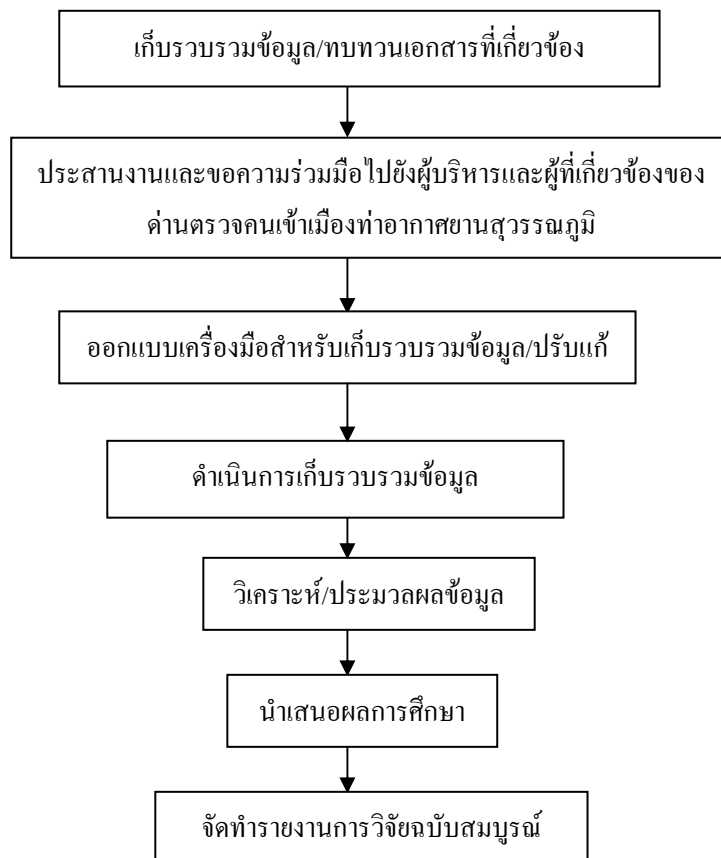


### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

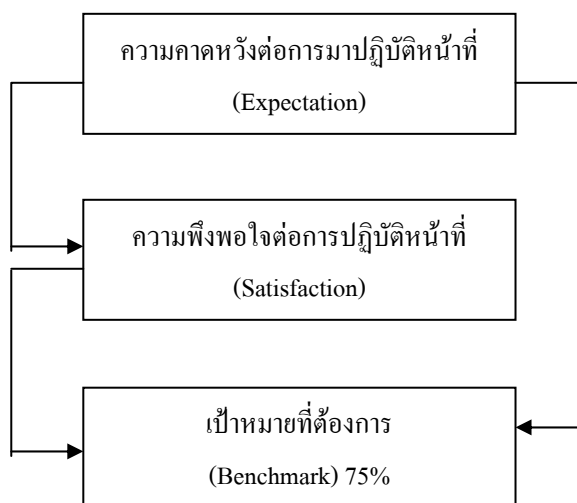
การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อประเมินระดับความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัยโดยตลอดกระบวนการดังนี้



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการศึกษา

ในการสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใน 7 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) ด้านระบบบริหารจัดการองค์กร 3) ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงานความสะดวก 4) ด้านลักษณะงานและองค์กร 5) ด้านผู้บังคับบัญชา 6) ด้านเพื่อนร่วมงาน และ 7) ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ที่ถูกจำแนกออกเป็นคำถามย่อยซึ่งจะเป็นตัวแปรสำหรับวัดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในการพัฒนาคำถามย่อยต่างๆ ในแบบสอบถามนั้นเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่งเพื่อให้ครอบคลุมทั้ง 7 ด้านดังกล่าว และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นต่อไปจะแสดงมิติของการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งพิจารณาออกเป็น 3 มิติ คือ มิติที่ 1 ความคาดหวัง (Expectation) ต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้คาดหวังไว้ก่อนสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ เป็นความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นในการเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ มิติที่ 2 ความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกประเมินโดยเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของการปฏิบัติหน้าที่ และมิติที่ 3 เป้าหมาย (Benchmark) เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการประเมินคุณภาพในด้านต่างๆ เกณฑ์ดังกล่าวนี้คือ เกณฑ์ 75% จากมิติทั้ง 3 มิติ ดังภาพที่ 3.3



