

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดำเนินการโดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 625 ฉบับ ได้รับคืน 625 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- 4.2 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
- 4.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 4.4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจ
- 4.5 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย
- 4.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย
- 4.7 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจกับเป้าหมายด้วยตารางเมทริกซ์
- 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<u>1.เพศ</u>		
-ชาย	249	39.84
-หญิง	354	56.64
-ไม่ระบุ	22	3.52
<u>2.อายุ</u>		
-น้อยกว่า 25 ปี	7	1.12
-25-34 ปี	299	47.84
-35-44 ปี	223	35.68

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
-มากกว่า 44 ปี	80	12.80
-ไม่ระบุ	16	2.56
3.สถานภาพ		
-โสด	248	39.68
-สมรส	316	50.56
-หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	43	6.88
-ไม่ระบุ	18	2.88
4.ระดับการศึกษา		
-ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	15.04
-ปริญญาตรี	443	70.88
-สูงกว่าปริญญาตรี	71	11.36
-ไม่ระบุ	17	2.72
5.ประสบการณ์		
-น้อยกว่า 1 ปี	54	8.64
-1-5 ปี	257	41.12
-6-10 ปี	151	24.16
-มากกว่า 10 ปี	147	23.52
-ไม่ระบุ	16	2.56
6.รายได้ต่อเดือน (เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ)		
-น้อยกว่า 10,000 บาท	12	1.920
-10,000 – 20,000 บาท	340	54.40
-20,001 – 30,000 บาท	232	37.12
-30,001 – 40,000 บาท	23	3.68
-มากกว่า 40,000 บาท	3	0.48
-ไม่ระบุ	15	2.40
7.ระดับยศ		
-ชั้นนายสิบ	142	22.72

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
-ชั้นจ่าตำรวจ – คาบตำรวจ	286	45.76
-ชั้นนายร้อย	140	22.40
-สูงกว่าชั้นนายร้อย	9	1.44
-ไม่ระบุ	48	7.68

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 56.64 อายุ 25-34 ปี จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 47.84 สถานภาพสมรส จำนวน 316 คิดเป็นร้อยละ 50.56 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 443 คน คิดเป็นร้อยละ 70.88 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 41.12 รายได้ต่อเดือน (เงินเดือนที่ได้รับประจำเดือน รวมกับค่าตอบแทนอื่นๆ) 10,001–20,000 บาท จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 ระดับยศชั้นจ่าตำรวจ – คาบตำรวจ จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 45.76

4.2 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

ด้าน	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.73	.93	มาก	4
2. ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	3.58	.96	มาก	6
3. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.76	.96	มาก	1
4. ด้านลักษณะงาน	3.75	.87	มาก	2
5. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.68	.90	มาก	5
6. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.76	.81	มาก	1
7. ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	3.74	.89	มาก	3
8. โดยรวม	3.73	.87	มาก	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 และมีความคาดหวังในทุกด้านอยู่ในระดับมากด้วยเช่นเดียวกัน โดยมีความคาดหวังในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านระบบบริหารจัดการองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.74 , 3.73, 3.68 และ 3.58 ตามลำดับ

4.2.1 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 3 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ค่าตอบแทน/สวัสดิการ	3.83	1.03	มาก	1
2. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.78	1.03	มาก	2
3. สภาพการทำงานคำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.70	1.10	มาก	3
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ศักยภาพของบุคคล	3.70	1.02	มาก	3
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	3.68	1.00	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	.93	มาก	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในประเด็นค่าตอบแทน/สวัสดิการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมา ได้แก่ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการทำงานคำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และโอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ศักยภาพของบุคคล และสุดท้ายในประเด็นความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.70 และ 3.68 ตามลำดับ

4.2.2 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร

ตารางที่ 4 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร

ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาค	3.68	1.01	มาก	1
2. ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น	3.58	1.04	มาก	4
3. การมีส่วนร่วมในการบริหาร	3.39	1.09	ปานกลาง	5
4. ความโปร่งใส/ยุติธรรมต่อการให้รางวัล/เลื่อนตำแหน่ง	3.58	1.18	มาก	4
5. ความสามารถในการตัดสินใจในงานของตัวเอง	3.60	1.02	มาก	3
6. ความสอดคล้องของนโยบายการบริหารองค์กรกับความเป็นจริง	3.64	1.05	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58	.96	มาก	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังในด้านระบบการบริหารจัดการองค์กรในทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในประเด็นการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาคมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมา ได้แก่ ความสอดคล้องของนโยบายการบริหารองค์กรกับความเป็นจริง ความสามารถในการตัดสินใจในงานของตัวเอง ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และความโปร่งใส/ยุติธรรมต่อการให้รางวัล/เลื่อนตำแหน่ง และสุดท้ายในประเด็นการมีส่วนร่วมในการบริหาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64, 3.60, 3.58, และ 3.39 ตามลำดับ

4.2.3 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 5 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่สำหรับปฏิบัติงาน	3.76	1.10	มาก	3
2. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	1.17	มาก	5
3. ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	3.72	1.08	มาก	4
4. คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	3.78	.94	มาก	2
5. ความเหมาะสมของบรรยากาศในการทำงาน	3.76	1.09	มาก	3
6. ระบบการรักษาความปลอดภัย	3.85	1.03	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	.96	มาก	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงานในทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในประเด็นระบบการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา ได้แก่ คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของบรรยากาศในการทำงาน และความเหมาะสมในการจัดสถานที่สำหรับปฏิบัติงาน ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน และสุดท้ายในประเด็น ความเหมาะสมในการจัดสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.76, 3.72 และ 3.68 ตามลำดับ

4.2.4 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 6 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การทำทนายความสามารถและทักษะ	3.76	.96	มาก	2
2. มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่	3.74	1.00	มาก	3
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.65	1.01	มาก	4
4. ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	3.74	.97	มาก	3
5. เกิดความภาคภูมิใจ	3.86	.91	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	.87	มาก	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังในด้านลักษณะงานในทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในลักษณะงานเกิดความภาคภูมิใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมา ได้แก่ การทำทนายความสามารถและทักษะ มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ และได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และสุดท้ายในประเด็นการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.74 และ 3.65 ตามลำดับ

4.2.5 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 7 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา

ด้านผู้บังคับบัญชา	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.70	.94	มาก	1

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านผู้บังคับบัญชา	ความคาดหวัง		ระดับความ คาดหวัง	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
2. การให้กำลังใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.67	.98	มาก	3
3. การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	3.66	.95	มาก	4
4. การให้คำเสนอแนะในการแก้ปัญหา	3.69	.96	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	.90	มาก	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังในด้านผู้บังคับบัญชาในทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในประเด็นการได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมา ได้แก่ การให้คำเสนอแนะในการแก้ปัญหา การให้กำลังใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69, 3.67 และ 3.66 ตามลำดับ

