



วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง  
ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

Factors Affecting Self-Improved Performance of Immigration Officers  
at Bangkok International Airport

โดย

ร้อยตำรวจเอกหญิงอัญญาณีย์ วิชากุล

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2549

ISBN 974 -16-1310-5

อัญญาณีษ์ วิชากุล, ร.ศ.อ.หญิง 2549: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ปรินญาศึลปศาสตรมหาบัณชิต (รัฐศาสตร) สาขารัฐศาสตร ภาควิชารัฐศาสตร และรัฐประศาสนศาสตร ปรธานกรรมการที่ปรึภษา: อาจารย์ลลิตา สุนทรวิภาต, ศล.ม. 126 หน้า

ISBN 974-16-1310-5

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนาตนเอง และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานตรวจคน โดยสารระหว่างประเทศขาเข้า - ขาออก ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวน 295 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ผลข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แกมมา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ มีระดับการพัฒนาตนเองมาก โดยเฉพาะปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ร.ศ.อ.หญิง 

ลายมือชื่อนิติสด

ลลิตา สุนทรวิภาต

ลายมือชื่อประธานกรรมการ

14 / มี.ค. / 49

Anyanee Vipakul, Pol.Capt. 2006: Factors Affecting Self – Improved Performance of Immigration Officers at Bangkok International Airport. Master of Arts (Political Science), Major Field : Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Lalita Soonthornvipart, M.A. 126 pages. ISBN 974-16-1310-5

The purpose of this research was to study self improved performance level and factors affecting self - improved performance of immigration officers at Bangkok International Airport. The population of this study was 295 persons. Data was collected by using questionnaire and analyzed by using computer program. The statistics employed for analysis data were percentage, mean, standard deviation, Chi – Square, Cramer’s V correlation coefficient, and Pearson’s product moment correlation coefficient at the .05 level of significance.

The results generally indicated that self development of immigration officers at Bangkok International Airport was at good level. Regarding personal factors such as , sex, age, education level, campus, position, duration of work in the immigration officer position, and income level related to self-improved performance. In addition factors regarding work itself, advancement, relations with supervisors and peers, structure of organization, rewards, risk of job, training and development supporting and individual autonomy related to self-improved performance of immigration officers at Bangkok International Airport.

Anyanee Vipakul.

student’s signature

Lalita Soonthornvipart

Thesis Advisor’s signature

20 / 03 / 06

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ลลิตา สุนทรวิภาต ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จุฑาทิพ คล้ายทับทิม กรรมการสาขาวิชาเอก และอาจารย์ ดร.อรนันท์ กลั่นทประะ กรรมการสาขาวิชารอง ที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำด้านวิชาการ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และมีคุณค่า เพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้มีคุณภาพ และกราบขอบพระคุณ อาจารย์ปรีนทร์ นาคสิงห์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัยที่กรุณาให้การสอบสัมภาษณ์ ขั้นสุดท้ายผ่านได้ด้วยดี รวมทั้งแนะนำและตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้ถูกต้องยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ พันตำรวจเอก ศาโรช ธรรมชาติ รองผู้บังคับการด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พ.ต.อ.ประวิทย์ ลิขิตธรรมนิศย์ พ.ต.ท.วิษณุ รัมมนต์ และผู้บังคับบัญชาทุกท่าน และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ และช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ที่สำคัญที่สุดขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น หัวหน้าภาควิชารัฐศาสตร์ และคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่สาว พี่ชาย น้องสาว น้องชาย และทุกคนในครอบครัว ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโทรัฐศาสตร์ สาขาบริหารงานยุติธรรม รุ่น 13 ทุกท่านที่เป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และผลักดันให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จทางการศึกษาในวันนี้

อัญญาณีษ์ วิภากุล

พฤษภาคม 2549

## สารบัญ

## หน้า

สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง	6
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจมีผลต่อการพัฒนาตนเอง	19
แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง	28
โครงสร้างด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	39
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	46
กรอบแนวคิดในการวิจัย	47
สมมติฐานในการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	49
การวิจัยเชิงปริมาณ	49
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	49
การกำหนดขนาดและการสุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การทดสอบเครื่องในการวิจัย	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	60

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	62
ผลการวิจัย	62
ข้อวิจารณ์	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการวิจัย	100
การดำเนินการวิจัย	100
ผลการวิจัย	100
ผลการทดสอบสมมติฐาน	101
ข้อเสนอแนะ	102
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	108
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	116
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	123

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถิติ จำนวน และร้อยละของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง ในด้าน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล	50
2	จำนวนร้อยละ ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	63
3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ลักษณะของงาน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	65
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	66
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	67
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โครงสร้างองค์การกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	69
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รางวัลตอบแทน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	70

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านความเสี่ยงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	72
9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	73
10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเป็นอิสระในการทำงาน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	74
11	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การพัฒนาตนเองด้านร่างกายและจิตใจ ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	75
12	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การพัฒนาตนเองด้านสังคม ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	77
13	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การพัฒนาตนเองด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	78
14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	81

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	82
16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับการพัฒนาตนเองในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ	82
17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับสถาบันการศึกษา กับการพัฒนาตนเองในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ	83
18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชั้นยศ กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	84
19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับการพัฒนาตนเอง ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	85
20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	86
21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม และพัฒนาและความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนา ตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคน เข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ	88

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
22	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	99
ตารางผนวกที่		
ข 1	แสดงผลการวิเคราะห์การพัฒนาคณะ	124
ข 2	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคณะ	125

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

ตามแผนกรมตำรวจแม่บท ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2544) ได้มีการเน้นให้ทุกหน่วยงานทำการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความครอบคลุมสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรภาครัฐ ให้สามารถสนับสนุนต่อการทำให้ประเทศไทย มีความพร้อมที่จะรองรับกับความเปลี่ยนแปลง และความเจริญเติบโต เป็นประเทศศูนย์กลางการท่องเที่ยว และการลงทุนของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่พัฒนาการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามสถานการณ์ยุคโลกาภิวัตน์ ที่เร่งรัดการพัฒนาด้านสังคม บุคลากร เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย เทคโนโลยี การแลกเปลี่ยน การติดต่อสื่อสาร ธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนการลงทุน ลักษณะต่างๆ กับบริษัทข้ามชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบภารกิจหลักที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เกี่ยวกับงานด้านพิธีการเข้าเมือง การดำเนินการตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กหญิง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญา (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2538 : 7)

ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นด่านหน้าในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า - ออกราชอาณาจักร ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่เดินทางเข้ามาเพื่อการท่องเที่ยวหรือเพื่อประกอบกรอื่น ลักษณะการปฏิบัติงานเน้นหนักด้านการบริการควบคู่ไปกับงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม แนวโน้มในอนาคตจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้า - ออกราชอาณาจักร เป็นจำนวนมาก จากการเปลี่ยนแปลงด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศด้านการท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวจากนานาประเทศ เดินทางเข้ามาเพื่อการท่องเที่ยว เป็นจำนวนมากจากสถิติย้อนหลัง 3 ปี พบว่าแต่ละปีจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก (ปี พ.ศ. 2545 จำนวน 6,918,349 ปีพ.ศ. 2546 จำนวน 10,099,164 คน และปีพ.ศ. 2547 จำนวน 10,554,596 คน) ประกอบกับกลางปี พ.ศ. 2549 ประเทศไทยจะมีการเปิดใช้สนามบินสุวรรณภูมิเป็นครั้งแรก ทำให้อากาศงานตรวจคนเข้าเมืองย่อมขยายขอบข่ายการปฏิบัติงานตามไปด้วย ความยุ่งยากซับซ้อนตลอดจนปัญหาต่างๆ ย่อมเพิ่มขึ้นตามปริมาณงาน คนโดยสาร และการเจริญเติบโตของเทคโนโลยี ที่เข้ามามีอิทธิพลต่อระบบตรวจคนเข้าเมือง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่

ปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง จำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองแต่ละด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวให้มีความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของประเทศไทยในอนาคต (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง,2548)

ลักษณะการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นงานที่แตกต่างจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหน่วยงานอื่นๆ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์และใกล้ชิดกับประชาชน ผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ภาษาต่างประเทศสื่อสารขณะปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับความคิดทั้งทางวินัยและความคิดทางอาญาเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ที่ผ่านมาสํานักงานตรวจคนเข้าเมือง ไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรที่มาดำรงตำแหน่งในสังกัด เมื่อได้รับการแต่งตั้งมาดำรงตำแหน่งสังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง แม้จะมีการอบรมเกี่ยวกับการดูหนังสือเดินทางบ้างแต่ก็เป็นเพียงระยะเวลาสั้นๆ เจ้าหน้าที่ต้องเรียนรู้และสังเกตการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีประสบการณ์ ทำให้ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองไม่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในส่วนที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือ เกิดจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเองที่ไม่พยายามที่จะพัฒนาตนเอง ให้อัปเดตกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ที่เข้ามามีบทบาทต่องานตรวจคนเข้าเมือง ทำให้เกิดปัญหาขณะปฏิบัติงาน เกิดความผิดพลาด ไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ เกิดปัญหาการเรียนการสอนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้คนโดยสธารพลาดจากเที่ยวบินในการเดินทาง

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเองซึ่งปฏิบัติงานอยู่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ได้มองเห็นปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งส่วนใหญ่แล้วโดยพื้นฐานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีระดับการศึกษาดี มีความรู้ ความสามารถ เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญ ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนผู้ให้บริการ ต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง งานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความมั่นคง และความปลอดภัยของประเทศ เป็นด่านหน้าในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า - ออกราชอาณาจักร จึงคิดว่าการพัฒนาตนเองมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง จึงสนใจที่จะศึกษาระดับการพัฒนาตนเอง และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน และนำมาซึ่งชื่อเสียงของประเทศไทยในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองอย่างยิ่ง ในการนำไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน ปรับปรุง และพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง (ตรวจคนโดยสารระหว่างประเทศขาเข้า - ขาออก) ระดับรองสารวัตร และชั้นประทวน ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม พ.ศ. 2548 จำนวน 1,125 คน

### นิยามศัพท์

งานตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง งานที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ งานอำนวยความสะดวกด้านการบริการแก่คนโดยสารที่เดินทางเข้า - ออก ราชอาณาจักรไทย ตาม พ.ร.บ. คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522

เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่เดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ตาม พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522

การพัฒนาตนเอง หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปในทางที่ดีขึ้น ในด้านการพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ การพัฒนาด้านสังคม และการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาด้านร่างกาย หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองในเรื่องการดูแลสุขภาพสภาพของร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ รวมถึงการแต่งกายเหมาะสมถูกต้องตามระเบียบ

การพัฒนาด้านจิตใจ หมายถึง การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในด้านสภาพของจิตใจ เพื่อให้เป็นคนมีจิตใจสงบ รู้จักระดับสติอารมณ์ของตนเอง มีคุณธรรม และมีความยุติธรรม

การพัฒนาด้านสังคม หมายถึง การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ในด้านการปฏิบัติตนเองต่อสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว มีมารยาททางสังคม ประพฤติตนตามธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม

การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นคนมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนทักษะต่าง ๆ เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง หมายถึง สภาพของบรรยากาศองค์การรอบ ๆ ที่มีส่วนสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความสนใจและกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปในทางที่ดีขึ้น ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงาน

ลักษณะของงาน หมายถึง งานตรวจคนเข้าเมือง เป็นงานที่มีความแตกต่างจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในหน่วยงานอื่นๆ เป็นงานที่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถทักษะด้านภาษา ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นงานที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนผู้ให้บริการ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักท่องเที่ยว การปฏิบัติตลอด 24 ชั่วโมง

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง โอกาสที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ ได้แก่ การมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะความ

ชำนาญ การพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาหารือเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ การปกครองบังคับบัญชาที่ไม่เข้มงวดจนเกินไปมีการพบปะสังสรรค์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ให้คำแนะนำปรึกษาหารือเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวด้วยความเต็มใจ

โครงสร้างองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมในภาพรวมที่หน่วยงานกำหนดไว้ ได้แก่ ความชัดเจนในการกำหนดจำนวนกำลังพลในการปฏิบัติงาน และความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน นโยบายหลักในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา การบรรจุแต่งตั้ง และการพิจารณาโยกย้ายสับเปลี่ยนงาน

รางวัลตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่หน่วยงานจัดสรรให้แก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบการให้รางวัลที่มีความยุติธรรมและมีความโปร่งใสในการพิจารณาความดีความชอบ มีความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้นและอัตราเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง

ความเสี่ยงในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ มีความมั่นคงในด้านการทำงาน มีความปลอดภัยจากการทำงาน มีรางวัลตอบแทน และความมั่นคงหลังจากเกษียณอายุ

การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้ได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การสนับสนุนในด้านการฝึกอบรม การสัมมนาทางวิชาการ การไปปฏิบัติงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

ความเป็นอิสระในการทำงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการแสดงออก และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงานอย่างอิสระ

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง
2. แนวคิดแรงจูงใจมีผลต่อการพัฒนาตนเอง
3. แนวคิดบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง
4. โครงสร้างด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

จากการพัฒนาของประเทศในด้านต่างๆ ทำให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้า - ออกราชอาณาจักรไทยเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งเข้ามามีบทบาทต่อการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง จำเป็นต้อง ปรับปรุง และพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่

การพัฒนาตนเอง มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง สรุปได้ ดังนี้

นักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมหรือพลังที่สาม ผู้คิดค้นทฤษฎีความจริงแห่งตัวตน ได้แก่ (สาลี, 2527: 54 - 55)

Maslow นักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม ที่สร้างภาพพจน์ใหม่ของมนุษยนิยมขึ้นมาโดยยอมรับ ความจริงในเรื่องความต้องการของมนุษย์ในขั้นที่สูงกว่าเดิม แรงจูงใจที่สูงกว่าเดิมและสมรรถภาพ ที่สูงกว่าเดิม โดยเฉพาะลักษณะที่มีอยู่ในตัวของแต่ละคน ถือว่าเป็นความสำคัญสุดของมนุษย์

Maslow สนับสนุนให้คนทำงานเพราะเขาเชื่อว่าการทำงานจะช่วยให้บุคคล ค้นพบความสามารถที่แฝงอยู่ในตัว คนที่จะพัฒนาตนเองจึงต้องพัฒนามาจากภายในตัวเอง Maslow อธิศเวลาตลอดชีวิตศึกษาความต้องการของมนุษย์และสภาวะที่มนุษย์จะสามารถพัฒนาตนเองให้ถึงระดับสูงสุด ก็คือเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เขาเชื่อว่าคนเราจะมีความเป็นมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ต่อเมื่อความต้องการที่เป็นลักษณะสืบทอดตามธรรมชาติของบุคคล ได้รับการค้นพบ และทำความเข้าใจ เมื่อสามารถค้นพบความเป็นมนุษย์ได้ระดับนั้น ก็จะค้นพบส่วนที่เป็นตนของตัวเองนั่นคือการเข้าใจตนเอง จะไม่ปฏิเสธลักษณะความเป็นมนุษย์ตามเผ่าพันธุ์ของตน ขณะเดียวกันก็มุ่งที่จะให้ได้มาซึ่งความสามารถสูงสุดที่เกิดขึ้นได้เฉพาะในตัวเอง

Maslow แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 7 ขั้น เรียงลำดับจากความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการต่ำสุด ไปจนถึงความต้องการที่จะพัฒนาตนเองซึ่งอยู่ในลำดับสูงสุด ความต้องการทั้ง 7 ลำดับมีดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) ได้แก่ ความต้องการที่ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) บุคคลมักกลัวสิ่งที่แปลกไปจากเดิม สิ่งที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน สิ่งที่เป็นอันตราย ดังนั้นบุคคลจึงต้องการความปลอดภัย
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (love and belonging needs) อยากได้ความรัก อยากเป็นเจ้าของคนอื่น ขณะเดียวกันก็ต้องการให้ตนเองเป็นที่รักของใครสักคน ถ้ารู้สึกว่ามีใครรัก จะเหงา ว้าเหว่และรู้สึกว้าแหว่งบางสิ่งของชีวิต
4. ความต้องการเห็นตนเองมีคุณค่า (esteem needs) เป็นความต้องการเห็นตนเองมีคุณค่าในสายตาของตนเองและของผู้อื่น ความต้องการนี้จะควบคู่ไปกับความรู้สึกมั่นใจ เข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้ มีความก้าวหน้า มีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับหรือความนิยมนจากคนอื่น
5. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (needs for self-actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตรงตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ ได้แก่ ความสามารถ ความสนใจ ความต้องการของตนเอง ยอมรับได้ในส่วนที่ดีและส่วนที่บกพร่องของตนเองซึ่งจะเป็นพื้นฐานของความสำเร็จของชีวิต

6. ความต้องการที่จะเข้าใจ (desire to know and to understand) เป็นความต้องการที่  
 อยากจะศึกษาหาความรู้ซึ่งเป็นความพึงพอใจ และเป็นความต้องการของตนเอง

7. ความต้องการด้านสุนทรียะ (aesthetic needs) เป็นความต้องการในสิ่งสวยงาม ศิลปะ  
 และสิ่งจรรโลงใจ

