………………………………… จ
สารบัญตาราง………………………………………………………………………………... ซ
สารบัญภาพ.. ฐ
บทที่
1. บทนำ ………………………………………………………………………………. 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา……………………………………………… 1
ปัญหานำการวิจัย…………………………………………………………………… 10
วัตถุประสงค์………………………………………………………………………… 10
สมมติฐานในการวิจัย………………………………………………………………. 10
ขอบเขตของการวิจัย……………………………………………………………….. 10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ…………………………………………………………… 11
นิยามศัพท์…………………………………………………………………………. 11
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ………………………………………………. 13
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร ……………………………………… 13
แนวคิดและทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร ……………………………………………. 25
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ……………………………………………………….. 27
ทฤษฎี KAP ………………………………………………………………………. 29
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ……………………………………………………….. 30
3. ระเบียบวิธีวิจัย ……………………………………………………………………… 32
การวางแบบการวิจัย ……………………………………………………………… 32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ………………………………………………………….. 32
การเก็บรวบรวมข้อมูล ……………………………………………………………. 40
กรรมวิธีทางข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล…………………………………………….. 41
4. ผลการวิจัย ………………………………………………………………………… 44
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง …………………………………………… 45

DPU

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ……………………….. 53
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ………………………………………………………… 60
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ……………………………………... 66
ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน ……………………………………………. 77
ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการแปรรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม …………………………………………………………… 130

5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ …………………………………….. 132
บรรณานุกรม ………………………………………………………………………….. 144
ภาคผนวก………………………………………………………………………........... 147
แบบสอบถามการวิจัย... 148
ประวัติผู้เขียน ……………………………………………………………………… 155

DPU

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1 การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง........ 33

2 ระดับคะแนนในการแสดงความคิดเห็น........ 39

3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ........ 45

4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ........ 46

5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา........ 47

6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับเงินเดือน........ 48

7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน........ 49

8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน........ 50

9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะงาน........ 51

10 จำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท. 53

11 จำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสาร การแปรรูปของ ทอท. 54

12 จำนวนและร้อยละของสื่อมวลชนที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสาร การแปรรูปของ ทอท. 55

13 จำนวนและร้อยละของสื่อภายใน ทอท.ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท. 56

14 จำนวนและร้อยละของสื่อบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ การแปรรูป ทอท. 58

15 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท. จากสื่อต่าง ๆ........ 59

16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับความหมายของ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ........ 60

17 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายการแปรรูป ทอท. 62

18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับความจำเป็น ในการแปรรูป ทอท. 64

19 แสดงเกณฑ์การวัดทัศนคติ........ 66

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

20 จำนวนและร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท. 67
21 ลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการแปรรูป ทอท. 73
22 จำนวนและร้อยละของทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินการ แปรรูป ทอท. 75
23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป............ 77
24 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป............ 78
25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป............ 79
26 เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปของกลุ่มตัวอย่างตามแบบของ SCHEFEE 80
27 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป............ 81
28 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป............ 82
29 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป............ 83
30 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป............ 84
31 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป............ 85
32 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป............ 86
33 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป............ 87
34 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับอัตราเงินเดือนกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป............ 88
35 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป............ 89
36 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป............ 90
37 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป............ 91
38 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากสื่อหนังสือพิมพ์กับความรู้............ 93
39 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากสื่อโทรทัศน์กับความรู้............ 94
40 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากสื่อวิทยุกับความรู้............ 95

DPU

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

41 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากสื่อนิตยสาร / วารสาร กับความรู้ 96

42 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูปกับความรู้ 97

43 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากเสียงตามสายกับความรู้ 98

44 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากบอร์ดประชาสัมพันธ์กับความรู้ 99

45 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จาก ทอท.สารกับความรู้ 100

46 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย กับความรู้ 101

47 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จาก Intranet กับความรู้ 102

48 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จาก Hot Line สายตรง กับความรู้ 103

49 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากหนังสือหัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท.กับความรู้ 104

50 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากเพื่อนร่วมงานกับความรู้ 105

51 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากผู้บังคับบัญชากับความรู้ 106

52 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์กับความรู้ 107

53 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากเจ้าหน้าที่จัดการการแปรรูปกับความรู้ 108

DPU

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

54 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจกับความรู้ ... 109

55 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากสื่อหนังสือพิมพ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 110

56 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากสื่อโทรทัศน์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 111

57 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากสื่อวิทยุกระจายเสียงกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 112

58 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากสื่อนิตยสาร / วารสารกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 113

59 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูปกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 114

60 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากเสียงตามสายกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 115

61 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากบอร์ดประชาสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 116

62 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จาก ทอท.สาร กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 117

63 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 118

64 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จาก Intranet กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 119

65 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จาก Hot Line สายตรง กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ... 120

66 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป จากหนังสือหัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท.กับทัศนคติที่มีต่อ ... 121 การแปรรูป

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

67 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากเพื่อนร่วมงานกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป.......... 122
68 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากผู้บังคับบัญชากับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป.......... 123
69 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป.......... 124
70 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูปกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป.......... 125
71 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
จากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป.......... 126
72 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงาน
กับความรู้และทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป.......... 127
73 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป
การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยกับความรู้และทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป.......... 128

DPU

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1 โครงสร้างการบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย............................. 4

2 แสดงประสิทธิผลของการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง
ที่มีต่อความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน.. 18

3 แบบจำลองที่ 1 แสดงการที่ผู้บังคับบัญชาเป็นต้นตอของข่าวสารในองค์กร............. 21

4 แบบจำลองที่ 2 แสดงกระบวนการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับ
เป็นต้นตอของข่าวสารในองค์กร.. 22

5 กรอบแนวความคิดการศึกษาตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม....................................... 35

6 การทดสอบกลุ่มตัวแปรตามสมมติฐาน... 42

DPU

ชื่อวิทยานิพนธ์ การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ชื่อนักศึกษา นางจิรมาศ ทัศนาจิตร

อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ สุกัญญา สุดบรรทัด

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา 2544

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย จากสื่อมวลชน สื่อภายในองค์กร และสื่อบุคคล เพื่อนำผลวิจัยไปประกอบการวิเคราะห์ และปรับปรุงแนวทางการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ลักษณะการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวน ซึ่งประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรและสังคม คือ อายุและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป ในขณะที่เพศ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และลักษณะงานไม่มีความสัมพันธ์ และพบว่า ลักษณะทางประชากรและสังคม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป สำหรับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปนั้น พบว่า สื่อภายใน ทอท.มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อบุคคล ส่วนสื่อมวลชนมีเพียงสื่อโทรทัศน์ เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ ในขณะที่สื่อภายใน ทอท. คือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ทอท.สาร หนังสือ “หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท.” และสื่อบุคคล คือ ผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ มีเพียงสื่อมวลชนเท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

Thesis title	Media Exposure, Knowledge and Attitude of Employees towards the Privatization of Airports Authority of Thailand
Student Name	Mrs. Jiramas Tussanajit
Thesis Advisor	Professor Sukanya Sudbanthad
Department	Development Communication Arts
Academic Year	2001

ABSTRACT

This research aims to study knowledge and attitude of employees towards the privatization of Airports Authority of Thailand through the mass media, specialized media and personal media. The outcome got from this research will be used to support analysis and improvement of specialized media to be more efficient.

This study was a Survey Research and the questionnaire will be used as the tool in collecting useful data from sample group of 400 persons. The statistical Procedures includes percentage means and standard deviations. The ANOVA is applied for approval of the hypothesis by statistical package for the social science.

It is found that age and level of education got correlation with knowledge on privatization while sex, salary rate, period of working experience, position level and type of work had no correlation with knowledge on privatization. We also found that population and social aspect had no correlation with attitude of employees towards privatization. For media exposure on privatization, we found that specialized media had utmost correlation with knowledge on privatization while personal media is the subordinate one. Only television had correlation with knowledge of employees. Moreover, specialized media like public relations board, AAT Newsletter and AAT leaflet called "Variant point of AAT privatization" and personal media like AAT superiors and public relation officers had correlation with attitude. No correlation was found between mass media and attitude.

DPU

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมโดยรัฐสภาได้ผ่านพระราชบัญญัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2522 เรียกว่า "การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย" เรียกโดยย่อว่า "ทอท." มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า "Airports Authority of Thailand" เรียกโดยย่อว่า "AAT" โดยให้ ทอท. เป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานรวมทั้งการดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน และให้โอนกิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หนี้สิน ตลอดจนงบประมาณที่เกี่ยวกับสนามบินดอนเมืองของกรมการบินพลเรือน กองทัพอากาศ และของกรมการบินพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม ในส่วนที่เกี่ยวกับสนามบินดอนเมืองเป็นของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และให้โอนข้าราชการและลูกจ้างของกรมการบินพลเรือนเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ดังนั้น ในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจึงได้เริ่มดำเนินกิจการในฐานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมเป็นครั้งแรก

การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทอย่างสำคัญมากในระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพราะเป็นองค์กรของรัฐที่สร้างรายได้ให้แก่รัฐปีละหลายพันล้านบาท ถึงแม้ว่าผลการดำเนินงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจะไม่ขาดทุน แต่การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่จะต้องดำเนินการแปรรูปตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติไว้เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2540 กำหนดนโยบายเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในรัฐวิสาหกิจ โดยได้รับการจำแนกให้อยู่ในกลุ่มที่ให้คงสภาพการเป็นรัฐวิสาหกิจ คือ รัฐยังคงมีสัดส่วนความเป็นเจ้าของมากกว่าร้อยละ 50 เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน และในการระดมทุน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการให้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยรวมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ ภาครัฐ องค์กร รัฐวิสาหกิจ สังคม และประชาชน ทั้งนี้แนวทางการแปรรูปจะต้องสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2540 ที่จะ “เร่งรัดการพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 หรือท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้เป็นท่าอากาศยานสากลหลักของประเทศเพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในส่วนภูมิภาคให้สามารถรองรับการขนส่งทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

DPU

การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยได้สนองตอบต่อนโยบายของภาครัฐ โดยได้จัดจ้างกลุ่มบริษัทที่ปรึกษา ซึ่งมีบริษัทหลักทรัพย์นวหลักทรัพย์ จำกัด และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทิสโก้ จำกัด เป็นแกนนำในการศึกษาแนวทางการแปรรูปและจัดทำแผนปฏิบัติการซึ่งถือเป็นแผนแม่แบบในการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และได้เสนอผลการศึกษาดังกล่าวต่อคณะกรรมการการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ในการประชุมเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2541 หลังจากได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยแล้ว จึงได้เสนอต่อไปยังคณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจโดยผ่านกระทรวงคมนาคมพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนที่จะเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป ในส่วนของการดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อแปรสภาพและจัดหาพันธมิตรร่วมทุน กระทรวงคมนาคมได้จัดจ้างกลุ่มบริษัทหลักทรัพย์เมอร์ริลลินซ์ ภัทร จำกัด เป็นที่ปรึกษาเพื่อปรับโครงสร้างให้เหมาะสมกับองค์กรที่จะเข้ามามีส่วนร่วม

ปัจจุบันการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นผู้บริหารงานท่าอากาศยานระหว่างประเทศที่สำคัญของประเทศ 5 แห่ง คือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ (ทกท.) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ทหญ.) ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทภก.) และท่าอากาศยานเชียงราย (ทชร.)

โครงสร้างการบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีการจัดแบ่งหน่วยงานใน 2 ลักษณะ คือ

1. การจัดแบ่งหน่วยงานตามสภาพภูมิศาสตร์ การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยได้จัดแบ่งท่าอากาศยานออกเป็น 5 แห่งตามที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ดังที่กล่าวแล้ว ในการดำเนินงานนั้นท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานในภูมิภาคทั้ง 4 แห่ง ต้องอาศัยการตัดสินใจจากส่วนกลาง คือ การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นหลัก

2. การจัดแบ่งหน่วยงานตามประเภทของกิจกรรม การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้จัดแบ่งหน่วยงานตามกิจกรรมหลักที่สำคัญ เช่น การวางแผน การบริหารงานบุคคล การเงิน และการบำรุงรักษางานทั้ง 4 ด้านนี้ เป็นงานที่การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยต้องบริหารจัดการให้แก่ท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่ง การจัดแบ่งหน่วยงานและโครงสร้างองค์กรดังกล่าวมีลักษณะเป็นการรวมศูนย์การตัดสินใจหลักไว้ที่การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย โดยท่าอากาศยานในภูมิภาคยังต้องพึ่งพาการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยในกิจกรรมซึ่งอาจจะจัดการ ณ หน่วยงานในภูมิภาค

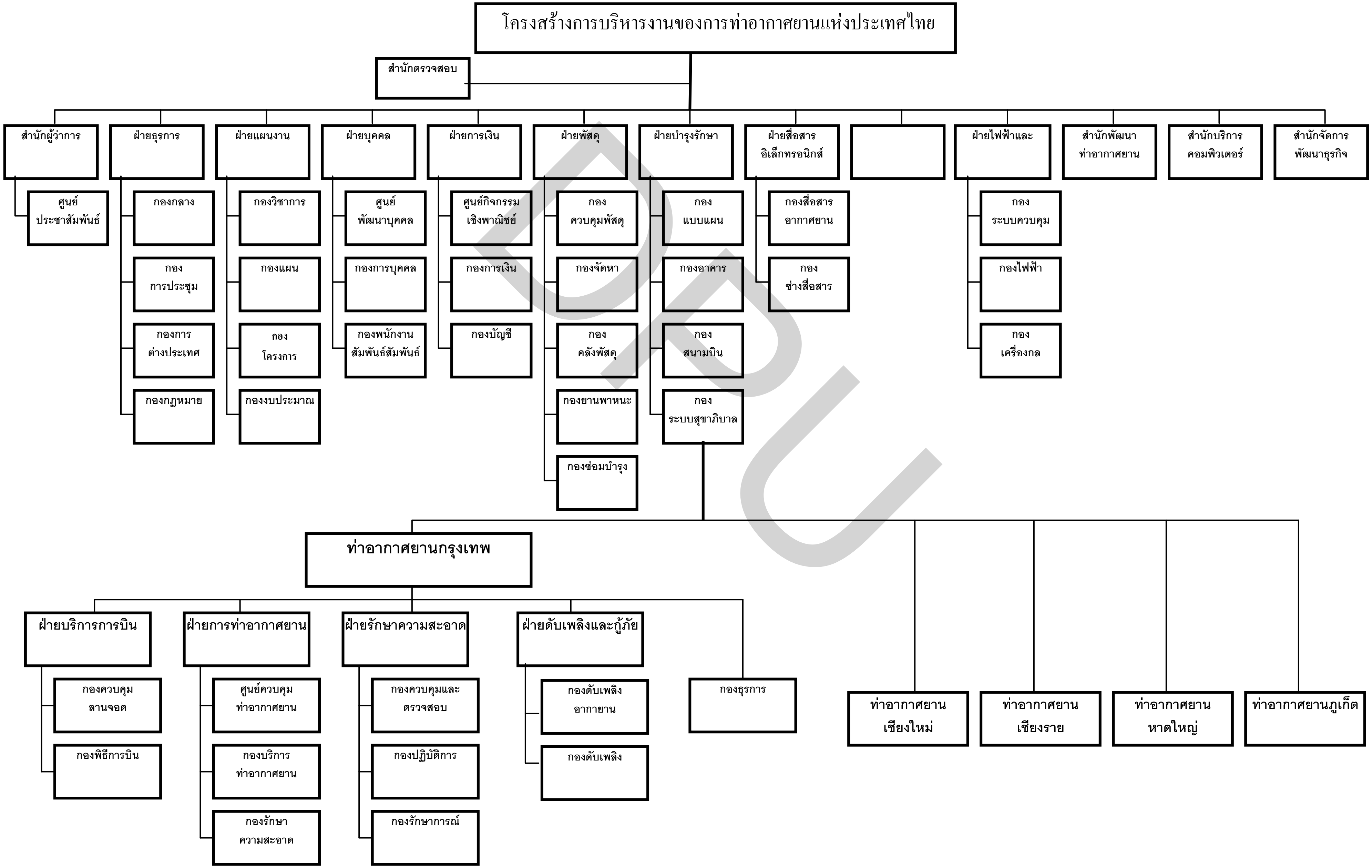
จากลักษณะการบริหารดังกล่าวข้างต้นเมื่อการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจะดำเนินการแปรรูปจากรัฐวิสาหกิจมาเป็นการร่วมทุนกับองค์กรต่าง ๆ ได้แก่ ภาครัฐ องค์กรรัฐวิสาหกิจ สังคม และประชาชน จำเป็นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนลักษณะการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสถานการณ์การแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันท่วงที ซึ่งองค์กรเหล่านั้นจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีทั้งความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว

DPU

การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยได้มีการพัฒนาเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ปัจจุบัน การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานกรุงเทพ และท่าอากาศยานในส่วนภูมิภาค การบริหารจะมีทิศทางและขอบเขตที่กว้างขวางตามจุดเน้นหรือสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตข้างหน้า การบริหารของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย จะมีจุดเน้นให้พร้อมรับการแปลงสภาพและสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก โดยมีขอบเขตรวมถึงวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาระบบบริหารและการจัดการ การติดต่อสื่อสาร ซึ่งรวมถึงการประชาสัมพันธ์และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ ตลอดจนกำกับดูแลการบริหารงานที่ดี โครงสร้างการบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ดังแสดงในภาพที่ 1

DPU

ภาพที่ 1


โครงสร้างการบริหารงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
สำนักตรวจสอบ
สำนักผู้ว่าการ
ศูนย์ประชาสัมพันธ์
ฝ่ายธุรการ
กองกลาง
กองการประชุม
กองการต่างประเทศ
กองกฎหมาย
ฝ่ายแผนงาน
กองวิชาการ
กองแผน
กองโครงการ
กองงบประมาณ
ฝ่ายบุคคล
ศูนย์พัฒนาบุคคล
กองการบุคคล
กองพนักงานสัมพันธ์สัมพันธ์
ฝ่ายการเงิน
ศูนย์กิจกรรมเชิงพาณิชย์
กองการเงิน
กองบัญชี
ฝ่ายพัสดุ
กองควบคุมพัสดุ
กองจัดหา
กองคลังพัสดุ
กองยานพาหนะ
กองซ่อมบำรุง
ฝ่ายบำรุงรักษา
กองแบบแผน
กองอาคาร
กองสนามบิน
กองระบบสุขาภิบาล
ฝ่ายสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์
กองสื่อสารอากาศยาน
กองช่างสื่อสาร
ฝ่ายไฟฟ้าและ
กองระบบควบคุม
กองไฟฟ้า
กองเครื่องกล
สำนักพัฒนาท่าอากาศยาน
สำนักบริการคอมพิวเตอร์
สำนักจัดการพัฒนาธุรกิจ
ท่าอากาศยานกรุงเทพ
ฝ่ายบริการการบิน
กองควบคุมลานจอด
กองพิธีการบิน
ฝ่ายการท่าอากาศยาน
ศูนย์ควบคุมท่าอากาศยาน
กองบริการท่าอากาศยาน
กองรักษาความสะอาด
ฝ่ายรักษาความสะอาด
กองควบคุมและตรวจสอบ
กองปฏิบัติการ
กองรักษาการณ์
ฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย
กองดับเพลิงอากายาน
กองดับเพลิง
กองธุรการ
ท่าอากาศยานเชียงใหม่
ท่าอากาศยานเชียงราย
ท่าอากาศยานหาดใหญ่
ท่าอากาศยานภูเก็ต

DPU

วัฒนธรรมและค่านิยมองค์กรเป็นเครื่องสะท้อนระบบความสัมพันธ์ ในการทำงานการอยู่ร่วมกัน ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน ทัศนคติ และแนวคิดในอนาคต ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา แม้จะไม่มีการศึกษาวิจัยในเรื่องวัฒนธรรมและค่านิยมของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยอย่างจริงจัง และเป็นระบบ แต่เป็นที่ยอมรับกันในระดับหนึ่งว่าวัฒนธรรมของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย คือ การมีระเบียบวินัย และนับถืออาวุโสตลอดจนมีค่านิยมที่ดีในเรื่องการตรงต่อเวลา แต่ในขณะเดียวกันก็มีค่านิยมของพนักงานระดับล่างที่ไม่ใคร่กล้าแสดงออกในการเสนอความคิดเห็น และการเคยชินกับการปฏิบัติงานตามสั่ง (Top-Down) มากกว่าการริเริ่มเสนอความคิดสร้างสรรค์ใหม่ให้แก่ผู้บังคับบัญชา (Bottom-up)

การแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยได้วางแผนการแปลงสภาพตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2541 เห็นชอบแนวทางการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย บริษัทท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด และการพัฒนาท่าอากาศยานที่เกี่ยวข้อง ตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอ และให้คณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจเห็นชอบโดยให้กระทรวงคมนาคมแต่งตั้งคณะกรรมการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2535 ด้วย และหากร่างพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 มีผลบังคับใช้ในระหว่างที่การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยดำเนินการจัดตั้งบริษัท กระทรวงคมนาคมและการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยควรพิจารณาแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นบริษัทจำกัด ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ ฯ โดยไม่ต้องจัดตั้งบริษัทใหม่

แนวทางการแปรรูปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวข้างต้น มีสาระสำคัญดังนี้คือ

1. ให้การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจัดตั้งบริษัท การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย จำกัด (AAT Co.) เป็นบริษัทร่วมทุน (Holding Company) เพื่อถือหุ้นในบริษัทท่าอากาศยานต่าง ๆ ดังนี้คือ บริษัท ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำกัด (BIA Co.) ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการท่าอากาศยานที่สนามบินดอนเมือง บริษัท ท่าอากาศยานภูมิภาค จำกัด (REG Co.) ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการท่าอากาศยานภูมิภาคทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ สนามบินเชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต และเชียงราย และบริษัทท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด (NBIA Co.) ซึ่งจัดตั้งเป็นบริษัทอยู่แล้ว และรับผิดชอบโครงการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. ให้จำหน่ายหุ้น AAT Co. ในสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 30 และจำหน่ายหุ้น REG Co. ในสัดส่วนร้อยละ 75 ลบ 1 หุ้น โดยมีเงื่อนไขให้รัฐซื้อหุ้นคืนได้เมื่อครบ 20 ปี ในราคามูลค่าหุ้นตาม

3. ให้ผู้ซื้อหุ้น AAT Co. ได้รับสัญญาจ้างบริหาร (Management Contract) อาคารผู้โดยสารและ 10 กิจกรรมที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. การขายหุ้นของ AAT Co. และ REG Co. ให้ใช้วิธีประมูลแข่งขันเสนอค่าหุ้น โดยพิจารณาแผนธุรกิจ และให้ตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ที่จะเข้าประมูลเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมและความสามารถ โดยเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจท่าอากาศยาน และผู้ที่จะซื้อหุ้น AAT Co. ต้องมีความเชี่ยวชาญด้านการก่อสร้างท่าอากาศยานด้วย

กระทรวงคมนาคมได้แต่งตั้งคณะกรรมการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด และการพัฒนาท่าอากาศยานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินงานแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจนเสร็จกระบวนการ มีปลัดกระทรวงคมนาคมเป็นประธานกรรมการ และได้ว่าจ้างกลุ่มบริษัทหลักทรัพย์ เมอร์ริล ลินช์ ภัทร จำกัด เป็นที่ปรึกษาดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และเสนอขายหุ้นตามแนวทางที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี ซึ่งกระทรวงคมนาคม การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และที่ปรึกษาได้ร่วมกันศึกษาและเสนอแผนปฏิบัติการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยให้คณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจพิจารณาในคราวประชุมเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2543 ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยปรับโครงสร้างองค์กรตามพระราชบัญญัติการท่าอากาศยาน ฯ และให้ลดสัดส่วนการจำหน่ายหุ้น REG Co. ลงเหลือไม่เกินร้อยละ 49 โดยไม่มีเงื่อนไขการซื้อหุ้นคืน แต่จัดให้มีสัญญาการบริหารท่าอากาศยานระยะยาวให้แก่พันธมิตรร่วมทุนแทน เพื่อเพิ่มรายได้จากการจำหน่ายหุ้นให้สูงขึ้น

อย่างไรก็ดี การแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ เนื่องจากประสบปัญหาข้อกฎหมาย ซึ่งคณะกรรมการกฤษฎีกาได้มีคำวินิจฉัยเป็นที่สุด แจ้งตามหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/1074 ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2543 ว่าการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยไม่สามารถใช้พระราชบัญญัติการท่าอากาศยาน ฯ ในการปรับโครงสร้างตามแนวทางการแปรรูปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2541 เนื่องจากขัดกับเจตนารมณ์ของกฎหมายจัดตั้งการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ดังนั้นคณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจจึงมีมติให้กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง และการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ร่วมกันศึกษาแนวทางการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยใหม่

กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย และที่ปรึกษา ได้ร่วมกันศึกษาแนวทางการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยใหม่ และได้เสนอ

1. ให้แปลงสภาพการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยทั้งองค์กรเป็นบริษัทมหาชน จำกัด หรือ AAT Plc. ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 ซึ่งจะต้องโอนกิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หนี้สิน และพนักงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยทั้งหมด รวมทั้งหุ้นในบริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด (บทม.) ไปเป็นของ AAT Plc. โดยท่าอากาศยานทั้ง 5 แห่งของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย คือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานเชียงราย จะเป็นหน่วยธุรกิจ (Business Unit) ภายใน AAT Plc. ส่วนบริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด เป็นบริษัทในเครือของ AAT Plc.