4.2.6 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 8 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน	ความคาดหวัง		ระดับความ คาดหวัง	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การได้รับการยกย่อง	3.67	.88	มาก	3
2. การมีน้ำใจ ความเป็นมิตรไมตรีที่ดี	3.79	.87	มาก	2
3. การมีความสามัคคีในระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.83	.87	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	.81	มาก	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังในด้านเพื่อนร่วมงานในทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในประเด็นการมีความสามัคคีในระหว่างเพื่อนร่วมงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมา ได้แก่ การมีน้ำใจ ความเป็นมิตรไมตรีที่ดี และการได้รับการยกย่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.67 ตามลำดับ

4.2.7 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านประชาชนผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 9 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านประชาชนผู้ใช้บริการ

ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	ความคาดหวัง		ระดับความคาดหวัง	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน	3.76	.96	มาก	1
2. การมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน	3.69	.93	มาก	2
3. การมีมิตรไมตรีที่ดี	3.76	.92	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	.81	มาก	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังในด้านประชาชนผู้ใช้บริการในทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในประเด็นการมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน และการมีมิตรไมตรีที่ดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา ได้แก่ การมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

4.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 10 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

ด้าน	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	2.67	.72	ปานกลาง	4
2. ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	2.47	.79	น้อย	7
3. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.52	.73	ปานกลาง	6
4. ด้านลักษณะงาน	2.91	.72	ปานกลาง	2
5. ด้านผู้บังคับบัญชา	2.80	.79	ปานกลาง	3
6. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.12	.79	ปานกลาง	1
7. ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	2.79	.72	ปานกลาง	4
8. โดยรวม	2.80	.80	ปานกลาง	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.80 ซึ่งจัดอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกด้าน ยกเว้นด้านระบบการบริหารจัดการองค์กรที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91, 2.80, 2.79, 2.67, 2.52 และ 2.47 ตามลำดับ

4.3.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ค่าตอบแทน/สวัสดิการ	2.83	.86	ปานกลาง	1
2. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	2.80	.91	ปานกลาง	2
3. สภาพการทำงานคำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	2.49	.92	น้อย	5
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ศักยภาพของบุคคล	2.59	.87	น้อย	4
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	2.68	.92	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.67	.72	ปานกลาง	

จากตารางความพึงพอใจในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจในทุกประเด็นในระดับปานกลาง ยกเว้นในประเด็นสภาพการทำงานคำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจที่มากที่สุด ได้แก่ ประเด็นค่าตอบแทน/สวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.83 รองลงมา ได้แก่ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว โอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ศักยภาพของบุคคล และสภาพการทำงานคำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.80, 2.68, 2.59 และ 2.49 ตามลำดับ

4.3.2 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านระบบการบริการจัดการองค์กร

ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาค	2.64	.89	ปานกลาง	1
2. การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น	2.53	.92	น้อย	3
3. การมีส่วนร่วมในการบริหาร	2.34	.95	น้อย	5
4. ความโปร่งใส/ยุติธรรมต่อการให้รางวัล/เลื่อนตำแหน่ง	2.30	1.00	น้อย	6
5. ความสามารถในการตัดสินใจในงานของตัวเอง	2.59	.93	น้อย	2
6. ความสอดคล้องของนโยบายการบริหารองค์กรกับความเป็นจริง	2.44	.92	น้อย	4
ค่าเฉลี่ยรวม	2.47	.79	น้อย	

จากตาราง ความพึงพอใจในด้านระบบการบริหารจัดการองค์กรของเจ้าหน้าที่ฯ พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจในทุกประเด็นในระดับน้อย ยกเว้นในประเด็นการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาคที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือเป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.64 รองลงมา ได้แก่ ความสามารถในการตัดสินใจในงานของตัวเอง การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ความสอดคล้องของนโยบายการบริหารองค์กรกับความเป็นจริง การมีส่วนร่วมในการบริหาร และความโปร่งใส/ยุติธรรมต่อการให้รางวัล/เลื่อนตำแหน่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59, 2.53, 2.44, 2.34 และ 2.30 ตามลำดับ

4.3.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่สำหรับปฏิบัติงาน	2.39	.95	น้อย	5
2. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	2.19	.97	น้อย	6
3. ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	2.47	.92	น้อย	4
4. คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	2.98	.97	ปานกลาง	1
5. ความเหมาะสมของบรรยากาศในการทำงาน	2.48	.92	น้อย	3
6. ระบบการรักษาความปลอดภัย	2.63	.93	ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52	.73	ปานกลาง	

จากตาราง ความพึงพอใจในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.98 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ระบบการรักษาความปลอดภัย ความเหมาะสมของบรรยากาศในการทำงาน ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการจัดสถานที่สำหรับปฏิบัติงาน ปริมาณ/คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการจัดสถานที่สำหรับปฏิบัติงาน และความเหมาะสมในการจัดสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63, 2.48, 2.47, 2.39 และ 2.19 ตามลำดับ

4.3.4 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การทำทหายความสามารถและทักษะ	2.99	.86	ปานกลาง	2
2. มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่	2.84	.90	ปานกลาง	4
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2.69	.87	ปานกลาง	5
4. ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	2.92	.85	ปานกลาง	3
5. เกิดความภาคภูมิใจ	3.08	.89	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91	.72	ปานกลาง	

จากตาราง ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ฯ พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจในประเด็นลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ลักษณะงานทำทหายความสามารถและทักษะ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การมีโอกาสนเรียนรู้สิ่งใหม่ และการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99, 2.92, 2.84 และ 2.69 ตามลำดับ

4.3.5 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา

ด้านผู้บังคับบัญชา	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.85	.87	ปานกลาง	1

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านผู้บังคับบัญชา	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
2. การให้กำลังใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	2.73	.90	ปานกลาง	4
3. การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	2.83	.86	ปานกลาง	2
4. การให้คำเสนอแนะในการแก้ปัญหา	2.79	.90	ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	2.80	.79	ปานกลาง	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชาในทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.85 รองลงมา ได้แก่ การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน การให้คำเสนอแนะในการแก้ปัญหา และ การให้กำลังใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83, 2.79 และ 2.73 ตามลำดับ

4.3.6 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การได้รับการยกย่อง	3.01	.78	ปานกลาง	2
2. การมีน้ำใจ ความเป็นมิตรไมตรีที่ดี	3.17	.87	ปานกลาง	1
3. การมีความสามัคคีในระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.17	.91	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12	.79	ปานกลาง	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานในทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการมีน้ำใจ ความเป็นมิตรไมตรีที่ดี และการมีความสามัคคีในระหว่างเพื่อนร่วมงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมา ได้แก่ และการได้รับการยกย่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01

4.3.7 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประชาชนผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประชาชนผู้ใช้บริการ

ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. การมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน	2.73	.84	ปานกลาง	3
2. การมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน	2.78	.78	ปานกลาง	2
3. การมีมิตรไมตรีที่ดี	2.86	.82	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	2.79	.72	ปานกลาง	

จากตาราง พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความพึงพอใจในด้านประชาชนผู้ใช้บริการในทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการมีมิตรไมตรีที่ดีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.86 รองลงมา ได้แก่ การมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน และการมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และ 2.73 ตามลำดับ

