

ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร  
กับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย  
ของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐและพนักงานองค์กรเอกชน  
ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ



นางสาวอภิรดี สีดอกบวบ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาโทศาสตรพัฒนการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-638-707-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

IMAGE AND COMMUNICATION SATISFACTION TOWARDS AIRPORTS AUTHORITY  
OF THAILAND AMONG GOVERNMENT OFFICIALS AND PRIVATE EMPLOYEES  
WORKING IN THE AREA OF BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT

Miss Apiradee Seedokbuab

สถาบันวิทยบริการ

A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in Development Communication

Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1997

ISBN 974-638-707-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำ  
อากาศยานแห่งประเทศไทย ของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐและพนักงาน  
องค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

โดย

นางสาวอภิรดี สีดอกบวบ

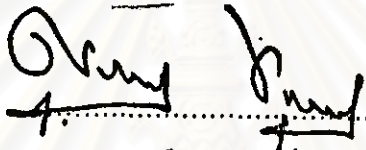
ภาควิชา

การประชาสัมพันธ์

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ พัชนี เขยจรรยา

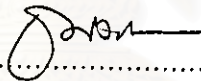
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการ  
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศาสตราจารย์นายแพทย์ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รณวดี บุญลือ)



อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ พัชนี เขยจรรยา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ชุบล เภญจน์ศิริกิจ)

อภิรดี สีดอกบวบ: ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำ  
อากาศยานแห่งประเทศไทย ของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐและพนักงาน องค์กรเอกชน  
ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ

(IMAGE AND COMMUNICATION SATISFACTION TOWARDS AIRPORTS  
AUTHORITY OF THAILAND AMONG GOVERNMENT OFFICIALS AND PRIVATE  
EMPLOYEES WORKING IN THE AREA OF BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT)

อ.ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ พัทธนี เรยจรรยา, 85 หน้า ISBN 974-638-707-3

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย  
และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติ  
งานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 410 คน ได้แก่  
เจ้าหน้าที่กองตรวจคนเข้าเมือง เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร พนักงานบริษัทสายการบิน และพนักงานบริษัท  
ผู้ประกอบการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การ  
แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of  
Variance :ANOVA) ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS<sup>x</sup>

ผลการวิจัย พบว่า

- 1.อาชีพ ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์ของการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน
- 2.อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่ง  
ประเทศไทย แตกต่างกัน

ภาควิชา ..... การประชาสัมพันธ์ .....  
สาขาวิชา ..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ .....  
ปีการศึกษา ..... 2540 .....

ลายมือชื่อนิติศ ..... อภิรดี สีดอกบวบ .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

# # 3972369128 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: IMAGE / COMMUNICATION SATISFACTION / GOVERNMENT OFFICIALS / PRIVATE

EMPLOYEES WORKING IN THE AREA OF BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT

APIRADEE SEEDOKBUAB : IMAGE AND COMMUNICATION SATISFACTION

TOWARDS AIRPORTS AUTHORITY OF THAILAND AMONG GOVERNMENT

OFFICIALS AND PRIVATE EMPLOYEES WORKING IN THE AREA OF BANGKOK

INTERNATIONAL AIRPORT. THESIS ADVISOR: ASSO. PROF. PATCHANEE

CHAEYJANYA, 85 PP. ISBN 974-638-707-3

The purpose of this research was to study image of Airports Authority of Thailand and communication satisfaction among government officials and private employees working in the area of Bangkok International Airport. Questionnaires were used to collect data from a total of 410 samples. Frequency, Percentage, Mean and One Way Analysis of Variance (ANOVA) were employed for the analysis of data. SPSS<sup>x</sup> program was used for data processing.

The results of the research were as follows :

1. Government officials and Private employees working in the area of Bangkok International Airport have different images towards Airports Authority of Thailand.
2. Government officials and Private employees working in the area of Bangkok International Airport have different levels of communication satisfaction from Airports Authority of Thailand

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....

สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....

ปีการศึกษา..... 2540.....

ลายมือชื่อนิสิต..... อภิชาติ น้อยอมร.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ การทำอากาศยานแห่งประเทศไทยที่ได้อนุญาตให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และให้ความกรุณาช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อมูลกลุ่มตัวอย่างและการแจกแบบสอบถาม

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยความช่วยเหลืออย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์ พัทธนี เขยจรรยา อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้กรุณาให้ความช่วยเหลือต่างๆ อย่างมาก ตั้งแต่ให้ คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆในการงานวิจัยด้วยดีตลอด และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ยุกต เบญจรงค์กิจ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ ที่กรุณาให้คำชี้แนะ รวมทั้งปรับปรุง แก้ไข ให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากทุนการศึกษาครั้งนี้ บางส่วนได้รับมาจากทุนอุดหนุนของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตกราวนด์เซอร์วิส จำกัด จึงขอขอบพระคุณบริษัทไทยแอร์พอร์ตกราวนด์เซอร์วิส จำกัด มา ณ ที่นี้ด้วย

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณกำลังใจอันสำคัญของแม่ น้าๆ พี่ อีกรั้งขอขอบคุณ เพื่อนๆ นิเทศศาสตร์พัฒนาการ น้องๆบริษัท TAGS ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมุติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำจำกัดความในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดกระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	8
ทฤษฎีการสื่อสารในองค์การ.....	10
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์.....	17
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	26
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	26

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
เกณฑ์การให้คะแนน.....	28
การทดสอบเครื่องมือ.....	30
การรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
รายการอ้างอิง.....	68
ภาคผนวก.....	71
ประวัติผู้เขียน.....	85

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	34
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	34
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	35
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	36
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน.....	36
ตารางที่ 4.6	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่าง รับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับทอท. (ข่าวสารประชาสัมพันธ์).....	38
ตารางที่ 4.7	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่าง รับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับทอท. (ข่าวสารประชาสัมพันธ์) แบ่งตามอาชีพ.....	39
ตารางที่ 4.8	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่าง รับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน.....	40
ตารางที่ 4.9	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่าง รับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แบ่งตามอาชีพ.....	42
ตารางที่ 4.10	จำนวนและร้อยละภาพรวมของช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่าง ใช้ติดต่อกับทอท.....	43
ตารางที่ 4.11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภาพลักษณ์ของทอท.....	44
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยของ ภาพลักษณ์ของทอท. แบ่งตามอาชีพ.....	47
ตารางที่ 4.13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจในการ ให้ข่าวสารของทอท.....	49
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้ข่าวสารของทอท. แบ่งตามอาชีพ.....	51

ตารางที่ 4.15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจ ในการให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านการให้บริการของทอท. แบ่งตามอาชีพ.....	54
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง.....	55
ตารางที่ 4.18	การทดสอบความแตกต่างระหว่างภาพลักษณ์ของการทำอากาศยาน แห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และ พนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ทำอากาศยานกรุงเทพ.....	57
ตารางที่ 4.19	การทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ในสายตาของเจ้าหน้าที่องค์กรของรัฐ และพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ทำอากาศยานกรุงเทพ.....	58