2. เสนอขายหุ้นให้กับนักลงทุนทั่วไป (Initial Public Offering หรือ IPO) ในสัดส่วนประมาณร้อยละ 30 เพื่อนำเงินไปลงทุนก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเป็นการพัฒนาตลาดทุนไทยตามนโยบายรัฐบาล

ข้อดีของการดำเนินการตามแนวทางนี้คือ

1. สามารถกำหนดนโยบายและทิศทางของการพัฒนาท่าอากาศยานหลักของประเทศทั้ง 6 แห่ง ให้ไปในทิศทางเดียวกันได้

2. ขนาดของกิจการใหญ่พอที่จะสามารถดึงดูดนักลงทุนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สะดวกต่อการดำเนินการแปรรูป เนื่องจากไม่ต้องแยกทรัพย์สิน หนี้สิน และสัญญาต่าง ๆ

4. สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายจากการใช้ทรัพยากรส่วนกลางร่วมกัน

5. ลดข้อกังวลของพนักงานในเรื่องการแยกบริษัท ซึ่งอาจมีผลกระทบกับความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทน และความมั่นคงในการทำงาน

คณะทำงาน ฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถกำหนดโครงสร้างองค์กร แนวทางการเสนอขายหุ้น รวมทั้งตารางเวลาในการดำเนินการทั้งหมดให้สอดคล้องและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ระดมทุนเพื่อมาก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และลดภาระของภาครัฐ
2. พัฒนาตลาดทุนตามนโยบายของรัฐบาล
3. เพิ่มมูลค่าทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจ
4. เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงความสามารถในการทำกำไร
5. เพิ่มบทบาทภาคเอกชนในรัฐวิสาหกิจ

ที่ปรึกษาเสนอว่าปัจจัยหลักของความสำเร็จของการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยแบบทั้งองค์กร ขึ้นอยู่กับความชัดเจนในเรื่องการบริหารโครงการก่อสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และความชัดเจนเรื่องแผนการใช้ท่าอากาศยานกรุงเทพในอนาคตเป็นสำคัญ ซึ่งที่ปรึกษาเห็นว่าควรต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าวให้มีความชัดเจนก่อนที่จะเสนอขายหุ้นให้แก่นักลงทุน นอกจากนี้ภาครัฐควรพิจารณาดำเนินการปรับโครงสร้างการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขึ้น-ลงอากาศยาน ค่าธรรมเนียมที่เก็บอากาศยาน และค่าธรรมเนียมการใช้สนามบินของผู้โดยสารออกจากสนามบิน ให้แล้วเสร็จก่อนการเสนอขายหุ้นให้แก่นักลงทุน

แผนดำเนินงานแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ที่ปรึกษาได้เสนอขั้นตอนการดำเนินการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ดังนี้

1. การปรับโครงสร้างองค์กร โดยแปลงสภาพการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 ใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2544 - มิถุนายน 2545

2. การตรวจสอบความถูกต้องขององค์กร (Due diligence) และแบบจำลอง (Model) ทางการเงิน ใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม – มิถุนายน 2545

3. การขายหุ้นให้แก่นักลงทุนทั่วไป (Initial Public Offering หรือ IPO) ใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2545

โดยทั่วไปทั้งองค์กรและพนักงานขององค์กร ต่างก็ไม่ต้องการความเปลี่ยนแปลงและมีแนวโน้มที่จะต่อต้านความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นด้วยการต่อต้านเหล่านั้นอาจจะอยู่ในรูปต่าง ๆ กันขึ้นอยู่กับความรุนแรงของผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และรูปแบบวิธีการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงของฝ่ายบริหาร สำหรับรูปแบบของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่พบเห็นได้มากที่สุด คือ การซักถาม การแสดงความเห็นคัดค้าน และการตำหนิติติงของพนักงานในประเด็นของการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการลดประสิทธิภาพในการทำงานให้ด้อยลง การประท้วง และการนัดหยุดงาน เป็นต้น ซึ่งการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกอย่างเปิดเผย เป็นการต่อต้านที่ผู้บริหารสามารถจะคาดคะเนแนวโน้มของทิศทางและความรุนแรงได้ไม่ยากนัก แต่การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เปิดเผย กระทำกันอย่างลับ ๆ หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นการต่อต้านแฝง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารยากจะล่วงรู้และจัดการ ยิ่งไปกว่านั้น ยังนำไปสู่การถดถอยหรือการสูญเสียความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานเป็นผลให้ความผิดพลาดในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น มีอัตราการหยุดงานสูงขึ้น และผลงานขององค์กรด้อยลงทั้งคุณภาพและปริมาณ

ปัญหาการเปลี่ยนแปลงองค์กรส่วนใหญ่มักจะพบว่า ไม่ได้เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์และแผนงานขององค์กรนั้น ๆ โดยตรง แต่มักเกิดขึ้นจากการดำเนินงานในกระบวนการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่ดำเนินการ เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงระดับกลยุทธ์ ซึ่งอาจจะสรุปได้

DPU

ดังนั้นในการเปลี่ยนแปลงองค์กรจะต้องมีการติดต่อสื่อสารให้พนักงานในองค์กรได้รับทราบอย่างเปิดเผย ชัดเจน ตรงไปตรงมา และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ข้อมูลและปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริงและในเวลาอันควรแล้ว ก็จะมีส่วนช่วยลดความขัดแย้งและการต่อต้านลงได้ หากการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานขององค์กรเป็นไปในทางตรงข้าม หรือไม่สอดคล้องกับที่ได้กล่าวแล้วอาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์กรและเป็นเครื่องมือผลักดันให้คนปฏิบัติงาน และเพื่อให้พนักงานลดความกังวลใจรวมทั้งมีความรู้ ความเข้าใจต่อการดำเนินการแปรรูปองค์กร การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเพื่อศึกษาแนวทางการแปรรูป ทั้งนี้ทางคณะกรรมการฯ ก็ได้ว่าจ้างบริษัทแชนด์วิค อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ปรึกษา และวางแผนการสื่อสารในองค์กรให้พนักงานได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ชี้แจงข้อเท็จจริง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน รวมทั้งการซักซ้อมความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันด้วย เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

ในการศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ต่อการดำเนินงานต่อไปในอนาคตให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

DPU

ปัญหานำในการวิจัย

1. พนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างไร

2. พนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างไร

3. พนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยมีทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารของพนักงานเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาถึงความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงานกับความรู้และทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสารกับความรู้และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

สมมุติฐานในการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากร และสังคมของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับความรู้

สมมุติฐานที่ 4 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจมีขอบเขตดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่และที่ท่าอากาศยานกรุงเทพเท่านั้น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่และที่ท่าอากาศยานกรุงเทพรวมทั้งสิ้นจำนวน 2,291 คน โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถจะนำไปประกอบการวิเคราะห์และปรับปรุงแนวทางในการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

3. เป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

นิยามศัพท์

1. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ หมายถึง การลดบทบาทของรัฐในการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจให้น้อยลงพร้อมกับส่งเสริมให้เอกชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นแต่เพียงบางส่วนหรือทั้งหมดเพื่อให้การดำเนินงานรัฐวิสาหกิจนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตรงกับภาษาอังกฤษว่า privatization

2. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หมายถึง การแปรสภาพรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเป็นบริษัทท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจำกัด (AAT Plc.) ซึ่งมีลักษณะเป็นบริษัทร่วมทุน (Holding Company) โดยมีการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในรูปแบบเอกชนนำระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) มาปรับใช้ในองค์กร และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด ต่อไปจะขายหุ้นให้นักลงทุนทั่วไปหรือประชาชนทั่วไปในสัดส่วนร้อยละ 30

3. การเปิดรับข่าวสาร (Media Exposure) หมายถึง ปริมาณข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปที่พนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยได้รับจากสื่อมวลชน สื่อภายในองค์กร และสื่อบุคคล โดยการวัดความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปที่ได้รับว่าใช่ ไม่ใช่ และไม่แน่ใจ

4. ความรู้ (Knowladge) หมายถึง การเข้าใจความหมายเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ความรู้นโยบายการแปรรูปและความเข้าใจความจำเป็นของการแปรรูปของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจากสื่อมวลชน สื่อภายในองค์กร และสื่อบุคคล

5. ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความคิดเห็น อารมณ์ และความรู้สึกของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่ประกอบกันเป็นความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะการสนับสนุน คัดค้าน หรือเป็นกลางต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยในด้านโครงสร้างบริหารองค์กร การจัดการทางธุรกิจ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การจ้างงาน ความพร้อมของพนักงาน และผลทางคุณธรรม

6. ลักษณะทางประชากรและสังคม หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และลักษณะงาน

DPU

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัดของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ตอน คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
4. ทฤษฎี KAP
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร

ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือองค์กรเอกชน มักจะมีโครงสร้างที่สลับซับซ้อน มีการบริหารงานเป็นระบบ และต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในองค์กร และนอกองค์กรด้วย ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารและการดำเนินงานขององค์กร การสื่อสารเป็นวิธีที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรรู้ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การวางแผน การสั่งการ การมอบหมายงาน ผู้บริหารจะต้องติดต่อสื่อสารกับคนใต้บังคับบัญชา เพื่อให้งานที่รับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ รวมทั้งการสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความคิดในทางสร้างสรรค์และทำงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ตัวเองและองค์กรมีความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากนี้ในกระบวนการจัดการที่สำคัญก็จะต้องมีการติดต่อสื่อสารแทรกอยู่ในกระบวนการนั้นเสมอ โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน และนโยบายต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต้องอาศัยการติดต่อ สื่อสารทั้งสิ้น นอกจากนั้นการสื่อสารยังเอื้ออำนวยในการที่จะควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามสิ่งที่คาดหมายหรือคาดหวังเอาไว้ (วุฒิชัย จำนงค์, 2521: 1-2)

การสื่อสารนับเป็นกระบวนการที่สำคัญที่องค์กรจะขาดเสียมิได้แล้วยังเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องดำเนินการอย่างเหมาะสมและเพียงพอกับการความต้องการในการปฏิบัติงานขององค์กรแต่ละองค์กรด้วยแม้ว่าการติดต่อสื่อสารจะมีความจำเป็นยิ่งยวด แต่การติดต่อสื่อสารใด ๆ นั้นมักจะยังผลให้เกิดความสมบูรณ์ไม่ได้เพราะการติดต่อสื่อสารแต่ละเรื่องเป็นเพียงแสดงให้เห็นถึงระดับ

ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันจะเป็นผลให้องค์กรและสมาชิกในองค์กรต่างบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งกันและกัน (Porter and Roberts อ้างถึงใน พีรนุช ทรงจักรแก้ว, 2537:19)

กริช สืบสนธ์ (2536: 17) กล่าวว่า "การสื่อสารภายในองค์กรหมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถแปรปรวนไปได้ตามสภาวการณ์"

การสื่อสารภายในองค์กรจะมีประสิทธิภาพมาก ก็ต่อเมื่อใช้ระบบเปิดเสรีในองค์กร โดยอาจจะเกิดจากแนวคิดของผู้บริหารระดับสูงหรือจากแรงผลักดันจากสภาพแวดล้อมและสังคมภายนอกองค์กร เช่น การที่สังคมเติบโตขึ้น การศึกษา รวมทั้งภาวะทางเศรษฐกิจและการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป หรือเมื่อบุคลากรได้มีการรวมตัวกันขึ้นเป็นสมาคมพนักงาน เพื่อต่อสู้กับสภาวะบีบรัดทางเศรษฐกิจและมีระบบการทำงานที่มุ่งรักษาผลประโยชน์ของพนักงานเหล่านี้ทำให้เกิดการสื่อสารระบบเปิดขึ้นภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคลากรให้เพิ่มพูนมากขึ้น รวมทั้งช่วยในการพัฒนาให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินภารกิจขององค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้ดี รวดเร็ว และประหยัดยิ่งขึ้น

การสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการสื่อสารที่มีอิทธิพลจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจัยภายใน ได้แก่ โครงสร้าง (เช่น ระดับความเป็นทางการ การจัดสายงานบังคับบัญชา เป็นต้น) ผลผลิตองค์ประกอบของบุคลากร (เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ) พื้นฐานความเป็นมาขององค์กร (ประวัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ) และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางสังคมการเมืองและวัฒนธรรม เป็นต้น

เมื่อพิจารณาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรแล้วจะพบว่ากระบวนการสื่อสารเป็นการส่งและการรับสารระหว่างบุคลากรระดับบริหารกับบุคลากรระดับปฏิบัติการ ดังนั้น จึงอาจจะกล่าวได้ว่าทั้งบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการ ต่างฝ่ายต่างก็สามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสาร

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

ฟรานซิส (Francis, 1987 อ้างใน พีรนุช ทรงจักรแก้ว, 2537: J20-26) กล่าวว่าการที่องค์กรใดประสบความสำเร็จได้มากกว่าองค์กรอื่นนั้น เป็นเพราะพนักงานร่วมแรงร่วมใจทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีร่วมกัน มีความสามัคคี มีความพยายามที่จะรวมตัวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันให้เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง และมีการตัดสินใจอย่างถูกต้อง อันเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์พื้นฐานของทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร 4 ประการ ที่ฟรานซิสได้แสดงไว้ในรูปของโครงสร้าง ดังนี้

(1) การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียว	(2) การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามกันเข้าด้วยกัน
(3) การติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์เข้มแข็งขององค์กร	(4) การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง

โครงสร้างพื้นฐานของทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร 4 ประการของ Francis

วัตถุประสงค์พื้นฐานของทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร 4 ประการข้างต้นมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารใช้เพื่อดำเนินกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยที่ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดทิศทางวัตถุประสงค์สำคัญก็คือผู้บริหารต้องทราบว่าอะไรคือปัจจัยที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรแล้วพยายามสื่อสารให้พนักงานรับรู้ ซึ่งการที่จะทำได้สำเร็จหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบย่อย 3 ประการ ประการแรก คือ การให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ การแสวงหาโอกาสสื่อสารกับโลกภายนอกเพื่อส่งเสริมเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร คอยติดตามความก้าวหน้าทางด้านต่าง ๆ และพิจารณาป้องกันกำจัดสิ่งที่จะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กรไปพร้อมกัน ประการที่สอง คือการกำหนดเป้าหมายในอนาคตที่องค์กรต้องการให้ชัดเจน แล้ว

DPU

2. การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน ในการติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน จะต้องอาศัยองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ ต้องมีกลไกและมีความพยายามในการประสาน และรวบรวมผู้ที่มีความสามารถในด้านที่ประสงค์อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในทุกระดับต้องมีโครงสร้างหรือผังองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์และเอื้อต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและต้องมีการสั่งการจากเบื้องบนในลักษณะที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้น สามารถมองเห็นภาพรวมขององค์กร เข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบวินัย และวิธีการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างชัดแจ้ง

3. การติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์เข้มแข็งขององค์กร ในการติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์เข้มแข็งขององค์กรจะต้องอาศัยองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ การมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การมีความยุติธรรมต่อกันโดยปราศจากอคติและการมีความสมัครสมานสามัคคี ร่วมมือร่วมใจเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ซึ่งรวมทั้งการพยายามหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรือสิ่งที่จะก่อให้เกิดความบาดหมางและความกินแหนงแคลงใจต่อกัน

4. การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เป็นการจัดโครงสร้างทางการสื่อสารและการแปลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้บริหารได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องทันเวลา ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ การส่งข้อมูลข่าวสารขึ้นสู่เบื้องบนถึงผู้บริหารได้ทันเวลาและไม่บกพร่อง การบริหารการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สะดวกและประหยัด และการที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีทักษะที่ดีในการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ ในด้านผู้ส่งสารต้องมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิผล ส่วนผู้รับสารก็ต้องมีการรับรู้ที่ถูกต้อง มีการแสดงกริยาตอบรับ รู้จักฟังผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ มีเหตุมีผล รู้จักแก้ปัญหา รู้จักการตัดสินใจ รู้จักให้คำปรึกษา รู้จักวิธีติดต่อกับผู้ที่เฉื่อยชา มีความสามารถในการฝึกอบรม มีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีทักษะที่ดีในการสื่อสารทั้งด้วยการเขียนและด้วยวาจา

ประเภทและลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรสามารถจำแนกได้หลายประเภททั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้ใช้เป็นหลักในการจำแนก ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนกก็แตกต่างกันไปดังนี้

สามารถ คำหอม (2531: 27-31) จำแนกประเภทของการสื่อสารในองค์กรไว้ 4 ประเภท คือ

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร
2. จำแนกตามลักษณะของการใช้
3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร
4. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร

การสื่อสารแต่ละประเภทสามารถแจกแจงตามแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้เป็นฝ่ายให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนกัน ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ทำให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (feedback) ที่จะไปถึงผู้ส่งสารนั้นมีน้อยหรือไม่มีเลย หรือมิฉะนั้นผู้ให้การสื่อสารก็ไม่ใส่ใจกับปฏิกิริยาสะท้อนกลับ คำสั่งของผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชา อาจส่งผ่านสื่อในประกาศต่าง ๆ หรือรายงานข่าวสารขององค์กรต่าง ๆ เป็นต้น การสื่อสารแบบทางเดียวมีข้อได้เปรียบคือสามารถส่งสารได้อย่างรวดเร็ว

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกันได้การสื่อสารสองทางผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการบริหาร เช่น หัวหน้างานที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและรับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น และความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดี

เลวิตต์ (Leavitt, 1964 อ้างใน พีรนุช ทรงจักรแก้ว, 2537: 28-29) ได้ทดลองเปรียบเทียบการสื่อสารแบบทางเดียวกับการสื่อสารแบบสองทาง สรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง
2. การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการสื่อสารทางเดียว
3. การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

4. แม้ว่าการสื่อสารทางเดียวจะมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่า แต่มีความเป็นระเบียบมากกว่า

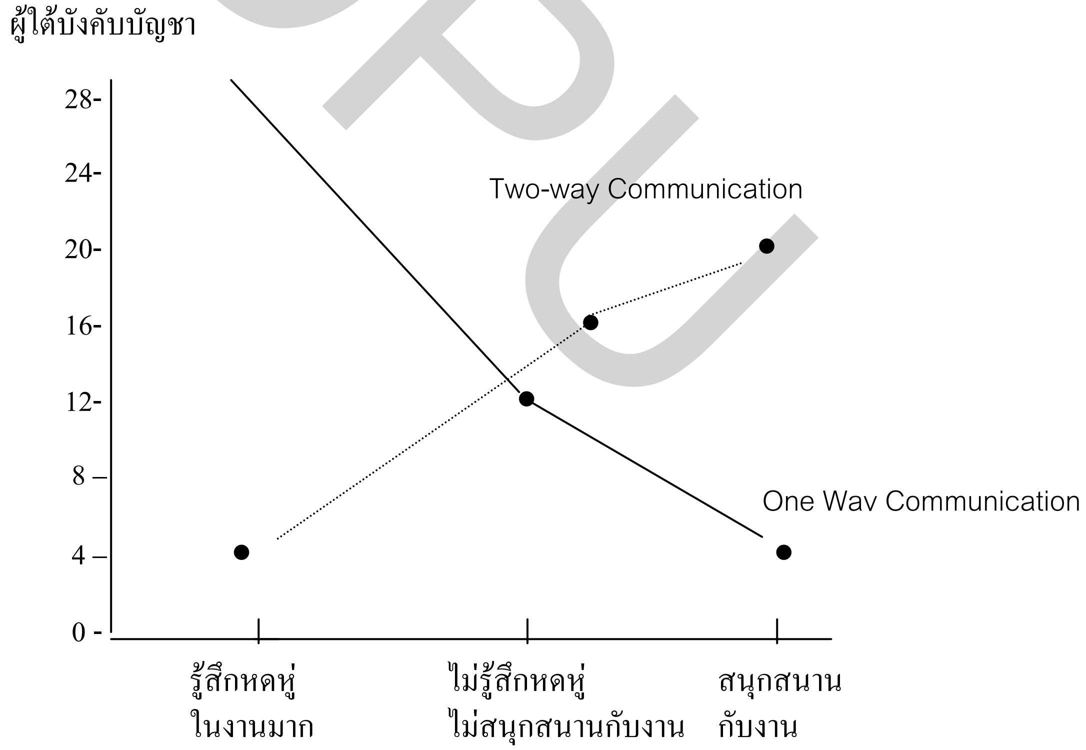
นอกจากนี้เลวิตต์ยังพบว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้การสื่อสารทางเดียวมีผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกหดหู่มากว่าผู้บังคับบัญชาที่ให้มีการสื่อสารแบบสองทางอันจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกสนุกสนานกับงาน

อย่างไรก็ตาม เลวิตต์ ยังเสนอด้วยว่า หากองค์กรใดมีความต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการการสื่อสารแล้ว การสื่อสารแบบทางเดียวจะมีความเหมาะสมมากกว่า ดังแสดงในภาพที่ 2