4.4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 18 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

ด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D			
1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.73	.93	2.67	.72	24.902	.000 ¹	สูงกว่า
2. ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	3.58	.96	2.47	.79	23.827	.000 ¹	สูงกว่า
3. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.76	.96	2.52	.73	25.790	.000 ¹	สูงกว่า
4. ด้านลักษณะงาน	3.75	.87	2.91	.72	22.394	.000 ¹	สูงกว่า
5. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.68	.90	2.80	.79	20.562	.000 ¹	สูงกว่า
6. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.76	.81	3.12	.79	20.562	.000 ¹	สูงกว่า
7. ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	3.74	.89	2.79	.72	16.802	.000 ¹	สูงกว่า
8. โดยรวม	3.73	.87	2.80	.80	19.404	.000 ¹	สูงกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.4.1 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 19 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน
คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D			
1. ค่าตอบแทน/สวัสดิการ	3.83	1.03	2.83	.86	21.383	.000 ¹	สูงกว่า
2. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการ ทำงาน	3.78	1.03	2.80	.91	20.294	.000 ¹	สูงกว่า
3. สภาพการทำงานคำนึงถึงความปลอดภัย/ ส่งเสริมสุขภาพ	3.70	1.10	2.49	.92	22.584	.000 ¹	สูงกว่า
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ ศักยภาพของบุคคล	3.70	1.02	2.59	.87	22.248	.000 ¹	สูงกว่า
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับ ชีวิตส่วนตัว	3.68	1.00	2.68	.92	20.293	.000 ¹	สูงกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านคุณภาพ
ชีวิตในการทำงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกประเด็น ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.4.2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านระบบ การบริหารจัดการองค์กร

ตารางที่ 20 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร

ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D			
1. การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความ เสมอภาค	3.68	1.01	2.64	.89	20.278	.000 ¹	สูงกว่า
2. การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น	3.58	1.04	2.53	.92	19.623	.000 ¹	สูงกว่า
3. การมีส่วนร่วมในการบริหาร	3.39	1.09	2.34	.95	20.073	.000 ¹	สูงกว่า
4. ความโปร่งใส/ยุติธรรมต่อการให้ รางวัล/เลื่อนตำแหน่ง	3.58	1.18	2.30	1.00	22.431	.000 ¹	สูงกว่า
5. ความสามารถในการตัดสินใจในงาน ของตัวเอง	3.60	1.02	2.59	.93	20.318	.000 ¹	สูงกว่า
6. ความสอดคล้องของนโยบายการ บริหารองค์กรกับความ เป็นจริง	3.64	1.05	2.44	.92	22.576	.000 ¹	สูงกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านระบบ
การบริหารจัดการองค์กร พบว่าเจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกประเด็น ที่
ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.4.3 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน สถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 21 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน
สถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D			
1. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่สำหรับ ปฏิบัติงาน	3.76	1.10	2.39	.95	23.802	.000 ¹	สูงกว่า
2. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	3.68	1.17	2.19	.97	24.508	.000 ¹	สูงกว่า
3. ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	3.72	1.08	2.47	.92	22.915	.000 ¹	สูงกว่า
4. คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ ปฏิบัติงาน	3.78	.94	2.98	.97	17.291	.000 ¹	สูงกว่า
5. ความเหมาะสมของบรรยากาศในการ ทำงาน	3.76	1.09	2.48	.92	23.340	.000 ¹	สูงกว่า
6. ระบบการรักษาความปลอดภัย	3.85	1.03	2.63	.93	22.740	.000 ¹	สูงกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้าน
สถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุก
ประเด็น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.4.4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 22 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-ratio	ค่านัยสำคัญของการทดสอบ	ผลการเปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D			
1. การทำทหายความสามารถและทักษะ	3.76	.96	2.99	.86	18.485	.000 ¹	สูงกว่า
2. มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่	3.74	1.00	2.84	.90	19.737	.000 ¹	สูงกว่า
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.65	1.01	2.69	.87	20.126	.000 ¹	สูงกว่า
4. ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	3.74	.97	2.92	.85	18.646	.000 ¹	สูงกว่า
5. เกิดความภาคภูมิใจ	3.86	.91	3.08	.89	18.651	.000 ¹	สูงกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านลักษณะงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกประเด็น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.4.5 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 23 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา

ด้านผู้บังคับบัญชา	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-ratio	ค่านัยสำคัญของการทดสอบ	ผลการเปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D			
1. การได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.70	.94	2.85	.87	18.830	.000 ¹	สูงกว่า
2. การให้กำลังใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.67	.98	2.73	.90	19.289	.000 ¹	สูงกว่า

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ด้านผู้บังคับบัญชา	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D			
3. การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	3.66	.95	2.83	.86	18.324	.000 ¹	สูงกว่า
4. การให้คำเสนอแนะในการแก้ปัญหา	3.69	.96	2.79	.90	18.835	.000 ¹	สูงกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกประเด็น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.4.6 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 24 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D			
1. การได้รับการยกย่อง	3.67	.88	3.01	.78	15.818	.000 ¹	สูงกว่า
2. การมีน้ำใจ ความเป็นมิตรไมตรีที่ดี	3.79	.87	3.17	.87	15.598	.000 ¹	สูงกว่า
3. การมีความสามัคคีในระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.83	.87	3.17	.91	16.448	.000 ¹	สูงกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกประเด็น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.4.7 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประชาชนผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 25 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประชาชนผู้ใช้บริการ

ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-ratio	ค่านัยสำคัญของการทดสอบ	ผลการเปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D	ค่าเฉลี่ย	S.D			
1. การมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน	3.76	.96	2.73	.84	21.647	.000 ¹	สูงกว่า
2. การมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน	3.69	.93	2.78	.78	20.527	.000 ¹	สูงกว่า
3. การมีมิตรไมตรีที่ดี	3.76	.92	2.86	.82	20.316	.000 ¹	สูงกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ฯ มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในทุกประเด็น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.5 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark)

4.5.1 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 26 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านต่างๆ

ด้าน	ความคาดหวัง		Bench mark	t-ratio	ค่านัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.73	.93	3.75	-.433	.665 ²	ไม่แตกต่าง
2. ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	3.58	.96	3.75	-4.552	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.76	.96	3.75	.157	.875 ²	ไม่แตกต่าง
4. ด้านลักษณะงาน	3.75	.87	3.75	-.146	.884 ²	ไม่แตกต่าง
5. ด้านผู้บังคับบัญชา	3.68	.90	3.75	-1.989	.047 ¹	ต่ำกว่า
6. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.76	.81	3.75	.415	.679 ²	ไม่แตกต่าง
7. ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	3.74	.89	3.75	-.380	.704 ²	ไม่แตกต่าง
8. โดยรวม	3.73	.87	3.75	-.433	.665 ²	ไม่แตกต่าง