ภาพที่ 5 มิติของการประเมินความพึงพอใจของ  
เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากภาพข้างต้นพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ต่ำหรือสูงนั้นเป็นระดับสัมพัทธ์ (Relative level) กับเป้าหมาย (ร้อยละ 75) ด้วยเหตุนี้การพิจารณาความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ ทั้ง 3 มิติ จะแสดงให้เห็นภาพสถานการณ์ของการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการปรับเปลี่ยนหรือวางมาตรการในการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการภายใต้เงื่อนไขต่างๆ ได้ ในภาพนี้จะแสดงความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีเป้าหมาย 75% เป็นเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งจะแบ่งออกเป็นส่วนๆ 9 ส่วนดังนี้

	ส่วนที่ 7	ส่วนที่ 8	ส่วนที่ 9
ความคาดหวัง	ส่วนที่ 4	ส่วนที่ 5	ส่วนที่ 6
	ส่วนที่ 1	ส่วนที่ 2	ส่วนที่ 3
	ความพึงพอใจ		

#### ภาพที่ 6 ภาพแสดงความคาดหวังและความพึงพอใจตามเป้าหมาย

เป้าหมายตามเกณฑ์มาตรฐาน ประกอบด้วยส่วนต่างๆ 9 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คือส่วนที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฯ ต่ำกว่าเป้าหมายและ  
ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าเป้าหมายเช่นกัน

ส่วนที่ 2 คือส่วนที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฯ ต่ำกว่าเป้าหมายและ  
ในขณะที่เจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจที่ไม่ต่ำและไม่สูงกว่าเป้าหมาย

ส่วนที่ 3 คือส่วนที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฯ ต่ำกว่าเป้าหมายและ  
ในขณะที่เจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจที่สูงกว่าเป้าหมาย

ส่วนที่ 4 คือส่วนที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฯ ไม่ต่ำและไม่สูงกว่า  
เป้าหมายและในขณะที่เจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าเป้าหมาย

ส่วนที่ 5 คือส่วนที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฯ ไม่ต่ำและไม่สูงกว่า

เป้าหมายและในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจที่ไม่ต่ำและไม่สูงกว่าเป้าหมายเช่นกัน

ส่วนที่ 6 คือส่วนที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฯ ไม่ต่ำและไม่สูงกว่า

เป้าหมายและในขณะทีเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจที่สูงกว่าเป้าหมาย

ส่วนที่ 7 คือส่วนที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฯ สูงกว่าเป้าหมายและ

ในขณะทีเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าเป้าหมาย

ส่วนที่ 8 คือส่วนที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฯ สูงกว่าเป้าหมายและ

ในขณะทีเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจที่ไม่ต่ำและไม่สูงกว่าเป้าหมาย

ส่วนที่ 9 คือส่วนที่แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฯ สูงกว่าเป้าหมายและ

ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจที่สูงกว่าเป้าหมายเช่นกัน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ปฏิบัติงาน ณ ช่องตรวจของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปีพ.ศ. 2550 ทั้งในฝ่ายตรวจผู้โดยสารขาเข้าและขาออก จำนวน 1,200 คน

กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ปฏิบัติงาน ณ ช่องตรวจ การคำนวณขนาดตัวอย่าง เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งหวังให้ผลของการวิจัยสามารถได้นำมาสร้างแนวทางหรือมาตรการในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจแก่เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลจากประชากร ตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง (Sample size) ของ Yamane (1973 หน้า 125) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่  $\pm 5\%$  ได้ขนาดตัวอย่าง เท่ากับ 625 หน่วย

การสุ่มตัวอย่าง ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเน้นเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่สมัครใจในการให้ข้อมูล

## การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ทวนเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การวัดระดับความพึงพอใจของการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประชาธิปไตยในองค์กร เป็นต้น