ภาพที่ 2

แสดงประสิทธิผลของการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง

ที่มีต่อความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน



ที่มา: H.J. Leavitt, Managerial Psychology. 1994. หน้า 301

DPU

จะเห็นได้ว่าการสื่อสารทั้ง 2 แบบ คือ การสื่อสารแบบทางเดียวและสองทาง มีทั้งข้อดีและข้อเสียในแต่ละแบบ ไม่มีแบบใดแบบหนึ่งที่ใช้ได้กับทุกสถานการณ์ ต่างก็มีข้อดีข้อเสียแฝงอยู่ด้วยกันทั้งนั้น

สำหรับในสภาวะปัจจุบัน องค์กรสมัยใหม่มีโครงสร้างการบริหารงานที่สลับซับซ้อนมากขึ้น ระบบการสื่อสารที่ดีก็ควรเป็นการสื่อสารที่มีความต่อเนื่องเป็นที่กระจ่างและตรงกัน ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรจะต้องทำหน้าที่ประสานงาน ให้ข่าวสารระหว่างฝ่ายจัดการและพนักงานด้วยการรับข่าวสารให้ถูกต้องและเหมาะสม ต้องทำการชี้แจงนโยบายให้พนักงานทราบ และในทำนองเดียวกันข่าวสารจากด้านพนักงานเกี่ยวกับความต้องการ ความเห็น ความรู้สึกนึกคิดต่อหน่วยงานองค์กร ฝ่ายจัดการควรทราบเพื่อให้ทั้งสองฝ่าย คือทั้งฝ่ายจัดการและพนักงานได้ล่วงรู้ในความรู้สึกของกันและกัน

2. **จำแนกตามลักษณะของการใช้** แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึงการสื่อสารที่เป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผนชัดเจนและคำถึงบทบาทหน้าที่ตำแหน่งระหว่างฝ่ายผู้ส่งสาร และฝ่ายผู้รับสารด้วย โดยอาจจะสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น หนังสือคำสั่ง ประกาศแจ้งนโยบาย รายงานผลงานหรือความก้าวหน้าขององค์กร และบันทึก เป็นต้น หรืออาจจะสื่อสารในลักษณะที่ไม่ใช่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การพูดจาสั่งงานโดยตรง การใช้โทรศัพท์สั่งงาน ตัวอย่างการสื่อสารแบบเป็นทางการที่ชัดเจน เช่น การสื่อสารในทางราชการที่กำหนดให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้เป็นไปตามแบบแผนและธรรมเนียมในราชการลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบเป็นทางการสรุปได้ดังนี้

(1) การส่งนโยบาย คำวินิจฉัยสั่งการ และคำแนะนำไปถึงผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา

(2) การเสนอแนะ การชี้แจง การรายงาน และการตอบสนองในลักษณะอื่นต่อผู้บังคับบัญชา

(3) การแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์กรแก่พนักงาน

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal, Personal, Dor Grapevine Communication) หมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยที่ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงระเบียบแบบแผนและบทบาทหน้าที่ตำแหน่งทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีในองค์กร โดยทั่วไปเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างบุคคล จึงไม่อาจคาดคะเนทิศทางของข่าวสารได้ มีลักษณะที่สำคัญคือ เป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งรวมทั้งข่าวลือ (Rumour) ด้วย การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้มีทั้งประโยชน์และโทษต่อองค์กร ประโยชน์ก็คือมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการ

3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

3.1 การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำหรือแบบวจนะ (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำ (Word) เลขหมาย (Number) หรือรูปรอย (Punctuation) อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันขึ้นเป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นในรูปของภาษาพูด ภาษาเขียนหรือภาษาทางคณิตศาสตร์ก็ได้ แต่เมื่อใช้สื่อสารแล้วทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจความหมายได้อย่างถูกต้องชัดเจนตรงตามที่ผู้ให้ข่าวสารต้องการ

3.2 การสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำหรือแบบอวจนะ (Non-Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารในรูปแบบอื่นนอกเหนือจากการสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำหรือแบบวจนะที่กล่าวแล้ว ได้แก่ การใช้ท่าทางอันเป็นสากลอันเป็นที่เข้าใจกันได้ทั่วไป เช่น การสั่นศีรษะแสดงอาการปฏิเสธ การพยักหน้าแสดงว่าเข้าใจหรือเห็นด้วย การร้องให้แสดงว่าเศร้าโศก เป็นต้น ซึ่งรวมทั้งการใช้ท่าทางใด ๆ ที่กำหนดไว้เป็นรหัสหรือให้มีความหมายเป็นการเฉพาะหมู่พวกด้วย

4. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ช่องทาง คือ

4.1 การสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical Communication) ซึ่งมี 2 ลักษณะ ลักษณะแรก คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ได้แก่ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชาไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น การแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง คำยืนยัน หรือคำวินิจฉัยสั่งการ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบและถือปฏิบัติ ส่วนลักษณะหลัง คือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) ได้แก่ การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชาเช่นการรายงานผลการปฏิบัติงาน การชี้แจงข้อเท็จจริง และอุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน การให้ข้อเสนอแนะ การให้คำปรึกษา และการร้องทุกข์ เป็นต้น

4.2 การสื่อสารตามแนวนอนหรือแนวทะแยง (Horizontal or Lateral Communication) หมายถึงการสื่อสารกันระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่เสมอกันหรือใกล้เคียงกัน ทั้งที่อยู่ในสายงานเดียวกันหรือต่างสายงาน โดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นหลัก ไม่ขึ้นกับสายการบังคับบัญชา ได้แก่ การขอข้อมูลข่าวสารคำแนะนำ การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ การแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างผู้ร่วมงานหรือระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน เป็นต้น

DPU

ในทางปฏิบัติการสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะของการสื่อสารทั้ง 4 ประเภทข้างต้นผสมผสานกัน ส่วนจะใช้การสื่อสารประเภทใดเป็นหลักขึ้นอยู่กับความจำเป็น ความเหมาะสม เหตุการณ์ และเวลาเป็นกรณี ๆ ไป

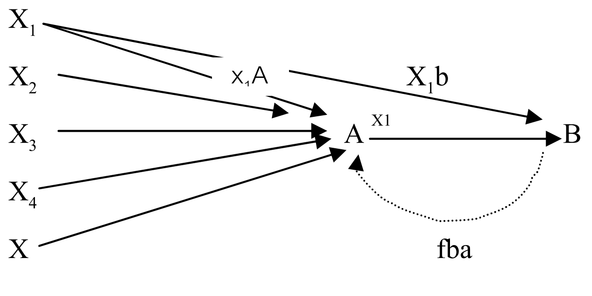
ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำหนดทิศทางข่าวสารในองค์กร

ตามลักษณะโครงสร้างขององค์กรทั่วไป ผู้บังคับบัญชาเปรียบเหมือนตัวแทน (Agent) ขององค์กรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ตัดสินใจว่าจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดปฏิบัติงานเรื่องไหนหรือปฏิบัติตามข่าวสารใดเมื่อไร โดยในการนี้ผู้บังคับบัญชาจะแจ้งข่าวสารในเรื่องนั้นๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยละเอียดหรือแต่เพียงบางส่วนหรือไม่แจ้งเลยก็ย่อมทำได้ ทั้งยังเป็นผู้คัดเลือกข่าวสาร และสื่อในการถ่ายทอดสั่งการ และอาจเปิดหรือไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสอบถามข้อสงสัยก็ได้ รวมทั้งเป็นผู้ประเมินผลงานให้ความดีความชอบหรือสอบสวนลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีต่างๆ ที่องค์กรได้กำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาด้วย

แอลเลน (Allen, 1977: 83) ได้นำทฤษฎีการสื่อสารสองขั้นตอน (Two Step Flow of Communication) มาประยุกต์ใช้เพื่ออธิบายว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำหนดทิศทางข่าวสารในองค์กรอย่างไร ดังแบบจำลองที่ 1 และแบบจำลองที่ 2 ซึ่งแสดงในภาพที่ 3 และภาพที่ 4 ตามลำดับ ดังนี้

ภาพที่ 3

แบบจำลองที่ 1 แสดงการที่ผู้บังคับบัญชาเป็นต้นตอของข่าวสารในองค์กร



ที่มา : Richard K. Allen, **Organizational Management Through Communication**. 1977. หน้า 83

หมายเหตุ A หมายถึง ผู้บังคับบัญชา

B หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชา

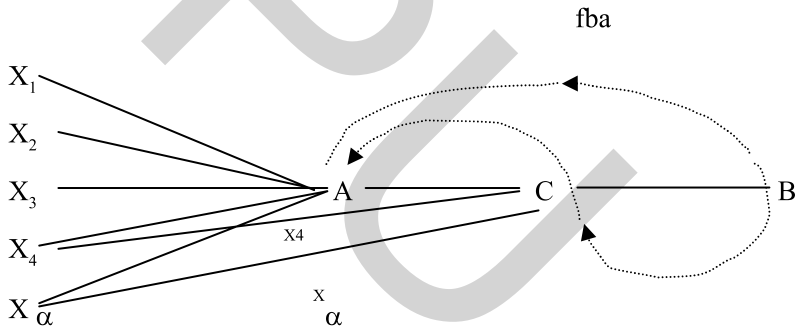
X_1 หมายถึง เหตุการณ์ เนื้อหาสาร คำสั่งต่าง ๆ

จากภาพที่ 3 แบบจำลองที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชา (A) เป็นผู้กลั่นกรองเหตุการณ์ เนื้อหาสาร คำสั่งต่าง ๆ ที่มีเข้ามา (X) ซึ่งอาจจะเป็นนโยบาย (X_1) วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน (X_2) วิธีการดำเนินงาน (X_3) การพิจารณาความดีความชอบ (X_4) การลงโทษ (X_5) เป็นต้น ในที่นี้สมมุติว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาได้กลั่นกรองเนื้อหาสาร X_1 คือ (x_1A) แล้วสั่งการและชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา (B) ปฏิบัติตามในลักษณะการสื่อสารแบบบนลงล่าง ทั้งนี้ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะรู้เนื้อหาสารนั้นด้วยตนเอง (X_1b) เนื่องจากได้เข้าร่วมประชุมหรือรู้จากสื่อมวลชน ซึ่งเมื่อเกิดความไม่เข้าใจจึงซักถามผู้บังคับบัญชาในลักษณะเป็นการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เมื่อได้ปฏิบัติตามสารแล้วก็จะรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา โดยอาจจะใช้การบันทึกเสนอหรือรายงานด้วยวาจาอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ (fba) ตามระเบียบ ความจำเป็น หรือความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

DPU

ภาพที่ 4

แบบจำลองที่ 2 แสดงกระบวนการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับ
ที่เป็นต้นตอของข่าวสารในองค์กร



ที่มา : Richard K. Allen, **Organizational Management Through Communication**.1977. หน้า 85

หมายเหตุ A หมายถึง หัวหน้าฝ่าย

C หมายถึง หัวหน้างาน

B หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชา

X_1 หมายถึง เหตุการณ์ เนื้อหาสาร คำสั่งต่าง ๆ

ในแบบจำลองที่ 2 ก็เช่นเดียวกับแบบจำลองที่ 1 เพียงแต่มีผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้นอีก ซึ่งทำให้มีผู้พิจารณากลั่นกรองเนื้อหาสารรวมทั้งสั่งการ และชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา (B) ปฏิบัติตามในลักษณะการสื่อสารแบบบนลงล่างเพิ่มขึ้น ซึ่งมีผลต่อความถูกต้องของข่าวสารและโอกาสที่จะสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาตามไปด้วย

ผลของการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานขององค์กรเนื่องจากการสื่อสารสามารถจะทำหน้าที่เสริมสร้างให้เกิดความสำเร็จได้เท่า ๆ กับการที่สามารถจะเป็นอุปสรรคที่ส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งจะเห็นได้ทั่วไปว่าการสื่อสารช่วยให้เกิดการพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กรเพราะสมาชิกในองค์กรกระตุ้นและดลใจซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้สายงานบังคับบัญชาในองค์กรเป็นกลไกควบคุมให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลของการสื่อสารภายในองค์กร สามารถพิจารณาได้จากเส้นทางของการสื่อสาร (Flow of Communication) ดังนี้

1. **ผลของการสื่อสารที่เกิดจากผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward Communication)** เป็นผลของการสื่อสารในลักษณะการสั่งงาน การอธิบายเหตุผลของงาน การแจ้งนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร การอธิบายกระบวนการและวิธีปฏิบัติงาน และการขอทราบผลการปฏิบัติงาน

2. **ผลของการสื่อสารที่เกิดจากผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชา (Upward Communication)** เป็นผลของการสื่อสารในลักษณะที่มุ่งการเสาะหา คำตอบเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความกระจ่างในการปฏิบัติงาน การแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงทราบ

3. **ผลของการสื่อสารที่เกิดจากบุคคลในระดับเดียวกันติดต่อสื่อสารกัน (Horizontal Communication)** เป็นการสื่อสารในลักษณะมุ่งถึงการขอความร่วมมือ การแก้ไขปัญหาการเจรจาลดความขัดแย้ง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันรวมทั้งการประสานงานและการมอบหมายงาน

จากที่กล่าวข้างต้นจะเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีทั้งของฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงาน หน้าที่หลักของการสื่อสารภายในองค์กรคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารและการสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นไปอย่างสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารของหน่วยงานเน้นหนักที่การติดต่อประสานงาน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ รวมทั้งการร่วมช่วยกันแก้ไขปัญหาเพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

DPU

ปัญหาของการสื่อสารภายในองค์กร

ปัญหาของการสื่อสารภายในองค์กรเป็นตัวถ่วงโดยตรงต่อความสำเร็จของผู้บริหารในการดำเนินงานและการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ถ้าการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารหรือการสื่อสารไม่เป็นผล ฝ่ายบริหารก็ไม่สามารถจะวางแผนหรือควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ไพลิน ผ่องใส (2533: 255-257) กล่าวว่า ปัญหาของการสื่อสารภายในองค์กรอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. **ปัญหาทางด้านกายภาพ** เช่น การที่หูตึงหรือเป็นใบ้ เป็นปัญหาที่ทำให้ไม่เข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ติดต่อถึงกัน

2. **ปัญหาทางด้านจิตใจ** เช่น ความตื่นเต้น ความโกรธ ความดีใจ ความเสียใจ ความหลงลืม เป็นต้น ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ผู้นั้นไม่กล้าหรือไม่อาจจะถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารได้อย่างชัดเจน ก่อให้เกิดความผิดพลาดในทางปฏิบัติ

3. **ปัญหาความแตกต่างกันของผู้ส่งสารและผู้รับสาร** ซึ่งอาจจะเป็นการแตกต่างกันอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างทางด้านความรู้ความสามารถ การศึกษา ประสบการณ์ ทัศนคติ พื้นฐานทางครอบครัว ขนบธรรมเนียมประเพณี ฯลฯ ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการรับรู้และการตีความแตกต่างกันออกไป

4. **ปัญหาความไม่ชัดเจนของภาษาและข้อความที่สื่อถึงกัน** เช่น คำบางคำอาจมีความหมายได้หลายอย่าง และอาจแตกต่างกันในแต่ละท้องถิ่นหรือในแต่ประเทศ เป็นต้น

5. **ปัญหาเกี่ยวกับขนาดขององค์กร** ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่มีสายการบังคับบัญชาที่สลับซับซ้อน มักจะมีปัญหาการติดต่อสื่อสารที่ทำได้ล่าช้าเนื่องจากต้องผ่านการพิจารณาจากหน่วยงานตามระดับชั้นการบังคับบัญชาหลายขั้นตอน ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่สื่อถึงกันมีโอกาสคลาดเคลื่อนจากการตีความ ที่แตกต่างกันได้ง่าย หรือในบางครั้งอาจเกิดจากการที่มีเจตนาบิดเบือนโดยตรง

6. **ปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการสื่อสาร** การแจ้งข่าวสารล่วงหน้านานเกินไปอาจจะทำให้ผู้รับสารเกิดการหลงลืมที่จะปฏิบัติและการแจ้งข่าวสารในเวลากระชั้นชิดเกินไปก็อาจทำให้ผู้รับสารไม่สามารถปฏิบัติได้ทันเช่นกัน

7. **ปัญหาเกี่ยวกับการไม่เปิดโอกาสให้ซักถามเมื่อมีข้อสงสัยหรือการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น** เป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน

DPU

8. ปัญหาเกี่ยวกับการขาดเอกภาพในการส่งสารและตัวสาร เช่นการ ที่มีผู้ส่งสารหลายคนและข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากผู้ส่งสารแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ทำให้ผู้รับสารเกิดความสับสนและอาจตัดสินใจหรือปฏิบัติงานผิดพลาดได้

อุปสรรคที่สกัดกั้นผลของการสื่อสาร

ประสิทธิผลของการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้หรือไม่หรือมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของปัจจัยของการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

1. อุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร โดยที่จุดเริ่มต้นของการสื่อสารอยู่ที่ผู้ส่งสาร ถ้าผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสื่อสาร การสื่อสารก็จะขาดประสิทธิผลผู้ส่งสารที่ดีต้องมีความพร้อมในการสื่อสาร โดยต้องเป็น บุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ รู้แจ้งและมีความรับผิดชอบในข่าวสารที่จะสื่อออกไป มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสาร และ จากการสื่อสารมีลักษณะเป็นการถ่ายทอดต่อเนื่อง เป็นการสื่อสารภายในองค์กร ผู้ส่งสารจะต้องคงความถูกต้องของสารไว้ตลอดเวลา ไม่บิดเบือนสารด้วยการตัดทอนต่อเติมเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขความหมายของสาร

2. อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร โดยที่จุดมุ่งหมายสุดท้ายของการสื่อสารอยู่ที่ผู้ส่งสารต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสารเป็นสำคัญแต่จะเปลี่ยนได้หรือไม่หรือได้มากน้อยเพียงใด นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในของผู้ส่งสาร เช่น ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารในสถานการณ์ นั้นๆ แล้ว ปัจจัยในตัวของผู้รับสาร เช่น การเลือกรับสาร การเลือกเปิดรับสาร การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้และตีความ การเลือกจดจำ ตลอดทั้งพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความพร้อม ความสนใจ และอารมณ์ของผู้รับสาร ก็มีผลต่อการสื่อสารด้วย และเนื่องจากผู้รับสารแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัวและวิชาชีพที่แตกต่างกันก็ทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้วย

3. อุปสรรคที่เกิดจากสาร เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากตัวสารเอง เช่น ปริมาณข่าวสารมากเกินไปเนื้อหาของข่าวสารไม่มีความเหมาะสมและขาดความต่อเนื่อง การจัดลำดับและประเภทของข่าวสารไม่เหมาะสม รวมทั้งขาดความแน่นอนชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับสารเกิดความสับสนสงสัย และลังเลที่จะปฏิบัติตามสารที่ได้รับ

4. อุปสรรคที่เกิดจากช่องทางการสื่อสาร แม้ว่าผู้ส่งสาร ผู้รับสารและเนื้อหาของสารเองมีความเหมาะสมถูกต้องดีเพียงใดก็ตาม หากมีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมซึ่งอาจจะเกิดจากสภาพแวดล้อมหรือ สถานการณ์ในขณะที่ทำการสื่อสารไม่ดี ก็ทำให้มีผลกระทบในทางลบต่อประสิทธิผลของการสื่อสารได้เช่นกัน

DPU

ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กรนี้ ผู้วิจัยนำมาใช้ประกอบการอภิปรายผล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร

ข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตมนุษย์ ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารก็จะยิ่งเร็วมากขึ้น

Cherry (1978) กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์กระทำเพื่อแบ่งปันข่าวสาร (An act of sharing) นั่นเอง การแบ่งปันข่าวสารระหว่างกันนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและกระทำกิจกรรมที่ประสานสอดคล้องกัน

ชาร์ล เค อัทคิน (Atkin, 1973) กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากยิ่งมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่ทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

ทฤษฎีทางการสื่อสารเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร คือ กระบวนการในการเลือกรับข่าว (Selective Process) ซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ คือ (Klapper, 1960)

1. การเลือกรับหรือการเลือกใช้ (Selective Exposure) บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อ และข่าวสารจากแหล่งสารต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) นอกจากบุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารแล้ว บุคคลยังเลือกให้ความสนใจต่อข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิมของบุคคลนั้น ๆ ในขณะเดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยงการรับข่าวสารที่ขัดต่อทัศนคติหรือความคิดดั้งเดิม ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกของเขา จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Selective interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารอาจมีการเลือกรับรู้และเลือกตีความสารที่ได้รับด้วย ตามประสบการณ์ของแต่ละคน ผู้รับสารจะมีการตีความข่าวสารที่ได้รับตามความเข้าใจของตนเองหรือตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ และแรงจูงใจของตนในขณะนั้น

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หลังจากที่บุคคลเลือกให้ความสนใจ เลือกรับรู้และตีความข่าวสารไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนแล้ว บุคคลยังเลือกจดจำ

DPU

ขั้นตอนในการรับสื่อนี้ ชแรมม์ อธิบายว่า ข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสารจะมีแนวโน้มที่จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับเหตุผลที่มนุษย์เลือกสนใจหรือตั้งใจรับข่าวสารอย่างไร จากสื่อใดนั้น นักวิชาการหลายท่านมีความเห็นสอดคล้องกันดังนี้

ไฟรด์สัน (Friedson) ไรเลย์ (Riley) และฟลาวเวอร์แมน (Flowerman) มีความเห็นว่า แรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสมาชิกภายในสังคม จะเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดความสนใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ก็เพื่อสนองความต้องการของตน ปรากฏการณ์เช่นนี้ เมอร์ตัน (Merton) ไรท์ (Wright) และวาบเลส (Waples) เรียกว่า "พฤติกรรมในการแสวงหาข่าวสาร" นักวิชาการเหล่านี้มีความเห็นตรงกันว่า ผู้รับข่าวสารจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อใดนั้นย่อมเป็นไปตามบทบาทและสถานภาพในสังคมของผู้รับสาร และเหตุผลในการรับข่าวสารก็เพื่อนำไปเป็นหัวข้อในการสนทนา ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีดังกล่าวนี้มาใช้ในการสร้างนิยามศัพท์และประกอบการอภิปรายผล

3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ออลพอร์ต(Allport อ้างถึงใน นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2527: 131) ให้แนวคิดว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะสนองตอบด้วยวิธีการหนึ่งวิธีการใดออกไป เป็นการตอบสนองต่อบุคคล สถานการณ์ หรือเรื่องราว

เครช (Krech, 1962: 139) ให้แนวคิดว่า ทัศนคติ คือ ระบบการประเมินอย่างเหนียวแน่น ในเชิงบวกหรือลบต่อเรื่องหนึ่งเรื่องใด เป็นความรู้สึกดีใจ โกรธ รัก และเกลียด ซึ่งจะแสดงออกในรูปของการกระทำต่อปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในสังคม รวมทั้งการสนับสนุนและโต้แย้ง

กู๊ด (Good, 1959: 48) ให้แนวคิดว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่จะเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคลบางบุคคล หรือสิ่งใด ๆ