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

² หมายถึงการทดสอบ 2 ด้าน

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในภาพรวม พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และหากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ในด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร และด้านผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยในด้านอื่นๆ พบว่าระดับความคาดหวังไม่มีความแตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark)

4.5.2 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 27 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความคาดหวัง		Bench mark	t-ratio	ค่านัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. ค่าตอบแทน/สวัสดิการ	3.73	.93	3.75	-1.667	.096 ¹	ไม่แตกต่าง
2. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.58	.96	3.75	-1.679	.094 ²	ไม่แตกต่าง
3. สภาพการทำงานคำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.76	.96	3.75	-8.285	.000 ¹	ต่ำกว่า
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ศักยภาพของบุคคล	3.75	.87	3.75	-1.238	.216 ²	ไม่แตกต่าง
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	3.68	.90	3.75	-1.667	.096 ²	ไม่แตกต่าง

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

² หมายถึงการทดสอบ 2 ด้าน

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าในประเด็นสภาพการทำงานคำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยในขณะที่ด้านอื่นๆ พบว่าระดับความคาดหวังไม่มีความแตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark)

4.5.3 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านระบบบริหารจัดการองค์กร

ตารางที่ 28 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ระบบบริหารจัดการองค์กร

ด้านระบบบริหารจัดการองค์กร	ความคาดหวัง		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาค	3.68	1.01	3.75	-1.679	.094 ²	ไม่แตกต่าง
2. ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น	3.58	1.04	3.75	-4.137	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. การมีส่วนร่วมในการบริหาร	3.39	1.09	3.75	-8.285	.000 ¹	ต่ำกว่า
4. ความโปร่งใส/ยุติธรรมต่อการให้รางวัล/ เลื่อนตำแหน่ง	3.58	1.18	3.75	-3.499	.000 ¹	ต่ำกว่า
5. ความสามารถในการตัดสินใจในงานของ ตัวเอง	3.60	1.02	3.75	-3.678	.000 ¹	ต่ำกว่า
6. ความสอดคล้องของนโยบายการบริหาร องค์กรกับความเป็นจริง	3.64	1.05	3.75	-2.630	.000 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

² หมายถึงการทดสอบ 2 ด้าน

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านระบบบริหารจัดการองค์กร พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นในประเด็นการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาคที่ไม่มีความแตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark)

4.5.4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 29 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความคาดหวัง		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่สำหรับปฏิบัติงาน	3.76	1.10	3.75	.264	.792 ²	ไม่แตกต่าง
2. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	1.17	3.75	-1.498	.135 ²	ไม่แตกต่าง
3. ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	3.72	1.08	3.75	-.630	.529 ²	ไม่แตกต่าง
4. คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	3.78	.94	3.75	.857	.392 ²	ไม่แตกต่าง
5. ความเหมาะสมของบรรยากาศในการทำงาน	3.76	1.09	3.75	.211	.833 ²	ไม่แตกต่าง
6. ระบบการรักษาความปลอดภัย	3.85	1.03	3.75	2.420	.016 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

² หมายถึงการทดสอบ 2 ด้าน

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark) ยกเว้นในประเด็นระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีระดับความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.5.5 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 30 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับ เป้าหมาย (Benchmark) ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ความคาดหวัง		Bench mark	t-ratio	ค่านัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การทำทหายความสามารถและทักษะ	3.76	.96	3.75	.147	.016 ¹	ต่ำกว่า
2. มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่	3.74	1.00	3.75	-.300	.764 ²	ไม่แตกต่าง
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.65	1.01	3.75	-2.547	.011 ¹	ไม่แตกต่าง
4. ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	3.74	.97	3.75	-.206	.837 ²	ไม่แตกต่าง
5. เกิดความภาคภูมิใจ	3.86	.91	3.75	2.961	.003 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

² หมายถึงการทดสอบ 2 ด้าน

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านลักษณะงาน พบว่าในประเด็นลักษณะงานมีการทำทหายความสามารถและทักษะและลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ มีระดับความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับในประเด็นการมีโอกาสรเรียนรู้สิ่งใหม่ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และได้รับการยอมรับจากผู้อื่น มีระดับความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark)

4.5.6 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 31 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านผู้บังคับบัญชา

ด้านผู้บังคับบัญชา	ความคาดหวัง		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.70	.94	3.75	-1.488	.137 ²	ไม่แตกต่าง
2. การให้กำลังใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.67	.98	3.75	-2.101	.036 ¹	ต่ำกว่า
3. การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	3.66	.95	3.75	-2.267	.024 ¹	ต่ำกว่า
4. การให้คำเสนอแนะในการแก้ปัญหา	3.69	.96	3.75	-1.466	.143 ²	ไม่แตกต่าง

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

² หมายถึงการทดสอบ 2 ด้าน

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านผู้บังคับบัญชา พบว่าในประเด็นการให้กำลังใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับในประเด็นการได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน และการให้คำเสนอแนะในการแก้ปัญหา มีระดับความคาดหวังที่ไม่มีความแตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark)

4.5.7 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 32 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน	ความคาดหวัง		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การได้รับการยกย่อง	3.67	.88	3.75	-2.405	.016 ¹	ต่ำกว่า
2. การมีน้ำใจ ความเป็นมิตรไมตรีที่ดี	3.79	.87	3.75	1.271	.204 ²	ไม่แตกต่าง
3. การมีความสามัคคีในระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.83	.87	3.75	2.290	.022 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

² หมายถึงการทดสอบ 2 ด้าน

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่าในประเด็นการได้รับการยกย่อง และการมีความสามัคคีในระหว่างเพื่อนร่วมงานมีระดับความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับในประเด็นการมีน้ำใจ ความเป็นมิตรไมตรีที่ดีมีระดับความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark)

4.5.8 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านประชาชน ผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 33 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านประชาชน
ผู้ใช้บริการ

ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	ความคาดหวัง		Benchmark	t-ratio	ค่านัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน	3.76	.96	3.75	.272	.786 ²	ไม่แตกต่าง
2. การมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน	3.69	.93	3.75	-1.549	.122 ²	ไม่แตกต่าง
3. การมีมิตรไมตรีที่ดี	3.76	.92	3.75	.228	.820 ²	ไม่แตกต่าง

² หมายถึงการทดสอบ 2 ด้าน

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับ
ร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่าในทุกประเด็นระดับความคาดหวังที่
ไม่แตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark)

4.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark)

4.6.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 34 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ในด้านต่างๆ

ด้าน	ความพึงพอใจ		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	2.67	.72	3.75	-37.155	.000 ¹	ต่ำกว่า
2. ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	2.47	.79	3.75	-40.372	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.52	.73	3.75	-41.743	.000 ¹	ต่ำกว่า
4. ด้านลักษณะงาน	2.91	.72	3.75	-29.440	.000 ¹	ต่ำกว่า
5. ด้านผู้บังคับบัญชา	2.80	.79	3.75	-29.955	.000 ¹	ต่ำกว่า
6. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.12	.79	3.75	-19.992	.000 ¹	ต่ำกว่า
7. ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	2.79	.72	3.75	-33.136	.000 ¹	ต่ำกว่า
8. โดยรวม	2.80	.80	3.75	-27.725	.000 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในทุกด้าน