2. พัฒนาร่างแบบสอบถามโดยพิจารณาความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Validity of Content) และโครงสร้าง (Validity of Structure) เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าได้สอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. ประสานและขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการพิจารณาความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Validity of Content) ของร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น และนำมาปรับแก้ตามข้อแนะนำต่างๆ

4. จัดส่งร่างแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้วตามข้อแนะนำในครั้งที่ 1 กลับไปให้ผู้บริหารของด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พิจารณาเป็นครั้งที่ 2 และนำมาปรับแก้ตามข้อแนะนำ เพื่อพัฒนาให้เป็นแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพและมีความสมบูรณ์สูงสุด

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อดำเนินการวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยพิจารณาดังนี้

1) การกระจายของการตอบ ซึ่งพิจารณาจากการแจกแจงความถี่ของคำตอบในแต่ละข้อคำถาม โดยมีหลักการคือ ถ้าคำตอบตกอยู่ในตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งเป็นจำนวนมากกว่าร้อยละ 80 จะตัดออก เพราะมีความแตกต่างกันน้อย จนไม่แตกต่างเลยในกลุ่มเป้าหมาย ผลการวัดที่ได้จะไม่ใช่ประโยชน์ แบ่งกลุ่ม แบ่งประเภทไม่ได้ จึงทำให้นำไปเปรียบเทียบกันไม่ได้

ผลการวิเคราะห์ คือ ไม่มีข้อคำถามใดที่มีการเลือกคำตอบตกอยู่ในตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งเป็นจำนวนมาก มากกว่าร้อยละ 80

2) ค่าอำนาจจำแนก หรือความตรงเชิงจำแนกรายข้อ (Discrimination Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งจะวิเคราะห์เฉพาะแบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 และ 3 ของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า 1) ทุกข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนกที่ดี เนื่องจากทุกข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป 2) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .96 โดยมีค่าความเชื่อมั่นในด้านความพึงพอใจและความคาดหวังเท่ากับ .92 และ .98

### **เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยโครงสร้างและลักษณะของแบบสอบถามมีดังนี้

แบบสอบถามวัดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดและมีตัวเลือกให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบประเมินค่า 5 คำตอบ ได้แก่ คาดหวังน้อยที่สุด คาดหวังน้อย คาดหวังปานกลาง คาดหวังมาก คาดหวังมากที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบประเมินค่า 5 คำตอบ ได้แก่ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด

โดยคำถามในตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นมาตรวัดในลักษณะของ Interval Scale โดยใช้คำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ทศนคติเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อตัวแปรหลักใน 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2) ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร
- 3) ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 4) ด้านองค์กรและลักษณะงาน
- 5) ด้านผู้บังคับบัญชา
- 6) ด้านเพื่อนร่วมงาน
- 7) ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลโดยตรงไปยังผู้บริหารของด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ กรอบการศึกษาวิจัย และประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับ เพื่อประสานความร่วมมือในตลอดระยะเวลาของการดำเนินโครงการฯ

2. ประสานและขอความร่วมมือไปยังหน่วยตัวอย่าง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ กรอบการศึกษาวิจัย และประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับ รวมถึงแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะดำเนินการในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นการให้ข้อมูลของหน่วยตัวอย่างจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะไม่เกิดผลกระทบสะท้อนกลับมาถึงหน่วยตัวอย่างทั้งสิ้น

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้หน่วยตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเองและส่งกลับคืนยังผู้วิจัยโดยตรง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้รับกลับคืนจากหน่วยตัวอย่าง

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

3. การกำหนดระดับคะแนนในแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scales และปรับใช้ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

ระดับความคาดหวัง/ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดระดับคะแนน 5

ระดับความคาดหวัง/ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดระดับคะแนน 4

ระดับความคาดหวัง/ระดับความพึงพอใจปานกลาง กำหนดระดับคะแนน 3

ระดับความคาดหวัง/ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดระดับคะแนน 2

ระดับความคาดหวัง/ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดระดับคะแนน 1