แม้นมาส ชวลิต (2532: 212) ให้แนวคิดว่า ทัศนคติ คือ สิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด และทัศนคติของบุคคลใดก็มีอิทธิพลต่อการคิดและการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคลนั้น ทั้งนี้เพราะทัศนคติเป็นสิ่งที่ครอบคลุมทั้งความรู้และความรู้สึกของบุคคล

องค์ประกอบของทัศนคติมี 3 ประการ คือ

DPU

1. องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognitive component) เป็นความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งใด ๆ ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือความคิดว่าสิ่งใดดีก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ๆ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นส่วนที่เกี่ยวเนื่องทางอารมณ์กับความคิดของบุคคลแต่ละคน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพ

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบด้านความรู้ความคิด และความรู้สึก จึงเกิดเป็นการกระทำ

แหล่งที่มาของทัศนคติ

ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ มิใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลัง ทัศนคติมีแหล่งที่มาหรือที่เกิด ดังนี้

1. เกิดจากประสบการณ์ที่บุคคลได้พบเห็นแล้วเกิดอาการประทับใจมาโดยตรง
2. เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ จากการอบรมสั่งสอนของพ่อ แม่ ครูเป็นต้น
3. เกิดจากการเลียนแบบหรือทำตามอย่างบุคคลที่มีอิทธิพลโดยตรง
4. เกิดจากอิทธิพลของกลุ่มสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ หรือเข้าไปรวมตัวอยู่
5. เกิดจากการสรุปตีความจากคุณลักษณะที่ปรากฏเห็น
6. เกิดจากความผิดปกติด้านการปรับตัว ซึ่งเกิดกับบุคคลที่มีสุขภาพจิตไม่สมบูรณ์หรือมีความบกพร่องในเรื่องบุคลิกภาพและการปรับตัว มักจะมองโลกในแง่ร้าย

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ธัญรดา กาญจนกิจ (2537: 38) สรุปว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติมี 2 ประเภท คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลไปในทางเดียวกันกับทัศนคติที่มีอยู่เดิม ซึ่งถ้าแต่เดิมเป็นไปในทางบวกก็จะเพิ่มขึ้นในทางบวก และถ้าแต่เดิมเป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มขึ้นในทางลบด้วยเช่นกัน

2. การเปลี่ยนแปลงคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลไปในทางตรงกันข้ามกับทัศนคติที่มีอยู่เดิม เช่น ถ้าแต่เดิมทัศนคติเป็นทางบวกก็จะลดลงในทางลบ หรือถ้าแต่เดิมเป็นทางลบก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติคือสื่อ ซึ่งอาจจะเป็นสื่อบุคคลหรือสื่อมวลชนซึ่งเป็นช่องทางในการส่งข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้รับสาร โดยที่อิทธิพลของสื่อและข่าวสาร

DPU

การวัดทัศนคติ

ธัญรดา กาญจนกิจ (2537: 39) สรุปว่า การวัดทัศนคติสามารถทำได้โดยใช้วิธีการที่สร้างขึ้นโดยลิเคิร์ต (Remis Likert) ซึ่งเป็นวิธีที่สร้างแบบสอบถามขึ้นด้วยข้อความเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude statements) หลาย ๆ ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษา และให้ผู้ตอบตอบแบบสอบถามนั้น โดยแต่ละข้อความในแบบสอบถามดังกล่าวนี้จะมีข้อให้เลือก 5 ระดับคือ

1. ไม่เห็นด้วยอย่างมาก
2. ไม่เห็นด้วย
3. ไม่แน่ใจ
4. เห็นด้วย
5. เห็นด้วยอย่างมาก

การให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับชนิดของข้อความว่าเป็นไปในทางบวกหรือในทางลบ การให้คะแนนอาจให้ตั้งแต่ระดับ 0-4 หรือ 1-5

ดังนั้นแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินี้ ผู้วิจัยนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามและวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วย

DPU

4. ทฤษฎี KAP

ทฤษฎี KAP เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารอันอาจเป็นผลกระทบต่อสังคม ทั้งนี้เนื่องจากการยอมรับของผู้รับสารนั้น ๆ ดังนั้น จึงมีบางท่านมีความเห็นว่า KAP ไม่ใช่ทฤษฎี เป็นแต่เพียงแนวทาง (Approach) เพื่อการวิจัยสนามเท่านั้น (KAP Survey) KAP เริ่มเป็นนิยมศึกษาในราวปี พ.ศ. 1950 ทฤษฎี KAP เป็นการศึกษาที่เน้นถึงผลกระทบของการสื่อสารต่อตัวผู้รับสาร อันจะสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมการสื่อสาร โดยละเอียดของผู้รับสารที่ไม่ได้ศึกษาการสื่อสารอย่างละเอียดก่อน จึงมุ่งเน้นในเชิงจิตวิทยาการสื่อสารที่มากเกิน ทฤษฎี KAP จึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนสังคมให้ทันสมัย โดยแสดงให้เห็นถึงการสื่อสารหรือสื่อมวลชนในฐานะตัวแปรต้นที่สามารถนำชุมชนได้ด้วยการอาศัย KAP เป็นตัวแปรตามในการวัดความสำเร็จของการสื่อสารเพื่อการพัฒนาอันเนื่องมาจากการยอมรับความเปลี่ยนแปลงในกลุ่มผู้รับสารว่า ความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรม

1. ความรู้ (Knowledge or Cognition) เป็นการรับรู้เบื้องต้นที่เกิดจากประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสาน ระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพทางจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ความรู้ของบุคคลจึงเป็นความจำที่สอดคล้องกับสภาพจิตใจและเป็นกระบวนการภายในที่ผู้อื่นจะรับรู้ได้จากการอนุมานมากกว่าการสังเกตได้โดยตรง โดยความรู้อาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

2. ทัศนคติ (Attitude or Affection) การที่บุคคลใดจะคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อมนั้น มีรากฐานมาจากความเชื่อที่ส่อถึงพฤติกรรมอันเป็นสิ่งที่เชื่อมระหว่างความรู้กับพฤติกรรม

3. พฤติกรรม (Practice or Behavior) พฤติกรรมเป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมต่างกันเนื่องจากมีความรู้และทัศนคติที่ต่างกัน ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่บุคคลนั้นมีความแตกต่างกันในการเปิดรับสื่อและการแปลความของสารที่ได้รับ ซึ่งทำให้เกิดประสบการณ์ต่างกัน และมีผลต่อพฤติกรรมในที่สุด

โดยสรุป KAP เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับสาร อันเนื่องมาจากผู้รับสารเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมกับการสื่อสาร และการสัมฤทธิผลของการสื่อสารจากการสำรวจ KAP เช่น การวิจัยโฆษณา เป็นต้น

นอกเหนือจากการที่ KAP สามารถใช้วัดความสำเร็จในการพัฒนาประชาชนดังได้กล่าวมาแล้ว ยังถูกนำไปใช้ในการดำเนินโครงการใหม่ ๆ และ การจัดงบประมาณอีกด้วย โดยแท้จริงแล้ว KAP เป็นทฤษฎีที่ใกล้เคียงกับการแพร่นวัตกรรม โดยมีส่วนสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีนักวิชาการหลายท่านมักเห็นว่า ทฤษฎีทั้งสองเป็นทฤษฎีเดียวกัน การอธิบายปรากฏการณ์ของการสื่อสารจะสมบูรณ์มากขึ้น (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533: 118) ซึ่งผู้วิจัยนำทฤษฎีนี้มาเป็นข้อมูลประกอบการอภิปรายผล

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรพันธ์ วิภาวีกุล (2534: 107-108) ศึกษาทัศนคติของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และตัวแทนสหภาพ เกี่ยวกับการดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด ภายหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแล้ว พบว่าความสำเร็จในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยการแปรสภาพความเป็นเจ้าของในรัฐวิสาหกิจที่มีพนักงานเป็นจำนวนมากนั้นจะมีโอกาสสูงหาก

DPU

ศิวพร จันทร์จำเนียร (2539) ศึกษาการรับรู้และทัศนคติของพนักงานต่อนโยบายและแนวทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องนี้แตกต่างกันเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ไม่แสดงความคิดเห็น กลุ่มที่ไม่สนับสนุนนโยบายและแนวทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มที่สนับสนุนนโยบายและแนวทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กลุ่มหลังนี้มีความพึงพอใจในข่าวสารข้อมูล และเข้าใจในนโยบายและแนวทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจพอสมควร ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการพูดคุยกันในเรื่องดังกล่าวระหว่างพนักงานด้วยกันสำหรับกลุ่มที่ไม่แสดงความคิดเห็น และกลุ่มที่ไม่สนับสนุนนั้นอาจมีสาเหตุมาจากการที่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบน้อยเกินไปทำให้พนักงานเหล่านั้นไม่ทราบในเรื่องที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจและจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน เช่น เรื่องเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และสวัสดิการในการทำงาน ภายหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจนั้นแล้วทำให้พนักงานเกิดความไม่แน่ใจไม่เข้าใจในสถานภาพของตนและเกิดความหวั่นไหว และแสดงออกในรูปของกลุ่มทั้งสอง

อินดิค และคณะ (Indik et al: 1961) ได้ศึกษาค้นคว้าโดยเก็บข้อมูลจากองค์กรซึ่งทำการส่งกล่องบรรจุภัณฑ์ในสาขาต่าง ๆ 27 แห่ง เพื่อดูว่าสาขาใดมีผลผลิตแตกต่างกันอย่างไร ด้วยการเก็บข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสารจากพนักงาน 97 คนในสาขาต่าง ๆ เหล่านั้น เมื่อนำข้อมูลด้านการสื่อสารมาเปรียบเทียบกับข้อมูลด้านการผลิต พบว่า ผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับสูงจะมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้างระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารที่เปิดเผยต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจะก่อให้เกิดผลผลิตสูงตามมา ซึ่งการวิจัยนี้เน้นให้เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

บาสส์ และ ไรเตอร์แบนด์ (Bass and Ryterband, 1979) ได้อ้างถึงผลการวิจัยของบาร์เร็ตต์และแฟรงค์ (Barrett and Franke) ว่า ทั้งสองคนได้ยืนยันถึงความรวดเร็วของการสื่อสารทางเดียว ว่ามีมากกว่าการสื่อสารสองทาง โดยการศึกษาจากผู้บังคับบัญชา 113 คน จาก 7 ประเทศที่มีลักษณะงานแบบเดียวกัน พบว่าผู้บังคับบัญชาใช้เวลาเพียง 6 นาทีในการสื่อสารทางเดียวกับผู้ใต้บังคับบัญชาก็ทำงานสำเร็จ ในขณะที่ในการสื่อสารสองทางต้องใช้เวลา 10 นาที จึงทำงานได้สำเร็จ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

การวางแบบการวิจัย

ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Study) โดยจะทำการสำรวจและวัดความรู้ทั่วไป วัดทัศนคติ และการเปิดรับข่าวสารของพนักงานเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานใหญ่และที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,291 คน ดังนี้

สำนักงานใหญ่

* สำนักผู้ว่าการ	จำนวน	79	คน
* สำนักตรวจสอบ	จำนวน	33	คน
* ฝ่ายธุรการ	จำนวน	58	คน
* ฝ่ายแผนงาน	จำนวน	53	คน
* ฝ่ายบุคคล	จำนวน	63	คน
* ฝ่ายการเงิน	จำนวน	85	คน
* ฝ่ายพัสดุ	จำนวน	155	คน
* ฝ่ายบำรุงรักษา	จำนวน	244	คน
* ฝ่ายสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	88	คน
* สำนักแพทย์	จำนวน	28	คน
* ฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกล	จำนวน	151	คน
* สำนักพัฒนาท่าอากาศยาน	จำนวน	38	คน

DPU

* สำนักบริการคอมพิวเตอร์	จำนวน	33	คน
* สำนักจัดการและพัฒนาธุรกิจ	จำนวน	21	คน
ท่าอากาศยานกรุงเทพ			
* ท่าอากาศยานกรุงเทพ	จำนวน	10	คน
* ฝ่ายบริการการบิน	จำนวน	175	คน
* ฝ่ายการท่าอากาศยาน	จำนวน	231	คน
* ฝ่ายรักษาความปลอดภัย	จำนวน	585	คน
* ฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย	จำนวน	148	คน
* กองธุรการ	จำนวน	13	คน
	รวม	2,291	คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจเพื่อการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Stratified Random Sampling) เป็นการคัดเลือกจากสำนักงานใหญ่และท่าอากาศยานกรุงเทพ แบ่งตามฝ่ายการปฏิบัติงาน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ในการกำหนดขนาดและสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนก สรุปได้ดังนี้

1. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรของ Yamane มีจำนวน 340 คน แต่ในทางปฏิบัติ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ 400 คน รวมทั้งเพื่อให้ง่ายต่อการคำนวณค่าทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ไว้ทั้งสิ้น 400 คน

2. การกำหนดสัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่าย มีจำนวนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง

ฝ่าย	**จำนวน (คน)**	**กลุ่มตัวอย่าง (คน)**
สำนักงานใหญ่ (ทอท.)		
- สำนักผู้ว่าการ	79	14
- สำนักตรวจสอบ	33	6
- ฝ่ายธุรการ	58	11
- ฝ่ายแผนงาน	53	10
- ฝ่ายบุคคล	63	11
- ฝ่ายการเงิน	85	15

DPU

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ฝ่าย	จำนวน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
- ฝ่ายพัสดุ	155	27
- ฝ่ายบำรุงรักษา	244	43
- ฝ่ายสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์	88	16
- สำนักแพทย์	28	5
- ฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกล	151	27
- สำนักพัฒนาท่าอากาศยาน	38	7
- สำนักบริการคอมพิวเตอร์	33	6
- สำนักจัดการและพัฒนาธุรกิจ	21	4
ท่าอากาศยานกรุงเทพ		
- ท่าอากาศยานกรุงเทพ	10	2
- ฝ่ายบริการการบิน	175	30
- ฝ่ายการท่าอากาศยาน	231	40
- ฝ่ายรักษาความปลอดภัย	585	99
- ฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัย	148	25
- กองธุรการ	13	2
รวม	**2,291**	**400**

DPU

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร (Variable) ที่ใช้ในการวิจัยตามปัญหานำวิจัยข้อ 1 และข้อ 2 แบ่งตามลักษณะของตัวแปรได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อัตราเงินเดือน

1.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1.6 ระดับตำแหน่ง

1.1.7 ลักษณะงาน

1.2 การเปิดรับข่าวสารเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจจากสื่อต่างๆ ของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

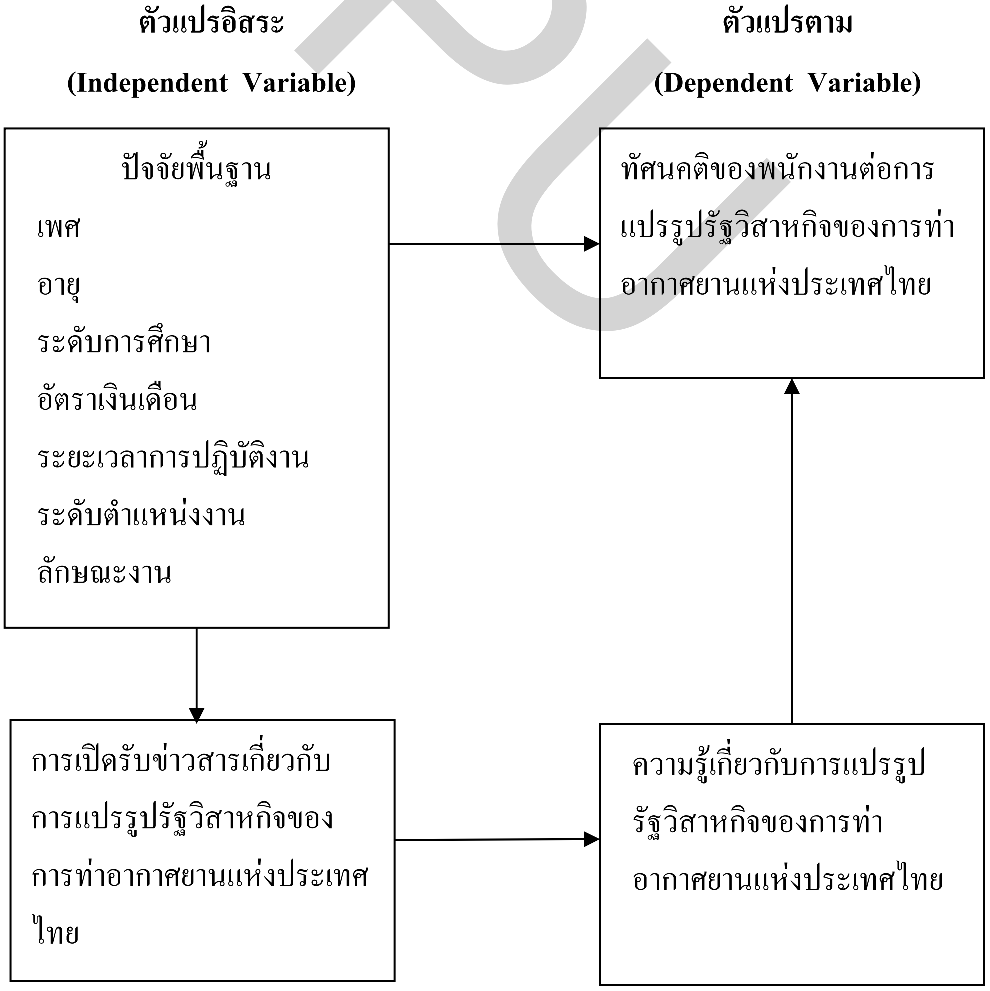
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

2.1 ความรู้ของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

2.2 ทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ภาพที่ 5

กรอบแนวความคิดการศึกษาตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ

1. ข้อความที่ใช้วัดตัวแปรลักษณะประชากรและสังคม ได้แก่

1.1 เพศ แบ่งเป็น เพศชาย เพศหญิง

1.2 อายุประชากร แบ่งเป็น

- 25 ปี หรือต่ำกว่า
- 26 – 35 ปี
- 36 – 45 ปี
- 46 – 55 ปี
- ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

- ต่ำกว่า ปวช.
- ปวช. หรือเทียบเท่า
- ปวส. หรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
- สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ………..)

1.4 อัตราเงินเดือน

- 7,000 บาท หรือต่ำกว่า
- 7,001 – 12,000 บาท
- 12,001 – 18,000 บาท
- 18,001 – 30,000 บาท
- 30,001 บาทขึ้นไป

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

- 5 ปี หรือต่ำกว่า
- 6 – 10 ปี
- 11 – 15 ปี
- 16 – 20 ปี
- 21 ปีขึ้นไป

1.6 ระดับตำแหน่ง

- ระดับ 1 - 3
- ระดับ 4 - 6

DPU

- ระดับ 7 – 9
- ระดับ 10 ขึ้นไป

1.7 ลักษณะงาน

- บริหารทั่วไป
- งบประมาณ / แผนงาน
- บริหารบุคคล
- การเงิน / พัสดุ / บัญชี
- ตรวจสอบ / วิเคราะห์
- ช่างเทคนิค / บำรุงรักษา
- ดับเพลิงและกู้ภัย
- วิเทศสัมพันธ์
- ควบคุมลานจอด / พิธีการบิน
- สุขอนามัย
- สำรวจ / ออกแบบ
- สารสนเทศ
- วางแผนพัฒนาธุรกิจ / จัดการธุรกิจ
- บริหารพื้นที่ / บริการท่าอากาศยาน
- ประชาสัมพันธ์
- รักษาความปลอดภัย
- กฎหมาย
- อื่น ๆ

1.8 การเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ

- สื่อภายใน
- สื่อภายนอก
- สื่อบุคคล

2. สื่อที่เป็นแหล่งข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป

2.1 สื่อภายใน

1. จัดทำแผ่นปลิว “จับตากระแสแปรรูป”
2. เสียงตามสาย
3. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์
4. ทอท. สาร

DPU

5. การจัดสัมมนา, อภิปราย, บรรยาย

6. Intranet

7. Hot Line สายตรง

8. หนังสือ “หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท.”

2.2 สื่อภายนอก

1. หนังสือพิมพ์

2. โทรทัศน์

3. วิทยุกระจายเสียง

4. นิตยสาร / วารสาร

5. สื่ออื่น ๆ

2.3 สื่อบุคคล

1. เพื่อนร่วมงาน

2. ผู้บังคับบัญชา

3. เจ้าหน้าที่จากศูนย์ประชาสัมพันธ์

4. เจ้าหน้าที่จากฝ่ายจัดการการแปรรูป

5. เจ้าหน้าที่จากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (สร.ทอท.)