4.6.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านคุณภาพชีวิต ในการทำงาน

ตารางที่ 35 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านคุณภาพ
ชีวิตในการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความพึงพอใจ		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. ค่าตอบแทน/สวัสดิการ	2.83	.86	3.75	-26.845	.000 ¹	ต่ำกว่า
2. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	2.80	.91	3.75	-26.107	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. สภาพการทำงานคำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	2.49	.92	3.75	-34.221	.000 ¹	ต่ำกว่า
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ศักยภาพ ของบุคคล	2.59	.87	3.75	-33.582	.000 ¹	ต่ำกว่า
5. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิต ส่วนตัว	2.68	.92	3.75	-28.943	.000 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับ
ร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึง
พอใจต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.6.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านระบบบริหารจัดการองค์กร

ตารางที่ 36 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ระบบบริหารจัดการองค์กร

ด้านระบบบริหารจัดการองค์กร	ความพึงพอใจ		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาค	2.64	.89	3.75	-30.921	.000 ¹	ต่ำกว่า
2. ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น	2.53	.92	3.75	-32.778	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. การมีส่วนร่วมในการบริหาร	2.34	.95	3.75	-37.044	.000 ¹	ต่ำกว่า
4. ความโปร่งใส/ยุติธรรมต่อการให้รางวัล/เลื่อนตำแหน่ง	2.30	1.00	3.75	-36.144	.000 ¹	ต่ำกว่า
5. ความสามารถในการตัดสินใจในงานของตัวเอง	2.59	.93	3.75	-31.384	.000 ¹	ต่ำกว่า
6. ความสอดคล้องของนโยบายการบริหารองค์กรกับความเป็นจริง	2.44	.92	3.75	-35.459	.000 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านระบบบริหารจัดการองค์กร พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.6.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 37 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความพึงพอใจ		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่สำหรับปฏิบัติงาน	2.39	.95	3.75	-35.663	.000 ¹	ต่ำกว่า
2. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	2.19	.97	3.75	-40.203	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	2.47	.92	3.75	-34.491	.000 ¹	ต่ำกว่า
4. คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน	2.98	.97	3.75	-19.808	.000 ¹	ต่ำกว่า
5. ความเหมาะสมของบรรยากาศในการทำงาน	2.48	.92	3.75	-33.987	.000 ¹	ต่ำกว่า
6. ระบบการรักษาความปลอดภัย	2.63	.93	3.75	-29.738	.000 ¹	ต่ำกว่า

² หมายถึงการทดสอบ 2 ด้าน

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.6.5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 38 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ความพึงพอใจ		Bench mark	t-ratio	ค่านัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การทำทหายความสามารถและทักษะ	2.99	.86	3.75	-22.136	.000 ¹	ต่ำกว่า
2. มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่	2.84	.90	3.75	-25.001	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2.69	.87	3.75	-29.911	.000 ¹	ต่ำกว่า
4. ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	2.92	.85	3.75	-24.084	.000 ¹	ต่ำกว่า
5. เกิดความภาคภูมิใจ	3.08	.89	3.75	-18.609	.000 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านลักษณะงาน พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.6.6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 39 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านผู้บังคับบัญชา

ด้านผู้บังคับบัญชา	ความพึงพอใจ		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การได้รับการยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงาน	2.85	.87	3.75	-25.744	.000 ¹	ต่ำกว่า
2. การให้กำลังใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ	2.73	.90	3.75	-28.164	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. การให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	2.83	.86	3.75	-26.575	.000 ¹	ต่ำกว่า
4. การให้คำเสนอแนะในการแก้ปัญหา	2.79	.90	3.75	-26.457	.000 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านผู้บังคับบัญชา พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่า เป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.6.7 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 40 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านเพื่อนร่วมงาน

ด้านเพื่อนร่วมงาน	ความพึงพอใจ		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การได้รับการยกย่อง	3.01	.87	3.75	-23.518	.000 ¹	ต่ำกว่า
2. การมีน้ำใจ ความเป็นมิตรไมตรีที่ดี	3.17	.87	3.75	-16.595	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. การมีความสามัคคีในระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.17	.91	3.75	-15.842	.000 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านผู้บังคับบัญชา พบว่าในทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4.6.8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านประชาชนผู้ให้บริการ

ตารางที่ 41 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านประชาชนผู้ให้บริการ

ด้านประชาชนผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		Bench mark	t-ratio	ค่า นัยสำคัญ ของการ ทดสอบ	ผลการ เปรียบเทียบ
	ค่าเฉลี่ย	S.D.				
1. การมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน	2.73	.84	3.75	-30.283	.000 ¹	ต่ำกว่า
2. การมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน	2.78	.78	3.75	-30.844	.000 ¹	ต่ำกว่า
3. การมีมิตรไมตรีที่ดี	2.86	.82	3.75	-26.660	.000 ¹	ต่ำกว่า

¹ หมายถึงการทดสอบด้านเดียว

จากการทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในด้านประชาชนผู้ให้บริการ พบว่าในทุกประเด็นระดับความพึงพอใจมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark)

4.7 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจกับเป้าหมายด้วยตารางเมทริกซ์

จากผลการวิเคราะห์ทั้งหมดก่อนหน้านี้สามารถนำมาเปรียบเทียบใน 2 มิติ คือ ความคาดหวังของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาที่ระดับร้อยละ 75 หรือเทียบเท่า 3.75

การเปรียบเทียบความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) และความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้วยภาพการเปรียบเทียบและเมทริกซ์สามารถกำหนดการจำแนกตามกลุ่มด้วยเป้าหมาย (Benchmark) ระดับร้อยละ 75 หรือเทียบเท่า 3.75 ตามมาตรวัดของแบบสอบถามของ

สำหรับภาพการเปรียบเทียบแบบเมทริกซ์ดังกล่าวนี้กำหนดให้แกนนอนแทนมิติของความพึงพอใจ ซึ่งถูกจำแนกด้วยเป้าหมาย (Benchmark) ระดับร้อยละ 75 หรือเทียบเท่า 3.75 ตามมาตรวัดของแบบสอบถามและแกนตั้งแทนมิติของความคาดหวัง ซึ่งถูกจำแนกด้วยเป้าหมาย (Benchmark ระดับร้อยละ 75 หรือเทียบเท่า 3.75 ตามมาตรวัดของแบบสอบถามเช่นกัน ดังนั้นภาพการเปรียบเทียบแบบ เมทริกซ์จากมิติ 2 มิติของระดับความพึงพอใจและความคาดหวังจะสามารถแบ่งออกเป็น 9 ส่วน ดังแสดงไว้ในภาพข้างล่างนี้

ความคาดหวัง			
สูงกว่า Benchmark (3.75)	7	8	9
ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	4	5	6
ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	1	2	3
	ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	สูงกว่า Benchmark (3.75)
	ความพึงพอใจ		

