

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การแข่งขันท่ามกลางความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และวิวัฒนาการด้านต่างๆ ในปัจจุบัน ได้ส่งผลให้แต่ละประเทศต่างพยายามมุ่งแสวงหาปัจจัยที่ส่งเสริมศักยภาพภายในประเทศให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ รวมถึงการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้ประเทศมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และมุ่งให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาวต่อไป

การขนส่งทางอากาศเป็นส่วนหนึ่งของกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) ระบุว่าสัดส่วนประมาณร้อยละ 40 ของมูลค่าการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมของโลกพึ่งพาการขนส่งทางอากาศ และสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Council International: ACI) คาดการณ์อัตราการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารทั่วโลกในอีก 20 ปีข้างหน้า (ปี พ.ศ. 2551-2570) จะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 4.2 ต่อปี โดยอัตราการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.3 ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่สูงกว่าทุกภูมิภาคในโลก สาเหตุมาจากหลายประเทศในภูมิภาคเริ่มพัฒนาการขนส่งทางอากาศ และการเติบโตทางเศรษฐกิจที่รวดเร็วของประเทศจีน และอินเดีย (รายงานประจำปี ทอท. 2553, 2553) กอปรกับท่าอากาศยานเปรียบเสมือนประตูหรือห้องรับแขกที่จะสร้างความประทับใจแรกให้แก่ผู้ให้บริการ ด้วยเหตุนี้ประเทศต่างๆ จึงพัฒนาปรับปรุงระบบการขนส่งทางอากาศและท่าอากาศยานให้พร้อมรองรับการเติบโตของปริมาณการจราจรทางอากาศ และเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศต่อไป

ประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของการขนส่งทางอากาศที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงดำเนินการกำหนดยุทธศาสตร์ทางอากาศเพื่อความเป็นเลิศในภูมิภาคชั้น 3 ยุทธศาสตร์หลัก(สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2547: ออนไลน์) ได้แก่

1. Global Destination Network โดยขยายเครือข่ายเส้นทางบินครอบคลุมทั่วโลก และเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ของสินค้าในกลุ่มอนุภูมิภาคุ่มแม่น้ำโขง และเอเชียใต้
2. พัฒนาท่าอากาศยานนานาชาติให้เป็นประตูสู่สากล โดยให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นประตูสู่ระดับโลก และให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่และท่าอากาศยานภูเก็ตเป็นประตูสู่ภูมิภาค
3. เป็นศูนย์กลางของโลกจิสติกส์ของโลกด้านอาหาร ผัก ผลไม้สด ดอกไม้ แฟชั่น ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อะไหล่รถยนต์ และเครื่องประดับ

ท่าอากาศยานเชียงใหม่ เป็นท่าอากาศยานภายใต้การกำกับดูแลของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการบริหารจัดการและดำเนินงานภายในเขตท่าอากาศยานเชียงใหม่ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2553 : ออนไลน์) ได้ดำเนินการตามนโยบายของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ให้เป็นประตูสู่ภูมิภาค โดยเริ่มดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานในด้านต่างๆ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา ดำเนินการปรับปรุงอาคารผู้โดยสาร จัดหาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อปริมาณผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น กำกับดูแลมาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยาน และดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการทุกด้าน ทั้งการให้บริการด้านการบิน สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการรักษาความปลอดภัย การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ และสภาพแวดล้อมที่ดีภายในท่าอากาศยาน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน), 2553) และในปี พ.ศ.2554 นี้ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้เข้าร่วมโครงการจัดอันดับท่าอากาศยานของสมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airport Council International: ACI) ภายใต้ชื่อโครงการ Airport Service Quality Program (ASQ) ในประเภทท่าอากาศยานที่มีจำนวนผู้โดยสารไม่เกิน 5 ล้านคน เป็นปีแรกเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้แข่งขันได้ในระดับสากล โดยมีเป้าหมายให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของโครงการภายในปี พ.ศ. 2555 และติดอันดับ 1 ใน 5 ภายในปี พ.ศ. 2557 (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2553) โดยโครงการนี้เป็นการจัดอันดับท่าอากาศยานตามคุณภาพการบริการ ซึ่งจะประเมินผลจากค่าคะแนนและอันดับเปรียบเทียบกับที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยาน ในหัวข้อเกี่ยวกับการบริการรวม 34 หัวข้อ (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน), 2553) การบรรลุผลตามเป้าหมายในการเข้าร่วมโครงการจะช่วยส่งเสริมให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล คาดว่าจะมีอากาศยานมาลงที่ท่าอากาศยานเพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนเศรษฐกิจของประเทศ อันเป็นอีกก้าวของการไปสู่จุดหมายการเป็นประตูสู่ภูมิภาค โดยการที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่จะบรรลุจุดหมายได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุกระดับในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย เนื่องจากพนักงานเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร ไปสู่จุดหมาย การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากการที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน หรือคือการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์,

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2553: ออนไลน์) นอกจากคุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแล้วยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน (ผจญ เณลิมสาร, 2547: ออนไลน์) และช่วยเพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี และความผูกพันที่แน่นแฟ้นนี้จะช่วยให้พนักงานทุกคนเป็นมีอาชีพที่สร้างสรรค์สิ่งที่ดีมีคุณค่าให้แก่องค์กรต่อไปอีกด้วย (จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว, 2552 : ออนไลน์) ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ เพื่อสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร โดยมุ่งหวังให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ภายใต้องค์ประกอบและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

พนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ท่าอากาศยานเชียงใหม่ หมายถึง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) สาขาท่าอากาศยานเชียงใหม่