Maslow เรียกความต้องการขั้นที่ 1 - 4 ว่า Lower deficiency needs หรือ D.needs และเรียก  
 ความต้องการขั้น 5 - 7 ว่า higher being needs หรือ B.needs โดยอธิบายว่า D.needs เป็นความ  
 ต้องการที่ขาดไม่ได้ หากขาดไปมนุษย์จะแสวงหาเพื่อสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อ D.needs ได้รับการ  
 ตอบสนองแล้วมนุษย์จะแสวงหา B.needs ต่อไป B.needs เป็นสิ่งที่มนุษย์ใฝ่หาไม่ได้เกิดจากการ  
 ขาด หรือกล่าวได้ว่า B.needs เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง Maslow เชื่อว่าในสังคมปัจจุบัน  
 มีคนน้อยมาก ที่สามารถสนองความต้องการในลำดับสูงสุดได้ ทั้งนี้เพราะเขาเหล่านั้นยังไม่สามารถ  
 บรรลุความต้องการในลำดับต่ำ จึงไม่เกิดความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง (บังอร, 2528 : 77 - 78)

Rogers นักจิตวิทยาอีกคนหนึ่งในกลุ่มมนุษยนิยม ที่สนใจศึกษาเรื่องการพัฒนาตนเอง  
 โดยมีความเชื่อว่า บุคคลที่จะพัฒนาตนเองอย่างแท้จริง และตรงไปตรงมาซึ่งจะนำไปสู่การรู้จัก  
 ตนเอง ต่อจากนั้นก็ใช้พลังภายในตัวนั้น พัฒนาตนเองจนกลายเป็นผู้ที่ได้ชื่อว่าพัฒนาตนเองอย่าง  
 เต็มที่ (The fully functional person) บุคคลประเภทนี้จะมีบุคลิกภาพที่ดีและพึงปรารถนา Rogers  
 กล่าวว่าคนที่รู้จักตนและพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นนั้นเป็นคนที่มียุทธศาสตร์ดังนี้

1. รู้จักตนเองตามความเป็นจริง คือ รู้ข้อดี ข้อเสีย ความปรารถนา ความเชื่อ ค่านิยม  
 ความรู้สึก สิ่งที่เป็นข้อดีที่รักษาไว้ ข้อบกพร่องก็หาทางแก้ไข
2. มีสำนึก ปฏิบัติตามความเป็นจริง เพิ่มพูนความสามารถของตนเอง วางตัวเหมาะสม
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีพฤติกรรมที่เป็นแบบฉบับเฉพาะตัวเอง และไม่อา  
 คาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับพฤติกรรมได้ง่ายนัก
4. เป็นผู้ที่ยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พัฒนาตนเองเสมอ
5. เป็นผู้ที่ยอมรับตนเองและหาสิ่งแปลกใหม่ให้แก่ตนเองเสมอ หลังจากที่ทำการใดสำเร็จ  
 แล้ว

### ความหมายของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเอง เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนาบุคคล เป็นหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่จะต้องพยายามพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง มีนักวิชาการให้คำนิยามไว้หลายทัศนะ สรุปได้ดังนี้

Harbinson and Myers (1964: 1 - 3) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และความสามารถของตนเองเพื่อเป็นการเตรียมคนสำหรับความก้าวหน้าในสายงานหรือสาขาอาชีพในอนาคต ซึ่งองค์การสามารถให้การสนับสนุน

การพัฒนาตนเองได้โดยการจัดให้มีห้องสมุดหรือจัดห้องหนังสือ บทความและเอกสารต่าง ๆ ให้พนักงานได้อ่านหรือเรียนรู้ด้วยตัวเอง รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

Miller (1974: 55) กล่าวว่า การเรียนรู้ของคนเมื่อสะสมเป็นความรู้หรือประสบการณ์มากขึ้น ถือได้ว่าบุคคลได้เติบโตขึ้นเรื่อยๆ และในที่สุดก็กลายเป็นเรื่องการพัฒนาของแต่ละคน Miller บอกว่า บุคคลมักจะเรียนรู้โดยผ่านการกระทำ การใช้ทักษะความสามารถต่างๆ เป็นผลทำให้เกิด

ประสบการณ์ และกลายเป็นบทเรียนสำหรับการปฏิบัติครั้งต่อไปในอนาคต ยิ่งกว่านั้นบุคคลมักจะเรียนรู้เพราะคิดว่าการเรียนรู้ทำให้อายุของเขาดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา

Gellerman (1976: 102) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองเป็นการเรียนรู้ ซึ่งเกิดขึ้นเองอย่างอิสระปราศจากการชี้นำ เช่น การเรียนรู้จากการกระทำ การสังเกต และคิดจากประสบการณ์ของตนเอง

Lippitt (1976: 4) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเรียนรู้ของคนในองค์การ การมีวุฒิภาวะมากขึ้น การเจริญเติบโตจากประสบการณ์ในชีวิตของเขาการปะทะกับสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกขององค์การ

Charles (1979: 4) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์การ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งครอบคลุมไปถึงการเรียนรู้ทุกอย่างรวมทั้งการฝึกอบรมด้วย

Peterson and Tray (1979: 227) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์การ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์การเรียนรู้ (learning experience) ที่ต้องการระยะเวลาของการเรียนรู้ที่ยาวนานและไม่ใช่การเรียนรู้อย่างเป็นทางการ เช่นเดียวกับการฝึกอบรมซึ่งมีระยะเวลาอันสั้นเพียงอย่างเดียว

Dubrin and Ireland (1993: 253) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเพิ่มความสามารถของพนักงานเพื่อที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในอนาคต

พจน (2528: 4 - 5) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเสริมสร้างตนเองให้บรรลุจุดมุ่งหมายแห่งชีวิต โดยไม่เบียดเบียนสิทธิของผู้อื่น เป็นการสร้างสรรค์พัฒนาชีวิตการงานของตนเองให้สูงเด่น มีความสุข และมีคุณประโยชน์

แสวง (2535: 6) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การนำเอาศักยภาพของคนที่มียู่มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น เจริญงอกงามขึ้นในทุก ๆ ด้าน โดยการกระทำของตนเอง

พระราชวรมุณี (2538: 3) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาที่เน้นคุณสมบัติที่อยู่ภายในบุคคล คือเน้นการพัฒนาจิตใจให้เจริญควบคู่ไปกับการพัฒนาทางวัตถุ การพัฒนาจิตเจ้านั้นบุคคลแต่ละคนต้องทำด้วยตนเอง คนอื่นจะพัฒนาให้ไม่ได้ เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อกูลหรือช่วยแนะนำสิ่งต่างๆ การพัฒนาตนเองให้สมบูรณ์นั้นจะต้องพัฒนาให้ครบทั้ง 4 ด้าน คือ การพัฒนากาย พัฒนาศีล พัฒนาจิต และพัฒนาปัญญา

ไพศาล (2541: 21) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิมเหมาะสมกว่าเดิมทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การพัฒนาตนเองด้วยตนเองตามศักยภาพของตนให้ดีขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เพื่อให้ตนเองเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคม เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นตลอดจนเพื่อการดำรงชีวิตอย่างสันติสุขของตนเอง

วิเชียร (2542: 7) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ การปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาด้านร่างกาย และจิตใจ

จากแนวคิดของนักวิชาการ สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวเองให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทักษะในด้านต่างๆ เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพและบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้การพัฒนาตนเองเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่พยายามจะเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง และพร้อมที่จะทำประโยชน์ต่อผู้อื่น

### ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

ในสังคมปัจจุบันเป็นยุคของการพัฒนาด้านต่างๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เข้ามา มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมือง จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ตนเองมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ

สมิต (2534: 175) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่า การที่คนเราได้ผ่านการศึกษอบรมตามสถาบันต่าง ๆ มากี่ดี หรือที่เราไม่มีโอกาสผ่านสถาบันการศึกษาในชั้นสูงก็ดี ไม่ใช่จะชี้วัดว่าจะเจริญก้าวหน้าหรือตกต่ำ คนจำนวนมากสำเร็จการศึกษาแล้วทั้งตำรา ไม่มีการฝึกฝน ค้นคว้า ไม่นานวิชาที่เรียนก็จะเลือนหายไปจากความทรงจำ โอกาสก้าวหน้าเป็นไปได้ยาก แต่ถ้าบุคคลที่มุ่งมั่นปรับปรุงพัฒนาตนเองตลอดเวลาย่อมจะไปได้ไกลกว่า การเป็นคนรักการอ่าน รักการศึกษา ค้นคว้า รักการพัฒนาตนเอง ย่อมมีความรู้ มีสมรรถภาพมากกว่าและจะพาตนเองไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

วิฑูรย์ (2538: 201) ได้อธิบายถึงหลักในการพัฒนาตนเอง ไว้ดังนี้

1. การพัฒนาเป็นเรื่องของบุคคล และควรเป็นเรื่องของแต่ละคน
2. การพัฒนาตนเอง เป็นพื้นฐานของการพัฒนา
3. ประสบการณ์ที่ต่อเนื่องเป็นเรื่องสำคัญที่สุดในการพัฒนาบุคคล
4. ทุกคนควรได้รับโอกาสในการพัฒนา
5. ผู้บริหารมีความรับผิดชอบโดยตรงที่จะพัฒนาผู้ที่อยู่ในการควบคุมดูแลของเขา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541 ก: 54) สรุปว่าองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาตนเอง ได้แก่ 1) การพัฒนาวิชาชีพ 2) การพัฒนากาย 3) การพัฒนาจิต

สงวน (2543: 153) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาตนเองมี 6 ด้าน ดังนี้

- 1) การพัฒนาด้านสติปัญญาและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ 2) การพัฒนาด้านร่างกาย 3) การพัฒนาด้านจิตใจ 4) การพัฒนาด้านสังคม 5) การพัฒนาด้านศึกษา 6) การพัฒนาตนเองสู่ความต้องการของตลาด

### จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง ย่อมแตกต่างกันตามความมุ่งหวังของแต่ละบุคคล นักวิจัยหลายท่าน ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายที่บุคคลจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง ในการปฏิบัติงานสรุปได้ดังนี้

พจนี (2528: 5) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองมีดังนี้

1. การพึ่งตนเองและเลี้ยงตนเองได้ หมายถึง ตนเองจะต้องสร้างตนเองให้สามารถประกอบอาชีพเป็นหลักฐานมั่นคง มีรายได้สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม มีเกียรติ ไม่ใช่ต้องคอยรับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นตลอด หรือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้

2. การประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน หมายถึง การประกอบอาชีพการงานจะต้องมีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพอย่างเหมาะสม และพึงพอใจ โดยได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือความดีความชอบอย่างต่อเนื่องทัดเทียม ดีกว่าบุคคลอื่นในหน่วยงานเดียวกัน การที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน จะต้องมีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบ และมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติหน้าที่ มีความประพฤติและนิสัยที่ดี

3. การทำประโยชน์แก่สังคม บุคคลจะมีชีวิตอย่างมีความสุขได้ต้องไม่เห็นแก่ตัวมีการเผื่อแผ่และช่วยเหลือบุคคลอื่น ไม่มีใครสามารถอยู่คนเดียวในโลกได้ จำเป็นต้องมีพ่อแม่ ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง และหมู่คณะ นอกจากนี้คนในสังคมก็ควรจะมีมารับผิดชอบต่อสังคมนั้น โดยหาทางช่วยเหลือและสนับสนุนให้สังคมของตนเจริญก้าวหน้า เพื่อให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปอย่างสงบสุข ราบรื่น

อัมพิกา (2533: 229) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองไว้ดังนี้

1. เพื่ออำนวยโอกาสแห่งความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อพัฒนาฝีมือความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อฝึกฝนการใช้ดุลยพินิจในการแก้ปัญหา
4. เพื่อพัฒนาท่าทีและบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน

5. เพื่อเรียนรู้งาน วิธีการ ระเบียบการปฏิบัติงานที่มีกรนำเอาวิทยาการใหม่ ๆ เข้ามาใช้
6. เพื่อส่งเสริมขวัญในการปฏิบัติงาน
7. เพื่อทบทวนความเข้าใจในนโยบายและความมุ่งมั่นขององค์การให้ดีขึ้น

สุภัททา (2542: 242 - 247) กล่าวถึง การพัฒนาตนเองว่ามีจุดมุ่งหมายเพื่อ

1. เพื่อให้บุคคลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะโลกปัจจุบัน เป็นการเตรียมพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ ให้ยินยอมที่จะรับกับสถานการณ์ได้ด้วยความรู้สึที่ดีต่อกัน

2. เพื่อให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ด้วยการขจัดความรู้สึกที่ขัดแย้งภายใน ตัวบุคคลออกไป เพื่อก้าวสู่การยอมรับสภาพความเป็นจริง หรือขจัดคุณลักษณะที่สังคมไม่ต้องการออกไป เสริมสร้างคุณลักษณะที่สังคมต้องการเข้ามาแทนที่ ลดความรุนแรงของคุณลักษณะที่ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมให้เบาบางลงไป เช่น ลดความเห็นแก่ตัว ลดความกลัว เพิ่มความเข้มแข็งของคุณลักษณะที่เป็นที่ต้องการของสังคม เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีวุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ ฝึกการคิดสร้างสรรค์

3. เพื่อเป็นการวางแนวทาง ที่จะพัฒนาไปสู่จุดหมายปลายทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลจะพัฒนาตนเองโดยปราศจากหลักการ และการสร้างแนวทางประกอบการพัฒนาที่เหมาะสมย่อมจะทำให้ขาดความมั่นใจ

4. เพื่อเป็นการให้โอกาสบุคคลจะได้ทบทวนความรู้สึก และความต้องการของตนอย่างแท้จริงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองในโอกาสที่เหมาะสมได้อย่างต่อเนื่อง

สงวน (2543: 127 - 128) ได้กล่าวถึง การพัฒนาตนเองว่ามีจุดมุ่งหมายเพื่อ

1. เพิ่มพูนความรู้ความคิด เป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับเยาวชนยุคใหม่จะต้องเตรียมตัวพัฒนาตนเอง การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ เรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เรียนรู้สภาพร่างกายของตน ตลอดจนบำรุงรักษาสุขภาพพลานามัยให้แข็งแรงสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ เรียนรู้ศาสตร์ต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่การประกอบอาชีพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะความชำนาญ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนามาแล้วจะเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญให้มีคุณค่าสอดคล้องกับความคิด

3. เพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติ พฤติกรรมความรู้สึกรักจากเจตคติและอารมณ์ในเชิงลบเป็นเจตคติและอารมณ์เชิงบวก สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ช่วยพัฒนาตนให้เป็นคนดีมีน้ำใจ การเสียสละ ใจกว้าง ให้เกียรติผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งจะเป็นผลดีในการพัฒนาตนเอง

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง คือ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานให้เป็นที่ดีขึ้นไปในทางที่ดีขึ้น เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับตนเอง ให้เป็นคนมีความสมบูรณ์ทุกด้าน และเพื่อความสำเร็จในหน้าที่การงานในอนาคต

### ขั้นตอนการพัฒนาตนเอง

เป็นที่ยอมรับกันว่าการพัฒนาตนเอง มีความจำเป็นอย่างมากในการพัฒนาองค์กรไม่ว่าจะเป็นสาขาวิชาชีพใด แต่วิธีการที่จะพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จ ผู้พัฒนาจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องกัน

คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหาร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2528:47) ได้แบ่งขั้นตอนการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. การยอมรับและประเมินตนเองอย่างถูกต้อง
2. การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาตนเอง เปลี่ยนแปลงได้ มีประโยชน์และท้าทายให้พัฒนา
3. การปรับปรุงแก้ไขตนเองให้ดีขึ้นโดยไม่หวังผลเลิศ
4. การยกย่องตนเอง
5. การยกย่องผู้อื่น
6. การช่วยผู้อื่นยกย่องตัวของเขาเอง

สุภาพ (2529: 12 - 17) ได้เสนอขั้นตอนเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สำรวจวิเคราะห์ตัวเองเพื่อรู้จักตัวเอง เพราะว่าการสำรวจตัวเองเป็นการปูพื้นฐานความเข้าใจในตัวเองอย่างแจ่มแจ้ง แล้วนำมาพิจารณาไตร่ตรองวิเคราะห์หาความจริงเพื่อพิจารณาปรับปรุงพฤติกรรมให้ดีกว่าเดิม ดังนั้น การรู้จักตัวเองจะต้องเกิดขึ้นก่อนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือเกิดขึ้นก่อนการพัฒนาตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดความคาดหวังใหม่ และการวางแผนเปลี่ยนแปลงเมื่อตัวเองพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงก็ต้องมีความคาดหวัง และวางแผนเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามที่คาดหวัง

ขั้นตอนที่ 3 ขึ้นดำเนินการเปลี่ยนแปลงโดยการนำตนเอง เมื่อตัวเองยอมรับว่าเราพร้อมที่จะปรับปรุงตัวเองต้องตั้งใจที่จะยอมรับเหตุการณ์ใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวเอง

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างความเข้มแข็งโดยการขยายโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น การมองตัวเองเพื่อการพัฒนาตนเอง ส่วนหนึ่งคือการขยายโลกทัศน์ของตัวเองเพื่อให้มีความเชื่อมั่นสูง เกิดความเข้มแข็งในการทำงาน ผลที่ตามมาคือตัวเราจะเป็นคนรอบรู้ ทำงานมีประสิทธิภาพและทำงานอย่างมีความสุข

ธงชัย (2539: 177 - 178) กล่าวไว้ว่า บุคคลจะพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะต้องประกอบไปด้วย

1. การประเมินตนเอง (self - appraisal) ทุกคนควรรู้จักตนเองให้ดีกว่าก่อน โดยขอคำปรึกษาแนะแนวหรือการทดสอบ เพื่อที่แต่ละคนจะได้รู้จักประเมินความสามารถ ตลอดจนจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง ช่วยให้บุคคลนั้นตระหนักถึงตนเองในแง่ที่เป็นจริงมากขึ้น

2. การแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องอาชีพ (information getting) ในขั้นนี้ต้องรู้จักค้นคว้าเสาะหาข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่และเป็นปัจจุบัน ช่วยให้มองเห็นว่าจะมีทิศทางเติบโตไปในทิศทางใด

3. การกำหนดเป้าหมาย (goal selection) หลังจากเก็บข้อมูลและประเมินถึงโอกาสต่างๆ ในความก้าวหน้าแล้ว ก็ควรมีการกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์ในอาชีพของตนเองไว้

4. การวางแผนความก้าวหน้าของอาชีพ การดำเนินการตามแผนหลังจากที่ได้มีการกำหนด

เป้าหมายแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการวางแผนที่จะให้มีทางสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีการดำเนินการตามแผน และมีการตรวจสอบความสำเร็จเป็นลำดับขั้นจนถึงเป้าหมายที่ต้องการ

จากแนวคิดในการพัฒนาตนเองของนักวิชาการ สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเองควรเริ่มจากการสำรวจตัวเองก่อน เพื่อให้ทราบถึงข้อบกพร่องของตัวเอง แล้วจึงกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาตนเองว่ามีจุดมุ่งหมายอย่างไร และควรจะพัฒนาตนเองอย่างไร การพัฒนาตนเองต้องดำเนินการเป็นขั้นตอน และต้องตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาตนเองตลอดเวลา

### วิธีการพัฒนาตนเอง

บัตติกิต (2526: 52) กล่าวไว้ว่าวิธีการพัฒนาตนเองมีดังนี้

1. มีความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์
2. แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดแบบเป็นกันเอง
3. ศึกษาความรู้จากเอกสารวิชาการต่าง ๆ
4. ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ภายในและภายนอกประเทศ
5. เข้าร่วมประชุม และสัมมนาเมื่อมีโอกาส
6. เป็นผู้นำอภิปราย หรือผู้บรรยายในบางโอกาส
7. เป็นสมาชิกองค์การทางวิชาการ หรือสมาชิกในองค์กรที่น่าสนใจ
8. หาโอกาสไปศึกษาและดูงานในประเทศและต่างประเทศ
9. เข้าศึกษาต่อบางวิชาในสถานศึกษา
10. คบหาสมาคมกับผู้รู้

วิเชียร (2542: 22) กล่าวว่าไว้ว่าวิธีการพัฒนาตนเองมีดังนี้

1. ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ ต่าง ๆ
2. สำรวจตัวเองว่ามีข้อบกพร่อง จุดอ่อน จุดแข็ง แล้วนำไปแก้ไขปรับปรุง
3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารต่าง ๆ
4. การเข้าร่วมประชุม หรือการเข้ารับการศึกษาอบรม
5. การศึกษาต่อในสถานศึกษา
6. หาโอกาสไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
7. การเป็นสมาชิกองค์กรทางวิชาการ หรือองค์กรอื่น ๆ ที่สนใจ
8. การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด
9. ติดตามความเคลื่อนไหวเหตุการณ์ต่างๆ โดยอาศัยสื่อทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์
10. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสบการณ์ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การค้นคว้า ตำรา หรือปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิต่างๆ
11. การสร้างและพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมของตนเอง การสร้างความมั่นใจแก่ตนเอง เพื่อเป็นการสร้างความศรัทธาแก่ผู้พบเห็น ผู้ร่วมงาน เช่น กิริยาวาจา ท่าทาง การพูด การฟัง การเดิน การแต่งกาย และการวางตนให้เหมาะสม

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวถึงวิธีการพัฒนาตนเอง สรุปได้ว่า ผู้ที่จะพัฒนาตนเองต้องมีความตั้งใจจริงที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง โดยแสวงหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง และหาความรู้จากหน่วยงาน ด้วยวิธีการต่างๆ การศึกษา การค้นคว้า การติดตามความเคลื่อนไหวของเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความประพฤติและทัศนคติที่ดีต่อตนเองและคนรอบ ๆ

## องค์ประกอบของการพัฒนาตนเอง

दन्य (2537: 6) สรุปว่าการเรียนรู้ของคนในการพัฒนาตนเอง มีองค์ประกอบดังนี้

1. ความรู้/ความคิด (knowledge) หมายถึง ให้มีความรู้ในหลักการแนวคิด หรือมโนทัศน์ (concept) ในสิ่งที่จะให้บุคคลได้เรียนรู้องค์ประกอบการเรียนรู้ในเรื่องนี้คือข้อกำหนดว่าผู้เข้าอบรม ควรจะเรียนรู้อะไรอย่างน้อยเพียงใด เป็นการเน้นที่ความสัมพันธ์ของความรู้กับสติปัญญาโดยตรง

2. ทักษะ (attitude) เป็นการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แบบแผนในการทำงาน การปรับทัศนคติของบุคคลให้เป็นคนที่มีเหตุผล เข้าใจถึงความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น นอกจากนี้ในเรื่องทัศนคติแล้ว บุคคลยังต้องมีคุณธรรมในวิชาชีพด้วย ซึ่งคุณธรรมในวิชาชีพจะมีไม่ได้ถ้าขาดคุณธรรมขั้นพื้นฐานของการเป็นพลเมืองที่ดี เช่น ความเสียสละเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ซื่อสัตย์ มีอุดมคติ อุทิศการณ

3. ทักษะ (skill) องค์ประกอบการเรียนรู้นี้ครอบคลุมในแง่ของการฝึกได้ ทำได้อย่างมีความชำนาญเพียงพอ ซึ่งทักษะในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง จากขั้นต่ำไปสู่ระดับสูง

สุภัททา (2542: 247) กล่าวไว้ว่า เนื่องจากบุคคลประกอบด้วยองค์ประกอบหลายด้าน ซึ่งความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบทำให้ต้องมีการพัฒนาเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนี้

1. องค์ประกอบทางร่างกาย หมายถึง รูปร่างหน้าตา การแสดงออกด้วยสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง การเจรจาและการสื่อความหมาย การแต่งกาย การรักษาความสะอาดของร่างกาย รวมถึงสุขภาพและสุขอนามัยของร่างกาย

2. องค์ประกอบด้านจิตใจ หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง และสิ่งแวดล้อมมีความสงบเยือกเย็น มีคุณธรรมและมีความยุติธรรม

3. องค์ประกอบด้านอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมความรู้สึก และการแสดงออกซึ่งเป็นหลักสำคัญในการพัฒนาตนเอง เช่น ไม่แสดงอาการทางอารมณ์อย่างรุนแรง ฝึกการควบคุมอารมณ์ที่เป็นโทษต่อตนเองและผู้อื่น

4. องค์ประกอบทางด้านสังคม หมายถึง ทำที่การปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อม เช่น รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จัดพฤติกรรมเห็นแก่ตัว มีจรรยาบรรณทางสังคม ประพฤติตนตามปทัสถานทางสังคม

5. องค์ประกอบทางด้านทักษะและสติปัญญา หมายถึง การรอบรู้ศิลปะและศาสตร์ต่าง ๆ มีความฉลาดและไหวพริบในการวิเคราะห์และตัดสินใจ ความสามารถในการแสวงหาความรู้ และฝึกทักษะใหม่ ๆ และมีความสามารถในการเรียนรู้แนวทางในการดำเนินชีวิตที่ดี

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของนักวิชาการ สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเองมีความจำเป็นต้องพัฒนาส่วนต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ทักษะ และสติปัญญา ซึ่งต้องมีการพัฒนาให้เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน การพัฒนาตนเองตามทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเด็นคือ ประการแรก การพัฒนาตนเองเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับประสบการณ์การเรียนรู้ ประการที่สอง ประสบการณ์การเรียนรู้ เป็นเรื่องที่ผันแปรไปตามสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ รวมทั้งความปรารถนาของบุคลากร ภายในองค์การ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาของคนในองค์การกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งมีความสำคัญต่อกระบวนการทั้งหมดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

#### แนวคิดแรงจูงใจมีผลต่อการพัฒนาตนเอง

อุทัย (2523: 270) กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลในหน่วยงานจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญ เพราะการจูงใจเป็นสาเหตุของการกระทำหรือพฤติกรรมมนุษย์ การจูงใจทำให้เกิดจุดเริ่มต้นของพฤติกรรม เพิ่มพลังให้พฤติกรรมเหนียวรั้งพฤติกรรมเอาไว้ ควบคุมทิศทางของพฤติกรรม ตลอดจนหยุดยั้งพฤติกรรมนั้นไว้

ศิริวรรณ และคณะ (2541: 106) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนซึ่งแสดงถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการของตนเอง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการหลายท่านให้ทัศนะไว้สรุปได้ดังนี้

Beach (1965: 379) อธิบายว่าแรงจูงใจ หมายถึง การกระทำที่ให้คุณค่าเต็มใจที่จะใช้พลังของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (goal) หรือรางวัล (reward)

Flippo (1966: 70) อธิบายว่าแรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นเร่งเร้าและการกระทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของบุคคลทำให้บุคคลเกิดพลัง มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายตามต้องการ

Robbins (1980: 294) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจจะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีความจูงใจ แรงจูงใจเป็นความเต็มใจในการกระทำบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการกระทำการดังกล่าว เพื่อตอบสนองความพอใจของบุคคล

ดิน (2530: 85) สรุปว่าแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดการจูงใจในการทำงาน

พุทธทรัพย์ (2531: 557) กล่าวถึงแรงจูงใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดการจูงใจที่จะปฏิบัติงาน

ปรียาพร (2544: 111) กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรม เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงเป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคล และสภาพแวดล้อมดังต่อไปนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจสังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการเหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งมั่นที่ต่างระดับกันก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกัน คนที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้สูง จะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความต้องการแต่ละสังคมมีความแตกต่างกันไปตามขนบธรรมเนียม ประเพณีประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมของตนยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกันยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของคน
7. ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงผลักดันที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้
9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อไว้เงินเดือนและชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

วลิต (2546: 7) กล่าวถึงแรงจูงใจว่า หมายถึง แรงผลักดันให้บุคคลมีพลังในการปฏิบัติงาน เต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ พฤติกรรมของบุคคลจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีแรงจูงใจ มูลเหตุสำคัญของแรงจูงใจคือความต้องการ เป็นปัจจัยสำคัญทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

สรุป แรงจูงใจ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการ พฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ หรือเรียกว่าความต้องการ เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

### ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ปริยาพร (2544: 113) แบ่งแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายในแตกต่างจากแรงจูงใจภายนอก ที่ว่าแรงจูงใจภายในเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกตามความต้องการของตนเอง มากกว่าผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

## แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน

Hebb ( อ้างถึงใน ปรียาพร,2544: 113 ) เสนอแนวคิดซึ่งเน้นทางด้านชีวภาพที่อธิบายถึงบุคคล ชอบที่จะค้นหาสิ่งเร้าใจ ระดับของสิ่งเร้าใจเกิดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ถ้าระดับสิ่งเร้าใจต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความปรารถนาของคน บุคคลก็จะเกิดแรงจูงใจภายในเพิ่ม

White ( อ้างถึงใน ปรียาพร,2544: 113 ) เสนอแนวคิดว่า บุคคลมีสมรรถภาพและความสามารถ ซึ่งสามารถจัดการเอาชนะสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์

Zajonce ( อ้างถึงใน ปรียาพร,2544: 113 ) เสนอแนวคิดว่า บุคคลมีความปรารถนา และประพฤติตามความปรารถนา ความเชื่อ ความคิด การรับรู้ ค่านิยมของตน

Skinner (อ้างถึงใน ศิริวรรณ และคณะ,2541,125 - 126) ผู้คิดค้นทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement theories of motivation) โดยเชื่อว่า พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรงจะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ กัน แต่พฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะไม่เกิดขึ้นซ้ำๆ ผลที่เกิดขึ้นภายหลังพฤติกรรมเสริมแรงของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะเป็นสิ่งกำหนดระดับแรงจูงใจของเขา ตัวเสริมแรง มี 2 กรณีคือ

1. ตัวเสริมแรงทางบวก (positive reinforcers) เช่น เงิน ค่ายกย่องชมเชย การยอมรับงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีวันหยุดโดยได้รับค่าจ้าง การประกาศเกียรติคุณ การขึ้นเงินเดือน การจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้สะดวกสบาย
2. ตัวเสริมแรงทางลบ (negative reinforcers) เช่น การขู่ที่จะลงโทษ การตัดเงินเดือน การไล่ออก การลดตำแหน่ง การไม่เลื่อนระดับ การย้ายไปทำงานอื่นที่ไม่ต้องการ

แนวคิดการจูงใจของ gellerman (Gellerman' theories of motivation) (อ้างถึงในศิริวรรณ และคณะ,2531: 126) แนวคิดนี้มีความเชื่ออยู่บนสมมติฐานที่ว่า คนจะต้องถูกควบคุมจากภายนอก วิธีการจูงใจตามแนวคิดจึงแบ่งออกเป็น 2 อย่างคือ 1) วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการบังคับ การข่มขู่ที่จะปลดออกจากงาน 2) วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการให้ผลตอบแทนหรือการให้รางวัล

แนวคิดการจูงใจของ Porter and Lawler (อ้างถึงในศิริวรรณ และคณะ, 2531: 126) หรือเรียกว่าทฤษฎีแห่งผลผลิตและการตอบสนองความพอใจ(productivity and satisfaction Porter and

Lawler's model) ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าผลตอบแทนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจ และการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ตามแนวคิดนี้แบ่งผลตอบแทนออกเป็น

1. ผลตอบแทนภายใน (intrinsic rewards) จะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานที่ดีโดยตรงก็ต่อเมื่องานดังกล่าวมีความท้าทายที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง สามารถทำได้สำเร็จ เป็นรางวัลแก่ตัวเอง ทำให้บุคคลรู้สึกดี ชื่นชม พึงพอใจในผลงาน ได้แก่ ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน

2. ผลตอบแทนภายนอก (extrinsic rewards) ได้แก่เงินเดือน และความมั่นคงของงาน

การจูงใจตามแนวคิดของ Thomas (อ้างถึงในศิริวรรณ และคณะ, 2531: 126) หรือเรียกว่า ความปรารถนา 4 ประการของ Thomas (Thomas' s four wishes) มีดังนี้

1. ความปรารถนาที่จะมีความมั่นคงปลอดภัย (security and safety isles) หมายถึง การที่มีอาชีพที่มั่นคงเป็นปีกแผ่น มีรายได้พอสมควรแก่การครองชีพ ไม่มีข้อวิตกกังวลว่าจะถูกกลั่นแกล้งใดๆ ทั้งสิ้นและได้รับความยุติธรรม เป็นอาชีพที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตทั้งครอบครัว และทรัพย์สินจึงสามารถทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาให้แก่งานได้อย่างเต็มที่

2. ความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ (esteem wishes) โดยปกติแล้วมนุษย์มักมีความรู้สึกว่าตัวเองสำคัญ ผู้บริหารที่ฉลาดจะพยายามหลีกเลี่ยงการตำหนิติเตียนคนอื่น โดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการตำหนิติเตียนเป็นการทำลายความทะเยอทะยานของบุคคลให้สูญสิ้นไป ดังนั้นควรจะยกย่องสรรเสริญเขาให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ ด้วยการแสดงออกด้วยคำพูดที่ไพเราะ การยกย่องให้เกียรติ

3. ความปรารถนาที่จะมีประสบการณ์ใหม่ๆ (cognitive wishes) ตามธรรมชาติคนเรามีแรงขับเคลื่อนให้อยากรู้อยากเห็น อยากค้นคว้า อยากสำรวจ อยากเล่น อยากแก้ปัญหา อยากเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ ความอยากเหล่านี้จึงใจให้แสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันอยู่เรื่อยไปโดยไม่มีสิ้นสุด

4. ความปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองจากเพื่อน (belonging and love wishes) ตามปกติคนเราต้องการให้คนอื่นแสดงออกต่อตนเองในทางที่ดี ให้ความรัก ความสนใจ เห็นอกเห็นใจ ยกย่องนับถือ ยอมรับในความเป็นมิตร การสนับสนุนร่วมมือแนะนำช่วยเหลือให้ความอบอุ่นและ

ปลอดภัยเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีแล้วก็จะสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างง่ายดาย และสบายใจ ความสำเร็จความพอใจในงานก็จะเกิดขึ้น ขวัญและกำลังใจในการทำงานก็สูง