ภาพที่ 7 ภาพการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับ Benchmark

สำหรับการกำหนดนิยามแต่ละส่วนของภาพการเปรียบเทียบแบบเมทริกซ์ดังกล่าว กำหนดนิยามดังนี้

1. ความคาดหวังต่ำกว่าร้อยละ 75 และความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 75 หมายความว่า ความสามารถดังกล่าวยังไม่ต้องการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เมื่อมีโอกาสควรปรับปรุง
2. ความคาดหวังต่ำกว่าร้อยละ 75 และความพึงพอใจไม่ต่ำและไม่สูงกว่าร้อยละ 75 (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ) หมายความว่า ความสามารถดังกล่าวอยู่ในระดับที่สูงกว่าความคาดหวัง จะปรับปรุงหรือไม่ขึ้นอยู่กับนโยบาย
3. ความคาดหวังต่ำกว่าร้อยละ 75 แต่ความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 75 หมายความว่า ความสามารถดังกล่าวไม่ต้องการปรับปรุง และควรจะรักษาไว้ให้อยู่ในระดับนี้ต่อไป
4. ความคาดหวังไม่ต่ำและไม่สูงกว่าร้อยละ 75 แต่ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 75 หมายความว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง อาจต้องให้ความสนใจบ้างในการปรับปรุง
5. ความคาดหวังไม่ต่ำและไม่สูงกว่าร้อยละ 75 และความพึงพอใจไม่ต่ำและไม่สูงกว่าร้อยละ 75 (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ) หมายความว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน อาจให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าวหลังสุด
6. ความคาดหวังไม่ต่ำและไม่สูงกว่าร้อยละ 75 แต่ความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 75 หมายความว่า ยังไม่ต้องการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเท่าใด
7. ความคาดหวังสูงกว่าร้อยละ 75 แต่ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 75 หมายความว่า ความสามารถดังกล่าวต้องการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน
8. ความคาดหวังสูงกว่าร้อยละ 75 แต่ความพึงพอใจไม่ต่ำและไม่สูงกว่าร้อยละ 75 (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ) หมายความว่า อาจต้องการปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวแต่ไม่เร่งด่วน
9. ความคาดหวังสูงกว่าร้อยละ 75 และความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 75 หมายความว่า ความสามารถในด้านดังกล่าวเหมาะสมใช้ได้ในเกณฑ์ดี และในการนำเสนอผลการศึกษาในส่วนนี้จะได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป

4.8.1 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้วย
ตารางเมทริกซ์ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความคาดหวัง

สูงกว่า Benchmark (3.75)			
ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	1. ค่าตอบแทน/ สวัสดิการ 2. ความมั่นคงและ ความก้าวหน้าในการ ทำงาน 4. โอกาสในการพัฒนา ความสามารถ 5. ความสมดุลระหว่าง ชีวิตการทำงานกับชีวิต ส่วนตัว		
ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	3. สภาพการทำงาน คำนึงถึงความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ		

ต่ำกว่า

ไม่แตกต่างจาก

สูงกว่า

Benchmark (3.75)

Benchmark (3.75)

Benchmark (3.75)

ความพึงพอใจ

ภาพที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านคุณภาพ
ชีวิตในการทำงาน

4.8.2 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้วยตารางเมทริกซ์ ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร

ความคาดหวัง

สูงกว่า Benchmark (3.75)			
ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	1. การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาค		
ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	2. การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น 3. การมีส่วนร่วมในการบริหาร 4. ความโปร่งใส/ ยุติธรรมต่อการให้รางวัล/เลื่อนตำแหน่ง 5. ความสามารถในการตัดสินใจในงานของตัวเอง 6. ความสอดคล้องของนโยบายการบริหารองค์กรกับความเป็นจริง		
	ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	สูงกว่า Benchmark (3.75)

ความพึงพอใจ

ภาพที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร

4.8.4 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้วย
ตารางเมทริกซ์ด้านลักษณะงาน

ความคาดหวัง			
สูงกว่า Benchmark (3.75)			
	ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	2. มีโอกาสเรียนรู้สิ่ง ใหม่ 3. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ 4. ได้รับการยอมรับ จากผู้อื่น	
	ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	1. การทำทนาย ความสามารถและ ทักษะ 5. เกิดความภาคภูมิใจ	
	ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	สูงกว่า Benchmark (3.75)
ความพึงพอใจ			

ภาพที่ 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านลักษณะ
งาน

4.8.5 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้วย
ตารางเมทริกซ์ ด้านผู้บังคับบัญชา

ความคาดหวัง				
สูงกว่า Benchmark (3.75)				
ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	1. การได้รับการ ยอมรับความสามารถ 4. การให้คำแนะนำใน การแก้ปัญหา			
ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	2. การให้กำลังใจและ สนับสนุนการ ปฏิบัติงานให้สำเร็จ 3. การให้คำแนะนำใน การปฏิบัติงาน			
	ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	สูงกว่า Benchmark (3.75)	
	ความพึงพอใจ			

ภาพที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน
ผู้บังคับบัญชา

4.8.6 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้วย
ตารางเมทริกซ์ ด้านเพื่อนร่วมงาน

ความคาดหวัง				
สูงกว่า Benchmark (3.75)				
ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	2. การมีน้ำใจ ความ เป็นมิตรไมตรีที่ดี			
ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	1. การได้รับการยกย่อง 3. การมีความสามัคคี ในระหว่างเพื่อน ร่วมงาน			
		ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	สูงกว่า Benchmark (3.75)
		ความพึงพอใจ		

ภาพที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านเพื่อน
ร่วมงาน

4.8. 7 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้วยตารางเมทริกซ์ด้านประชาชนผู้ให้บริการ

ความคาดหวัง		ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	สูงกว่า Benchmark (3.75)
สูงกว่า Benchmark (3.75)				
ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	1. การมีเอกสารถูกต้องครบถ้วน 2. การมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน 3. การมีมิตรไมตรีที่ดี			
ต่ำกว่า Benchmark (3.75)				
		ต่ำกว่า Benchmark (3.75)	ไม่แตกต่างจาก Benchmark (3.75)	สูงกว่า Benchmark (3.75)

ความพึงพอใจ

ภาพที่ 14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านประชาชนผู้ให้บริการ

4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิเคราะห์ปัจจัย 32 ปัจจัยว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise multiple Regression) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญ
Y	หมายถึง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ
Y	=	$f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, \dots, X_n)$
X ₁₁	หมายถึง	ค่าตอบแทน/สวัสดิการ
X ₁₂	หมายถึง	ความมั่นคงและความก้าวหน้า
X ₁₃	หมายถึง	ความปลอดภัยในสภาพการทำงานคำนึงถึง
X ₁₄	หมายถึง	โอกาสในการพัฒนาความสามารถ/ศักยภาพ
X ₁₅	หมายถึง	ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว
X ₂₁	หมายถึง	การเคารพในสิทธิส่วนบุคคล/ความเสมอภาค
X ₂₂	หมายถึง	ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น
X ₂₃	หมายถึง	การมีส่วนร่วมในการบริหาร
X ₂₄	หมายถึง	การให้รางวัล/เลื่อนตำแหน่งมีความโปร่งใส ยุติธรรม
X ₂₅	หมายถึง	การมีขอบเขตในการตัดสินใจของตัวเอง
X ₂₆	หมายถึง	นโยบายการบริหารองค์กร
X ₃₁	หมายถึง	ความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงาน
X ₃₂	หมายถึง	ความเหมาะสมของสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
X ₃₃	หมายถึง	ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน
X ₃₄	หมายถึง	คุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน
X ₃₅	หมายถึง	บรรยากาศในการทำงานเหมาะสม
X ₃₆	หมายถึง	ระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี
X ₄₁	หมายถึง	ลักษณะงานท้าทายความสามารถ

