

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็ก ของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือเป็นองค์กรราชการองค์กรหนึ่งที่ต้องดำเนินภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก

ภารกิจที่สำคัญของด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ การอนุญาตให้บุคคลหรือพาหนะผ่านเข้าและออกจากราชอาณาจักร ซึ่งถือว่าการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วยงานใน 2 มิติที่ซ้อนทับกัน กล่าวคือ การปฏิบัติงานในมิติแรกเป็นมิติของการตรวจจับบุคคลที่กระทำผิดในการผ่านเข้าและออกจากราชอาณาจักร และในมิติที่สองที่ซ้อนทับอยู่นั้น คือ การปฏิบัติหน้าที่นั้นถือเป็นการให้บริการที่หน่วยงานราชการต้องจัดให้มีแก่ประชาชนตามกฎหมายจัดตั้งหน่วยงานราชการนั้น ดังนั้นการปฏิบัติงานจึงต้องเน้นที่การให้บริการแก่ประชาชนเป็นสำคัญด้วย ซึ่งจากลักษณะดังกล่าวนี้อาจส่งผลให้บุคลากรในองค์กรอาจจะปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่เต็มความสามารถ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานใน 2 มิติดังที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งก็สอดคล้องกับการศึกษาของ กันตยาและคณะ(2550) ที่ได้สำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 400 คน ซึ่งผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับปานกลาง และเป็นความพึงพอใจที่มีระดับต่ำกว่าความคาดหวังของการมาปฏิบัติงานด้วย

สำหรับการบริหารจัดการองค์กร ถือว่าบุคลากรขององค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นทุกองค์กรจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในขณะเดียวกันบุคลากรขององค์กรเองก็ต้องการบางประการจากหน่วยงานเป็นการตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ความมั่นคง ความยุติธรรม ความเสมอภาคในองค์กร เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องมีการประสานความต้องการของทั้ง 2 ฝ่ายเพื่อองค์กรบรรลุพันธกิจขององค์กรได้ ด้วยการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทักษะและกระแสนะและการบริหารจัดการองค์กรในยุคปัจจุบันที่ให้ความสำคัญต่อความ

ดังนั้นการศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาสร้างมาตรการหรือแนวทางต่างๆ ในการสร้างเสริมให้เกิดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งท้ายสุดแล้วจะส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ได้แนวทางในการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สูงขึ้น อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
2. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สอนหรือวิทยากรในสาขาวิชาที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือสาขาวิชาที่เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาได้อีกด้วย
3. เพื่อเป็นการให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตต่อด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในระดับผู้ปฏิบัติงาน ณ ช่องตรวจในส่วนของฝ่ายตรวจผู้โดยสารขาเข้าและขาออก

2. ตัวแปร แบ่งออกได้เป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อย ได้แก่

- ค่าตอบแทน/สวัสดิการ
- ความมั่นคงและความก้าวหน้า
- ความปลอดภัยในสภาพการทำงาน
- โอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ศักยภาพ
- ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

2.1.2 ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร

- การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาค
- ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น
- การมีส่วนร่วมในการบริหาร
- การให้รางวัล/เลื่อนตำแหน่งมีความโปร่งใส ยุติธรรม
- การมีขอบเขตในการตัดสินใจของตัวเอง
- นโยบายการบริหารองค์กร

2.1.3 ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

- ความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงาน
- ความเหมาะสมของสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
- ปริมาณ/คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน
- คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน
- บรรยากาศในการทำงานเหมาะสม
- ระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

2.1.4 ด้านลักษณะงาน

- ลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถ
- โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
- ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
- ลักษณะงานได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

- ลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

2.1.5 ด้านผู้บังคับบัญชา

- ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ
- ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและสนับสนุน
- ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน
- ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา

2.1.6 ด้านเพื่อนร่วมงาน

- เพื่อนร่วมงานให้การยกย่อง
- เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดี
- เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี

2.1.7 ด้านผู้ใช้บริการ

- ผู้ใช้บริการมีเอกสารและหลักฐานถูกต้องครบถ้วน
- ผู้ใช้บริการมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน
- ผู้ใช้บริการมีมิตรไมตรี

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. ระยะเวลาในการทำวิจัย เริ่มตั้งแต่ 1 มกราคม 2550 – 31 ตุลาคม 2550

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีระดับต่ำกว่าความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีระดับต่ำกว่าเป้าหมาย (ร้อยละ 75)
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านองค์กรและลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านประชาชนผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์

เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ปฏิบัติงานหน้าด่านตรวจ ในด่านตรวจผู้โดยสารขาเข้า ด่านตรวจผู้โดยสารขาออก และงานตรวจลงตรา

ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหรือเจตคติต่อปัจจัยต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานไว้ล่วงหน้าในช่วงก่อนการเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ เป็นความรู้สึกที่ต้องการให้เกิดขึ้นในการเข้ามาปฏิบัติหน้าที่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความคิดเห็นที่ดี และทัศนคติในเชิงบวกที่เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีต่อการปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานอันจะก่อให้เกิดความรู้สึกชอบและทัศนคติในเชิงบวก ซึ่งมี 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) ด้านระบบบริหารจัดการองค์กร 3) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ด้านองค์กรและลักษณะงาน 5) ด้านผู้บังคับบัญชา 6) ด้านเพื่อนร่วมงาน และ 7) ด้านผู้ใช้บริการ

เป้าหมาย/หน้าที่ของหน่วยงาน คือ การอนุญาตให้บุคคลหรือพาหนะผ่านเข้าและออกจากราชอาณาจักร และอื่นๆตามอำนาจของกฎหมายที่ได้ให้ไว้