ทฤษฎีการจูงใจ 2 ปัจจัยของ Herzberg (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล, 2542, 100 – 104) ผู้คิดค้นทฤษฎี ( Herzberg's Two – Factor Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าคนเรามีความต้องการ มี 2 อย่าง คือ ความต้องการต่อปัจจัยภายนอก ที่เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน และความต้องการต่อปัจจัยมูลเหตุจูงใจที่เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานซึ่งแยกจากกันแต่มีผลกระทบต่อจิตใจและพฤติกรรมหลายอย่างพบว่าเมื่อพนักงานมีความรู้สึกไม่พอใจเกิดขึ้นจากการทำงาน เขาจะพูดว่าสภาพแวดล้อมและนโยบายขององค์กรไม่ยุติธรรม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี เงินเดือน สวัสดิการต่ำ เช่นนี้ แสดงว่าเกิดความไม่ยุติธรรมในการทำงาน ไม่มีการจัดองค์การที่ดี เมื่อพนักงานมีความรู้สึกพอใจเกี่ยวกับงาน ก็จะบรรยายถึงลักษณะที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เช่น งานน่าสนใจ เมื่อทำงานบรรลุเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องที่ได้ทำงานดี หรืองานที่ให้โอกาสพวกเขาได้พัฒนาความก้าวหน้า Herzberg แบ่งปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfiers) หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงงานในองค์การให้ดีขึ้น เป็นปัจจัยที่หากขาดไปคนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ความมั่นคงของงาน สถานภาพ เงื่อนไขการทำงาน

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (satisfiers) หรือ ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้น เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนทุ่มเทความพยายามในการทำงานเป็นแรงผลักดันให้คนทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะของงาน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ หรือการยกย่องในความสำเร็จ ความรับผิดชอบ การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ทฤษฎีความต้องการของ Murray (Murray's manifest needs theory) (อ้างถึงในปริยาพร, 2544: 117) ทฤษฎีนี้มีแนวคิดว่าในเวลาเดียวกัน บุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านสูง และความต้องการด้านอื่นต่ำก็ได้ ความต้องการที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานของคนมี 4 ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำ  
ถึงหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
2. ความต้องการมิตร (need for affiliation) หมายถึง ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับ  
คนอื่น คำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการอิสระ (need for autonomy) หมายถึง ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจ (need for power) หมายถึง ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือ  
ผู้อื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

Alderfer ผู้คิดค้นทฤษฎีลำดับความต้องการ หรือเรียกอีกอย่างว่าทฤษฎี ERG (Existence Relatedness Growth theory) (อ้างถึงในปริยาพร,2544: 117) ทฤษฎีนี้เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ประการคือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (existence needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (growth needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต

McClelland ผู้คิดค้นทฤษฎีความต้องการความสำเร็จ (McClelland's acquired – needs theory) (อ้างถึงในปริยาพร,2544: 117) โดยทฤษฎีนี้เชื่อว่าบุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน และเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม ความต้องการของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน จะต่อสู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จ ส่วนตัวมากกว่ารางวัลในรูปสิ่งของ

2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (need for affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรและมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

3. ความต้องการอำนาจ (need for power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจ เพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขัน หรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดของนักวิชาการ สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมแสดงออกมา ในการทำงาน ระดับความพยายามของบุคคลในการทำงานสามารถอธิบายจากแรงจูงใจภายใน 2 ลักษณะดังนี้

1. ที่ตั้งของสาเหตุและผล เมื่อพฤติกรรมเกิดจากแรงจูงใจภายใน การรับรู้ของบุคคลจะอยู่ภายใต้การควบคุมของตัวเอง ตรงกันข้ามถ้าการรับรู้ของบุคคลว่าความสำเร็จของงานเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก บุคคลก็จะคาดหวังถึงรางวัลค่าตอบแทนที่จะได้รับจากภายนอก

2. รางวัลและค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อการจูงใจภายในเช่นกัน รางวัลและค่าตอบแทนจะทำให้คนเกิดความมั่นใจถึงความมีสมรรถภาพ เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ส่วนคำตำหนิหรือกล่าวโทษ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงความไร้สมรรถภาพของตนเอง ไม่สามารถตัดสินใจหรือเชื่อถือตนเอง จะลดแรงจูงใจภายในได้เช่นกัน

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อรู้สึกว่าขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใด แรงจูงใจเป็นแรงขับและผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมแสดงออกมา แรงจูงใจเป็นพลังที่ชี้นำไปสู่เป้าหมายของการทำงาน คนที่มีแรงจูงใจสูงก็จะมี การแสดงออกไปในทางที่ดี

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ

Wager ( อ้างถึงใน พุทธทรัพย์, 2531: 569 – 570 ) ได้สำรวจความเห็นของหัวหน้างานโดยยึดหลักปัจจัย 2 ลักษณะของเฮอริชเบิร์ก Herzberg พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลในองค์การตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้ 1) การยอมรับนับถือในผลงาน 2) การทำงานที่ได้รับความสำเร็จ 3) เงินเดือน 4) ความก้าวหน้าในการทำงาน 5) ความรับผิดชอบ 6) งาน 7) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 8) เทคนิคในการบังคับบัญชา

สมพงษ์ ( 2516: 389 - 399 ) กล่าวว่าแรงจูงใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน มี 10 ประการดังนี้ 1) ความมั่นคงในการทำงาน 2) งานที่ตนพอใจ 3) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน 4) การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ 5) การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ 6) การได้รับการยกย่องนับถือ 7) ค่าจ้างที่เป็นธรรม 8) ความเสมอภาค 9) ความนุ่มนวลและแนบเนียน 10) การยอมรับนับถือ 11) ความพอใจในสภาพการทำงาน

เกศินี ( 2518: 129 - 130 ) สรุปปัจจัยที่เป็นความต้องการในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มี 7 ประการดังนี้ 1) มีการให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ 2) มีผลงานควรแก่การสนใจและท้าทายความสามารถ 3) มีการประสานงานเป็นอย่างดี 4) มีอิสระในการทำงาน 5) มีความมั่นคงในการทำงาน 6) มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม 7) มีการควบคุมดี

ปรียาพร ( 2544: 120 ) กล่าวไว้ว่า การทำงานของแต่ละบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้แต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในดังนี้

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน แสงสว่าง ระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศ เวลาในการทำงาน

ปัจจัยภายใน ได้แก่ ทักษะหน้าที่มีต่องาน ความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า เป็นการรับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม ก็จะทำให้บุคคลนั้นภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น ส่วนความอิสระในการทำงาน ความสามารถที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชา ไม่ได้รับการบีบบังคับจากผู้อื่น มีอิสระในการทำงาน

สรุป จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวถึง แรงจูงใจในการทำงานทำให้ทราบว่าบุคคลแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง ก็จะทุ่มเทให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ส่วนคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยจะไม่ให้ความสนใจที่จะทำงาน ผลการปฏิบัติงานก็ไม่มีประสิทธิภาพ

### แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

บรรยากาศองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การพัฒนาบุคคลในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาตนเอง ขณะเดียวกันบรรยากาศองค์การก็อาจจะส่งผลในทางลบได้ กล่าวคือสามารถกลายเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการพัฒนาตนเองได้เช่นกัน

### ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาบุคคล

Knowles (1974: 119) ชี้ให้เห็นว่าถ้ามีการสร้างมิติต่างๆ หรือบรรยากาศองค์การให้มีลักษณะส่งเสริมต่อการแสดงออกซึ่งศักยภาพของบุคคลในองค์การ จะทำให้สมาชิกในองค์การมีการพัฒนาตัวเองเพราะมิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์การท้ายที่สุดจะแสดงบทบาทเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้กับสมาชิกในองค์การ ให้มีความพึงพอใจและนำไปสู่การพัฒนาในที่สุด ตรงกันข้ามถ้าหากบรรยากาศองค์การมีลักษณะไม่เอื้ออำนวย เช่น มีการรวมอำนาจเป็นเผด็จการ โครงสร้างไม่ยืดหยุ่นเพียงพอ ความอบอุ่นในองค์การไม่มี และสมาชิกเกิดความแตกแยก สภาพเช่นนี้จะมีผลกระทบในทางลบต่อความรู้สึกของคนในองค์การ ทำให้เกิดความท้อแท้หมดกำลังใจในการทำงาน ความต้องการที่จะพัฒนาตัวเองก็ไม่เกิดขึ้น

ฉัตรชัย (2546: 39) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การ มีความสำคัญต่อการศึกษาคความเข้าใจองค์การ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การของมนุษย์ บรรยากาศองค์การจะมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เช่น ระบบราชการไทย ซึ่งเป็นที่เข้าใจกันว่ามีบรรยากาศลักษณะ “เช้าชามเย็นชาม” ผู้ปฏิบัติงานที่เข้าไปเริ่มรับราชการใหม่ แม้จะมีอุดมคติ อุดมการณ์ที่ต้องการทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ เมื่อพบบรรยากาศเช่นนี้มักจะกลายเป็นคนเฉื่อยชา ทำงานหมดไปวันหนึ่งๆ เท่านั้น

2. บรรยายการช่วยเชื่อมโยงลักษณะขององค์การ ที่มองเห็นได้กับลักษณะขององค์การ ที่มองเห็นไม่ได้เข้าด้วยกัน ลักษณะขององค์การที่มองเห็นได้ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ แบบของความเป็นผู้นำ ส่วนลักษณะขององค์การที่มองไม่เห็น ได้แก่ ขวัญและกำลังใจ

3. บรรยายการมีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การที่มองเห็นได้ กับลักษณะขององค์การที่มองเห็นไม่ได้เข้าด้วยกัน ลักษณะขององค์การที่มองเห็นได้ เช่น โครงสร้าง เพราะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์การต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และความพอใจที่จะอยู่ในองค์การ

4. ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การ บรรยายการเป็นสิ่งแรกที่นักพัฒนาองค์การต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนสิ่งอื่นๆ ทั้งหมด

5. บรรยายการช่วยให้นักบริหารวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น นอกจากนี้ หากมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่สนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เร็วขึ้น

6. การศึกษาบรรยากาศองค์การ ทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของการทำงาน ทำให้รู้จุดอ่อนขององค์การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจ

#### ความหมายของบรรยากาศองค์การ

Haller (1961: 57 – 58) บรรยายการช่วยเชื่อมโยงลักษณะต่าง ๆ ขององค์การที่จะชี้ให้เห็นความแตกต่างของแต่ละองค์การ คุณลักษณะเหล่านั้นยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ มีผลให้คนในองค์การต้องมีปฏิกิริยาต่ออิทธิพลเหล่านั้น อาจก่อให้เกิดความกระตือรือร้น หรือเฉื่อยชา ในการทำงาน

Likert (1976: 430) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การจะแสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ เช่น ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ความกลัว เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำ แรงจูงใจในองค์การ และความมีส่วนร่วมของสมาชิก

Huse and Howditch (1977: 287 – 292) ให้ข้อคิดว่าบรรยากาศองค์การ เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้ของแต่ละบุคคล (person's perception) ที่จะรู้ว่าอะไรเป็นอะไรภายในองค์การ และยัง

เปรียบเทียบกับสิ่งแวดล้อมว่าเป็นสิ่งที่มุ่งพิจารณาที่กลุ่มบุคคล และสภาพภายนอกองค์กร ซึ่งมีผลกระทบซึ่งกันและกัน โดยมองว่าการพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อมขององค์กรนั้น เป็นการพิจารณาในลักษณะกว้าง (macro approach) ซึ่งครอบคลุมสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นบรรยากาศขององค์กรจึงเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมแต่มีลักษณะเป็นนามธรรม (abstract) เพราะเป็นเรื่องของความรู้สึกที่อาจสัมผัสได้โดยบุคคลทั้งในและนอกองค์กร

Steers (1979: 364 - 365) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์กร หมายถึง “บุคลิกภาพ” ขององค์กรหนึ่งๆ ซึ่งสามารถพบเห็นได้จากสมาชิกขององค์กรนั้นๆ และย้าว่ามีสิ่งสำคัญอีกหลายประการที่เกี่ยวข้องกับความหมายของบรรยากาศ ได้แก่ประการแรก สมาชิกในองค์กรเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่กับขอบเขตที่สัมผัสได้ เข้าใจได้ และบรรยากาศขององค์กรหนึ่งๆ ก็คือสิ่งที่สมาชิกในองค์กรนั้นมีความเชื่อว่ามันเป็นเช่นนั้นเช่นนี้ ไม่มีความจำเป็นว่าความเป็นจริงจะเป็นอย่างไร เช่นในกรณีที่สมาชิกในองค์กรยอมรับบรรยากาศแต่ก็อาจหมายความว่าเขาเหล่านั้นจะทำอะไรตามคำสั่งเท่านั้น แม้ว่าผู้บริหารจะพยายามใช้การบริหารแบบประชาธิปไตย หรือการมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อคนในองค์กรก็ตามที ประการที่สอง ต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์กร กับการกระทำอันเป็นผลให้เกิดบรรยากาศขององค์กร ซึ่งโดยทั่วไปแล้วองค์กรแต่ละองค์กร จะมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันไปตามการกระทำและความเชื่อ ประการสุดท้าย บรรยากาศขององค์กรที่เกิดขึ้นในองค์กรจะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรนั้น แม้ว่าจะไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับประการที่สอง นั่นคือบรรยากาศจะเป็นสิ่งที่พบเห็นได้และเข้าใจได้อย่างกว้างขวาง

### **มิติต่าง ๆ ของบรรยากาศขององค์กร**

ในการศึกษาบรรยากาศขององค์กร จำเป็นต้องเข้าใจถึงมิติต่างๆ ของบรรยากาศ เพื่อเป็นการชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของบรรยากาศอันมีผลลัพท์ต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกประการหนึ่งองค์กรจะอยู่รอด ดีหรือไม่ดีส่วนหนึ่งเป็นเพราะบรรยากาศมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดให้เป็นไปด้วย การศึกษาบรรยากาศขององค์กรไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เพราะบรรยากาศเป็นเรื่องนามธรรม ไม่มีตัวตน แต่ความเป็นจริงแล้วเป็นสิ่งที่รับรู้ได้ เข้าใจได้ จึงทำให้เกิดความยากลำบากในการศึกษา ความยากอันดับแรกคือ เป็นเรื่องยากแก่การกำหนดว่ามีมิติใดเป็นมิติสำคัญ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยส่วนรวม ความยากอันดับสอง คือการจัดอันดับความสำคัญมิติต่างๆ รวมทั้งการจัดความสัมพันธ์ของมิติเหล่านั้น ให้เข้ากับองค์ประกอบขององค์กรโดยพิจารณาความสำคัญก่อนหลังพร้อมไปด้วย ความยากอันดับที่สามคือ ยากต่อการที่จะวัดว่ามีมิติเหล่านั้นมีความน่าเชื่อถือเพียงใด ตรงต่อประเด็นมากน้อยเพียงใด

มิติต่างๆ ของบรรยากาศองค์การต่อไปนี้ ถือได้ว่าเป็นตัวแปรย่อยที่จะนำมาใช้วัดถึง ลักษณะของบรรยากาศองค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทัศนะของนักวิชาการหลายท่านเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์การเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามในการวิจัย ดังนี้

ตามทัศนะของ Knowles (1974: 119) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญดังนี้

1. นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ (policy framework undergirding the HRD program) หมายถึง เป็นเรื่องที่ต้องมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาคนในองค์การอย่างเต็มที่
2. ปรัชญาการจัดการ (management philosophy) หมายถึง การบริหารงานองค์การภายใต้แนวความคิดการจัดการที่ให้ความสำคัญกับการเป็นมนุษย์ในองค์การ เช่น แนวความคิดการเข้ามามีส่วนร่วม หรือประชาธิปไตยในการบริหารงาน
3. โครงสร้างขององค์การ (structure of organization) หมายถึง โครงสร้างองค์การที่เข้มงวดรวมศูนย์เข้าสู่ส่วนกลาง ไม่กระจายอำนาจหรือเผด็จการ ทำให้เกิดการบั่นทอนกำลังใจของคนในองค์การที่จะปรับปรุงตัวเอง (self - improvement) และเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการเรียนรู้หรือความกระตือรือร้น
4. นโยบายเกี่ยวกับการเงิน (financial policy) หมายถึง องค์การมีการจัดสรรงบประมาณให้กับการพัฒนากำลังคนในองค์การอย่างเพียงพอ ทำให้คนในองค์การเห็นว่าองค์การสนับสนุนการพัฒนา โดยทุ่มเทงบประมาณอย่างเพียงพอลักษณะเช่นนี้ทำให้เห็นว่าสิ่งที่องค์การเห็นความสำคัญโดยการทุ่มเทงบประมาณเช่นนี้ พนักงานในองค์การก็จะเห็นความสำคัญและคุณค่าตามไปด้วย
5. ระบบการให้รางวัลตอบแทน (reward system) คือระบบการเลื่อนเงินเดือน ตำแหน่ง หรืออื่นๆ ต้องยุติธรรมเหมาะสมเพื่อทำให้คนอยากเรียนรู้และเพิ่มประสบการณ์ หรือพัฒนาตัวเอง

ตามทัศนะของ Muller (1976: 239) กล่าวว่า การสร้างบรรยากาศขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาของคนในองค์การนั้น ประกอบด้วย

1. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนา ให้เป็นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารอย่างชัดเจน

2. ระบบรางวัลตอบแทน ต้องถูกกำหนดขึ้นมาสำหรับความสำเร็จในการพัฒนา
3. การจัดสรรเงินและเวลาในการพัฒนาต้องเหมาะสม
4. ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

ตามทัศนะของ Litwin and Stringer ( อ้างใน ธนิศร,2542: 41 ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร โดยแบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรออกเป็น 6 ประการคือ

1. โครงสร้าง หมายถึง อุปสรรคขององค์กรที่เกิดจากกฎ ระเบียบและระบบ Red Tape
2. ความรับผิดชอบของบุคคล (individual responsibility) หมายถึง ความรู้สึกที่อิสระเพียงพอที่จะเป็นนายของตัวเองได้ โดยปราศจากการบังคับ
3. รางวัลตอบแทน (rewards) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์กรในแง่ที่เกี่ยวกับระบบรางวัลตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอต่อสมาชิกขององค์กร (adequate and equitable rewards)
4. ความเสี่ยงและการเผชิญกับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) หมายถึง ระดับการท้าทายและความเสี่ยงในสถานการณ์การทำงาน
5. ความอบอุ่นและการให้ความสนับสนุน (warmth and support) หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีในการทำงาน
6. การเคารพความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้มีความคิดที่ขัดแย้งได้ (tolerance and conflict) หมายถึง ระดับที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นว่าบรรยากาศของการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน (different opinion) สามารถเกิดขึ้นได้อย่างปลอดภัยในองค์กร

ตามทัศนะของ Garin and Howe ( อ้างถึงใน ธนิศร,2542: 42 ) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์กร โดยแบ่งตัวแปรบรรยากาศองค์กรออกเป็น 6 ด้านดังนี้

1. ความชัดเจนและมีประสิทธิภาพของโครงสร้าง (clarity and efficiency of structure) หมายถึง ระดับที่นโยบายและแนวทางการทำงานขององค์กรได้ถูกกำหนดขึ้นอย่างชัดเจน รวมทั้งหน้าที่และความรับผิดชอบด้วย นอกจากนี้ วิธีกรและกรรมวิธีการทำงานถูกกำหนดขึ้นมาอย่างเหมาะสม และการตัดสินใจถูกต้องเหมาะสมทันกาลเวลา

2. อุปสรรค (hindrance) หมายถึง ความไม่มีประสิทธิภาพของกรรมวิธีในการทำงานและการบริหารที่เข้ามาขัดขวางความสำเร็จของงาน

3. รางวัลตอบแทน (rewards) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อระบบการให้รางวัลตอบแทนว่ามีความเพียงพอ และจัดสรรกันอย่างยุติธรรมพอที่จะทำให้สมาชิกสามารถก้าวหน้าได้

4. ความรักในหมู่คณะ (esprit) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกภาคภูมิใจ (pride) จงรักภักดี (loyalty) ให้ความร่วมมือ (cooperation) มีความรักกันฉันเพื่อน (friendliness) ในการทำงานร่วมกัน

5. ความเชื่อมั่นจากฝ่ายบริหาร (management trust) หมายถึง ระดับที่ฝ่ายบริหารให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การอนุญาตให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระเพียงพอในการทำงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้กำลังใจในการคิดค้นงานใหม่ ๆ ขึ้นมา

6. การท้าทายและความเสี่ยง (challenge and risk) หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายและการปฏิบัติที่สนับสนุนตามมาตรฐานการทำงานที่สูง ยอมให้มีการเสี่ยงที่สมเหตุสมผล ในการทำงาน of พนักงาน ถ้าหากการเสี่ยงนั้นจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

ตามทัศนะของ Payne and Pugh ( อ้างถึงใน ชนิศร,2542: 44 ) ได้สรุปตัวแปรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร จากการศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ ออกเป็น 19 ตัวแปร ได้แก่

1. ความเป็นอิสระของบุคคล (individual autonomy) หมายถึง ระดับที่หน้าที่ในการทำงานถูกกำหนดขึ้นมาอย่างเข้มงวด

2. ระดับของโครงสร้าง (degree of structure) หมายถึง ระดับที่หน้าที่ในการทำงานถูกกำหนดขึ้นมาอย่างเข้มงวด

3. ระบบรางวัลตอบแทน (reward orientation) หมายถึง ระดับที่การให้รางวัลตอบแทนมีลักษณะในทางบวก (Positive) เหมาะสมและยุติธรรม
4. การพัฒนาและความก้าวหน้า (orientation to development and progressiveness) ระดับที่มีความสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม (training) การก้าวหน้าของมนุษย์ในองค์กร (human growth) และการเปลี่ยนแปลงองค์กร (organizational change)
5. การสนับสนุนและความอบอุ่น (warmth and support) ระดับที่องค์กรให้ความอบอุ่นและการสนับสนุนต่อพนักงาน
6. การรวมอำนาจ (concentration of authority) ระดับที่สิทธิอำนาจและการตัดสินใจถูกรวมอำนาจ และควบคุมโดยคนกลุ่มน้อยขององค์กร
7. การเสี่ยง (risk - taking) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่ามีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และได้รับการสนับสนุน และมีความรู้สึกที่สามารถทำงานหรือริเริ่มในสิ่งใหม่ๆ ได้
8. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะเปิดเผย (openness of communication) หมายถึง ข่าวสารต่างๆ (messages) มีการส่งหรือติดต่อกันภายในองค์กรง่าย ถูกต้อง และเปิดเผย
9. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและขวัญ (cohesiveness and morale) หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นเจ้าของและจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีการขาดงานบ่อยครั้ง หรือลาออกจากงานมากเกินไป
10. การแบ่งชั้นต่างๆ ภายในองค์กร (stratification) หมายถึง องค์กรมีการแบ่งชั้นต่าง ๆ ตามสายการบังคับบัญชา (hierarchical layers) มากเกินไป เข้มงวด ไม่ยืดหยุ่น (rigid)
11. ความยืดหยุ่น (flexibility) หมายถึง การปฏิบัติและกรรมวิธีในการทำงานมีลักษณะที่ง่ายต่อการปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลง
12. ความชัดเจนของเป้าหมาย (goal clarity) หมายถึง เป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจนอย่างน้อยเพียงใด

13. ความขัดแย้ง (conflict) หมายถึง ภายในองค์การมีความขัดแย้งที่ไม่สามารถตกลงกันได้ หรือเป็นปฏิกิริยาต่อการดำรงอยู่

14. การใช้ข้อมูลในการควบคุม (use of control data) หมายถึง รายงานการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นรายงานด้านไหนก็ตาม ถูกนำมาใช้เพื่อการลงโทษ หรือเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงไปข้อผิดพลาดด้วยตนเอง

15. การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน (task specialization) หมายถึง งานด้านต่าง ๆ ภายในองค์การ มีการแบ่งงานที่แคบเกินไปหรือเข้มงวดเกินไป

16. อุปสรรค (hindrances) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่ามีอุปสรรคเกิดขึ้นจากการทำงานเป็นประจำ และองค์การละเลยไม่แก้ไขหรือให้ความสะดวกในการทำงาน

17. ความรู้สึกที่แตกต่างกันหรือเหลื่อมล้ำกัน (heterogeneity) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์การมีความรู้สึกที่มีความแตกต่างกันอย่างมากภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่านิยมหรือทัศนคติ

18. ระดับวุฒิภาวะในองค์การ (maturity) หมายถึง ระดับที่กลุ่มคนภายในองค์การมีประสบการณ์เพียงพอ หรือมีวุฒิภาวะเพียงพอ ในการร่วมรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

19. การร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (integration) หมายถึง ระดับที่พนักงานแต่ละคนทุ่มเทความพยายาม และทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ และไปด้วยกันได้อย่างดี

ตามทัศนะของ Cambell และคณะ (อ้างถึงใน ธนิศร, 2542: 38) ได้กล่าวถึงบรรยากาศขององค์การ โดยแบ่งมิติของบรรยากาศขององค์การออกเป็น 10 ประการคือ

1. โครงสร้างของงาน (task structure) หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่ถูกใช้เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ วิธีการเหล่านี้ถูกกำหนดโดยองค์การ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลและการลงโทษ (reward punishment relationship) หมายถึง การให้รางวัลเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยตั้งอยู่บน

พื้นฐานของความสามารถและระบบคุณธรรม มากกว่าที่จะพิจารณาถึงระบบอาวุโส หรือระบบอุปถัมภ์ค้ำจุน

3. การรวมศูนย์ในการตัดสินใจ (decision centralization) หมายถึง การตัดสินใจที่สำคัญๆ จะถูกรวมศูนย์อยู่กับนักบริหารระดับสูง

4. การเน้นถึงความสำเร็จ (achievement emphasis) หมายถึง ความปรารถนาของคนในองค์กรที่จะทำงานที่ดีและช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

5. การเน้นที่การฝึกอบรมและการพัฒนา (training and development emphasis) หมายถึง ระดับที่องค์กรพยายามจะสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร จัดให้มีการฝึกอบรมและการพัฒนาประสบการณ์แก่สมาชิกขององค์กร

6. ความมั่นคงและความเสี่ยง (security V.S. risk) หมายถึง ระดับของแรงกดดันต่างๆ (pressures) ภายในองค์กรที่สร้างความรู้สึกไม่มั่นคงต่อสมาชิกขององค์กร

7. การเปิดเผยและการพยายามปกป้องตนเอง (openness versus defensiveness) หมายถึง ระดับที่คนในองค์กรพยายามที่จะปิดบังความผิดพลาดของตน ไม่ยอมเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา

8. สถานภาพและขวัญ (status and morale) หมายถึง ความรู้สึกต่างๆ ไปของคนในองค์กรที่ว่าองค์กรแห่งนี้เป็นสถานที่น่าทำงาน

9. การยอมรับในผลงานและการป้อนกลับ (recognition and feedback) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรทราบว่าผู้บังคับบัญชาตระหนักในผลงานของเขา และสนับสนุนในการทำงาน

10. ความยืดหยุ่นและความสามารถขององค์กร (general organization competence and flexibility) หมายถึง ระดับที่องค์กรรู้ดีว่าเป้าหมายขององค์กรคืออะไร กำลังทำอะไรอยู่ และองค์กรมีความสามารถ ยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรู้ว่าปัญหาอะไรจะเกิดขึ้นควรตอบสนองต่อปัญหานั้นอย่างไร

ตามทัศนะของ Kelly (1980: 246) ซึ่งให้เห็นว่าการศึกษาบรรยากาศองค์การ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกในองค์การที่มีต่อสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. โครงสร้าง (structure) หมายถึง การศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกในองค์การที่มีต่ออุปสรรคในการทำงานที่เกิดจากโครงสร้างขององค์การ เช่น กฎระเบียบ(Rules and Regulations) ระบบ (Red Tape) การรวมอำนาจในการบังคับบัญชา ระบบงานประมาณที่ค่อนข้างเข้มงวด เป็นต้น ความรู้สึกต่อเรื่องต่างๆ ดังกล่าวจะสะท้อนถึงบรรยากาศองค์การอีกมิติหนึ่งเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การ

2. ความเป็นอิสระ (atuonomy) หมายถึง การศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกในองค์การว่าเขามีความรู้สึกว่า ตัวเองมีอิสระหรือได้รับอนุญาตจากองค์การ สามารถแสดงออกซึ่งความคิดเห็นโดยไม่มีอันตรายต่อชีวิตการทำงานของเขา

3. การให้รางวัลตอบแทน (reward structure) หมายถึง การศึกษาถึงความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับความยุติธรรม ของระบบการให้รางวัลตอบแทน ว่าเป็นไปตามความสามารถและผลงาน ระบบการให้รางวัลตอบแทนนี้ โดยทั่วไปจะหมายถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งงาน

4. ความอบอุ่นและแรงสนับสนุน (warmth and support) หมายถึง การศึกษาถึงองค์การ โดยเฉพาะสภาวะการเป็นผู้นำว่า ให้ความอบอุ่นหรือสนับสนุนสมาชิกขององค์การ ในการทำงานมากน้อยเพียงใด

5. การยอมรับในเรื่องของความขัดแย้ง (tolerance of conflict) เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของสมาชิกในแง่ที่ว่าเขามีความเชื่อมั่นว่าความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สามารถได้รับการยอมรับ แสดงออกอย่างเปิดเผยมากกว่าความรู้สึกที่จะต้องเก็บกดเอาไว้

6. ความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการพัฒนา การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ (need for innovatoim : technological and managerial rate of change) เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงและความยืดหยุ่นขององค์การ

ตามทัศนะของ Aldag and Breef (1981: 423) ได้แบ่งมิติหรือตัวแปรที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ความเป็นอิสระ (autonomy) หมายถึง ระดับที่องค์กรอนุญาตให้สมาชิกองค์กรมีความอิสระเพียงพอที่จะตัดสินใจหรือมีความคิดสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ได้
2. โครงสร้าง (structure) หมายถึง ระดับที่องค์กรกำหนดเป้าหมายในการทำงานให้แก่สมาชิก และรวมถึงวิธีการทำงานที่ใช้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
3. ระบบการให้รางวัลตอบแทน (reward orientation) หมายถึง ระดับที่องค์กรให้รางวัลตอบแทนแก่สมาชิกในรูปของการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งงาน โดยพิจารณาจากผลงานความสามารถหรือผลิตผลอื่น ๆ ที่เกิดจากความสามารถของสมาชิกองค์กร
4. ความอบอุ่นและแรงสนับสนุน (warmth and support) หมายถึง ระดับที่องค์กรให้การสนับสนุนการทำงาน และการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ แก่สมาชิกในองค์กร

ชนิสร (2542: 37) ได้สรุปบรรยากาศขององค์กรว่า หมายถึง ทุกอย่างที่ประกอบขึ้นมาเป็นคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลในองค์กรเกิดการรับรู้ เป็นเรื่องของความรู้สึกของคนที่มีต่อองค์กรที่เขาเหล่านั้นทำงานอยู่ ความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ปทัสถาน ทัศนคติ พฤติกรรมและผลกระทบต่อพฤติกรรมของเขา

จากทัศนะของนักวิชาการที่กล่าวถึงบรรยากาศขององค์กร สรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์กรหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่ประกอบขึ้นมาภายในองค์กร ได้แก่ ลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของบุคคลในองค์กร ที่เกิดการรับรู้ในสภาพแวดล้อมเหล่านั้นทั้งทางตรงและทางอ้อม และการรับรู้นั้นมีอิทธิพลและผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมา เช่น โครงสร้างของงาน การจูงใจ การกระจายอำนาจ การปกครองบังคับบัญชา และความเป็นอิสระ

จากการศึกษาแนวคิดและมิติต่างๆ เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร ตามทัศนะของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าตัวแปรต่างๆ ที่นักวิชาการกล่าวถึงส่วนใหญ่ที่อธิบายลักษณะของบรรยากาศขององค์กรจะมีความคล้ายคลึงกัน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะขอใช้ตัวแปรย่อยของนักวิชาการที่กล่าวมาเป็นตัวแปรในการสร้างแบบสอบถามสำหรับการวิจัย โดยแบ่งตัวแปรย่อยออกเป็น 8 ตัวแปร ดังนี้

1. ลักษณะของงาน
2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
4. โครงสร้างองค์การ
5. รางวัลตอบแทน
6. ความเสี่ยงในการทำงาน
7. การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา
8. ความเป็นอิสระในการทำงาน

### โครงสร้างด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นหน่วยงานระดับกองบังคับการ สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ว่าด้วย พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 และกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็ก งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยมีหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานดังนี้ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2548: 12 - 15 )

1. งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
2. งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาในราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
3. งานตรวจบุคคลและพาหนะที่ออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

4. งานดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจบุคคลและพาหนะที่ผ่านราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
5. งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้ามและคนอพยพที่เข้ามา หรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
6. งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานคนต่างด้าว ที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักร ได้ชั่วคราว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
7. งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ
8. งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่างๆ มอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักร
9. งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็กในเขตรับผิดชอบ
10. งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้คุมพาหนะ นำคนต่างด้าวที่มีลักษณะต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักร หรือออกไปนอกราชอาณาจักร
11. ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความรับผิดชอบตามกฎหมาย พ.ร.บ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522
12. การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร
13. งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร
14. งานตรวจลงตราและงานเปลี่ยนแปลงประเภทการตรวจลงตรา
15. งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

