

หัวข้อวิจัย	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ผู้ดำเนินการวิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัญญา เพิ่มผล
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณวิภา จตุชัย ดร. วรภัทร ภูเจริญ
หน่วยงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 625 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับตามวิธีการของครอนบาคเท่ากับ 0.9640 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, และดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านระบบบริหารจัดการองค์กร

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านระบบการบริหารจัดการองค์กรที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจอันดับแรก ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร

3. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และหากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ในด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร และด้านผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านอื่นๆ พบว่าระดับความคาดหวังไม่มีความแตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark)

5. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน

6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ 1) ประชาชนมีมิตรไมตรีที่ดี 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพ 3) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา 4) ปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ 5) ประชาชนมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน 6) ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ 7) ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ 8) ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีความเชื่อมั่นในการพยากรณ์ร้อยละ 65.6 แสดงเป็นสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน} = & \{0.189 (\text{ประชาชนมีมิตรไมตรีที่ดี})\} + \{0.139 (\text{การทำงานที่} \\ & \text{คำนึงถึงความปลอดภัย/สุขภาพ})\} + \{0.086 (\text{ผู้บังคับบัญชา} \\ & \text{ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา})\} + \{0.126 (\text{ปริมาณ} \\ & \text{เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ})\} + \{0.179 \\ & (\text{ประชาชนมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน})\} + \{0.089 \\ & (\text{ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ})\} + \{0.086 \\ & (\text{ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน})\} + \{0.097 \\ & (\text{ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน})\} \end{aligned}$$

<b>Research Title</b>	Factors Affecting the Job expectation and the Job Satisfaction of the Immigration of Suvannabhumi Airport Check Point
<b>Researcher</b>	Assistant Professor Khantaya Permpon
<b>Research Consultants</b>	Assistant Professor Dr.Wanwipa Jatuchai Dr.Worapat Poocharoen
<b>Organization</b>	Faculty of Management Science, Suan Dusit Rajabhat University
<b>Academic Year</b>	2007

### **ABSTRACT**

A research on factors affecting the Job expectation and the Job Satisfaction of the Immigration of Suvannabhumi Airport Check Point aims to 1) study the job expectation of the immigration officer at Suvannabhumi airport 2) study the job satisfaction of the immigration officer at Suvannabhumi airport and 3) study the factors affecting the job satisfaction of the immigration officer at Suvannabhumi airport with the total number of 625 persons. The tools used in the research are questionnaire with the reliability according to Cronbach method of 0.9640 The data analysis applies the t-test calculation, and the multiple regression analysis is done by stepwise method. The research found that

1. The result of the duty expectation found that the sample group officers have high overall expectations. The expectations are in terms of location/work environment and colleagues most. Second is the work, customers, quality of work life and supervisor and organization management system.

2. The duty expectation study result found that the sample group officers has overall satisfaction mean which is considered moderate and have moderate satisfaction is all aspects except for organization management system of which the satisfaction is less. The highest satisfaction is with colleagues, second is the work, customers, quality of work life, location/work environment and organization management system.

3. The benchmark result between the level of expectation and the job satisfaction of the officers found that they have higher expectations than the satisfaction in overall and in very aspects with the statistical implication of .05.

4. The benchmark result between the level of expectation and target (at 75 percent) of the overall officers found that there is no significant difference and if consider each aspect, it was found that in terms of the organization management system and supervisor the expectation is lower than the benchmark target with the statistical implication of .05 and in other aspects it was found that the level of expectation is not different from the benchmark target.

5. The benchmark result between the level of expectation and target (at 75 percent) of the overall officers in overall aspects and in each aspect, it was found that the level of satisfaction is lower than the target with the statistical implication of .05 in every aspect.

6. Factors affecting the job satisfaction of the officers are 1) friendly people 2) the work environment with an emphasis on safety and health 3) supervisors provide suggestions on solutions 4) the adequacy of tools/equipments used for work 5) people has clear communication skills 6) an appropriateness of compensation and welfare 7) unity among colleagues and 8) the supervisors accept the work capacity with the belief in the forecast of 65.6 as shown in the following equation

$$\begin{aligned} \text{Job Satisfaction} = & \{0.189 \text{ (friendly people)}\} + \{0.139 \text{ (an emphasis on the safety and health)}\} \\ & + \{0.086 \text{ (supervisors provide suggestions on solutions)}\} + \{0.126 \\ & \text{(adequate tools and equipment)}\} + \{0.179 \text{ (people have clear} \\ & \text{communication skills)}\} + \{0.089 \text{ (an appropriateness of compensation and} \\ & \text{welfare)}\} + \{0.086 \text{ (unity among colleagues)}\} + \{0.097 \text{ (supervisors} \\ & \text{accept the work capacity)}\} \end{aligned}$$