4. เกณฑ์การแปลความหมาย กำหนดให้มีลักษณะดังนี้

ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	คาดหวังน้อยมาก	1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยมาก
1.81 – 2.60	คาดหวังน้อย	1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
2.61 – 3.40	คาดหวังปานกลาง	2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	คาดหวังมาก	3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
4.21 – 5.00	คาดหวังมากที่สุด	4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

5. สถิติที่ใช้ได้แก่

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการอธิบายระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ ในตัวแปรย่อยต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน และในภาพรวม

- การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ ในตัวแปรย่อยต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน และในภาพรวม รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ที่ตั้งไว้ด้วย และนำเสนอผลการเปรียบเทียบในรูปของตารางเมทริกซ์

- การวิเคราะห์ถดถอยพหุสัมพันธ์แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรต้น ( $X_{ij}$ ) ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ (Y) และนำเสนอในรูปแบบของสมการที่ประกอบด้วยตัวแปรต้น ( $X_{ij}$ ) ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรตาม (Y) เท่านั้น โดยมีตัวแปรต้นต้น ( $X_{ij}$ ) และตัวแปรตาม (Y) ดังนี้

1. ตัวแปรต้น ( $X_{ij}$ ) ประกอบด้วยตัวแปรหลักใน 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

- 1.1 ค่าตอบแทน/สวัสดิการ ( $X_{11}$ )
- 1.2 ความมั่นคงและความก้าวหน้า ( $X_{12}$ )
- 1.3 ความปลอดภัยในสภาพการทำงานค้ำึงถึง ( $X_{13}$ )
- 1.4 โอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ศักยภาพ ( $X_{14}$ )
- 1.5 ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ( $X_{15}$ )

2) ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร

- 2.1 การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาค ( $X_{21}$ )
- 2.2 ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ( $X_{22}$ )
- 2.3 การมีส่วนร่วมในการบริหาร ( $X_{23}$ )
- 2.4 การให้รางวัล/เลื่อนตำแหน่งมีความโปร่งใส ยุติธรรม ( $X_{24}$ )
- 2.5 การมีขอบเขตในการตัดสินใจของตัวเอง ( $X_{25}$ )
- 2.6 นโยบายการบริหารองค์กร ( $X_{26}$ )

3) ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

- 3.1 ความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงาน ( $X_{31}$ )
- 3.2 ความเหมาะสมของสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ( $X_{32}$ )
- 3.3 ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน ( $X_{33}$ )
- 3.4 คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน ( $X_{34}$ )
- 3.5 บรรยากาศในการทำงานเหมาะสม ( $X_{35}$ )
- 3.6 ระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ( $X_{36}$ )

4) ด้านองค์กรและลักษณะงาน

- 4.1 ลักษณะงานท้าทายความสามารถ ( $X_{41}$ )
- 4.2 โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ( $X_{42}$ )
- 4.3 ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ( $X_{43}$ )
- 4.4 ลักษณะงานได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ( $X_{44}$ )

4.5 ลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ( $X_{45}$ )

5) ด้านผู้บังคับบัญชา

5.1 ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ( $X_{51}$ )

5.2 ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและสนับสนุน( $X_{52}$ )

5.3 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน( $X_{53}$ )

5.4 ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา( $X_{54}$ )

6) ด้านเพื่อนร่วมงาน

6.1 เพื่อนร่วมงานให้การยกย่อง( $X_{61}$ )

6.2 เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดี( $X_{62}$ )

6.3 เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี( $X_{63}$ )

7) ด้านผู้ใช้บริการ

7.1 ผู้ใช้บริการมีเอกสารและหลักฐานถูกต้องครบถ้วน( $X_{71}$ )

7.2 ผู้ใช้บริการมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน( $X_{72}$ )

7.3 ผู้ใช้บริการมีมิตรไมตรี( $X_{73}$ )

2. ตัวแปรตาม (Y) ได้แก่ ระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โดยผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปแบบสมการ ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1X_{ij} + b_2X_{in}$$

ที่ Y = ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ

$b_0$  = ค่าคงที่ของสมการ

$b_1, b_2$  = ค่าคงที่ของตัวแปรต้น  $X_{ij}$  และ  $X_{in}$  ตามลำดับ