### ขั้นตอนการตรวจคนโดยสารขาเข้า

เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานตรวจคนโดยสารระหว่างประเทศ (ตรวจคนโดยสารขาเข้า) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและบุคคล ที่มีความประสงค์จะเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทย ซึ่งมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการเดินทาง ว่าออกโดยรัฐบาลของประเทศที่ผู้ถือประจำอยู่ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารการเดินทาง
2. ตรวจสอบว่าคนโดยสารเป็นบุคคลเดียวกับบุคคลที่ปรากฏในเอกสารการเดินทาง ได้แก่ ความถูกต้องของชื่อ ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด อายุ ความสูง ใบหน้า
3. ตรวจสอบความถูกต้องของรายละเอียดข้อมูลที่คนโดยสารบันทึกในบัตร ตม. 6 (ขาเข้า) ครบถ้วนสมบูรณ์
4. ทำการบันทึกข้อมูลคนโดยสารลงในระบบคอมพิวเตอร์ โดยผ่านเครื่องอ่านหนังสือเดินทาง พร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูลในระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ว่าเป็นบุคคลตามบัญชีเฝ้าดูบุคคลต้องห้าม มีหมายจับ เป็นบุคคลต้องห้ามเข้าราชอาณาจักร ฯลฯ
5. ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลเข้ามาในราชอาณาจักร ตาม พ.ร.บ. คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 มาตรา 18 และกำหนดวันอนุญาตให้พำนักในราชอาณาจักรตามสิทธิ และประเภทของการตรวจลงตราตามสิทธิของประเทศนั้น ๆ

### ขั้นตอนการตรวจคนโดยสารขาออก

เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานตรวจคนโดยสารระหว่างประเทศ (ตรวจคนโดยสารขาออก) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและบุคคล ที่มีความประสงค์จะเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักร ซึ่งมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการเดินทาง หรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทาง บัตร ตม.6 (ส่วนขาออก) ตั๋วเครื่องบิน บัตรขึ้นเครื่อง

2. บันทึกข้อมูลคนโดยสารลงในระบบคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบว่าคนโดยสารเป็นบุคคลเดียวกับบุคคลที่ปรากฏในเอกสารการเดินทาง ความถูกต้องของเอกสารตรงกับข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ความถูกต้องของชื่อ ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด อายุ ความสูง ใบหน้า
3. ตรวจสอบวันอยู่เกินกำหนดอนุญาต กรณีเป็นคนต่างด้าวที่อยู่ในราชอาณาจักรเกินกำหนดอนุญาตที่ให้พำนักอยู่ในราชอาณาจักร
4. ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลตามบัญชีเฝ้าดู บุคคลต้องห้ามเดินทางออกราชอาณาจักร หรือเป็นบุคคลที่ทางการต้องการตัว หรือมีหมายจับของทางราชการ
5. ตรวจสอบอนุญาตให้เดินทางออกนอกราชอาณาจักร

### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัย ไม่พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง แต่มีผลงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง และผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรหน่วยงานอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

วีระยุทธ (2531) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาตนเองของผู้บริหารระดับกอง สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ผู้บริหารระดับกองมีแนวปฏิบัติในการพัฒนาตนเองโดยรวมอยู่ในระดับทำได้บ่อยๆ ยกเว้นการพัฒนาสุขภาพทำได้ระดับพอประมาณ ผู้บริหารอายุมาก มีแนวปฏิบัติในการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพเชิงวิชาการ ด้านความรู้ในการบริหารงานโดยรวมมากกว่าผู้บริหารอายุน้อย ผู้บริหารอายุมากกับผู้บริหารอายุน้อย มีแนวปฏิบัติในการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้ในการบริหารงานโดยรวมมีความแตกต่างกัน ผู้บริหารที่มีประสบการณ์มาก มีแนวปฏิบัติในการพัฒนาตนเอง ด้านบุคลิกภาพเชิงวิชาการความรู้ในการบริหารโดยรวมมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อย ผู้บริหารที่มีประสบการณ์มาก กับผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อยมีแนวปฏิบัติในการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพเชิงวิชาการ ด้านความรู้ในการบริหารงานโดยรวมแตกต่างกัน

โชค (2536) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลกจำนวน 250 คน ถึงความต้องการพัฒนาตนเอง 4 ด้านคือ การพัฒนาตนเองโดยตรง การพัฒนาโดยการไฟฟ้าจังหวัดและไฟฟ้าเขต การพัฒนาโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ส่วนกลาง)

และการพัฒนาโดยหน่วยงานอื่น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานจำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา อายุ ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 4 ด้าน

ประกาศรี (2539) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีความต้องการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงานรวม 2 ด้าน คือความรู้ทั่วไปและความรู้วิชาชีพเฉพาะทางระดับมาก และข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมต่างกัน ส่วนเพศ ประสบการณ์การทำงาน ไม่พบความแตกต่าง

อรทัย (2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการศึกษาพบว่า เพศ ประสบการณ์ทำงาน สถาบัน เงินเดือน สถานภาพสมรส ประเภทข้าราชการ วุฒิการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการฯ อายุ แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตนเอง และการให้บริการของสถาบันในการสนับสนุนการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการ แรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง และการให้บริการของสถาบันในการสนับสนุนการพัฒนาตนเอง สามารถร่วมทำนายการพัฒนาตนเองของข้าราชการ ในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร สถาบันควรคำนึงถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้สถาบันควรจัดตั้งฝ่ายฝึกอบรมรวมทั้งควรมีนโยบายและกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน ที่สำคัญสถาบันควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความก้าวหน้าตามสายงาน

รุ่งทิwa (2541) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเอง ของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว โดยศึกษาความต้องการพัฒนาตนเอง ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านวิชาการ ด้านการบริหาร และด้านสุขภาพ โดยเปรียบเทียบตามชั้นยศ และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้วเป็นรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านบุคลิกภาพ ด้านวิชาการ ด้านการบริหาร และด้านสุขภาพ และความต้องการพัฒนาตนเองจำแนกตามชั้นยศ พบว่า ชั้นยศสัญญาบัตรและชั้นยศประทวน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และความ

ต้องการพัฒนาตนเองจำแนกตามประสบการณ์ พบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ ระหว่าง 1 – 10 ปี และมากกว่า 20 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนิศร (2542) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการ ท้องฟ้าอากาศไทย ศึกษากรมกำลังพลทหารอากาศ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการกรมกำลังพล ทหารอากาศมีสภาพการพัฒนาตนเองระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการ พัฒนาตนเองของข้าราชการ กรมกำลังพลทหารอากาศ ได้แก่ เพศ ชัยยศ ตำแหน่ง ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลารับราชการ สายงานที่สังกัด อัตราเงินเดือน และปัจจัย บรรยากาศองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมกำลังพลทหารอากาศ

พินิจ (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการและการตอบสนองความต้องการพัฒนาบุคลากร ของครู อาจารย์ โรงเรียนตำรวจ สังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้ทำการ รวบรวมงานวิจัยที่ใช้ประสบการณ์ทำงานเป็นตัวแปรในการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการ ตำรวจระดับรองสารวัตร ที่มีประสบการณ์น้อย มีปัญหาการทำผลงานทางวิชาการเพื่อเลื่อน ตำแหน่ง แตกต่างกับข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ที่มีประสบการณ์มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ และยังพบว่าสภาพการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในพื้นที่พัฒนา ชายฝั่งทะเลตะวันออก มีความแตกต่างกันระหว่างข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีประสบการณ์ การทำงานมาก กับข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ

ประณีต (2545) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาตนเองของพนักงานในฟาร์มเครือเบทาโกร ผล การศึกษาพบว่า การพัฒนาตนเองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในฟาร์ม อยู่ในระดับปานกลาง ความ คาดหวังในการทำงานอยู่ในระดับสูง ความผูกพันในการทำงานอยู่ในระดับสูง ขวัญกำลังใจในการ ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความเห็นต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

กัมปนาท (2545) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจ ในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะความต้องการพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ ด้านวิชาการ ด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพ และจิตวิญญาณ และเพื่อเปรียบเทียบ ระดับความต้องการพัฒนา เมื่อจำแนกตามชั้นยศ รายได้ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ในการศึกษาใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 517 คน แบ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 331 คน ชั้นสัญญาบัตร จำนวน 186 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความต้องการพัฒนาทั้ง 4

ด้าน ระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความต้องการการพัฒนาในด้านการบริหาร จะมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพ จิตวิญญาณ และ จริยธรรม ด้านบุคลิกภาพ วิชาการตามลำดับ การเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาในด้าน บุคลิกภาพและวิชาการ ประสพการณ์ รายได้ การศึกษา ไม่มีผลต่อความต้องการพัฒนาในด้าน บุคลิกภาพ ในด้านวิชาการ ด้านการบริหาร ด้านการปฏิบัติงาน พบว่าประสพการณ์ รายได้ และการศึกษา มีผลต่อความต้องการพัฒนาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านสุขภาพ จิตวิญญาณ และจริยธรรม พบว่ารายได้ และการศึกษามีผลต่อความต้องการพัฒนาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิเชียร (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของพนักงานธนาคารไทย พาณิชย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีระดับการพัฒนาตนเองปานกลาง โดยประเด็น ของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ขณะที่เพศ สถานภาพสมรส อายุงานในธนาคาร ตำแหน่งงาน และอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน ไม่มี ความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ บรรยากาศองค์กร ความ ผูกพันต่อองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบ SCB Intranet พบว่ามีความสัมพันธ์กับ การพัฒนาตนเอง

วรารักษ์ (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในเรื่อง การพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ส่วนอายุ ระดับ ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ส่วน ปัจจัยด้านงาน พบว่า โครงสร้างองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนการฝึกอบรมและ พัฒนา ความคาดหวังในการทำงาน และผลตอบแทนในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับการ พัฒนาตนเอง

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

#### 1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 สถาบันการศึกษา
- 1.5 ชั้นยศ
- 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 1.7 รายได้ต่อเดือน

#### 2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

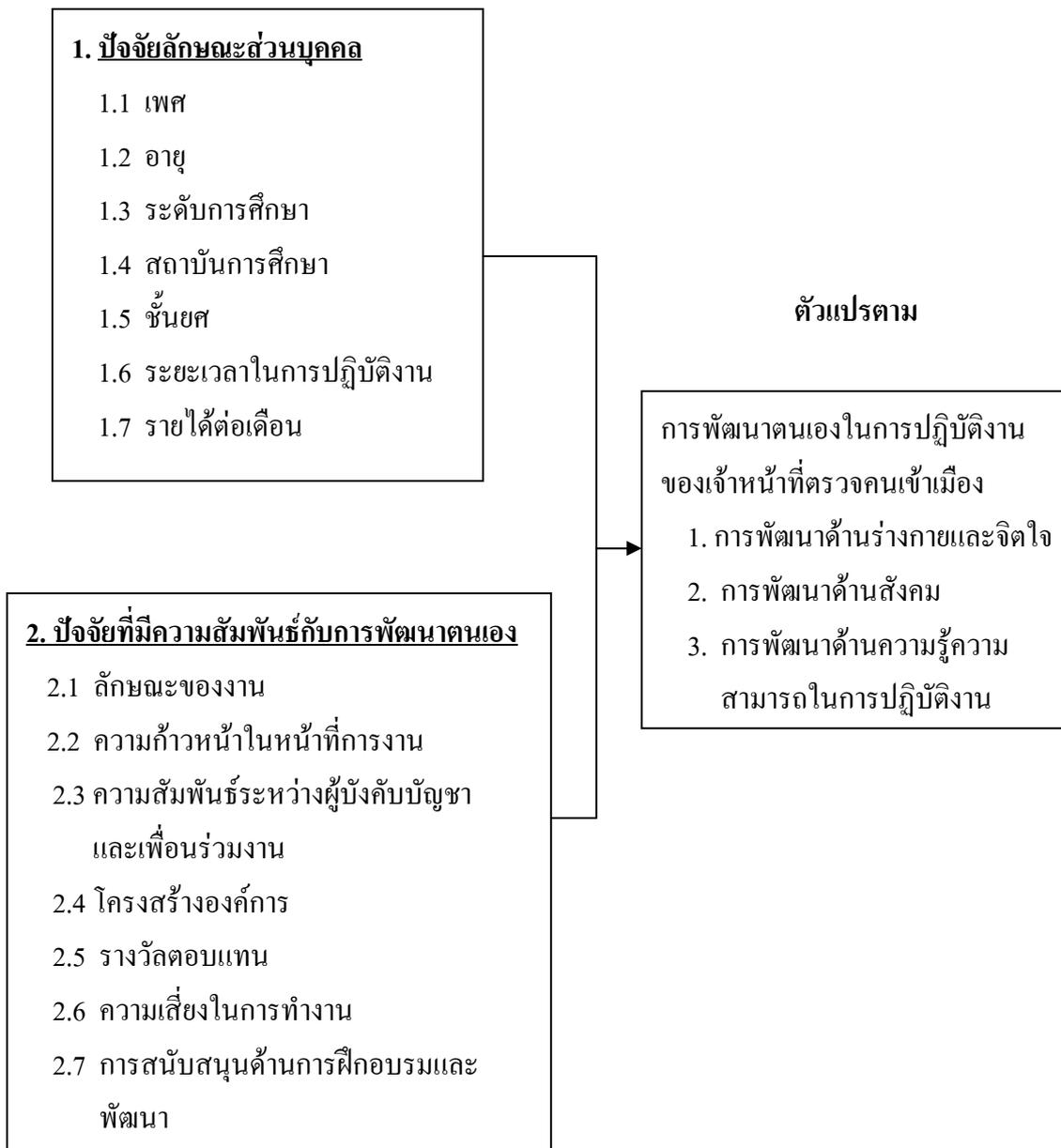
- 2.1 ลักษณะของงาน
- 2.2 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 โครงสร้างองค์การ
- 2.5 รางวัลตอบแทน
- 2.6 ความเสี่ยงในการทำงาน
- 2.7 การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา
- 2.8 ความเป็นอิสระในการทำงาน

ตัวแปรตาม การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพ ในด้าน

1. การพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ
2. การพัฒนาด้านสังคม
3. การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ



### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นวิธีการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง (ตรวจคนโดยสารระหว่างประเทศขาเข้า - ขาออก) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวน 1,125 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

- 1.1 ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร (ระดับชั้นยศตั้งแต่ ว่าที่ ร.ต.ต. - ร.ต.อ.)
- 1.2 ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน (ระดับชั้นยศตั้งแต่ ส.ต.ต. - ค.ต.)

##### 2. การกำหนดขนาดและการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกขนาดตัวอย่างและทำการสุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ (บุญธรรม, 2536 : 68)

ขั้นที่ 1 กำหนดหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยหลักการคำนวณของ Yamane's โดยใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ โดยกำหนดให้เท่ากับ .05

แทนค่า

$$n = \frac{1,125}{1 + (1,125)(.05)^2} = 295$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 295 คน

ขั้นที่ 2 หาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มในแต่ละกลุ่ม โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยใช้สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่เป็นกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

(หน่วย : คน)

เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
1. ตรวจคนโดยสารขาเข้า	632	166
2. ตรวจคนโดยสารขาออก	493	129
รวม	1,125	295

ที่มา: สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (2548: 8)

ขั้นที่ 3 สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) เมื่อแบ่งกลุ่มตัวอย่างแล้วคิดสัดส่วนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าและขาออก ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่าไรแล้วทำการจัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนทั้งหมดของเจ้าหน้าที่ ตามสัดส่วนที่คำนวณได้ข้างต้นโดยไม่มี การทดแทน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการแสวงหาคำตอบจากเรื่องที่ทำการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาโดยส่งแบบสอบถามที่กำหนดขึ้นให้กลุ่มประชากรด้วยตนเอง และได้ชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทราบข้อมูล และวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ทำการศึกษา แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษานี้ ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ในการปฏิบัติงาน โดยสร้างคำถามแบบ rating scale เป็นมาตรวัดที่ให้เลือกคำตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งจำแนกการให้คะแนนในแต่ละปัจจัยดังนี้

### 1.) ลักษณะของงาน

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อ และในภาพรวม โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad \text{แทนค่าได้เท่ากับ} \quad \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองมาก

## 2.) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อ และในภาพรวม โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \text{ แทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมาก

## 3.) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3

น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อ และในภาพรวม โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \text{ แทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าคุณภาพสัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าคุณภาพสัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าคุณภาพสัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองมาก

#### 4.) โครงสร้างองค์การ

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อ และในภาพรวม โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \text{ แทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองมาก

#### 5.) รางวัดตอบแทน

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายข้อ และในภาพรวม โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \text{ แทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองมีรางวัดตอบแทนน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีรางวัลตอบแทนปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีรางวัลตอบแทนมาก

#### 6.) ความเสี่ยงในการทำงาน

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อ และในภาพรวม โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \text{ แทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเสี่ยงในการทำงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเสี่ยงในการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเสี่ยงในการทำงานมาก

#### 7.) การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2

ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อ และในภาพรวมโดย ใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \text{ แทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มาก

#### 8.) ความเป็นอิสระในการทำงาน

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อ และในภาพรวม

โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \text{ แทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นอิสระในการทำงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นอิสระในการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเป็นอิสระในการทำงานมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ในด้าน การพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ การพัฒนาด้านสังคม การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามแบบ rating scale เป็นมาตรวัดที่ให้เลือกคำตอบ 5 ระดับคือ จริงที่สุด จริง ไม่แน่ใจ ไม่จริง ไม่จริงเลย ซึ่งจำแนกการให้คะแนนดังนี้

	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่จริง	2	4
ไม่จริงเลย	1	5

เมื่อรวมคะแนนและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับผลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย โดยวิธีการคำนวณความกว้างของระดับดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \text{ แทนค่าได้เท่ากับ } \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ดังกล่าวแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีระดับการพัฒนาตนเองน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีระดับการพัฒนาตนเองปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีระดับการพัฒนาตนเองมาก

#### 4. การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและหาความเชื่อมั่น ดังนี้

4.1 การหาความเที่ยงตรง (validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่า ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

4.2 การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (Try – out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นรายข้อ (item analysis) แล้วนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรของ Pearson's product moment correlation coefficient (บุญเรียง, 2533 : 183 – 193) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน ดังนี้

4.2.1 การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในภาพรวมได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .8420 และแยกค่าความเชื่อมั่นออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

4.2.1.1 การพัฒนาตนเองในด้านร่างกายและจิตใจ ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .7894

4.2.1.2 การพัฒนาด้านสังคม ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .6167

4.2.1.3 การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .6907

4.2.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ในภาพรวมได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .8794 และแยกค่าความเชื่อมั่นออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

- 1.) ลักษณะของงาน ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .5622
- 2.) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .7412
- 3.) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .5984
- 4.) โครงสร้างองค์กร ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .7184
- 5.) รางวัลตอบแทน ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .7561
- 6.) ความเสี่ยงในการทำงาน ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .5216
- 7.) การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .8645
- 8.) ความเป็นอิสระในการทำงาน ได้ค่าอัลฟาเท่ากับ .6957

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ข้อมูลการวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย แล้วนำมาสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม

5.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำนวน 295 ชุด

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้ว มาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (statistical software)

## 7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

7.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ  
 1) การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจ  
 คนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน  
 ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

7.3 ค่าไคสแควร์ (chi - square) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ครเมอร์วี (cramer's V  
 correlation coefficient) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แกมมา (gamma's correlation coefficient)  
 โดยใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล กับการพัฒนาตนเองของ  
 เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ได้แก่

7.3.1 ค่าไคสแควร์ (chi - square) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ครเมอร์วี (cramer's V  
 correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพศ สถาบันการศึกษา กับการพัฒนา  
 ตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

7.3.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แกมมา (gamma's correlation coefficient) ใช้หา  
 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ  
 รายได้ต่อเดือน กับการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมือง  
 ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

7.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson's product moment correlation  
 coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ได้แก่  
 ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อน  
 ร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการ  
 ฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน  
 ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05

## 8. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน  
 ในการแปลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$x^2$	หมายถึง	ค่าไคสแควร์ (chi - square)
Cramer's V	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ cramer's V
Gamma	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ gamma
df	หมายถึง	องศาความเป็นอิสระ (degree of freedom)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ pearson
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Sig	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญ (significance)
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยการพัฒนาตนเองของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ การพัฒนาด้านสังคม การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

**ตารางที่ 2** จำนวน และร้อยละ ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมือง  
ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n =

295)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	139	47.1
หญิง	156	52.9
<b>อายุ</b>		
20 - 30 ปี	39	13.2
31 - 40 ปี	178	60.3
มากกว่า 40 ปี	78	26.5
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	22.0
ปริญญาตรี	181	61.4
สูงกว่าปริญญาตรี	49	16.6
<b>สถานประกอบการศึกษา</b>		
สถานประกอบการศึกษาของรัฐ	256	86.8
สถานประกอบการศึกษาของเอกชน	39	13.2
<b>ชั้นยศ</b>		
ประทวน	196	66.4
สัญญาบัตร	99	33.6

**ตารางที่ 2 (ต่อ)**

(n = 295)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
5 ปี	149	50.5
5 – 10 ปี	84	28.5
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	62	21.0
รายได้ต่อเดือน		
10,001 – 20,000 บาท	221	74.9
มากกว่าหนึ่ง 20,000 บาท	74	25.1

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชากรตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เกินกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 อายุของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 จำนวน 78 คน มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 และจำนวน 39 คน มีอายุอยู่ระหว่าง 23 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.2 ระดับการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ตามลำดับ สถาบันการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 จบจากสถาบันการศึกษาของเอกชน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

ชั้นยศของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง พบว่า ส่วนใหญ่มีชั้นยศประทวนมากกว่าชั้นยศสัญญาบัตร คือ ชั้นยศประทวนมีจำนวน 196 คน ชั้นยศสัญญาบัตร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 และ 33.6 ตามลำดับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และจำนวน 84 คน มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ ส่วนรายได้ต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 221 คนคิดเป็นร้อยละ 74.9 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

### 2.1 ลักษณะของงาน

**ตารางที่ 3** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านลักษณะของงาน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน

( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. งานตรวจคนเข้าเมือง มีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในหน่วยงานอื่น	90 (30.5)	199 (67.5)	6 (2.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (.49)	มาก
2. งานตรวจคนเข้าเมือง เป็นงานที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถของท่าน	75 (25.5)	155 (52.5)	42 (14.2)	22 (7.5)	1 (0.3)	3.95 (.85)	มาก
*3. งานตรวจคนเข้าเมือง เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการนักท่องเที่ยวจึงเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงานที่ล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ง่าย	137 (46.5)	127 (43.1)	29 (9.8)	1 (0.3)	1 (0.3)	1.65 (.69)	น้อย
4. งานตรวจคนเข้าเมือง จำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ	54 (18.3)	190 (64.4)	48 (16.3)	2 (0.7)	1 (0.3)	4.00 (.63)	มาก
5. งานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่ตรงกลาง กับความรู้ความสามารถของท่าน	49 (16.7)	90 (30.5)	113 (38.3)	42 (14.2)	1 (0.3)	3.49 (.94)	ปานกลาง
	โดยภาพรวม					3.48	ปานกลาง
						(.33)	

จากตารางที่ 3 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.48$ ) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่า งานตรวจคนเข้าเมืองมีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในหน่วยงานอื่น (ข้อ 1) เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.28$ ) รองลงมาคืองานตรวจคนเข้าเมืองจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ (ข้อ 4) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.00$ ) ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ งานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการนักท่องเที่ยว จึงเสี่ยงต่อการถูกรื้อเรียนเกี่ยวกับการทำงานที่ล่าช้า หรือไม่มีประสิทธิภาพได้ง่าย (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.95$ )

## 2.2 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

**ตารางที่ 4** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน

(n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
6. การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ทำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน	40 (13.6)	159 (53.9)	64 (21.6)	20 (6.8)	12 (4.1)	3.66 (.93)	ปานกลาง
7. การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ทำให้ท่านมีชื่อเสียง เกียรติยศ และความภาคภูมิใจ	13 (4.4)	101 (34.2)	163 (55.3)	7 (2.4)	11 (3.7)	3.33 (.77)	ปานกลาง
8. การทำงานของท่าน มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	2 (0.7)	41 (13.9)	127 (43.1)	90 (30.4)	35 (11.9)	2.61 (.89)	ปานกลาง
9. การพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นกรณีพิเศษพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ	22 (7.5)	17 (5.8)	113 (38.2)	95 (32.2)	48 (16.3)	2.56 (1.06)	ปานกลาง

**ตารางที่ 4 (ต่อ)**

( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
*10. การเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นใน หน่วยงานจำเป็นต้องอาศัยความใกล้ชิด สนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา	145 (49.1)	51 (17.3)	75 (25.4)	20 (6.8)	4 (1.4)	1.94 (1.06)	น้อย
	โดยภาพรวม					2.82	ปานกลาง (.59)

จากตารางที่ 4 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่ามีควมก้าวหน้าในหน้าที่  
การงานระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 2.82$ ) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่  
ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ทำให้มีโอกาสพัฒนาความรู้  
ความสามารถ ความชำนาญและเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน (ข้อ 6) เป็นอันดับหนึ่ง มี  
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.66$ ) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองทำให้มีชื่อเสียง เกียรติยศ และ  
ความภาคภูมิใจ (ข้อ 7) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.33$ ) และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าการ  
เลื่อน  
ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในหน่วยงานจำเป็นต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา (ข้อ 10)  
เป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 1.94$ )

**2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน**

**ตารางที่ 5** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่  
ตรวจคนเข้าเมือง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับการ  
พัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน

( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
11. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากผู้บังคับบัญชาทั้งในเวลา และนอกเวลาทำงานเป็นอย่างดี	9 (3.1)	103 (34.9)	155 (52.5)	8 (2.7)	20 (6.8)	3.25 (.84)	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
12. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบเพื่อขอคำ ปรึกษาหารือเรื่องการทำงานได้ ตลอดเวลา	48 (16.2)	112 (38.0)	59 (20.0)	51 (17.3)	25 (8.5)	3.36 (.82)	ปานกลาง
13. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ เองและเป็นกำลังใจในการทำงาน ร่วมกับท่าน	8 (2.7)	121 (41.0)	130 (44.1)	24 (8.1)	12 (4.1)	3.30 (.82)	ปานกลาง
*14. ผู้บังคับบัญชาของท่าน เน้น การปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ	45 (15.3)	145 (49.2)	90 (30.4)	12 (4.1)	3 (1.0)	2.26 (.80)	น้อย
15. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วย เหลือแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน ด้วยความเต็มใจ	10 (3.4)	161 (54.5)	113 (38.3)	9 (3.1)	2 (0.7)	3.57 (3.57)	ปานกลาง
โดยภาพรวม						3.14 (.59)	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่า มีความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}=3.14$ ) และเมื่อแยกพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือแนะนำ เกี่ยวกับการทำงานด้วยความเต็มใจ (ข้อ 15) เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=3.57$ ) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษา หรือเรื่องการทำงานได้ ตลอดเวลา (ข้อ 12) มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x}=3.36$ ) อันดับสุดท้ายได้แก่ผู้บังคับบัญชานำเน้นการปฏิบัติงาน ตามกฎระเบียบ (ข้อ 14) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}=2.26$ )

## 2.4 โครงสร้างองค์การ

**ตารางที่ 6** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่  
ตรวจคนเข้าเมือง ด้านโครงสร้างองค์การ กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน  
( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$ (S.D.)	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
16. หน่วยงานของท่าน มีการจัด วางกำลังพลในการปฏิบัติงานได้ อย่างเหมาะสม	2 (.7)	62 (21.0)	129 (43.7)	79 (26.8)	23 (7.8)	2.80 (.83)	ปานกลาง
17. ท่านคิดว่ากำลังพลในการปฏิบัติ งานเต็มทุกช่องตรวจจะช่วยลดปัญหา ในการปฏิบัติงานได้	134 (45.4)	125 (42.4)	29 (9.8)	7 (2.4)	0 (0.0)	4.31 (.74)	มาก
18. ท่านคิดว่ากำลังในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานตรวจ คนเข้าเมืองด้วยระบบตรวจหนังสือ เดินทางปัจจุบัน	115 (39.0)	135 (45.8)	31 (10.5)	6 (2.0)	8 (2.7)	4.16 (.89)	มาก
19. ท่านคิดว่าปัจจุบันจำนวนกำลังพล ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจหนังสือเดินทางมี จำนวนเพียงพอ	4 (1.4)	63 (21.3)	41 (13.9)	130 (44.1)	57 (19.3)	2.41 (1.06)	ปานกลาง
20. หน่วยงานของท่าน มีการกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละ ตำแหน่งไว้อย่างเหมาะสม	6 (2.0)	76 (25.8)	156 (52.8)	45 (15.3)	12 (4.1)	3.06 (.80)	ปานกลาง
21. หน่วยงานของท่าน กำหนด นโยบายในการทำงานอย่างเด่นชัด	12 (4.1)	67 (22.7)	170 (57.6)	41 (13.9)	5 (1.7)	3.71 (4.29)	มาก
*22. หน่วยงานของท่านมีขั้นตอน ในการปฏิบัติงานจำนวนมาก ทำให้ ปฏิบัติงานไม่สะดวก	5 (1.7)	12 (4.1)	166 (56.2)	107 (36.3)	5 (1.7)	2.68 (.66)	ปานกลาง

**ตารางที่ 6 (ต่อ)**

( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
23. หน่วยงานของท่าน มีนโยบาย ในการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยและจำเป็นสำหรับการ ปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่	1 (.3)	60 (20.3)	140 (47.5)	75 (25.4)	19 (6.5)	2.83 (.83)	ปานกลาง
24. หน่วยงานของท่าน มีนโยบาย โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานภายใน	14 (4.7)	81 (27.5)	168 (56.9)	20 (6.8)	12 (4.1)	3.22 (.80)	ปานกลาง
25. นโยบายในการโยกย้ายสับเปลี่ยน ตำแหน่งงาน เป็นไปตามวาระและ ตามความสมัครใจ	3 (1.0)	41 (13.9)	119 (40.3)	69 (23.4)	63 (21.4)	2.50 (1.01)	ปานกลาง
โดยภาพรวม						3.16 (.56)	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าหน่วยงานจัดวางโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 3.16$ ) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่า กำลังพลในการปฏิบัติงานเต็มทุกช่องตรวจช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ (ข้อ 17) เป็นอันดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.31$ ) รองลงมาได้แก่ กำลังพลในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ด้วยระบบตรวจหนังสือเดินทางปัจจุบัน (ข้อ 18) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.16$ ) และอันดับสามได้แก่ หน่วยงานของท่านกำหนดนโยบายในการทำงานอย่างเด่นชัด (ข้อ 21) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.71$ ) อันดับสุดท้ายได้แก่ปัจจุบันจำนวนกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจหนังสือเดินทางมีจำนวนเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 2.41$ )

## 2.5 รางวัลตอบแทน

**ตารางที่ 7** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านรางวัลตอบแทน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
26. เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม	5 (1.7)	67 (22.7)	140 (47.5)	54 (18.3)	29 (9.8)	2.87 (.92)	ปานกลาง
27. หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี ตามผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม	1 (0.3)	26 (8.9)	125 (42.4)	101 (34.2)	42 (14.2)	2.47 (.86)	ปานกลาง
28. ระบบการพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานสามารถตรวจสอบได้	3 (1.0)	10 (3.4)	146 (49.5)	104 (35.3)	32 (10.8)	2.48 (.77)	ปานกลาง
29. หน่วยงานของท่านให้รางวัลตอบแทนการทำงานในรูปแบบที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าตอบแทนนอกเวลา เวลาทำการหรือให้รางวัลด้วยการไปเที่ยวต่างประเทศแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น	11 (3.7)	8 (2.7)	176 (59.7)	82 (27.8)	18 (6.1)	2.70 (.78)	ปานกลาง
30. การบรรจุแต่งตั้งตำแหน่งงานที่สูงขึ้นพิจารณาจากความรู้ ความสามารถในการทำงาน	5 (1.7)	13 (4.4)	146 (49.5)	96 (32.5)	35 (11.9)	2.52 (.82)	ปานกลาง
	โดยภาพรวม					2.61 (.65)	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าได้รับรางวัลตอบแทน ในการทำงาน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 2.61$ ) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม (ข้อ 26) มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 2.87$ ) อันดับสองคือหน่วยงานของท่านให้รางวัลตอบแทนการทำงานในรูปแบบที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าตอบแทนล่วงเวลาทำการหรือให้รางวัลด้วยการไปเที่ยวต่างประเทศแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น (ข้อ 29) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 2.70$ ) และอันดับสุดท้ายได้แก่ ระบบการพิจารณาความดีความชอบ ในหน่วยงานสามารถตรวจสอบได้ (ข้อ 28) มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 2.48$ )

## 2.6 ความเสี่ยงในการทำงาน

**ตารางที่ 8** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่  
ตรวจคนเข้าเมืองด้านความเสี่ยงในการทำงาน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน  
( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
31. การทำงานในหน่วยงานของท่านช่วย ให้มีความก้าวหน้าในอาชีพราชการ	1 (0.3)	12 (4.1)	165 (55.9)	94 (31.9)	23 (7.8)	2.57 (.71)	ปานกลาง
32. การทำงานของท่าน อาจถูกโยกย้ายสับ เปลี่ยนตำแหน่งงานได้ โดยไม่สมัครใจ	63 (21.4)	83 (28.1)	119 (40.3)	12 (4.1)	18 (6.1)	2.45 (1.06)	ปานกลาง
33. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจหนังสือ เดินทางในหน่วยงานของท่าน อาจนำไป สู่การถูกลงโทษทางวินัยมากกว่าการ ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ	84 (28.5)	118 (40.0)	65 (22.0)	20 (6.8)	8 (2.7)	3.85 (1.00)	มาก
34. การทำงานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ ความละเอียดรอบคอบและมีความเสี่ยง ต่อความผิดทางอาญา	111 (37.6)	116 (39.4)	66 (22.4)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.14 (.79)	มาก
35. ถ้าท่านเกษียณอายุราชการไปแล้วจะ ได้รับการดูแลจากหน่วยงาน	3 (1.0)	39 (13.2)	105 (35.6)	114 (38.7)	34 (11.5)	2.54 (.89)	ปานกลาง
	โดยภาพรวม					3.10	ปานกลาง (.33)

จากตารางที่ 8 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่ามีความเสี่ยงในการทำงานระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 3.10$ ) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการทำงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และมีความเสี่ยงต่อความผิดทางอาญา (ข้อ 34) มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่งคือ ( $\bar{x} = 4.14$ ) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางในหน่วยงานนำไปสู่การถูกลงโทษทางวินัย มากกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ

(ข้อ 33) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.85$ ) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การทำงานในหน่วยงานอาจถูกโยกย้าย  
 สลับเปลี่ยนตำแหน่งงานได้โดยไม่สมัครใจ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 2.45$ )

