

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
บทคัดย่อภาษาไทย	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	33
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
แผนการดำเนินงาน	39

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลส่วนบุคคล	40
ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	42
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	49
การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	56
การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark)	63
การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark)	71
การเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจกับเป้าหมายด้วยตารางเมตริกซ์	77
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	87
ข้อเสนอแนะต่อการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน	94
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	95
อภิปรายผลการวิจัย	103
ข้อเสนอแนะ	107
เอกสารอ้างอิง	111
ภาคผนวก	114
ภาคผนวก ก	115
ภาคผนวก ข	145

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	40
2 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ	42
3 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	43
4 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	44
5 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	45
6 ระดับความคาดหวังในด้านลักษณะงาน	46
7 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา	46
8 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน	47
9 ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	48
10 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ	49
11 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	50
12 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	51
13 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	52
14 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน	53
15 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา	53
16 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน	54
17 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	55
18 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ	56
19 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงาน	57
20 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร	58
21 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	59

ตาราง	หน้า
22 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน	60
23 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา	60
24 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน	61
25 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ	62
26 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้านต่างๆ	63
27 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงาน	64
28 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ระบบบริหารจัดการองค์กร	65
29 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน สถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	66
30 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ลักษณะงาน	67
31 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ผู้บังคับบัญชา	68
32 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน เพื่อนร่วมงาน	69
33 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ประชาชนผู้ใช้บริการ	70
34 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ในด้านต่างๆ	71
35 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงาน	72
36 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ระบบบริหาร จัดการองค์กร	73

ตาราง	หน้า
37 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ในด้าน สถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	74
38 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับ Benchmark ในด้านลักษณะงาน	75
39 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ผู้บังคับบัญชา	76
40 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน เพื่อนร่วมงาน	76
41 การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ประชาชนผู้ใช้บริการ	77
42 วิธีการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฯ	90
43 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ	91
44 ความแปรปรวนแบบทางเดียวของสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ฯ	91
45 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ กับ ปัจจัย 9 ปัจจัย	92

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	ตัวแบบการจูงใจของ Porter และ Lawler	8
2	การแบ่งส่วนราชการ/การบังคับบัญชาของบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ	23
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	28
4	ขั้นตอนการศึกษา	30
5	มิติของการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	31
6	ภาพแสดงความคาดหวังและความพึงพอใจตามเป้าหมาย	32
7	ภาพการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับ Benchmark	78
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน คุณภาพชีวิตในการทำงาน	80
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ระบบการบริหารจัดการองค์กร	81
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน สถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน	82
11	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ลักษณะงาน	83
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ผู้บังคับบัญชา	84
13	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน เพื่อนร่วมงาน	85
14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) ด้าน ประชาชนผู้ใช้บริการ	86