6. บุคคลอื่น ๆ

3. ข้อความที่ใช้วัดความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ และการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย คำถามมีแบบ 3 ตัวเลือก คือ ใช่ ไม่ใช่ ไม่แน่ใจ ซึ่งจะมีคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียวในการพิจารณาให้คะแนนโดย

ตอบถูกได้ 1 คะแนน

ตอบไม่ถูก ไม่ได้คะแนน

4. การวัดทัศนคติเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นคำถามในด้านโครงสร้างการบริหารองค์กร การจัดการทางธุรกิจ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การจ้างงาน ความพร้อมของพนักงาน และผลทางคุณธรรม ข้อคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Five point rating scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนนในการแสดงทัศนคติ มีดังนี้

		ทัศนคติทางบวก	ทัศนคติทางลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน	5 คะแนน

ตารางที่ 2 ระดับคะแนนในการแสดงความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ช่วงคะแนน	ความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	3.41 – 4.20	เห็นด้วย
3	2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
2	1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1	1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

DPU

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย แบบสอบถามที่กำหนดไว้เป็นโครงสร้าง (Structured Questionnaire) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วน รวมทั้งสิ้น 32 ข้อดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และลักษณะงาน รวม 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยจากสื่อต่างๆ ทั้งสื่อภายในองค์กร สื่อภายนอกองค์กรและสื่อบุคคล รวม 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามวัดความรู้ ได้แก่ การเข้าใจความหมายเกี่ยวกับการแปรรูป ความรู้นโยบายการแปรรูปและความเข้าใจในความจำเป็นของการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย รวม 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย รวม 15 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 3 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถามดำเนินตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ทั้งในและต่างประเทศ
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พร้อมกับขอคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจแก้ไขแล้วนำมาปรับปรุงใหม่

การทดสอบความถูกต้อง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจ ปรับปรุง และแก้ไข จากคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปเท่ากับ 0.82 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปเท่ากับ 0.81 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้เหมาะสมที่จะนำไปใช้ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือรับรองการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย" จากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
2. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีแจกและเก็บด้วยตัวเองและผู้ช่วยผู้วิจัยที่ได้รับการแนะนำและชี้แจงจากผู้วิจัยอย่างถูกต้องแล้ว
3. ใช้เวลาในการรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 4 สัปดาห์

DPU

กรรมวิธีทางข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ (Completeness) และความถูกต้อง (Accuracy) ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน คัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณา (Descriptive Statistics)

- โดยหาค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และลักษณะงาน

- ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

2. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีทางสถิติ

สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้ t-test เพื่อเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง กับทดสอบด้วย F-test เพื่อเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการแปรรูประหว่างอายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และลักษณะงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้ t-test เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง กับทดสอบด้วย F-test เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการแปรรูประหว่างอายุ การศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และลักษณะงาน

สมมติฐานข้อที่ 3-4 ใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความรู้และทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปกับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อภายในของ ทอท. และสื่อบุคคล

DPU

ภาพที่ 6

การทดสอบกลุ่มตัวแปรตามสมมติฐาน

แผนภาพตามสมมุติฐานข้อ 1

ลักษณะทางประชากรและสังคม
ของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อัตราเงินเดือน
- ระยะเวลาปฏิบัติงาน
- ระดับตำแหน่ง
- ลักษณะงาน

t-test
F-test
(ANOVA)
Scheffe's

ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการแปรรูรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

DPU

แผนภาพตามสมมติฐานที่ 2

ลักษณะทางประชากรและสังคม
ของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อัตราเงินเดือน
- ระยะเวลาปฏิบัติงาน
- ระดับตำแหน่ง
- ลักษณะงาน

t-test
F-test
(ANOVA)
Scheffe's test

ทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

แผนภาพตามสมมติฐานข้อ 3

การเปิดรับข่าวสารของพนักงาน
การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
- สื่อมวลชน
- สื่อภายในองค์กร
- สื่อบุคคล

t-test
(ANOVA)

ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

แผนภาพตามสมมุติฐานข้อ 4

การเปิดรับข่าวสารของพนักงาน
การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
- สื่อมวลชน
- สื่อภายในองค์กร
- สื่อบุคคล

t-test
(ANOVA)

ทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

DPU

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางการสถิติ และทดสอบสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้จากข้อมูลที่รวบรวมได้จริงจำนวน 400 คน โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการแปรรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม

DPU

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 3-9)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และลักษณะงาน

1.1 เพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ (%)**
ชาย	217	54.2
หญิง	183	45.8
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คนนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.2 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.8

DPU

1.2 อายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
25 ปีหรือต่ำกว่า	15	3.8
26-35 ปี	147	36.6
36-45 ปี	135	33.8
46-55 ปี	88	22.0
ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	15	3.8
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มใหญ่ที่สุดมีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมามีอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 33.8 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 22.0 มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.8 และอายุ 25 ปีหรือต่ำกว่า ร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

DPU

1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า ปวช.	25	6.3
ปวช.หรือเทียบเท่า	34	8.5
ปวส.หรือเทียบเท่า	30	7.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	254	63.5
สูงกว่าปริญญาตรี	57	14.2
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 14.2 ระดับการศึกษา ปวช. หรือเทียบเท่าร้อยละ 8.5 ระดับการศึกษา ปวส.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 7.5 และระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวช. ร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

DPU

1.4 ระดับเงินเดือน

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
7,000 บาท หรือต่ำกว่า	11	2.8
7,001-12,000 บาท	115	28.8
12,001-18,000 บาท	100	25.0
18,001-30,000 บาท	89	22.2
30,001 บาทขึ้นไป	85	21.2
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,000-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาคือมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 12,001-18,000 บาท ร้อยละ 25.0 อัตราเงินเดือนระหว่าง 18,001-30,000 บาท ร้อยละ 22.2 อัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 21.2 และอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 7,000 บาท ร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

DPU

1.5 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
5 ปีหรือต่ำกว่า	61	15.3
6-10 ปี	109	27.2
11-15 ปี	83	20.8
16-20 ปี	50	12.5
21 ปีขึ้นไป	97	24.2
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมาคือปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.2 ปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 20.8 ปฏิบัติงาน 5 ปีหรือต่ำกว่า ร้อยละ 15.3 และปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

DPU

1.6 ระดับตำแหน่ง

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระดับ 1-3	100	25.0
ระดับ 4-6	269	67.2
ระดับ 7-9	31	7.8
ระดับ 10 ขึ้นไป	-	-
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 4-6 คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมาคือระดับ 1-3 ร้อยละ 25.0 และระดับ 7-9 ร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

DPU

1.7 ลักษณะงาน

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะงาน

ลักษณะงาน	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ (%)**
บริหารทั่วไป	83	20.6
งบประมาณ / แผนงาน	12	3.0
บริหารงานบุคคล	12	3.0
การเงิน / พัสดุ / บัญชี	34	8.5
ตรวจสอบ / วิเคราะห์	17	4.2
ช่างเทคนิค / บำรุงรักษา	40	10.0
ดับเพลิงและกู้ภัย	20	5.0
วิเทศสัมพันธ์	3	.8
สุขอนามัย	5	1.3
สำรวจ / ออกแบบ	9	2.3
ควบคุมลานจอด / พิธีการบิน	16	4.0
สารสนเทศ	3	.8
ประชาสัมพันธ์	14	3.5
รักษาความปลอดภัย	58	14.5
กฎหมาย	12	3.0
วางแผนพัฒนาธุรกิจ / จัดการธุรกิจ	4	1.0
บริหารพื้นที่ / บริการท่าอากาศยาน	16	4.0
อื่น ๆ	42	10.5
รวม	**400**	**100.0**

DPU

จากตารางที่ 9 พบว่า ลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นงานบริหารทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 20.6 รองลงมาคืองานรักษาความปลอดภัย ร้อยละ 14.5 งานอื่น ๆ ร้อยละ 10.5 งานช่างเทคนิค / บำรุงรักษา ร้อยละ 10.0 งานการเงิน / พัสดุ / บัญชี ร้อยละ 8.5 งานดับเพลิงและกู้ภัย ร้อยละ 5.0 งานตรวจสอบ / วิเคราะห์ ร้อยละ 4.2 งานควบคุมลานจอด / พิธีการบิน และงานบริหารพื้นที่ / บริการท่าอากาศยาน มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 4.0 งานประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 3.5 งานสำรวจ / ออกแบบ ร้อยละ 2.3 งานสุขอนามัย ร้อยละ 1.3 งานวางแผนธุรกิจ / จัดการธุรกิจ ร้อยละ 1.0 งานวิเทศสัมพันธ์และงานสารสนเทศ มีจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ .8 ตามลำดับ

DPU

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ตารางที่ 10-15)

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 นี้เป็นผลวิเคราะห์สื่อหรือที่มาของแหล่งข่าวสารต่างๆ รวมถึงแหล่งบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

2.1 การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท.

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท.

การได้รับข่าวสาร	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ (%)**
5-6 ครั้ง / สัปดาห์	19	4.8
3-4 ครั้ง / สัปดาห์	35	8.8
1-2 ครั้ง / สัปดาห์	290	72.4
ไม่ได้รับเลย	56	14.0
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 72.4 ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท. 1-2 ครั้ง / สัปดาห์ รองลงมาคือร้อยละ 14.0 ไม่ได้รับข่าวสาร ร้อยละ 8.8 ได้รับข่าวสาร 3-4 ครั้ง / สัปดาห์ และร้อยละ 4.8 ได้รับข่าวสาร 5-6 ครั้ง / สัปดาห์ ตามลำดับ

2.2 แหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารการแปรรูปของ ทอท.

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารการแปรรูปของ ทอท.

ประเภทสื่อที่ได้รับข่าวสาร	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ (%)**
สื่อมวลชน	69	17.3
สื่อภายในของ ทอท.	267	66.7
สื่อบุคคล	64	16.0
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 11 พบว่าประเภทสื่อที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท.ส่วนใหญ่ คือ สื่อภายในของ ทอท.ถึงร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน ร้อยละ 17.3 และได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

DPU

2.2.1 การได้รับข่าวสารการแปรรูปของ ทอท.

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของสื่อมวลชนที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารการแปรรูปของ ทอท.

สื่อมวลชน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ (%)**
หนังสือพิมพ์	292	73.0
โทรทัศน์	126	31.5
วิทยุกระจายเสียง	43	10.8
นิตยสาร / วารสาร	70	17.5
สื่ออื่น ๆ	57	14.3

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับข่าวสารการแปรรูปของ ทอท. จากสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์มากที่สุด คือ ร้อยละ 73 โดยกลุ่มตัวอย่างได้ระบุชื่อหนังสือพิมพ์ที่ได้รับข่าวสารเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ มติชน เดลินิวส์ ไทยรัฐ ข่าวสด เป็นต้น รองลงมาคือ การได้รับข่าวสารจากโทรทัศน์ ร้อยละ 31.5 โดยระบุรายการที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ ทอท. มากที่สุดคือ ข่าวประจำวัน และ ITV นอกจากนี้ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ ทอท. จากนิตยสาร ร้อยละ 17.5 ซึ่งนิตยสารที่ได้รับข่าวสารมากที่สุดคือ มติชนรายสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ ร้อยละ 14.3 และกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ ทอท. จากวิทยุกระจายเสียง ร้อยละ 10.8 โดยได้รับฟังจากรายการข่าว ตามลำดับ

2.2.2 สื่อภายในของ ทอท. ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท.

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของสื่อภายใน ทอท.ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท.

สื่อภายใน ทอท.		จำนวน (คน)	ร้อยละ
แผ่นปลิว "จับตากระแสแปรรูป"	เคย	380	95.0
	ไม่เคย	20	5.0
เสียงตามสาย	เคย	324	81.0
	ไม่เคย	76	19.0
บอร์ดประชาสัมพันธ์	เคย	285	71.3
	ไม่เคย	115	28.7
ทอท.สาร	เคย	322	80.5
	ไม่เคย	78	19.5
การจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย	เคย	222	55.5
	ไม่เคย	178	44.5
Intranet	เคย	121	30.3
	ไม่เคย	279	69.7
Hot line สายตรง	เคย	69	17.3
	ไม่เคย	331	82.7
หนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท."	เคย	141	35.3
	ไม่เคย	259	64.7
สื่ออื่น ๆ	เคย	57	14.3
	ไม่เคย	343	85.7

DPU

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระบุว่าเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท. จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของ ทอท. มากที่สุดคือ แผ่นปลิว “จับตากระแสแปรรูป” โดยระบุว่าเคยได้รับถึงร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ เสียงตามสาย เคยได้รับร้อยละ 81.0 วารสาร ทอท.สาร กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับร้อยละ 80.5 บอร์ดประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับร้อยละ 71.3 การจัดสัมมนาอภิปราย บรรยาย กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับร้อยละ 55.5 หนังสือ “หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท.” กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับร้อยละ 35.3 Intranet กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับ 30.3 และ Hot line สายตรง กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

DPU

2.2.3 สื่อบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท.

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของสื่อบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท.

สื่อบุคคล		**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
เพื่อนร่วมงาน	เคย	326	81.5
	ไม่เคย	74	18.5
ผู้บังคับบัญชา	เคย	257	64.2
	ไม่เคย	143	35.8
เจ้าหน้าที่จากศูนย์ประชาสัมพันธ์	เคย	158	39.5
	ไม่เคย	242	60.5
เจ้าหน้าที่จากฝ่ายจัดการการแปรรูป	เคย	147	36.8
	ไม่เคย	253	63.2
เจ้าหน้าที่จากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท.	เคย	242	60.5
	ไม่เคย	158	39.5
บุคคลอื่น ๆ	เคย	110	27.5
	ไม่เคย	290	72.5

DPU

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ระบุถึงการเคยได้รับข่าวสารจากการพูดคุยเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท. จากสื่อบุคคลดังนี้คือ เคยได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ร้อยละ 81.5 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 64.2 จากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท. ร้อยละ 60.5 จากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 39.5 จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูป ร้อยละ 36.8 และจากบุคคลอื่น ๆ ร้อยละ 27.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท. จากสื่อต่าง ๆ

ประเภทของสื่อ	สื่อต่าง ๆ	ร้อยละ (%)
● สื่อมวลชน	- หนังสือพิมพ์	73.0
	- โทรทัศน์	31.5
	- วิทยุ	10.8
	- นิตยสาร/วารสาร	17.5
	- สื่ออื่น ๆ	14.3
● สื่อภายใน ทอท.	- แผ่นปลิว "จับตากระแสแปรรูป"	95.0
	- เสียงตามสาย	81.0
	- บอร์ดประชาสัมพันธ์	71.3
	- ทอท.สาร	80.5
	- การจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย	55.5
	- Intranet	30.3
	- Hot line สายตรง	17.3
	- หนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท."	35.3
	- สื่ออื่น ๆ	14.3
● สื่อบุคคล	- เพื่อนร่วมงาน	81.5
	- ผู้บังคับบัญชา	64.3
	- เจ้าหน้าที่จากศูนย์ประชาสัมพันธ์	39.5
	- เจ้าหน้าที่จากฝ่ายจัดการการแปรรูป	36.8
	- เจ้าหน้าที่จากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท.	60.5
	- บุคคลอื่น ๆ	27.5

DPU

จากตารางที่ 15 พบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท.ส่วนใหญ่ โดยเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างได้รับ คือ สื่อภายในของ ทอท. จากแผ่นปลิว “จับตากระแสแปรรูป” ถึงร้อยละ 95.0 รองลงมาคือสื่อบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 81.5 และสื่อมวลชน คือ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 73.0

DPU

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ตารางที่ 16-18)

การศึกษาวิจัยในส่วนนี้ เป็นการศึกษาความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

3.1 ความรู้เกี่ยวกับความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ		จำนวน	ร้อยละ
การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) หมายถึง การลดสัดส่วนของภาครัฐและขยายสัดส่วนของภาคเอกชนในการดำเนินการ	ถูก	308	77.0
	ผิด	47	11.8
	ไม่แน่ใจ	45	11.2
การให้สัมปทาน (Franchising) หมายถึง การทำสัญญาจ้างเหมาเอกชนเป็นการแปรรูปอย่างหนึ่ง	ถูก	228	57.0
	ผิด	85	21.2
	ไม่แน่ใจ	87	21.8
การให้เช่า (Leasing) หมายถึง การให้เอกชนเช่าทรัพย์สินรัฐบาลยังคงมีสภาพเป็นเจ้าของ	ถูก	261	65.3
	ผิด	57	14.3
	ไม่แน่ใจ	82	20.4
การให้ดำเนินการอย่างเสรี (Liberalization) หมายถึง การผ่อนปรนหรือยกเลิกกฎหมายบางประเภท (Deregulation) ที่ทำให้รัฐมีอำนาจผูกขาด	ถูก	171	42.8
	ผิด	96	24.0
	ไม่แน่ใจ	133	33.2
การจ้างเหมาบริการ (Contracting Out) หมายถึง การติดต่อกับองค์กรภายนอก (Suppliers) เพื่อจัดหาสินค้าและบริการ	ถูก	235	58.8
	ผิด	50	12.4
	ไม่แน่ใจ	115	28.8

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ระบุเกี่ยวกับความเข้าใจในความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.0 มีความเข้าใจว่าเป็นการลดสัดส่วนของภาครัฐและขยายสัดส่วนของภาคเอกชนในการดำเนินกิจการ รองลงมาร้อยละ 65.3 มีความเข้าใจว่าเป็นการให้เช่า ร้อยละ 58.8 มีความเข้าใจว่าเป็นการจ้างเหมาบริการ ร้อยละ 57.0 มีความเข้าใจว่าเป็นการให้สัมปทาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือร้อยละ 42.8 มีความเข้าใจว่าเป็นการให้ ดำเนินการอย่างเสรี ตามลำดับ

DPU

3.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท.

3.2.1 ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการแปรรูป ทอท.

การเปิดให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปที่รับทราบ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 17 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายการแปรรูป ทอท.

นโยบายการแปรรูปที่กลุ่มตัวอย่างระบุตามความเข้าใจ	คำตอบ	
	ถูก	ผิด
1. การที่เอกชนเข้ามาดำเนินงาน และมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างบางส่วนของงานเพื่อให้เหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานในทุก ๆ ด้าน	55	
2. ลดภาระทางการเงินและบทบาทของภาครัฐ	28	
3. เพื่อระดมเงินทุนจากการจำหน่ายหุ้นในบริษัทท่าอากาศยานต่าง ๆ ไปใช้ในโครงการก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิ	11	
4. เพื่อสร้างรายได้ให้กับรัฐบาลหลังจากการแปรรูป โดยเฉพาะรัฐวิสาหกิจที่มีผลกำไรดี รัฐบาลจะนำรายได้นั้นไปใช้ประโยชน์กับหน่วยงานอื่นที่ต้องการการช่วยเหลือ		3
5. การนำองค์กรเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ โดยกระจายหุ้นให้กับนักลงทุนทั่วไป และพนักงาน ทอท.	14	
6. การที่รัฐบาลถือหุ้นเกิน 50% มีบางส่วนให้พนักงาน และคนไทยเข้ามาถือหุ้น นอกนั้นเป็นชาวต่างชาติ		16
7. การลดจำนวนพนักงาน โดยเพิ่มเครื่องจักรอุปกรณ์ต่าง ๆ แทน		7
8. การแปรรูปโดยใช้พระราชบัญญัติ ทอท.		5
9. การแบ่งการบริหารของแต่ละท่าอากาศยานของ ทอท.เป็นรูปบริษัทแยกจากกัน		5

ตารางที่ 17 (ต่อ)

นโยบายการแปรรูปที่กลุ่มตัวอย่างระบุตามความเข้าใจ	คำตอบ	
	ถูก	ผิด
10. การหาพันธมิตรร่วมทุน และให้สิทธิเป็นผู้บริหารองค์กร โดยพันธมิตรร่วมทุนเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่		4
11. การไม่ปลดพนักงานหรือลดสวัสดิการใด ๆ ของพนักงาน		3

DPU

3.2.2 ความรู้เกี่ยวกับความจำเป็นในการแปรรูป ทอท.

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับความจำเป็นในการแปรรูป ทอท.

ความจำเป็นของ ทอท. ในการแปรรูป (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		จำนวน	ร้อยละ
ลดภาระการลงทุนภาครัฐ	ถูก	250	62.5
	ผิด	99	24.8
	ไม่แน่ใจ	51	12.7
เพิ่มบทบาทภาคเอกชน	ถูก	311	77.8
	ผิด	43	10.8
	ไม่แน่ใจ	46	11.4
เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	ถูก	299	74.8
	ผิด	46	11.5
	ไม่แน่ใจ	55	13.7
เพื่อให้เกิดความโปร่งใส	ถูก	203	50.8
	ผิด	83	20.8
	ไม่แน่ใจ	114	28.4
เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาค	ถูก	207	51.8
	ผิด	63	15.8
	ไม่แน่ใจ	130	32.4
เพื่อเร่งรัดพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 (สนามบินสุวรรณภูมิ) ให้เป็นท่าอากาศยานสากลหลักของประเทศ	ถูก	214	53.5
	ผิด	88	22.0
	ไม่แน่ใจ	98	24.5

DPU

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.8 มีความเห็นว่า ทอท. มีความจำเป็นในการแปรรูปว่าเป็นการเพิ่มบทบาทภาคเอกชน รองลงมาร้อยละ 74.8 เห็นว่าเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 62.5 มีความเห็นว่า เป็นการลดภาระการลงทุนภาครัฐ ร้อยละ 53.5 มีความเห็นว่า เพื่อเร่งรัดพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ แห่งที่ 2 (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ให้เป็นท่าอากาศยานสากลหลักของประเทศ ร้อยละ 51.8 มีความเห็นว่า เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาค และร้อยละ 50.8 มีความเห็นว่า เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตามลำดับ

DPU

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ตารางที่ 19-22)

4.1 ทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปของ ทอท.

การวัดทัศนคติในแต่ละประเด็นกำหนดเกณฑ์การวัดดังนี้

ตารางที่ 19 แสดงเกณฑ์การวัดทัศนคติ

ระดับความคิดเห็น	ช่วงคะแนน	ความคิดเห็น
5	4.21-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	3.41-4.20	เห็นด้วย
3	2.61-3.40	ไม่แน่ใจ
2	1.81-2.60	ไม่เห็นด้วย
1	1.00-1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

DPU

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท.

ทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปของ ทอท.		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย X	S.D.	การประเมิน
<u>โครงสร้างองค์กร</u> ท่านคิดว่าโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสม	จำนวน	28.0	84.0	84.0	149.0	55.0	2.7	1.15	ไม่แน่ใจ
	ร้อยละ	7.0	21.0	21.0	37.3	13.8			
ท่านคิดว่ากฎ ระเบียบข้อบังคับของ ทอท.ในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	จำนวน	90.0	170.0	86.0	48.0	6.0	3.72	0.99	เห็นด้วย
	ร้อยละ	22.5	42.5	21.5	12.0	1.5			
<u>การจัดการทางธุรกิจ</u> การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมจะช่วยให้ ทอท.สามารถพัฒนาธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านการบินได้อย่างเต็มที่	จำนวน	52.0	158.0	140.0	44.0	6.0	3.51	0.91	เห็นด้วย
	ร้อยละ	13.0	39.5	35.0	11.0	1.5			
การปรับโครงสร้าง ทอท.จะช่วยให้การดำเนินการคล่องตัวขึ้น ให้บริการ ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	จำนวน	118.0	166.0	96.0	18.0	2.0	3.95	0.87	เห็นด้วย
	ร้อยละ	29.5	41.5	24.0	4.5	0.5			

DPU

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ของ ทอท.		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย X	S.D.	การประเมิน
การบินเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางเทคนิคเป็นอย่างมาก การแปรรูปจะช่วยให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้ร่วมทุน	จำนวน	49.0	169.0	147.0	32.0	3.0	3.57	0.83	เห็นด้วย
	ร้อยละ	12.3	42.3	36.8	8.0	0.8			
การแปรรูปจะช่วยให้การพัฒนารายได้จากธุรกิจเชิงพาณิชย์ในอนาคตมีศักยภาพสูงมากขึ้น	จำนวน	63.0	169.0	153.0	11.0	4.0	3.69	0.80	เห็นด้วย
	ร้อยละ	15.8	42.3	38.3	2.8	1.0			
<u>ผลกระทบในอนาคต</u> การแปรรูปจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าการไม่แปรรูป	จำนวน	51.0	125.0	180.0	37.0	7.0	3.44	0.89	เห็นด้วย
	ร้อยละ	12.8	31.3	45.0	9.3	1.8			
<u>การจ้างงาน</u> การแปรรูปจะเป็นโอกาสให้พนักงาน ทอท. ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสามารถได้รับประโยชน์โดยตรงจากรายได้ที่ปรับขึ้นใหม่และการดำเนินการของระบบการจัดการแบบใหม่	จำนวน	75.0	151.0	152.0	19.0	3.0	3.69	0.85	เห็นด้วย
	ร้อยละ	18.8	37.8	38.0	4.8	0.8			