X ₄₂	หมายถึง	โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
X ₄₃	หมายถึง	ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน
X ₄₄	หมายถึง	ลักษณะงานได้รับการยอมรับจากผู้อื่น
X ₄₅	หมายถึง	ลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ
X ₅₁	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ
X ₅₂	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและสนับสนุน
X ₅₃	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน
X ₅₄	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา
X ₆₁	หมายถึง	เพื่อนร่วมงานให้การยกย่อง
X ₆₂	หมายถึง	เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจและเป็นมิตรที่ดี
X ₆₃	หมายถึง	เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี
X ₇₁	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีเอกสารและหลักฐานถูกต้องครบถ้วน
X ₇₂	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน
X ₇₃	หมายถึง	ผู้ใช้บริการมีมิตรไมตรี
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เชิงซ้อน
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
Adj R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ที่ปรับแล้ว
Std. Error	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าตัวแปร
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
F Change	หมายถึง	สถิติทดสอบ F
Sig.FChange	หมายถึง	Sig.F ของการ
Durbin-Watson	หมายถึง	การทดสอบ H ₀ : e _i และ e _j เป็นอิสระต่อกัน

และจากการตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation) พบว่ามีลักษณะดังนี้

$$r_{y,x11} = .507**, \quad r_{y,x12} = .446**, \quad r_{y,x13} = .539** \dots r_{y,x73} = .591**$$

ซึ่งหมายความว่า เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญที่ .01 ดังต่อไปนี้

$$H_0 : \rho_{y, x11} = 0 \quad \text{และ} \quad H_1 : \rho_{y, x11} \neq 0$$

$$H_0 : \rho_{y, x12} = 0 \quad \text{และ} \quad H_1 : \rho_{y, x12} \neq 0$$

$$H_0 : \rho_{y, x13} = 0 \quad \text{และ} \quad H_1 : \rho_{y, x13} \neq 0$$

...

$$H_0 : \rho_{y, x73} = 0 \quad \text{และ} \quad H_1 : \rho_{y, x73} \neq 0$$

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (Y) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระในรูปเชิงเส้นทุกตัว โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ที่ระบุโดยไม่มีการควบคุมตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ดังแสดงในตาราง Correlation ในภาคผนวก ข)

ในส่วนของการวิเคราะห์สมการถดถอยที่เหมาะสมโดยใช้วิธี Stepwise มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกตัวแปรตัวแรกเข้าสมการ โดยใช้เกณฑ์วิธีของ Forward

- ถ้าพบว่าไม่มีตัวแปรใดผ่านเกณฑ์ (Entry) จะหยุด และถือว่าไม่มีตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม
- ถ้าพบว่ามีตัวแปรอิสระที่ผ่านเกณฑ์เข้าสมการ จะดำเนินการในขั้นตอนที่ 2

ขั้นที่ 2 จะใช้เกณฑ์ของ Backward และ Forward คือ พิจารณาเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการ โดยกำหนดใน Entry และในขณะเดียวกันจะพิจารณาตัวแปรอิสระที่อยู่ในสมการว่าสมควรที่จะถูกเลือกออกจากสมการหรือไม่ โดยใช้เกณฑ์ของ Remove ที่กำหนด และเพื่อป้องกันไม่ให้นำตัวแปรเดิมเข้าและออกจากสมการจะกำหนดให้ค่า F ใน Entry มากกว่าใน Remove หรือ F-probability ใน Entry น้อยกว่า F-probability ใน Remove

ขั้นที่ 3 ดำเนินการตามขั้นที่ 2 จนกระทั่งไม่มีตัวแปรอิสระใดเข้าหรือออกจากสมการอีก

เมื่อทำการวิเคราะห์สมการถดถอยที่เหมาะสมโดยใช้วิธี Stepwise ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 42 วิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ

สมการ	ตัวแปร	ตัวแปรนำออก	วิธี/เกณฑ์
1	X ₇₃	.	Stepwise (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100)
2	X ₁₃	.	Stepwise (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100)
3	X ₅₄	.	Stepwise (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100)
4	X ₃₃	.	Stepwise (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100)
5	X ₄₅	.	Stepwise (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100)
6	X ₇₂	.	Stepwise (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100)
7	X ₁₁	.	Stepwise (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100)
8	X ₆₃	.	Stepwise (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100)
9	X ₅₁	.	Stepwise (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100)

หมายเหตุ ตัวแปรตาม : Y

จากตารางพบว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสมการตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100) มีทั้งสิ้น 9 ปัจจัย ได้แก่

- 1) X₇₃: ผู้ใช้บริการมีมิตรไมตรี
- 2) X₁₃: ความปลอดภัยในสภาพการทำงานค่านึงถึง
- 3) X₅₄: ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา
- 4) X₃₃: ความพอเพียงของปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน
- 5) X₄₅: ลักษณะงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ
- 6) X₇₂: ผู้ใช้บริการมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน
- 7) X₁₁: ค่าตอบแทน/สวัสดิการ
- 8) X₆₃: เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี
- 9) X₅₁: ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ

ซึ่งทำให้สมการถดถอยที่ควรจะเป็นได้แก่

$$Y = a + b_1 X_{73} + b_2 X_{13} + b_3 X_{54} + b_4 X_{33} + b_5 X_{45} + b_6 X_{72} + b_6 X_{11} + b_8 X_{63} + b_9 X_{51}$$

ตารางที่ 43 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
.809	.655	.648	.46484	.004	5.247	1	444	.022	2.150

Predictors: (ค่าคงที่), X_{73} , X_{13} , X_{54} , X_{33} , X_{45} , X_{72} , X_{11} , X_{63} , X_{51}

ตัวแปรอิสระ : Y

จากตารางพบว่า R (สัมประสิทธิ์สหพันธ์เชิงซ้อน) มีค่า 0.809, R Square (สัมประสิทธิ์การตัดสินใจเท่ากับ .655 นั่นคือตัวแปรอิสระทั้ง 9 ปัจจัย สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ได้ 65.5% และค่า Sig. F Change มีค่า .022 ซึ่งหมายถึงการทดสอบ $H_0 : \beta_1 = 0$ ซึ่ง Sig. = .022 < .05 จึงปฏิเสธ H_0 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัย สำหรับในส่วนของ Durbin-Watson มีค่า 2.150 ซึ่งมากกว่า 1.5 แสดงว่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