DPU

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ของ ทอท.		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย X	S.D.	การประเมิน
พนักงาน ทอท.เป็นผู้ที่มีความสามารถ และมีประสบการณ์ เมื่อท่าอากาศยานสากล	จำนวน	97.0	168.0	121.0	11.0	3.0	3.86	0.84	เห็นด้วย
กรุงเทพ แห่งที่ 2 เปิดดำเนินการ ย่อมต้องการพนักงานที่มีความชำนาญงานในด้านนี้	ร้อยละ	24.3	42.0	30.3	2.8	0.8			
การขยายตัวทางธุรกิจหลังแปรรูปจะสร้าง	จำนวน	44.0	99.0	222.0	29.0	6.0	3.36	0.83	ไม่แน่ใจ
โอกาสทางการจ้างงานสำหรับพนักงาน ทอท.	ร้อยละ	11.0	24.8	55.5	7.3	1.5			
บทบาทของสมาคมพนักงานจะไม่ลดลง	จำนวน	61.0	102.0	209.0	23.0	5.0	3.48	0.86	เห็นด้วย
หลังจากการแปรรูป	ร้อยละ	15.3	25.5	52.3	5.8	1.3			
เมื่อแปรรูปแล้วพนักงาน ทอท.ทุกคน ได้รับความ	จำนวน	44.0	78.0	242.0	26.0	10.0	3.30	0.84	ไม่แน่ใจ
เป็นธรรม ในรายได้ที่พึงได้ รวมถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน	ร้อยละ	11.0	19.5	60.5	6.5	2.5			
<u>ความพร้อมของพนักงาน</u> ท่านมีความพร้อมที่ยอมรับในการ	จำนวน	81.0	191.0	93.0	30.0	5.0	3.78	0.89	เห็นด้วย
เปลี่ยนแปลง	ร้อยละ	20.3	47.8	23.3	7.5	1.3			
<u>ผลทางคุณธรรม</u> การแปรรูปทำให้มีการนำระบบคุณธรรมมาใช้อย่างแท้จริง	จำนวน	28.0	69.0	240.0	45.0	18.0	3.11	0.86	ไม่แน่ใจ

DPU

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยต่อประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท. โดยแบ่งตามกลุ่ม และเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร
   - ท่านคิดว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ทอท.ในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (3.72)
2. การจัดการทางธุรกิจ
   - การปรับโครงสร้าง ทอท. จะช่วยให้การดำเนินการคล่องตัวขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (3.95)
   - การแปรรูปจะช่วยให้การพัฒนารายได้จากธุรกิจเชิงพาณิชย์ในอนาคตมีศักยภาพสูงขึ้น (3.69)
   - การบินเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางเทคนิคเป็นอย่างมาก การแปรรูปจะช่วยให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้ร่วมทุน (3.57)
   - การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมจะช่วยให้ ทอท. สามารถพัฒนาธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านการบินได้อย่างเต็มที่ (3.51)
3. ผลกระทบในอนาคต
   - การแปรรูปจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าการไม่แปรรูป (3.44)
4. การจ้างงาน
   - พนักงาน ทอท. เป็นผู้ที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ เมื่อท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) เปิดดำเนินการ ย่อมต้องการพนักงานที่มีความชำนาญงานในด้านนี้ (3.86)
   - การแปรรูปจะเป็นโอกาสให้พนักงาน ทอท. ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสามารถได้รับประโยชน์โดยตรงจากรายได้ที่ปรับขึ้นใหม่ และการดำเนินการของระบบการจัดการแบบใหม่ (3.69)
   - บทบาทของสมาคมพนักงานจะไม่ลดลงหลังจากการแปรรูป (3.48)
5. ความพร้อมของพนักงาน
   - ท่านมีความพร้อมที่จะยอมรับในการเปลี่ยนแปลง (3.78)

DPU

จากการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยตามความคิดเห็น เห็นด้วย ของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นนั้น จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อการแปรรูป ทอท.ในเรื่องของการจัดการทางธุรกิจคือการปรับโครงสร้าง ทอท. จะช่วยให้การดำเนินการคล่องตัวขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (3.95) รองลงมาเป็นเรื่องการจ้างงาน คือ พนักงาน ทอท. เป็นผู้ที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ เมื่อท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 เปิดดำเนินการ ย่อมต้องการพนักงานที่มีความชำนาญงานในด้านนี้ (3.86) ลำดับต่อมาเป็นเรื่องความพร้อมของพนักงานที่จะยอมรับในการเปลี่ยนแปลง (3.78) และโครงสร้างองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ทอท.ในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (3.72)

สำหรับประเด็นอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ไม่แน่ใจ และไม่มีประเด็นใดที่กลุ่ม ตัวอย่างไม่เห็นด้วย ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างไม่แน่ใจมี 3 กลุ่ม เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้

1. การจ้างงาน
   - ขยายตัวทางธุรกิจหลังแปรรูปจะสร้างโอกาสทางการจ้างงานสำหรับพนักงาน ทอท. (3.36)
   - เมื่อแปรรูปแล้ว พนักงาน ทอท.ทุกคนได้รับความเป็นธรรมในรายได้ที่พึงได้ รวมถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน (3.30)
2. ผลทางคุณธรรม
   - การแปรรูปทำให้มีการนำระบบคุณธรรมมาใช้อย่างแท้จริง (3.11)
3. โครงสร้างองค์กร
   - ท่านคิดว่าโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสม (2.70)

4.2 ลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการแปรรูป ทอท.

ในส่วนนี้ได้มีประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการแปรรูป ทอท. ที่ให้กลุ่มตัวอย่างเลือกให้ลำดับความสำคัญทั้งหมด 7 ปัญหา คือ

1. ความไม่ชัดเจนของนโยบายและทิศทางการแปรรูปของ ทอท.
2. ปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างรัฐวิสาหกิจ
3. เกิดปัญหาการว่างงาน
4. ปัญหาความมั่นคงของชาติ

DPU

5. กลุ่มบุคคลผู้เสียผลประโยชน์
6. ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน
7. ความไม่แน่นอนในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล

DPU

ตารางที่ 21 ลำดับความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคในการแปรรูป ทอท.

ปัญหาและอุปสรรคในการแปรรูป ทอท.	อันดับ 1		อันดับ 2		อันดับ 3		อันดับ 4		อันดับ 5		อันดับ 6		อันดับ 7	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความไม่ชัดเจนของนโยบายและทิศทางการแปรรูปของ ทอท.	198	49.5	79	19.8	58	14.5	27	6.8	15	3.8	8	2.0	6	1.5
ปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างรัฐวิสาหกิจ	57	14.3	75	18.8	94	23.5	62	15.5	44	11.0	31	7.8	15	3.8
เกิดปัญหาการว่างงาน	41	10.3	41	10.3	47	11.8	63	15.8	71	17.8	67	16.8	41	10.3
ปัญหาความมั่นคงของชาติ	60	15.0	37	9.3	38	9.5	53	13.3	48	12.0	53	13.3	78	19.5
กลุ่มบุคคลผู้เสียผลประโยชน์	57	14.3	46	11.5	43	10.8	56	14.0	56	14.0	49	12.3	65	16.3
ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน	62	15.5	72	18.0	78	19.5	71	17.8	39	9.8	44	11.0	12	3.0
ความไม่แน่นอนในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล	150	37.5	92	23.0	52	13.0	30	7.5	31	7.8	13	3.3	18	4.5

DPU

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ลำดับความสำคัญในแต่ละปัญหาและอุปสรรคได้ผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในแต่ละปัญหาและอุปสรรคเป็นอันดับที่ 1 มีดังนี้

- ความไม่ชัดเจนของนโยบายและทิศทางการแปรรูปของ ทอท. (49.5)
- ความไม่แน่นอนในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล (37.5)
- ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน (15.5)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคเป็นอันดับ 2 มีดังนี้

- ความไม่แน่นอนในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล (23.0)
- ความไม่ชัดเจนของนโยบายและทิศทางการแปรรูปของ ทอท. (19.8)
- ปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างรัฐวิสาหกิจ (18.8)
- ความไม่มั่นคงในหน้าการงาน (18.0)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของปัญหาและอุปสรรคเป็นอันดับ 3 มีดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างรัฐวิสาหกิจ (23.5)
- ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน (19.5)
- ความไม่ชัดเจนของนโยบายและทิศทางการแปรรูปของ ทอท. (14.5)

DPU

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินการแปรรูป ทอท.

การดำเนินการแปรรูป ทอท.	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	257	64.3
ไม่เห็นด้วย	143	35.8
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 64.3 เห็นด้วย หาก ทอท.จะดำเนินการแปรรูปมีเพียงร้อยละ 35.8 เท่านั้นที่ไม่เห็นด้วยกับการดำเนินการแปรรูป ทอท. พร้อมทั้งให้กลุ่มตัวอย่างระบุเหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ได้เหตุผลต่าง ๆ ดังนี้

เห็นด้วยเพราะ

- การแปรรูปจะทำให้เกิดการแข่งขัน นำไปสู่การบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ
- เป็นการลดภาระการลงทุนภาครัฐ เพิ่มบทบาทภาคเอกชน สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคและเร่งรัดพัฒนาท่าอากาศยานกรุงเทพแห่งที่ 2 (ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) ให้เป็นท่าอากาศยานสากลหลักของประเทศ
- เป็นการช่วยทำให้ ทอท. มีการพัฒนาบุคลากร และระบบการทำงานให้ทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีศักยภาพ รวมทั้งความพร้อมเพื่อต่อสู้กับธุรกิจประเภทเดียวกัน
- สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ต้องการลดการลงทุน และใช้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทนพนักงาน
- ทำให้มีการจัดระเบียบเกี่ยวกับโครงสร้างของบุคลากรให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม
- เป็นการช่วยประเทศชาติให้ผ่านพ้นวิกฤติเศรษฐกิจ เพราะธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่จะนำรายได้เข้าประเทศเป็นเงินมหาศาล

ไม่เห็นด้วยเพราะ

- ไม่มีความชัดเจนในทิศทางการแปรรูป รวมทั้งไม่มีความชัดเจนของโครงสร้างองค์กรและผู้บริหาร
- ไม่ชัดเจนทั้งทางด้านนโยบายและสวัสดิการของพนักงานเกรงว่าจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- การบริการด้านสาธารณูปโภคไม่สมควรให้บุคคลภายนอกมาดำเนินการนอกจากรัฐบาลเท่านั้น เพราะกิจการด้านนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญของประเทศ หากเอกชนเป็นผู้ถือหุ้นอาจเพิ่มราคาที่เรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการได้
- ท่าอากาศยานแห่งชาติเกี่ยวข้องกับความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ การให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยของประเทศได้ง่าย
- หากชาวต่างชาติอาจเข้ามาดำเนินการแทน เกรงว่าจะทำให้สูญเสียรายได้ของประเทศ

จากการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการแปรรูปดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกับทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการแปรรูปในเรื่อง การจัดการทางธุรกิจมากที่สุด รองลงมาคือการจ้างงาน

DPU

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน (ตารางที่ 23-73)

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน

1.1 Ho : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป

H1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป

ตารางที่ 23 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป

เพศ	X	S.D.	t	Sig.
ชาย	6.69	3.04	.185	.853
หญิง	6.74	2.57		

จากตารางที่ 23 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ Sig. = .853 >.05 ดังนั้นเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

DPU

1.2 Ho : อายุที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : อายุที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป

อายุ	**X**	**S.D.**	**F**	**Sig.**
25 ปีหรือต่ำกว่า	6.00	1.60	2.800	.026
26-35 ปี	6.60	2.78		
36-45 ปี	6.99	2.77		
46-55 ปี	6.95	3.04		
ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	4.67	2.79		

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ในตารางที่ 24 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ Sig. = .026 < .05 สามารถแปรความได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างกัน

DPU

1.3 Ho : การศึกษาที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : การศึกษาที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป

ระดับการศึกษา	**X**	**S.D.**	**F**	**Sig.**
ต่ำกว่า ปวช.	4.88	3.70	4.578	.001
ปวช.หรือเทียบเท่า	6.53	2.96		
ปวส.หรือเทียบเท่า	6.83	2.44		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	6.69	2.76		
สูงกว่าปริญญาตรี	7.70	2.46		

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ในตารางที่ 25 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ Sig. = .001 < .05 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน

DPU

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปของกลุ่มตัวอย่างตามแบบของ SCHEFEE

ระดับการศึกษา (ค่าเฉลี่ย)	ต่ำกว่า ปวช. (4.88)	ปวช.หรือเทียบเท่า (6.53)	ปวส.หรือเทียบเท่า (6.83)	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (6.69)	สูงกว่าปริญญาตรี (7.70)
ต่ำกว่า ปวช. (4.88)		-1.65	-1.95	-1.81*	-2.82*
ปวช.หรือเทียบเท่า (6.53)			-.30	-.16	-1.17
ปวส.หรือเทียบเท่า (6.83)				.15	-.87
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (6.69)					-1.02
สูงกว่าปริญญาตรี (7.70)					

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากตารางที่ 26 ซึ่งเป็นการทดสอบตามแบบของ SCHEFEE พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวช. มีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

DPU

1.4 Ho : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป

อัตราเงินเดือน	**X**	**S.D.**	**F**	**Sig.**
7,000 บาทหรือต่ำกว่า	4.73	3.13	1.571	.181
7,001-12,000 บาท	6.60	2.70		
12,001-18,000 บาท	6.83	2.93		
18,001-30,000 บาท	6.80	2.85		
30,001 บาทขึ้นไป	6.91	2.78		

จากตารางที่ 27 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ Sig. = .181 > .05 สามารถแปรความได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

DPU

1.5 Ho : ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	**X**	**S.D.**	**F**	**Sig.**
5 ปีหรือต่ำกว่า	6.57	2.77	1.528	.193
6-10 ปี	6.35	2.78		
11-15 ปี	6.77	2.82		
16-20 ปี	7.52	2.52		
21 ปีขึ้นไป	6.75	3.04		

จากตารางที่ 28 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ Sig. = .193 > .05 สามารถแปรความได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

DPU

1.6 Ho : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป

ระดับตำแหน่งงาน	X	S.D.	F	Sig.
ระดับ 1-3	6.42	2.98	1.522	.220
ระดับ 4-6	6.74	2.80		
ระดับ 7-9	7.42	2.50		
ระดับ 10 ขึ้นไป	6.72	2.83		

จากตารางที่ 29 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ Sig. = .220 > .05 สามารถแปรความได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

DPU

1.7 Ho : ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 30 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป

ลักษณะงาน	X	S.D.	F	Sig.
บริหารทั่วไป	6.23	2.95	1.220	.245
งบประมาณ / แผนงาน	6.83	2.48		
บริหารงานบุคคล	7.25	2.83		
การเงิน / พัสดุ / บัญชี	6.74	2.84		
ตรวจสอบ / วิเคราะห์	7.18	2.58		
ช่างเทคนิค / บำรุงรักษา	6.05	2.95		
ดับเพลิงและกู้ภัย	7.50	2.87		
วิเทศสัมพันธ์	8.00	1.00		
สุขอนามัย	5.80	.45		
สำรวจ / ออกแบบ	6.89	1.36		
ควบคุมลานจอด / พิธีการบิน	6.31	2.75		
สารสนเทศ	6.67	1.15		
ประชาสัมพันธ์	8.43	2.50		
รักษาความปลอดภัย	6.29	3.21		
กฎหมาย	6.50	2.24		
วางแผนพัฒนาธุรกิจ / จัดการธุรกิจ	8.50	1.91		
บริหารพื้นที่ / บริการท่าอากาศยาน	6.75	2.96		
อื่น ๆ	7.57	2.66		

จากตารางที่ 30 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ Sig. = .245 > .05 สามารถแปรความได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน

2.1 Ho : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : เพศมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

เพศ	**X**	**S.D.**	**t**	**Sig**
ชาย	3.53	.52	1.234	.218
หญิง	3.48	.41		

จากตารางที่ 31 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ ค่า Sig = .218 > .05 ดังนั้น เพศไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

DPU

2.2 Ho : อายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : อายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 32 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

อายุ	X	S.D.	F	Sig
25 ปี หรือต่ำกว่า	3.24	.29	1.937	.104
26 – 35 ปี	3.54	.44		
36 – 45 ปี	3.52	.44		
46 – 55 ปี	3.52	.56		
ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป	3.34	.49		

จากตารางที่ 32 พบว่า ค่าสถิติอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 กล่าวคือ ค่า Sig = .104 > .05 ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

DPU

2.3 Ho : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 33 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ระดับการศึกษา	**X**	**S.D.**	**F**	**Sig**
ต่ำกว่า ปวช.	3.40	.59	.997	.409
ปวช.หรือเทียบเท่า	3.53	.51		
ปวส.หรือเทียบเท่า	3.44	.52		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.51	.46		
สูงกว่าปริญญา	3.59	.40		

จากตารางที่ 33 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ ค่า Sig = .409 > .05 ดังนั้น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

DPU

2.4 Ho : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 34 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับอัตราเงินเดือนกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

อัตราเงินเดือน	**X**	**S.D.**	**F**	**Sig**
7,000 บาทหรือต่ำกว่า	3.37	.45	.510	.728
7,001 - 12,000 บาท	3.52	.45		
12,001 – 18,000 บาท	3.52	.40		
18,001 – 30,000 บาท	3.48	.49		
30,001 บาทขึ้นไป	3.55	.55		

จากตารางที่ 34 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ ค่า Sig = .728 > .05 ดังนั้น อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

DPU

2.5 Ho : ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 35 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	X	S.D.	F	Sig
5 ปีหรือต่ำกว่า	3.45	.35	.636	.637
6 – 10 ปี	3.52	.47		
11 – 15 ปี	3.48	.43		
16 – 20 ปี	3.55	.49		
21 ปีขึ้นไป	3.55	.55		

จากตารางที่ 35 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ ค่า Sig = .637 > .05 ดังนั้น ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

DPU

2.6 Ho : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 36 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งงานกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ระดับตำแหน่ง	**X**	**S.D.**	**F**	**Sig**
ระดับ 1 – 3	3.47	.51	.725	.485
ระดับ 4 – 6	3.52	.46		
ระดับ 7 – 9	3.58	.46		
ระดับ 10 ขึ้นไป	-	-		

จากตารางที่ 36 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ ค่า Sig = .485 > .05 ดังนั้น ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

DPU

2.7 Ho : ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

H1 : ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปแตกต่างกัน

ตารางที่ 37 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ลักษณะงาน	X	S.D.	F	Sig
บริหารทั่วไป	3.51	.38	.669	.834
งบประมาณ / แผนงาน	3.52	.44		
บริหารบุคคล	3.40	.35		
การเงิน / พัสดุ / บัญชี	3.44	.48		
ตรวจสอบ / วิเคราะห์	3.53	.44		
ช่างเทคนิค / บำรุงรักษา	3.51	.67		
ดับเพลิงและกู้ภัย	3.58	.63		
วิเทศสัมพันธ์	3.50	.19		
สุขอนามัย	3.21	.47		
สำรวจ / ออกแบบ	3.80	.59		
ควบคุมลานจอด / พิธีการบิน	3.57	.39		
สารสนเทศ	3.81	.25		
ประชาสัมพันธ์	3.63	.41		
รักษาความปลอดภัย	3.53	.53		
กฎหมาย	3.48	.31		
วางแผนพัฒนาธุรกิจ / จัดการธุรกิจ	3.21	.30		
บริหารพื้นที่ / บริการท่าอากาศยาน	3.46	.48		
อื่น ๆ	3.49	.36		

DPU

จากตารางที่ 37 พบว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ ค่า Sig = .834 > .05 ดังนั้น ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

DPU

สมมุติฐานที่ 3 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับความรู้

3.1 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อหนังสือพิมพ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อหนังสือพิมพ์มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 38 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อหนังสือพิมพ์กับความรู้

สื่อหนังสือพิมพ์	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	292	6.80	2.70
ไม่เคย	108	6.47	3.15

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -.972 Sig = .332

จากตารางที่ 38 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อหนังสือพิมพ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.2 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อโทรทัศน์ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 39 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อโทรทัศน์กับความรู้

สื่อโทรทัศน์	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	126	7.60	2.67
ไม่เคย	274	6.31	2.81

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -4.353 Sig = .000

จากตารางที่ 39 จะเห็นได้ว่าค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป พบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อโทรทัศน์กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.3 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อวิทยุไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้
H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อวิทยุมีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 40 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อวิทยุกับความรู้

สื่อวิทยุ	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	43	7.23	2.52
ไม่เคย	357	6.65	2.86

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -1.271 Sig = .205

จากตารางที่ 40 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อวิทยุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

3.4 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนิตยสาร/วารสารไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนิตยสาร / วารสาร มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 41 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนิตยสาร/วารสารกับความรู้

สื่อนิตยสาร/วารสาร	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	70	6.96	3.00
ไม่เคย	330	6.66	2.79

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -.788 Sig = .431

จากตารางที่ 41 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนิตยสาร/วารสารไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.5 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูปไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแผ่นปลิวกระแสแปรรูปมีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 42 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูปกับความรู้

แผ่นปลิว จับตากระแสแปรรูป	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	380	6.80	2.77
ไม่เคย	20	5.15	3.48

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.556 Sig = .011

จากตารางที่ 42 จะเห็นได้ว่าค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูปมีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป พบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูป กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูปมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.6 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเสียงตามสายไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเสียงตามสายมีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 43 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเสียงตามสายกับความรู้

เสียงตามสาย	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	324	6.94	2.67
ไม่เคย	76	5.78	3.28

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.868 Sig = .005

จากตารางที่ 43 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเสียงตามสายมีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเสียงตามสายกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากเสียงตามสายมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.7 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 44 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์กับความรู้

บอร์ดประชาสัมพันธ์	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	285	7.09	2.62
ไม่เคย	115	5.79	3.12

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 3.935 Sig = .000

จากตารางที่ 44 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากบอร์ดประชาสัมพันธ์มีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.8 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 45 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร กับความรู้

ทอท.สาร	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	322	7.04	2.68
ไม่เคย	78	5.37	3.04

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 4.801 Sig = .000

จากตารางที่ 45 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจาก ทอท.สาร มีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.9 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยายไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 46 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยายกับความรู้

การจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	222	7.30	2.49
ไม่เคย	178	5.99	3.06

ที่ระดับสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 4.613 Sig = .000

จากตารางที่ 46 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากการสัมมนา อภิปราย บรรยาย กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย มีความรู้มากกว่า ผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.10 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Intranet ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Intranet มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 47 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Intranet กับความรู้

Intranet	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	121	7.55	2.63
ไม่เคย	279	6.35	2.84

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 3.936 Sig = .000

จากตารางที่ 47 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Intranet มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้ว พบว่าค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Intranet กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกันโดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจาก Intranet มีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

DPU

3.11 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Hot Line สายตรง ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Hot Line สายตรง มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 48 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Hot Line สายตรงกับความรู้

Hot Line สายตรง	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	69	7.30	2.90
ไม่เคย	331	6.59	2.80

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 1.909 Sig = .057

จากตารางที่ 48 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Hot Line สายตรง ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

3.12 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท." ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท." มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 49 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท." กับความรู้

หนังสือ "หัวเลี้ยว หัวต่อแปรรูป ทอท."	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	141	7.43	2.77
ไม่เคย	259	6.33	2.79

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 3.767 Sig = .000

จากตารางที่ 49 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท." มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท." กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท." มีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.13 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 50 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเพื่อนร่วมงานกับความรู้

เพื่อนร่วมงาน	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	326	6.92	2.72
ไม่เคย	74	5.81	3.14

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.811 Sig = .006

จากตารางที่ 50 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเพื่อนร่วมงาน กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.14 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 51 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชากับความรู้

ผู้บังคับบัญชา	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	257	7.14	2.65
ไม่เคย	143	5.96	2.99

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 4.069 Sig = .000

จากตารางที่ 51 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้วพบว่าค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชากับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชามีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.15 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 52 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์กับความรู้

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	158	7.49	2.58
ไม่เคย	242	6.21	2.88

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 4.518 Sig = .000

จากตารางที่ 52 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้วพบว่าค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ มีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.16 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูป ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่จัดการการแปรรูปมีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 53 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่จัดการการแปรรูปกับความรู้

เจ้าหน้าที่จัดการการแปรรูป	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	147	7.21	2.56
ไม่เคย	253	6.43	2.94

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.693 Sig = .007

จากตารางที่ 53 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่จัดการการแปรรูป มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแล้วพบว่า ค่าเฉลี่ยความรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่จัดการการแปรรูป กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่จัดการการแปรรูปมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

3.17 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ มีความสัมพันธ์กับความรู้

ตารางที่ 54 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจกับความรู้

เจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยความรู้**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้**
เคย	242	7.01	2.58
ไม่เคย	158	6.26	3.13

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.518 Sig = .012

จากตารางที่ 54 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐ ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

สมมติฐานที่ 4 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

4.1 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อหนังสือพิมพ์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อหนังสือพิมพ์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 55 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อหนังสือพิมพ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

สื่อหนังสือพิมพ์	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ
เคย	292	3.5303	.4660
ไม่เคย	108	3.4663	.4824

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -1.209 Sig = .227

จากตารางที่ 55 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อหนังสือพิมพ์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

4.2 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อโทรทัศน์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 56 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อโทรทัศน์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

สื่อโทรทัศน์	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	126	3.5471	.4289
ไม่เคย	274	3.4974	.4888

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -.980 Sig = .328

จากตารางที่ 56 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อโทรทัศน์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

4.3 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อวิทยุกระจายเสียง ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อวิทยุกระจายเสียง มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 57 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อวิทยุกระจายเสียงกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

สื่อวิทยุกระจายเสียง	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	43	3.5930	.4178
ไม่เคย	357	3.5034	.4764

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -1.180 Sig = .239

จากตารางที่ 57 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อวิทยุกระจายเสียงไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.4 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนิตยสาร / วารสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนิตยสาร / วารสาร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 58 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนิตยสาร / วารสาร กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

สื่อนิตยสาร / วารสาร	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	70	3.5939	.5105
ไม่เคย	330	3.4959	.4609

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -1.585 Sig = .114

จากตารางที่ 58 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนิตยสาร / วารสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

4.5 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูป ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูป มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 59 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูปกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

แผ่นปลิว จับตากระแสแปรรูป	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนทัศนคติ**
เคย	380	3.5197	.4626
ไม่เคย	20	3.3857	.6067

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 1.242 Sig = .215

จากตารางที่ 59 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูปไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.6 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเสียงตามสายไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเสียงตามสายมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 60 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเสียงตามสายกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

เสียงตามสาย	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	324	3.5220	.4619
ไม่เคย	76	3.4746	.5084

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = .790 Sig = .430

จากตารางที่ 60 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเสียงตามสายไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.7 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 61 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

บอร์ดประชาสัมพันธ์	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	285	3.5501	.4590
ไม่เคย	115	3.4211	.4888

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.497 Sig = .013

จากตารางที่ 61 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากบอร์ดประชาสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากบอร์ดประชาสัมพันธ์มีทัศนคติเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

4.8 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 62 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ทอท.สาร	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	322	3.5419	.4542
ไม่เคย	78	3.3938	.5199

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.510 Sig = .012

จากตารางที่ 62 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก ทอท.สาร กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจาก ทอท.สาร มีทัศนคติเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

4.9 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยายไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยายมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 63 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

การจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	222	3.5541	.4535
ไม่เคย	178	3.4619	.4880

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 1.953 Sig = .052

จากตารางที่ 63 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากการจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.10 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Intranet ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Intranet มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 64 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Intranet กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

Intranet	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	121	3.4988	.4070
ไม่เคย	279	3.5192	.4964

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -.397 Sig = .691

จากตารางที่ 64 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Intranet ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

4.11 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Hot Line สายตรง ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Hot Line สายตรง มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 65 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Hot Line สายตรง กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

Hot Line สายตรง	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	69	3.5704	.4744
ไม่เคย	331	3.5011	.4699

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 1.113 Sig = .266

จากตารางที่ 65 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจาก Hot Line สายตรง ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

4.12 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท." ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท." มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 66 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท." กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

หนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท."	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ
เคย	141	3.6064	.4343
ไม่เคย	259	3.4622	.4827

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.954 Sig = .003

จากตารางที่ 66 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท." มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท." กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากหนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท." มีทัศนคติเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

4.13 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 67 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเพื่อนร่วมงานกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

เพื่อนร่วมงาน	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	326	3.5116	.4613
ไม่เคย	74	3.5193	.5139

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = -.127 Sig = .899

จากตารางที่ 67 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

4.14 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 68 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชากับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ผู้บังคับบัญชา	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	257	3.5553	.4636
ไม่เคย	143	3.4371	.4756

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.422 Sig = .016

จากตารางที่ 68 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชากับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชามีทัศนคติเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

4.15 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 69 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	158	3.5963	.4614
ไม่เคย	242	3.4587	.4698

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 2.884 Sig = .004

จากตารางที่ 69 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตปฏิเสธสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปของกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อนี้แตกต่างกัน โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์มีทัศนคติเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ

4.16 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูปไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูปมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 70 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูปกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูป	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	147	3.5374	.4357
ไม่เคย	253	3.4989	.4903

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = .789 Sig = .431

จากตารางที่ 70 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูปไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

4.17 Ho : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

H1 : การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ตารางที่ 71 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

เจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ	**จำนวน (คน)**	**ค่าเฉลี่ยคะแนนทัศนคติ**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนทัศนคติ**
เคย	242	3.5387	.4456
ไม่เคย	158	3.4738	.5059

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = .05 ค่า t = 1.349 Sig = .178

จากตารางที่ 71 จะเห็นได้ว่า ค่าสถิติตกอยู่ในขอบเขตยอมรับสมมติฐานหลัก Ho ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

DPU

ตารางที่ 72 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงาน ทอท. กับความรู้และทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ลักษณะทางประชากรและสังคม	ความรู้	ทัศนคติ
เพศ	X	X
อายุ	/	X
การศึกษา	/	X
อัตราเงินเดือน	x	X
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	x	X
ระดับตำแหน่งงาน	x	X
ลักษณะงาน	x	x

X = ไม่สัมพันธ์

/ = สัมพันธ์

DPU

จากตารางที่ 72 พบว่า มีเพียงอายุและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป ทอท. โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 25 ปี หรือต่ำกว่า 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46- 55 ปี

ส่วนในเรื่องของทัศนคติ พบว่า ลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท.

ตารางที่ 73 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยกับความรู้และทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป

ประเภทของสื่อ	สื่อต่าง ๆ	ความรู้	ทัศนคติ
● สื่อมวลชน	- หนังสือพิมพ์	X	X
	- โทรทัศน์	/	X
	- วิทยุกระจายเสียง	X	X
	- นิตยสาร / วารสาร	X	X
● สื่อภายในของ ทอท.	- แผ่นปลิว "จับตากระแสแปรรูป"	/	X
	- เสียงตามสาย	/	X
	- บอร์ดประชาสัมพันธ์	/	/
	- ทอท.สาร	/	/
	- การจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย	/	X
	- Intranet	/	X
	- Hot Line สายตรง	X	X
	- หนังสือ "หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท.	/	/
● สื่อบุคคล	- เพื่อนร่วมงาน	/	X
	- ผู้บังคับบัญชา	/	/
	- เจ้าหน้าที่จากศูนย์ประชาสัมพันธ์	/	/
	- เจ้าหน้าที่จากฝ่ายจัดการการแปรูป	/	X
	- เจ้าหน้าที่จากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท.	X	X

X = ไม่สัมพันธ์

/ = สัมพันธ์

DPU

จากตารางที่ 73 พบว่า สื่อที่มีผลต่อความรู้และทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปของ ทอท. คือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ทอท.สาร และหนังสือ “หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท.” ซึ่งเป็นสื่อภายในของ ทอท. สำหรับสื่อบุคคลที่มีผลต่อความรู้และทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปคือ ผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่จากศูนย์ประชาสัมพันธ์ ส่วนสื่อมวลชนมีเพียงโทรทัศน์เท่านั้นที่มีผลต่อความรู้ แต่ไม่มีผลต่อทัศนคติ

DPU

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการแปรรูป

ในส่วนนี้เป็นคำถามที่เปิดให้กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะความคิดเห็นว่า ทอท. จะเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้ด้วยวิธีใด ผลการสำรวจมีดังนี้

- ต้องพัฒนาศักยภาพทางด้านการดำเนินงาน และมุ่งเน้นทางด้านการรักษาความปลอดภัย รวมถึงพัฒนาท่าอากาศยานให้มีระบบการขนส่ง การบริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทัดเทียมกับต่างประเทศ
- รีบดำเนินการสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เสร็จโดยเร็ว และใช้เป็นสนามบินหลักของประเทศเพียงแห่งเดียว เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ประกอบการและสายการบิน
- ต้องปรับเปลี่ยนผู้บริหารใหม่ในเรื่องแนวคิด วิสัยทัศน์ ภารกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งกลยุทธ์ต่าง ๆ
- มีการเปิดกว้างด้านสิทธิการบิน รัฐบาลส่งเสริมอย่างจริงจังทั้งนโยบายการขนส่งทางอากาศและอื่น ๆ ที่ดึงดูดใจให้มีผู้สนใจมาลงทุน และท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

สำหรับความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท. จากกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

- ควรมีความชัดเจนของนโยบาย และทิศทางการแปรรูปที่เป็นรูปธรรมมากกว่านี้
- ทอท.มีความจำเป็นต้องแปรรูป เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารให้มีความคล่องตัวมากขึ้น แต่ควรให้พนักงานเกิดความมั่นใจว่า เมื่อ ทอท.แปรรูปแล้วจะได้รับผลตอบแทน และความมั่นคงในหน้าที่การงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม
- ควรแปรรูปโดยนำหุ้นเข้าตลาดหลักทรัพย์ และรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ เพื่อความมั่นคงของประเทศ
- ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแปรรูปโดยละเอียด รวมทั้งข้อดีและข้อเสีย โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปชี้แจงให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอ
- ควรจัดระบบการบริหารระหว่าง ทอท.กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ชัดเจน และรวมเป็นองค์กรเดียวกัน แล้วจึงจัดโครงสร้างการทำงานเพื่อจะได้ดูแลและบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

DPU

- ควรเปิดโอกาสให้พนักงาน ทอท.ได้แสดงความคิดเห็น เพื่อที่จะได้นำความคิดเห็นนี้ไปร่วมพิจารณาในการดำเนินการแปรรูป
- ควรจัดให้มีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการถึงความพร้อมในการแปรรูปกับพนักงาน ทอท.ทุกระดับ

DPU

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One-Short Descriptive Study) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ และที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 400 คน จากจำนวนทั้งหมด 2,291 คน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารของพนักงานเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงานกับความรู้และทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับข่าวสารกับความรู้ และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรและสังคม

กลุ่มตัวอย่างพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน พบว่า มีเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 กลุ่มมีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 7,001-12,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 โดยมีระดับตำแหน่งงาน

2. ผลการวิเคราะห์การเปิดรับข่าวสารการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

จากการวิเคราะห์การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท. ที่กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับเท่าที่ผ่านมา โดยพิจารณาจากสื่อมวลชน สื่อประชาสัมพันธ์ของ ทอท. และสื่อบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ซึ่งแหล่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารเรื่องการแปรรูปส่วนใหญ่ได้รับจากสื่อประชาสัมพันธ์ของ ทอท. โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8

สำหรับสื่อมวลชนที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารการแปรรูปของ ทอท. นั้นพบว่า หนังสือพิมพ์เป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารมากที่สุด โดยมีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73 ในส่วนของสื่อภายใน ทอท. ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารการแปรรูปมากที่สุด คือ แผ่นปลิว "จับตากระแสแปรรูป" จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 95 สำหรับสื่อบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานจำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5

3. ผลการวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท.

ผลการวิเคราะห์ในเรื่องความรู้ที่กลุ่มตัวอย่างมีเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท. พบว่า กลุ่มตัวอย่างเข้าใจความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่าเป็นการลดสัดส่วนของภาครัฐ และขยายสัดส่วนของภาคเอกชนในการดำเนินกิจการมากที่สุด โดยมีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0

สำหรับคำตอบที่เกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปที่กลุ่มตัวอย่างรับทราบในภาพรวม เรียงตามจำนวนคำตอบ 3 ข้อแรก คือ 1. การที่เอกชนเข้ามาดำเนินงาน และมีการปรับปรุงโครงสร้างเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน 2. ลดภาระการเงินและบทบาทของภาครัฐ และ 3. ระดมเงินทุนจากการขายหุ้นไปใช้ในการก่อสร้างสนามบินสุวรรณภูมิ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปในระดับเห็นด้วยรวม 10 ประเด็น ดังนี้คือ

การปรับโครงสร้าง ทอท. จะช่วยให้การดำเนินงานคล่องตัวขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พนักงาน ทอท. เป็นผู้ที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ เมื่อท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด เปิดดำเนินการย่อมต้องการพนักงานที่มีความชำนาญงานในด้านนี้ การมีความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ทอท. ในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การแปรรูปจะเป็นโอกาสให้พนักงาน ทอท. ซึ่งเป็นบุคคลที่มี

DPU

นอกเหนือจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แน่ใจต่อประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท. และไม่มีประเด็นใดที่กลุ่มตัวอย่างไม่เห็นด้วย

ในส่วนของความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการแปรรูป ทอท. รวม 7 ปัญหานั้น ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัญหาและอุปสรรคเรียงลำดับ 3 ข้อแรก คือ ความไม่ชัดเจนของนโยบาย และทิศทางการแปรรูปของ ทอท. ความไม่แน่นอนในการแปรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล และปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างรัฐวิสาหกิจ

และเมื่อวิเคราะห์ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินการแปรรูป ทอท. พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 เห็นด้วยกับการดำเนินการแปรูป และมีผู้ไม่เห็นด้วยจำนวน 143 คน คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วยกับการดำเนินการแปรรูปทอท.ให้เหตุผลสนับสนุน สรุปในภาพรวมคือทำให้เกิดการแข่งขันนำไปสู่การบริหาร และการบริการที่มีประสิทธิภาพ ทอท. สามารถพัฒนาทำให้ระบบงานคล่องตัวขึ้น รวมทั้ง ทอท.ได้รับการเปลี่ยนแปลงใหม่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วยกับการดำเนินการแปรรูป ทอท. ได้แสดงเหตุผลต่างๆ สรุปได้คือ ยังไม่มีความชัดเจนในทิศทางการแปรรูปของ ทอท. รวมทั้งไม่มีความชัดเจนขององค์กรและผู้บริหาร ทอท. ทำให้เกิดปัญหาการว่างงาน และเกรงว่าจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงานและลูกจ้าง

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ พบว่า มีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงานและลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป ทอท. โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างจากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 ปี หรือต่ำกว่า 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี

สำหรับเพศ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และลักษณะงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป ทอท.

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรและสังคมของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงานและลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรและสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท.

สมมติฐานข้อที่ 3 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับความรู้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างจากโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากโทรทัศน์จะมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ ส่วนสื่อมวลชนอื่น ๆ คือ หนังสือพิมพ์ วิทยุ และนิตยสาร/วารสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรูป ทอท.

สำหรับสื่อภายใน ทอท. พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากแผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูป เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ ทอท.สาร การจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย Intranet หนังสือ “หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท.” มีความสัมพันธ์กับความรู้โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อต่างๆ ข้างต้นจะมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ ทั้งนี้สื่อภายในของ ทอท. ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป ทอท. คือ Hot line สายตรง

ในส่วนของสื่อบุคคล พบว่า การเปิดรับข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูป มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป ทอท. โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อบุคคลข้างต้นมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ ทั้งนี้ การเปิดรับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท. พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป ทอท.

สมมติฐานในข้อที่ 4 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน คือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และนิตยสาร/วารสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท.

DPU

ส่วนผลการวิเคราะห์เรื่องการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อภายใน ทอท.พบว่า บอร์ดประชาสัมพันธ์ ทอท.สาร และหนังสือ “หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท.” มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อข้างตน มีทัศนคติเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ ส่วนสื่อภายใน ทอท. อื่น ๆ คือ แผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูป เสียงตามสาย การจัดสัมมนาอภิปราย บรรยาย Intranet และ Hot line สายตรง ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท.

สำหรับการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อบุคคล พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลข้างต้น มีทัศนคติเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ ส่วนสื่อบุคคลอื่น ๆ คือจากเพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูป และเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท. ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท.

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยในครั้งนี้พบว่า ลักษณะทางประชากรและสังคมที่แตกต่าง มีเพียงอายุและระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป โดยพิจารณาได้ว่า การแปรรูป ทอท. ครั้งนี้ย่อมนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหาร รวมทั้งโครงสร้างองค์กร ไปเป็นในรูปของบริษัทที่จะต้องมีการแข่งขันกันมากกว่าระบบการดำเนินงานแบบเก่า ซึ่งจะเกี่ยวโยงมาถึงหน้าที่การงาน และความมั่นคงของพนักงานในอนาคต โดยพนักงาน ทอท. ส่วนมากจะมีความรู้เกี่ยวกับแปรรูป ทอท. ยกเว้นพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป จะไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ อาจวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานที่ยังมีอายุไม่ถึง 56 ปี จะเหลืออายุการทำงานอีกหลายปี จึงต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เพื่อจะได้ทราบถึงความคืบหน้าการแปรรูป หรือทราบถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในอนาคต ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับตัวและพัฒนาศักยภาพ เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

ส่วนในเรื่องของระดับการศึกษานั้น ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า ปวช. จะมีความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี ในเรื่องนี้สอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของ David Berlo ซึ่งพบว่าระดับความรู้ของผู้รับสาร (Knowledge) จะมีอิทธิพลต่อความเข้าใจเนื้อหาของข่าวสาร คือ คนที่มีความรู้มาก ย่อมจะเข้าใจข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ ได้เร็วกว่าผู้ที่มีความรู้น้อย ทั้งนี้เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มาก และมีความเข้าใจข่าวสารได้ดี อาจสรุปได้ว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษา

สำหรับผลการศึกษาในเรื่องทัศนคตินั้น พบว่า ลักษณะทางประชากรและสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท. ประเด็นนี้พิจารณาได้ว่า พนักงาน ทอท. ซึ่งต่างมีความผูกพันและเกี่ยวข้องในทางสังคม คืออยู่ร่วมองค์กรเดียวกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากแหล่งเดียวกัน ในระยะเวลาเดียวกัน จึงทำให้มีทัศนคติคล้ายคลึงกัน มีความเชื่อ ค่านิยม และความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน มีผลให้ทัศนคติไม่แตกต่างกัน

ในการสำรวจเรื่องการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท. จากสื่อต่าง ๆ นั้น ทั้งสื่อมวลชน สื่อภายใน ทอท. และสื่อบุคคล พบว่า ไม่ใช่สื่อทุกชนิดในแต่ละกลุ่มของสื่อนั้น ๆ จะมีความสัมพันธ์กับความรู้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอความถี่ ความถูกต้อง รวมถึงความน่าเชื่อถือของสื่อและวิธีการนำเสนอ

ทั้งนี้ในส่วนของสื่อมวลชนนั้น มีเพียงโทรทัศน์เท่านั้นที่เป็นสื่อที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อนี้จะมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับอาจเป็นเพราะสื่อโทรทัศน์เป็นสื่อที่นำเสนอทั้งภาพและเสียง มีการเคลื่อนไหวสมจริง จึงเป็นสื่อที่น่าสนใจเร้าใจ สร้างความเข้าใจให้ประชาชนได้อย่างแจ้งชัด เข้าถึงจำนวนผู้ชมได้เป็นจำนวนมากและเสนอข่าวสารสาระเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ นิตยสารและวารสาร พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ อาจเป็นเพราะข้อมูลแปรรูปที่เสนอในหนังสือพิมพ์มักจะมีทั้งข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็นส่วนตัวของผู้เสนอรวมเข้าไปด้วย ทำให้ข้อมูลที่ได้รับอาจเกินความเป็นจริง พนักงานจึงไม่มีความเชื่อถือ อีกทั้งข่าวของ ทอท. สื่อที่เสนอจะต้องเป็นสื่อสายเศรษฐกิจ เช่น หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ผู้จัดการรายวัน เป็นต้น รวมทั้งนิตยสาร/วารสาร ซึ่งบุคคลที่จะอ่านสิ่งพิมพ์ประเภทนี้มักจะเป็นบุคคลหรือพนักงานบางกลุ่มที่มีจำนวนไม่มากนักที่สนใจข่าวสารประเภทนี้ สำหรับวิทยุไม่ค่อยได้รับความสนใจเนื่องจากเวลาที่ออกอากาศส่วนมากจะเป็นเวลาที่พนักงานทำงาน และเมื่อเลิกงาน พนักงานก็มักจะพักผ่อนโดยการชมรายการโทรทัศน์เสียมากกว่า ซึ่งในเรื่องนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของเชอรี่ (Cherry, 1978) ที่กล่าวว่า ผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกสาร (Selective Exposure) ซึ่งกระบวนการเลือกรับสารจะเปรียบเสมือนเครื่องกรอง (Filters) ข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์เรา ซึ่งแตกต่างไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดไม่เหมือนกันของแต่ละบุคคล

และจากการวิเคราะห์สื่อภายใน ทอท. ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้นั้นพบว่า แผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูป เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ ทอท.สาร หนังสือ “หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท.” การจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย และ Intranet มีผู้เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท. สูงมาก จึงมีผลให้ผู้เปิดรับข่าวสารมีความรู้มาก ประเด็นนี้พิจารณาได้ว่า เป็นเพราะสื่อมีความ

DPU

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้ได้มาก กริช สืบสนธ์ (2525 : 2) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยในการเพิ่มผลผลิต และช่วยให้ผลงานโดยทั่ว ๆ ไปขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรให้

สำหรับการวิเคราะห์การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคลนั้น พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูปมีความสัมพันธ์กับความรู้ โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้มากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ ทั้งนี้ในส่วนของเพื่อนร่วมงาน อาจเป็นเพราะพนักงานของ ทอท.ต่างก็เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์อย่างเดียวกัน คือ จะมีการแปรรูปจากรัฐวิสาหกิจไปเป็นในรูปแบบของบริษัท ซึ่งจะมีผลต่ออนาคตของพนักงานทุกคนในเรื่องของผลตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคงในหน้าที่การงาน ดังนั้น จึงมีการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือพูดคุยเกี่ยวกับความรู้เรื่องการแปรรูปที่ได้รับกันมา เป็นการช่วยผ่อนคลายและลดความตึงเครียดในหมู่เพื่อนร่วมงานสำหรับผู้บังคับบัญชาจะเป็นแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เนื่องจากข้อมูลที่ผู้บริหารนำมาชี้แจงจะต้องผ่านการประชุมพิจารณาตามขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องจากคณะกรรมการนโยบายทุนรัฐวิสาหกิจ (กนท.) และคณะรัฐมนตรี โดยพนักงานจะมีความรู้เรื่องการแปรรูปจากผู้บังคับบัญชาที่มีการประชุมในระดับผู้บริหาร และผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ นำมาถ่ายทอดให้พนักงานในฝ่ายของตนทราบ หรือจากการที่ผู้บริหารพูดผ่านพนักงานโดยตรง เช่น มีการประชุมชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความคืบหน้าเรื่องการแปรรูป ในส่วนของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้นั้น เนื่องจากการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อการแปรรูปของ ทอท.จะมีเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์เข้าไปร่วมในคณะทำงานที่เป็นคณะอนุกรรมการประชาสัมพันธ์การแปรรูปในตำแหน่งเลขาและผู้ช่วยเลขา ทำให้ทราบความคืบหน้าของการแปรรูปจากการเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง และในบางครั้งขอนัดสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อซักถามหรือขอข้อมูลดังกล่าวไปชี้แจงเผยแพร่ให้พนักงานทราบทางสื่อต่าง ๆ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์สามารถพูดคุย ชี้แจงและตอบข้อซักถามกับพนักงาน ทอท.ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง สำหรับสื่อบุคคลสื่อสุดท้ายที่มีผลต่อความรู้คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูป ขึ้นอยู่กับสำนักจัดการและพัฒนาธุรกิจ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบโดยตรงกับการดำเนินการด้านการแปรรูปของ ทอท. จัดทำเอกสารข้อมูลให้ส่วนงานต่าง ๆ ทราบถึงความคืบหน้าในการแปรรูป รวมทั้งเข้าร่วมชี้แจงกับผู้บริหารเมื่อมีการประชุมเรื่องการ แปรรูปให้พนักงานทราบ ซึ่งในเรื่องนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Rogers & Svenning (1969:3) ที่ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะของสื่อบุคคลและสื่อมวลชน และพบว่าสื่อบุคคลมีลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication Process) มีความสามารถในการเลือกรับผู้รับสารมาก และสามารถจัดการเลือกของผู้รับสารได้มาก ทั้งยังมีโอกาสที่จะได้รับการสื่อสารกลับ (Feed Back) และส่งผลในการเปลี่ยนทัศนคติของผู้รับสารได้ ซึ่งผลในการศึกษาเรื่องนี้

สำหรับสื่อบุคคลซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท. นั้นพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป ประเด็นนี้พิจารณาได้ว่า เจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท. มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารถึงพนักงาน ทอท. ในเรื่องนี้น้อยมาก รวมถึงการสื่อสารกับพนักงานไม่ต่อเนื่อง เนื้อหาที่เผยแพร่ออกมานั้นมีทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของพนักงาน ทอท.