ตารางที่ 44 ความแปรปรวนแบบทางเดียวของสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ

สมการ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	181.963	9	20.218	93.568	.000(i)
Residual	95.940	444	.216		
Total	277.903	453			

Predictors: (ค่าคงที่), X_{73} , X_{13} , X_{54} , X_{33} , X_{45} , X_{72} , X_{11} , X_{63} , X_{51}

ตัวแปรอิสระ : Y

จากตารางพบว่า ค่า F มีค่า 93.568 และ Sig. มีค่า .000 จึงสรุปผลได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทั้ง 9 ปัจจัย

ตารางที่ 45 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ กับ ปัจจัย 9 ปัจจัย

ค่าคงที่	Unstd. Coefficients		Std. Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Err.	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	-.109	.107		-1.012	.312	-.320	.102					
X ₇₃	.189	.045	.189	4.160	.000	.100	.278	.644	.194	.116	.376	2.660
X ₁₃	.139	.033	.161	4.264	.000	.075	.203	.576	.198	.119	.544	1.838
X ₅₄	.086	.037	.095	2.332	.020	.014	.159	.593	.110	.065	.468	2.135
X ₃₃	.126	.031	.142	4.117	.000	.066	.186	.526	.192	.115	.650	1.539
X ₄₅	.064	.036	.069	1.774	.077	-.007	.134	.563	.084	.049	.509	1.964
X ₇₂	.179	.046	.171	3.903	.000	.089	.269	.637	.182	.109	.407	2.455
X ₁₁	.089	.034	.095	2.587	.010	.021	.157	.549	.122	.072	.574	1.742
X ₆₃	.086	.032	.096	2.658	.008	.022	.149	.492	.125	.074	.597	1.675
X ₅₁	.097	.042	.101	2.291	.022	.014	.180	.610	.108	.064	.400	2.499

ตัวแปรอิสระ : Y

จากตารางพบว่า ค่า B แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของสมการ ได้ $a = -.109$, $b_1 = .189$, $b_2 = .139$, $b_3 = .086$, $b_4 = .126$, $b_5 = .064$, $b_6 = .179$, $b_7 = .089$, $b_8 = .086$, $b_9 = .097$ ดังนั้นสมการพยากรณ์มีแนวโน้มในลักษณะดังนี้

$$Y = -.109 + .189 X_{73} + .139 X_{13} + .086 X_{54} + .126 X_{33} + .064 X_{45} + .179 X_{72} + .089 X_{11} + .086 X_{63} + .097 X_{51}$$

และเมื่อพิจารณา ค่า t และ Sig. พบว่า

$$1. H_0: \beta_1 = 0 \text{ และ } H_a: \beta_1 \neq 0$$

สถิติการทดสอบ $t = -1.012$ Sig. = .312 > .05 จึงยอมรับ H_0

$$2. H_0: \beta_1 = 0 \text{ และ } H_a: \beta_1 \neq 0$$

สถิติการทดสอบ $t = 4.160$ Sig. = .000 < .05 จึงปฏิเสธ H_0

3. $H_0: \beta_1 = 0$ และ $H_0: \beta_1 \neq 0$
สถิติการทดสอบ $t = 4.264$ Sig. = .000 < .05 จึงปฏิเสธ H_0
4. $H_0: \beta_1 = 0$ และ $H_0: \beta_1 \neq 0$
สถิติการทดสอบ $t = 2.332$ Sig. = .020 < .05 จึงปฏิเสธ H_0
5. $H_0: \beta_1 = 0$ และ $H_0: \beta_1 \neq 0$
สถิติการทดสอบ $t = 4.117$ Sig. = .000 < .05 จึงปฏิเสธ H_0
6. $H_0: \beta_1 = 0$ และ $H_0: \beta_1 \neq 0$
สถิติการทดสอบ $t = 1.774$ Sig. = .077 > .05 จึงยอมรับ H_0
7. $H_0: \beta_1 = 0$ และ $H_0: \beta_1 \neq 0$
สถิติการทดสอบ $t = 3.903$ Sig. = .000 < .05 จึงปฏิเสธ H_0
8. $H_0: \beta_1 = 0$ และ $H_0: \beta_1 \neq 0$
สถิติการทดสอบ $t = 2.587$ Sig. = .010 < .05 จึงปฏิเสธ H_0
9. $H_0: \beta_1 = 0$ และ $H_0: \beta_1 \neq 0$
สถิติการทดสอบ $t = 2.658$ Sig. = .008 < .05 จึงปฏิเสธ H_0
10. $H_0: \beta_1 = 0$ และ $H_0: \beta_1 \neq 0$
สถิติการทดสอบ $t = 2.291$ Sig. = .022 < .05 จึงปฏิเสธ H_0

จากผลการทดสอบทำให้สมการพยากรณ์มีลักษณะดังนี้

$$Y = .189 X_{73} + .139 X_{13} + .086 X_{54} + .126 X_{33} + .179 X_{72+} + .089 X_{11} + .086 X_{63+} + .097 X_{51}$$

สำหรับตัวแปรอิสระที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ไม่ถูกนำเข้าสู่สมการถดถอยได้แก่ X_{12} , X_{14} , X_{15} , X_{21} , X_{22} , X_{23} , X_{24} , X_{25} , X_{26} , X_{31} , X_{32} , X_{34} , X_{35} , X_{36} , X_{41} , X_{42} , X_{43} , X_{44} , X_{52} , X_{53} , X_{61} , X_{62} และ X_{71}

4.9 ข้อเสนอแนะต่อการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ในส่วนของการให้ข้อเสนอแนะต่อการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ได้มีการให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทนควรมีการปรับเพิ่มให้สูงขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนควรดำเนินการให้ตรงเวลา จัดให้มีเงินพิเศษเพิ่มเติม จัดให้มีรางวัลหรือค่าตอบแทนให้กับผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ควรคิดค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นตามภาระของงานที่เพิ่มขึ้น

ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงานและสถานที่พักผ่อน/สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ควรจัดให้มีที่พักผ่อน นันทนาการ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม ควรมีสถานที่ออกกำลังกาย

ด้านการดูแลสุขภาพ ได้แก่ ควรจัดให้มีระบบประกันสุขภาพเจ้าหน้าที่ การจัดระบบการเข้าเวรปฏิบัติหน้าที่ควรคำนึงถึงสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย ควรจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันโรคทางเดินหายใจจากผู้โดยสาร

ด้านการจัดสวัสดิการอื่นๆ ได้แก่ ควรจัดสวัสดิการต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ที่ดีขึ้น ควรจัดสวัสดิการด้านค่าอาหารให้กับเจ้าหน้าที่ ควรจัดให้มีกิจกรรมทำร่วมกัน เช่น ทักษะศึกษาดูงาน ควรจัดให้มีสวัสดิการด้านที่พักอาศัย โดยเฉพาะในบริเวณใกล้เคียงกับกับสถานที่ปฏิบัติงาน