และจากการวิเคราะห์การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อมวลชนของ ทอท. มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปนั้น พบว่า หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และนิตยสาร / วารสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป ทอท. อาจเกิดจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมวลชนดังกล่าวนั้นเป็นไปอย่างไม่ต่อเนื่อง ทั้งนี้ขึ้นกับนโยบายของรัฐบาลแต่ละยุคแต่ละสมัย รวมถึงเนื้อหาของข่าวสารที่เสนอมีทั้งข้อดี ข้อเสีย ประกอบกับ ทอท. ไม่ได้ดำเนินการเสนอข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเพียงพอที่จะทำความเข้าใจ ดังนั้น ทอท. จึงควรทำการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านสื่อมวลชนด้วยการให้ข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อให้เกิดความสนใจและความรู้ที่มากขึ้น

ผลการวิเคราะห์การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปจากสื่อภายใน ทอท.มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทอท.สาร และหนังสือ “หัวเลี้ยวหัวต่อการแปรรูป ทอท.” มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อข้างต้น มีทัศนคติเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับ ในขณะที่สื่อภายในของ ทอท.ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปแต่กลับไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ ได้แก่ แผ่นปลิวจับตากระแสแปรรูป เสียงตามสาย การจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย และ Intranet ในขณะที่ Hot Line สายตรง ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ก็ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปด้วยเช่นกัน

ในเรื่องนี้พิจารณาได้ว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อภายในของ ทอท. บางสื่อที่มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับการแปรรูป แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคตินั้นอาจเป็นเพราะความถี่และปริมาณการได้รับข่าวสาร ความต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับสารได้รับจากสื่อสิ่งพิมพ์ ไม่สามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกได้เท่ากับสื่อที่มีเสียงหรือภาพเคลื่อนไหวได้อย่างสื่อวิทยุและโทรทัศน์ เนื่องจากสื่อประเภทนี้สามารถดึงดูดความสนใจได้ดี และมีการเข้าถึงสูง

สำหรับผลการวิเคราะห์ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป พบว่า ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูป โดยผู้ที่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลเหล่านี้มีทัศนคติเชิงบวกมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับอาจวิเคราะห์ได้ว่าสื่อบุคคลมีบทบาทในการชักจูงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Changing Attitude) และเกิดการยอมรับ ทั้งนี้ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป ทอท.

ส่วนเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ มีการสื่อสารกับพนักงาน ทอท.ในเรื่องการแปรรูปอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินกิจกรรมเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อภายในต่าง ๆ ของ ทอท. และสื่อภายนอกทำให้เกิดความรู้ในเรื่องการแปรรูปมากขึ้น รวมถึงการชักจูงให้เกิดมีแนวคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมที่สนับสนุนการแปรูปในทิศทางเดียวกับองค์กร เนื่องจากสื่อบุคคลเป็นสื่อที่สามารถสร้างและเปลี่ยนทัศนคติได้

สำหรับเพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรูป และเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท. ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการแปรูป อาจวิเคราะห์ได้ว่า ในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องการแปรรูป ทอท. ผู้รับสารให้ความสำคัญในเรื่องความน่าเชื่อถือของแหล่งข่าว ทั้งนี้เพราะการรับฟังข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการการแปรรูป และเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท. มีลักษณะของการบอกต่อ หรือการถ่ายทอดเรื่องราวจากคนหนึ่งไปยังคนอื่น ๆ ข้อมูลอาจไม่ครบถ้วนเหมือนที่รับมา ทั้งนี้เพราะแต่ละคนเลือกจดจำเฉพาะส่วนที่ตนเองเห็นว่าน่าสนใจเท่านั้น ส่วนที่เหลือมักจะถูกลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อ

ทั้งนี้จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงาน ทอท. มีความรู้ในเรื่องการแปรรูปจากสื่อภายใน ทอท. มากที่สุด เนื่องจาก ทอท.ได้เน้นในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้น เพราะก่อนหน้านี้พนักงานยังไม่เข้าใจเรื่องการแปรรูปดีพอ และไม่เห็นด้วย เนื่องจากเกรงว่าจะมีผลกระทบต่อหน้าที่การงาน ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กรจึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการแปรรูปมากขึ้น และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นับตั้งแต่ข้อมูล (Message) ที่ได้ทำการเผยแพร่ จะเน้นให้เห็นถึงประโยชน์ของผู้รับสารเป็นหลัก อาทิ สถานภาพและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ผลตอบแทน สวัสดิการ ตลอดจนแนวทางการดำเนินงาน และขั้นตอนในการแปรรูป ภาษาที่ใช้ส่วนมากจะเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย สำหรับช่องทางการสื่อสาร (Channel) จะมีสื่อที่ใช้หลายประเภท เพื่อให้มีความทั่วถึงในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์สามารถให้ข้อมูลในรายละเอียด และมีการวิเคราะห์เจาะลึก โดยสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายได้จำนวนมากพร้อม ๆ กัน ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ที่องค์กรยังใช้สื่อสารเป็น

ข้อเสนอแนะ

1. การแถลงนโยบายเรื่องการแปรรูปมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้เกิดความสับสน ดังนั้น นโยบายและทิศทางการแปรรูปของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยควรมีความแน่นอนและชัดเจนนับตั้งแต่นโยบายในระดับรัฐบาล และในระดับองค์กร รวมทั้งโครงสร้างภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ไปในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบ มีเอกภาพสอดคล้อง และเป็นขั้นตอน

2. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรเป็นแบบทางเดียว (One - Way Communication) โดยมีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปผ่านสื่อต่าง ๆ ทำให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติในเชิงบวกเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ทั่วถึงทั้งองค์กรทั้งแนวดิ่ง (Vertical Communication) และแนวนอน (Horizontal Communication) ซึ่งในการสื่อสารสองทางต้องเน้นการตอบกลับ (Feedback) จากผู้รับสื่อ โดยอาจใช้แบบสอบถามให้ผู้รับสารได้ร่วมสนุกในการตอบคำถามเพื่อแสดงถึงความรู้ ความเข้าใจ และสนใจในสิ่งที่ต้องการสื่อหรือไม่ เป็นต้น

3. ในปัจจุบันการดำเนินงานของส่วนงานที่รับผิดชอบการสื่อสารภายในองค์กร คือ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ยังดำเนินงานได้ไม่เต็มที่ ควรมอบหมายและสนับสนุนให้ทำการสื่อสารกับพนักงานตามนโยบายขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งการทำหน้าที่เป็นศูนย์รวมการสื่อสาร โดยประสานงานร่วมกับสหภาพแรงงาน ทอท. และฝ่ายจัดการการแปรรูปเพื่อสร้างเครือข่ายการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการทำวิจัยในครั้งนี้กลุ่มเป้าหมายที่ทำการวิจัยคือพนักงานของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ดังนั้น ผลการวิจัยหรือภาพสะท้อนที่ได้จากความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปเป็นเพียงมุมมองเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเท่านั้น จึงน่าที่จะนำเอาผลการศึกษาในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการสื่อสารกับประชาชนว่ามีทัศนคติอย่างไรต่อการแปรรูปของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เพื่อ

2. เนื่องจากแนวโน้มในอนาคตกลุ่มสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท. จะมีบทบาทมากขึ้นตามความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ดังนั้น จึงควรศึกษาทัศนคติของกลุ่มสหภาพแรงงานว่ามีท่าทีคัดค้านหรือต่อต้านต่อการแปรูปหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาวางแผนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาทัศนคติของสื่อมวลชนที่มีต่อการแปรรูปของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการให้ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปและปรับทัศนคติในด้านลบที่สื่อมวลชนมีต่อการแปรรูปให้เป็นไปในทางบวก และสามารถนำความรู้และทัศนคติที่ดีเผยแพร่ต่อสาธารณชนให้มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการแปรรูปของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยยิ่งขึ้น

DPU

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กริช สืบสนธ์. **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

ไพลิน ผ่องใส. **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

วุฒิชัย จำนง. **กระแสข่าวสารและการติดต่อสื่อสารในองค์การ**. เล่ม 1, โปรแกรมการศึกษาพฤติกรรมในธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2521.

วิทยานิพนธ์

ธีรพันธ์ วิภาวีกุล. "การดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด". สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

พีรนุช ทรงจักรแก้ว. "พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี: ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)". วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

ศิวพร จันทร์จำเนียร. "การรับรู้และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อนโยบายและแนวทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย". วิทยานิพนธ์ปริญญานิเทศศาสตร์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2539.

สามารถ คำหอม. "การสื่อสารเพื่อการบริหาร: กรณีความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย". สารนิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.

DPU

ภาษาอังกฤษ

BOOKS

Allen, Richard K. **Organizational Management Through Communication**. New York: Harper & Row, 1977.

Bass, Barnard M. and Edward C. Ryterband. **Organization Psychology**. 2nd ed. Massachusetts: allyn and Bacon, 1979.

Best, John W. **Research in Education**. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 1931.

Charles K. Athin. **New Model for Mass Communication Research**. Newyork : The Free Press, 1973, P.208.

Francis, Dave. **Unblocking Organization – Communication**. London: Gower Publishing Co., Ltd., 1987.

Indik, Bernard P., Basil S. Geogopoulos, and Stanley E. Seashore. "Superior-Subordinate Relationships and Performance." **Personnel Psychology**. Winter 1961.

Joseph T. Klapper. **The Effects of Mass Communication**. Newyork : The Free Press, 1960, P.5.

Leavitt, Harold J. **Managerial Psychology**. 2nd ed. Chicago: The University of Chicago Press, 1964.

DPU

ภาคผนวก

DPU

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กริช สืบสนธ์. **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

ไพลิน ผ่องใส. **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

วุฒิชัย จำนง. **กระแสข่าวสารและการติดต่อสื่อสารในองค์การ**. เล่ม 1, โปรแกรมการศึกษาพฤติกรรมในธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2521.

วิทยานิพนธ์

ธีรพันธ์ วิภาวีกุล. “การดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท การบินไทย จำกัด”. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.

พีรนุช ทรงจักรแก้ว. “พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี: ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

ศิวพร จันทร์จำเนียร. “การรับรู้และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อนโยบายและแนวทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์ปริญญานิเทศศาสตร์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2539.

สามารถ คำหอม. “การสื่อสารเพื่อการบริหาร: กรณีความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”. สารนิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531.

DPU

ภาษาอังกฤษ

BOOKS

Allen, Richard K. **Organizational Management Through Communication**. New York: Harper & Row, 1977.

Bass, Barnard M. and Edward C. Ryterband. **Organization Psychology**. 2nd ed. Massachusetts: allyn and Bacon, 1979.

Best, John W. **Research in Education**. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 1931.

Charles K. Athin. **New Model for Mass Communication Research**. Newyork : The Free Press, 1973, P.208.

Francis, Dave. **Unblocking Organization – Communication**. London: Gower Publishing Co., Ltd., 1987.

Indik, Bernard P., Basil S. Geogopoulos, and Stanley E. Seashore. "Superior-Subordinate Relationships and Performance." **Personnel Psychology**. Winter 1961.

Joseph T. Klapper. **The Effects of Mass Communication**. Newyork : The Free Press, 1960, P.5.

Leavitt, Harold J. **Managerial Psychology**. 2nd ed. Chicago: The University of Chicago Press, 1964.

DPU

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การเปิดรับข่าวสาร ความรู้และทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.)

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของพนักงานการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) และนำเอาผลข้อมูลที่ได้ไปใช้เพื่อจัดทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น มิได้นำไปใช้ประโยชน์เพื่อการอื่นแต่อย่างใด แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิด (Open-ended) เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

DPU

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว และเติมคำในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

[ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ

[ ] 25 ปี หรือต่ำกว่า [ ] 26 – 35 ปี [ ] 36 – 45 ปี

[ ] 46 – 55 ปี [ ] ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

[ ] ต่ำกว่า ปวช. [ ] ปวช. หรือเทียบเท่า [ ] ปวส. หรือเทียบ

[ ] ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า [ ] สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ…………………………..)

4. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน

[ ] 7,000 บาท หรือต่ำกว่า [ ] 7,001 – 12,000 บาท [ ] 12,001 – 18,000 บาท

[ ] 18,001 – 30,000 บาท [ ] 30,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ ทอท.

[ ] 5 ปี หรือต่ำกว่า [ ] 6 – 10 ปี [ ] 11 – 15 ปี

[ ] 16 – 20 ปี [ ] 21 ปีขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่งปัจจุบัน

[ ] ระดับ 1 – 3 [ ] ระดับ 4 – 6 [ ] ระดับ 7 – 9

[ ] ระดับ 10 ขึ้นไป

7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

[ ] บริหารทั่วไป [ ] งบประมาณ/แผนงาน [ ] บริหารงานบุคคล

[ ] การเงิน/พัสดุ/บัญชี [ ] ตรวจสอบ/วิเคราะห์ [ ] ช่างเทคนิค/บำรุงรักษา

[ ] ดับเพลิงและกู้ภัย [ ] วิเทศสัมพันธ์ [ ] สุขอนามัย

[ ] สำรวจ/ออกแบบ [ ] ควบคุมลานจอด/พิธีการบิน [ ] สารสนเทศ

[ ] ประชาสัมพันธ์ [ ] รักษาความปลอดภัย [ ] กฎหมาย

[ ] วางแผนพัฒนาธุรกิจ/จัดการธุรกิจ [ ] บริหารพื้นที่/บริการท่าอากาศยาน

[ ] อื่น ๆ … … … … … … … … … … … … … … … . .

DPU

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อมูลการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของ ทอท. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

8. ท่านได้รับข่าวสารเรื่องการแปรรูปของ ทอท. มากน้อยเพียงใด

[ ] 5 – 6 ครั้ง / สัปดาห์ [ ] 3 – 4 ครั้ง / สัปดาห์

[ ] 1 – 2 ครั้ง / สัปดาห์ [ ] ไม่ได้รับเลย

โดยปกติท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท. จากสื่อใด

[ ] สื่อมวลชนทั่วไป [ ] สื่อประชาสัมพันธ์ของ ทอท.

[ ] พนักงานของ ทอท.

9. สื่อมวลชนที่ได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] หนังสือพิมพ์ ชื่อหนังสือพิมพ์ ………………………………………….

[ ] โทรทัศน์ รายการ ……………………………………………………

[ ] วิทยุกระจายเสียง รายการ ……………………………………………………

[ ] นิตยสาร / วารสาร ชื่อนิตยสาร / วารสาร …………………………………….

[ ] สื่ออื่น ๆ ……………………………………………………………

10. สื่อภายในของ ทอท. ที่ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูป

สื่อ	เคย	ไม่เคย
ก. แผ่นปลิว “จับตากระแสแปรรูป”		
ข. เสียงตามสาย		
ค. บอร์ดประชาสัมพันธ์		
ง. ทอท. สาร		
จ. การจัดสัมมนา อภิปราย บรรยาย		
ฉ. Intranet		
ช. Hot Line สายตรง		
ซ. หนังสือคู่มือแปรรูป “หัวเลี้ยวหัวต่อแปรรูป ทอท.”		
ฌ. สื่ออื่น ๆ โปรดระบุ…………………………………		

DPU

11. นอกจากสื่อต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท. จากใครอีกบ้าง

	เคย	ไม่เคย
ก. เพื่อนร่วมงาน		
ข. ผู้บังคับบัญชา		
ค. เจ้าหน้าที่จากศูนย์ประชาสัมพันธ์		
ง. เจ้าหน้าที่จากฝ่ายจัดการการแปรรูป		
จ. เจ้าหน้าที่จากสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ทอท.		
ช. บุคคลอื่น ๆ (โปรดระบุ...................................)		

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของ ทอท.

12. ท่านเข้าใจความหมายของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ อย่างไร

	ถูก	ผิด	ไม่แน่ใจ
• การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) หมายถึง การลดสัดส่วนของภาครัฐและขยายสัดส่วนของภาคเอกชนในการดำเนินกิจการ			
• การให้สัมปทาน (Franchising) หมายถึง การทำสัญญาจ้างเหมาเอกชน เป็นการแปรรูปอย่างหนึ่ง			
• การให้เช่า (Leasing) หมายถึง การให้เอกชนเช่าทรัพย์สิน รัฐบาลยังคงมีสภาพเป็นเจ้าของ			
• การให้ดำเนินการอย่างเสรี (Liberalization) หมายถึง การผ่อนปรน หรือยกเลิกกฎหมายบางประเภท (Deregulation) ที่ทำให้รัฐมีอำนาจผูกขาด			
• การจ้างเหมาบริการ (Contracting Out) หมายถึง การติดต่อกับองค์กรภายนอก (Suppliers) เพื่อจัดหาสินค้าและบริการ			

13. นโยบายการแปรรูปที่ท่านทราบ คือ ....

....

....

14. ท่านเข้าใจความจำเป็นของ ทอท. ในการแปรรูปอย่างไร

	ถูก	ผิด	ไม่แน่ใจ
ลดภาระการลงทุนของภาครัฐ			
เพิ่มบทบาทภาคเอกชน			
เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ			
เพื่อให้เกิดความโปร่งใส			
เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 สนับสนุนให้ประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาค			
เพื่อเร่งรัดพัฒนาท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 (สนามบินสุวรรณภูมิ) ให้เป็นท่าอากาศยานสากลหลักของประเทศ			

DPU

<u>ส่วนที่ 4</u> ทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัดของ ทอท.

	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15. ท่านคิดว่าโครงสร้างองค์กรในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
16. ท่านคิดว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ ทอท. ในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					
17. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม จะช่วยให้ ทอท. สามารถพัฒนาธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านการบินได้อย่างเต็มที่					
18. การปรับโครงสร้าง ทอท. จะช่วยให้การดำเนินการคล่องตัวขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					

	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
19. การแปรรูปจะเป็นโอกาสให้พนักงาน ทอท. ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสามารถได้รับประโยชน์โดยตรงจากรายได้ที่ปรับขึ้นใหม่และการดำเนินการของระบบการจัดการแบบใหม่					
20. พนักงาน ทอท. เป็นผู้ที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ เมื่อท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งที่ 2 เปิดดำเนินการ ย่อมต้องการพนักงานที่มีความชำนาญงานในด้านนี้					
21. การขยายตัวทางธุรกิจหลังแปรรูปจะสร้างโอกาสทางการจ้างงานสำหรับพนักงาน ทอท.					
22. บทบาทของสมาคมพนักงานจะไม่ลดลงหลังจากการแปรรูป					
23. การบินเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางเทคนิคเป็นอย่างมาก การแปรรูปจะช่วยให้มีการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้ร่วมทุน					
24. เมื่อแปรรูปแล้วพนักงาน ทอท. ทุกคนได้รับความเป็นธรรมในรายได้ที่พึงได้รวมถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
25. การแปรรูปจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าการไม่แปรรูป					
26. ท่านมีความพร้อมที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง					
27. การแปรรูปจะช่วยให้การพัฒนารายได้จากธุรกิจเชิงพาณิชย์ในอนาคตมีศักยภาพสูงมากขึ้น					
28. การแปรรูปทำให้มีการนำระบบคุณธรรมมาใช้อย่างแท้จริง					

DPU

29. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการแปรรูปของ ทอท. กรุณาเรียงลำดับโดยให้หมายเลข 1 สำคัญที่สุด (อาจให้หมายเลขเดียวกันได้ในกรณีที่มีความสำคัญเท่ากัน)

[ ] ความไม่ชัดเจนของนโยบายและทิศทางการแปรรูปของ ทอท.

[ ] ปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างรัฐวิสาหกิจ

[ ] เกิดปัญหาการว่างงาน

[ ] ปัญหาความมั่นคงของชาติ

[ ] กลุ่มบุคคลผู้เสียผลประโยชน์

[ ] ความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน

[ ] ความไม่แน่นอนในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล

<u>ส่วนที่ 5</u> บทสรุป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

30. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ หาก ทอท. จะดำเนินการแปรรูป

[ ] เห็นด้วย เพราะ ……………………………………………………………………….

……………………………………………………………………….

[ ] ไม่เห็นด้วย เพราะ ……………………………………………………………………..

……………………………………………………………………….

31. ท่านคิดว่า ทอท. จะเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้ด้วยวิธีใด

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

32. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการแปรรูปของ ทอท.

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

DPU

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	:	นางจิรมาศ ทัศนาจิตร
วัน-เดือน-ปีเกิด	:	14 พฤศจิกายน 2506
ประวัติการศึกษา	:	- มัธยมศึกษา โรงเรียนสตรีวิทยา
		- ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
		คณะบริหารธุรกิจ เอกโฆษณาประชาสัมพันธ์
การทำงานในปัจจุบัน	:	นักประชาสัมพันธ์ 5 ศูนย์ประชาสัมพันธ์
		การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย
ที่อยู่ปัจจุบัน	:	117/127 ซอยชินเขต ถนนงามวงศ์วาน เขตดอนเมือง กรุงเทพ ฯ 10210

DPU