## 2.7 การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

**ตารางที่ 9** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่  
 ตรวจสอบเข้าเมือง ด้านการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา กับการพัฒนาตนเอง  
 ในการปฏิบัติงาน

(n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
36. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสและ สนับสนุนให้ศึกษาต่อตามสถาบันการ ศึกษา	2 (.7)	62 (21.0)	137 (46.4)	56 (19.0)	38 (12.9)	2.78 (.94)	ปานกลาง
37. หน่วยงานของท่าน จัดให้มีการ อบรมภาษาต่างประเทศ	1 (.3)	41 (13.9)	126 (42.7)	105 (35.6)	22 (7.5)	2.64 (.82)	ปานกลาง
38. หน่วยงานของท่าน มีนโยบายให้มี การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ เทคโนโลยีสมัยใหม่	2 (.7)	26 (8.8)	161 (54.5)	84 (28.5)	22 (7.5)	2.67 (.76)	ปานกลาง
39. หน่วยงานของท่านจัดฝึกอบรม เกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางแก่ แก่เจ้าหน้าที่ธุรการที่ไม่เคยปฏิบัติงาน ตรวจหนังสือเดินทาง	1 (0.3)	50 (16.9)	154 (52.1)	70 (24.0)	20 (6.7)	2.80 (.79)	ปานกลาง
40. หน่วยงานของท่าน มีนโยบาย จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปดูงานด้านตรวจ คนเข้าเมืองหรือเข้าร่วมสัมมนาทาง วิชาการเกี่ยวกับงานในหน้าที่	4 (1.4)	20 (6.8)	133 (45.1)	105 (35.5)	33 (11.2)	2.52 (.83)	ปานกลาง
โดยภาพรวม						2.68 (.65)	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 2.68$ ) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งได้แก่ หน่วยงานจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทาง แก่เจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ไม่เคยปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 2.80$ ) รองลงมาได้แก่หน่วยงานเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ศึกษาต่อตามสถาบันการศึกษามีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 2.78$ ) และอันดับสุดท้ายได้แก่หน่วยงานมีนโยบายจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองหรือเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 2.52$ )

## 2.7 ความเป็นอิสระในการทำงาน

**ตารางที่ 10** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน

( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
41. ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน	1 (0.3)	18 (6.2)	80 (27.1)	159 (53.8)	37 (12.6)	2.28 (.77)	น้อย
42. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจคนเข้าเมืองปัจจุบัน	1 (0.3)	20 (6.8)	75 (25.4)	154 (52.2)	45 (15.3)	2.25 (.80)	น้อย
43. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมาย	10 (3.4)	32 (10.9)	91 (30.8)	130 (44.1)	32 (10.8)	2.52 (.94)	ปานกลาง
44. ขณะปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้โดยไม่ต้องขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา	11 (3.7)	34 (11.5)	130 (44.1)	99 (33.6)	21 (7.1)	2.71 (.89)	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
*45. ท่านสามารถวิพากษ์วิจารณ์ หรือ ระดมความคิดเพื่อเสนอแนะเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับนโยบายการทำงาน	1 (0.3)	13 (4.4)	80 (27.1)	145 (49.2)	56 (19.0)	3.82 (.79)	มาก
	ในภาพรวม					2.71	ปานกลาง (.44)

จากตารางที่ 10 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่ามีความเป็นอิสระในการทำงาน ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 2.71$ ) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับหนึ่งได้แก่ ท่านสามารถวิพากษ์วิจารณ์หรือระดมความคิดเห็น เพื่อเสนอแนะเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับนโยบายในการทำงาน (ข้อ 45) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.82$ ) รองลงมาคือ ขณะปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา (ข้อ 44) มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 2.71$ ) และอันดับสุดท้ายได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจคนเข้าเมืองปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 2.25$ )

### ส่วนที่ 3 การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

#### 3.1 การพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กับการพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ

( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย		
1. ท่านออกกำลังกายเป็นประจำเมื่อมี เวลาว่าง	35 (11.9)	100 (33.9)	15 (5.1)	97 (32.9)	48 (16.0)	2.92 (1.34)	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

(n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{X}$ (S.D.)	แปลผล
	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย		
2. ท่านตรวจสอบสภาพร่างกายเป็นประจำทุกปีเพื่อป้องกันตัวเองจากโรคภัย	2 (0.7)	96 (32.6)	91 (30.9)	69 (23.3)	37 (12.5)	2.85 (1.04)	ปานกลาง
3. ท่านดูแลรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบการแต่งกายเสมอ	37 (12.5)	242 (82.0)	3 (1.0)	13 (4.5)	0 (0.0)	4.03 (.56)	มาก
4. ท่านดูแลรักษาสุขภาพของร่างกายเสมอแม้จะปฏิบัติงานไม่เป็นเวลา	37 (12.5)	175 (59.3)	45 (15.3)	36 (12.2)	2 (0.7)	3.71 (.86)	มาก
5. เมื่อท่านรู้สึกไม่สบายหรือเจ็บป่วยจะไปพบแพทย์ทันที	5 (1.7)	90 (30.5)	56 (19.0)	143 (48.5)	1 (0.3)	2.85 (.92)	ปานกลาง
6. ท่านไม่สูบบุหรี่เพราะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ	139 (47.1)	96 (32.5)	29 (9.9)	21 (7.1)	10 (3.4)	4.13 (1.07)	มาก
7. ท่านหาโอกาสชมภาพยนตร์ที่บ้านและโรงภาพยนตร์เพื่อเป็นการพักผ่อนจิตใจ	73 (24.7)	107 (36.3)	87 (29.5)	26 (8.8)	2 (0.7)	3.76 (.94)	มาก
8. ท่านให้อภัยผู้อื่นเสมอแม้จะถูกทำให้ไม่พอใจหรือถูกตำหนิติเตียน	35 (11.9)	103 (34.9)	147 (49.8)	10 (3.4)	0 (0.0)	3.55 (.74)	ปานกลาง
9. ท่านยอมรับคำติชมการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารโดยไม่รู้สึกรังเกียจ	15 (5.1)	177 (60.0)	93 (31.5)	10 (3.4)	0 (0.0)	3.67 (.62)	มาก
10. ท่านฝึกฝนตนเองให้มีสมาธิเพื่อประโยชน์ในการควบคุมอารมณ์	22 (7.5)	112 (38.0)	126 (42.7)	33 (11.1)	2 (0.7)	3.40 (.81)	ปานกลาง
			โดยภาพรวม			3.49 (.43)	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการพัฒนาตนเองด้านร่างกายและจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 3.49$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าการไม่สูบบุหรี่เพราะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ข้อ 6) เป็นสิ่งสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่งคือ ( $\bar{x} = 4.13$ ) รองลงมาคือการดูแลรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบเรื่องการแต่งกายเสมอ (ข้อ 3) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.03$ ) ส่วนอันดับสาม ได้แก่ การหาโอกาสชมภาพยนตร์ที่บ้านและโรงภาพยนตร์เพื่อเป็นการพักผ่อนจิตใจ (ข้อ 7) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.97$ ) ส่วนเรื่องการฝึกฝนตนเองให้มีสมาธิ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมอารมณ์ (ข้อ 5) เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 2.85$ )

### 3.2 การพัฒนาด้านสังคม

**ตารางที่ 12** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กับการพัฒนาด้านสังคม

(n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D.)
	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย		
11. ท่านให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	14 (4.7)	241 (81.7)	25 (8.5)	15 (5.1)	0 (0.0)	3.86 (.57)	มาก
12. ท่านเล่นกีฬาและสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโอกาส	16 (5.4)	191 (64.8)	63 (21.4)	24 (8.1)	1 (0.3)	3.67 (.71)	มาก
13. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์	9 (3.1)	253 (85.7)	31 (10.5)	2 (0.7)	0 (0.0)	3.91 (.39)	มาก
*14. ท่านไม่จำเป็นต้องถือปฏิบัติตามธรรมเนียมประเพณีของหน่วยงาน	8 (2.7)	76 (25.8)	62 (21.0)	121 (41.0)	28 (9.5)	3.29 (1.03)	ปานกลาง
15. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นที่ต้องประพฤติตนให้มีมารยาททางสังคมเมื่อปฏิบัติงานในหน่วยงาน	71 (24.1)	212 (71.9)	11 (3.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.20 (.50)	ปานกลาง
โดยภาพรวม						3.78 (.37)	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการพัฒนาตนเองด้านการพัฒนาสังคมระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.78$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่า มีความจำเป็นต้องประพุดคนให้มิมารยาททางสังคมเมื่อปฏิบัติงานในในหน่วยงาน (ข้อ 15) เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.20$ ) รองลงมาคือ การเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ (ข้อ 13) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.91$ ) และอันดับสุดท้ายที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองคิดว่า ไม่มีความจำเป็นต้องถือปฏิบัติตามธรรมเนียมประเพณีของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.29$ )

### 2.3 การพัฒนาตนเองด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 13** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กับการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

(n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (S.D)
	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย		
16. ท่านเรียนรู้งานโดยสังเกตการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่มีความชำนาญและประสบการณ์มานาน	67 (22.7)	215 (72.9)	12 (4.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.18 (.50)	มาก
17. ท่านชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	53 (18.0)	199 (67.5)	42 (14.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.03 (.58)	มาก
18. ท่านเข้าห้องสมุดเพื่อค้นคว้าข้อมูลและตำราเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ	2 (0.7)	96 (32.5)	108 (36.6)	74 (25.1)	15 (5.1)	2.99 (.90)	ปานกลาง
19. ท่านใช้เวลาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานในหน้าที่	21 (7.1)	157 (53.2)	83 (28.1)	21 (7.1)	13 (4.5)	3.52 (.90)	ปานกลาง

**ตารางที่ 13** (ต่อ)

( n = 295)

ข้อความ	ระดับ					$\bar{x}$	แปลผล (SD)
	จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย		
20. ท่านไม่ชำนาญเรื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานแต่ก็พยายามศึกษาเพิ่มเติม	12 (4.1)	131 (44.5)	66 (22.3)	66 (22.3)	20 (6.8)	3.17 (1.03)	ปานกลาง
21. ท่านซักถามเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน	65 (22.0)	266 (76.6)	2 (0.7)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.20 (.47)	มาก
22. ท่านคิดว่าการทัศนศึกษาและดูงานตรวจคนเข้าเมืองของต่างประเทศช่วยให้ท่านสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน	68 (23.1)	130 (44.1)	55 (18.6)	40 (13.5)	2 (0.7)	3.75 (.99)	มาก
23. การเข้าอบรม ประชุมสัมมนา หลักสูตรต่าง ๆ ทำให้สามารถปรับปรุง และพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน	77 (26.1)	151 (51.2)	66 (22.4)	0 (0.0)	1 (0.3)	4.03 (.50)	มาก
24. ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวจากสื่อมวลชน เช่น ทีวี หนังสือพิมพ์ที่เสนอข่าวเกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน	67 (22.7)	172 (58.3)	45 (15.2)	9 (3.1)	2 (0.7)	3.99 (.76)	มาก
25. ท่านไม่ชอบระบบตรวจคนเข้าเมืองที่ใช้อยู่ปัจจุบัน แต่ก็พยายามที่จะเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ	23 (7.8)	148 (50.1)	65 (22.1)	58 (19.7)	1 (0.3)	3.45 (.90)	ปานกลาง
	โดยภาพรวม					3.73 (.46)	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการพัฒนาตนเอง ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม ( $\bar{x} = 3.75$ ) และถ้าแยกพิจารณา เป็นรายข้อแล้วพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าการซักถามเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา ในการทำงาน (ข้อ 21) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับหนึ่งคือ ( $\bar{x} = 4.20$ ) รองลงมาคือการเรียนรู้งานโดยการสังเกตการปฏิบัติงาน จากเพื่อนร่วมงานที่มีความชำนาญ และ ประสบการณ์มานาน (ข้อ 16) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.18$ ) และยังพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองเห็นว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน (ข้อ 17) อยู่ลำดับที่สาม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.03$ ) ส่วนการเข้าห้องสมุดเพื่อค้นคว้า ข้อมูลและตำราเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ (ข้อ 18) เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ยคือ ( $\bar{x} = 2.99$ )

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เครเมอร์วี (Cramer's V)

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n = 295)

เพศ	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ		รวม
	น้อย	มาก	
ชาย	80 (57.55)	59 (42.45)	139 (100.0)
หญิง	70 (44.87)	86 (55.13)	156 (100.0)
รวม	150 (50.85)	145 (49.15)	295 (100.0)

$\chi^2 = 4.730$ , Sig = 0.030, Cramer's V = 0.127, df = 1

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $\chi^2 = 4.730$ , df = 1, Sig = 0.030) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นเพศหญิงมีการพัฒนาตนเองมากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นเพศชาย

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n = 295)

อายุ	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง		รวม
	ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ		
	น้อย	มาก	
20 - 30 ปี	19 (41.58)	20 (58.42)	39 (100.0)
31 - 40 ปี	64 (35.95)	114 (64.05)	178 (100.0)
มากกว่า 40 ปี	57 (73.08)	21 (26.92)	78 (100.0)
รวม	150 (50.85)	145 (49.15)	295 (100.0)

Gamma = -0.370, Sig = 0.000, df = 2

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Gamma = -0.370, Sig = 0.030, df = 2) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุ 20 – 30 ปี และเจ้าหน้าที่เจ้าตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุมากกว่า 40 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

**ตารางที่ 16** (ต่อ)

(n = 295)

ระดับการศึกษา	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมือง		รวม
	ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ		
	น้อย	มาก	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	47 (72.30)	18 (27.70)	65 (100.0)
ปริญญาตรี	76 (41.99)	105 (58.01)	181 (100.0)
สูงกว่าปริญญาตรี	27 (55.10)	22 (44.90)	49 (100.0)
รวม	150 (50.85)	145 (49.15)	295 (100.0)

Gamma = 0.239, Sig = 0.020, df = 2

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Gamma = 0.239, Sig = 0.020, df = 2) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.4 สถาบันการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

**ตารางที่ 17** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันการศึกษากับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

**ตารางที่ 17** (ต่อ)

(n = 295)

สถาบันการศึกษา	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมือง		รวม
	ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ		
	น้อย	มาก	
สถาบันการศึกษา ของรัฐ	138 (53.90)	118 (46.10)	256 (100.0)
สถาบันการศึกษา ของเอกชน	12 (30.77)	27 (69.23)	39 (100.0)
รวม	150 (50.85)	145 (49.15)	295 (100.0)

$x^2 = 7.249$ , Sig = 0.007, Cramer's V = 0.157, df = 2

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง สถาบันการศึกษากับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ พบว่า สถาบันการศึกษามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $x^2 = 7.249$ , Sig = 0.007, df = 2) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า สถาบันการศึกษามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของเอกชน มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐ

สมมติฐานที่ 1.5 ชั้นยศ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ

**ตารางที่ 18** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างชั้นยศ กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ

**ตารางที่ 18** (ต่อ)

(n = 295)

ชั้นยศ	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมือง		รวม
	ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ		
	น้อย	มาก	
ชั้นประทวน	108 (55.10)	88 (44.90)	196 (100.0)
ชั้นสัญญาบัตร	42 (42.42)	57 (57.58)	99 (100.0)
รวม	150 (50.85)	145 (49.15)	295 (100.0)

Gamma = 0.250, Sig = 0.039, df = 1

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างชั้นยศ กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า ชั้นยศมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Gamma = 0.250, Sig = 0.039, df = 1) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ชั้นยศมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีชั้นยศสัญญาบัตร มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน มากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีชั้นยศประทวน

สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

**ตารางที่ 19** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ

**ตารางที่ 19** (ต่อ)

(n = 295)

ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ		รวม
	น้อย	มาก	
ต่ำกว่า 5 ปี	53 (35.57)	96 (64.43)	149 (100.0)
5 - 10 ปี	53 (63.10)	31 (36.90)	84 (100.0)
มากกว่า 10 ปี	44 (70.97)	18 (29.03)	62 (100.0)
รวม	150 (50.85)	145 (49.15)	295 (100.0)

Gamma = -0.419, Sig = 0.000, df = 2

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Gamma = 0.419, Sig = 0.000, df = 2) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน มากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี

สมมติฐานที่ 1.7 รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

**ตารางที่ 20** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ตารางที่ 20 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมือง		รวม
	ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ		
	น้อย	มาก	
10,001 - 20,000 บาท	150 (45.25)	121 (54.75)	221 (100.0)
มากกว่า 20,000 บาท	50 (67.57)	24 (32.43)	74 (100.0)
รวม	150 (50.85)	145 (49.15)	295 (100.0)

Gamma = -0.432, Sig = 0.001, df = 1

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือน กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ พบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Gamma = -0.432, Sig = 0.001, df = 1) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

**ตารางที่ 21** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์กร รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงานกับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

(n = 295)

ตัวแปร	r	P
1. ลักษณะของงานกับการพัฒนาตนเอง	0.310*	0.000
2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับการพัฒนาตนเอง	0.371*	0.000
3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานกับการพัฒนาตนเอง	0.219*	0.000
4. โครงสร้างองค์กรกับการพัฒนาตนเอง	0.156*	0.000
5. รางวัลตอบแทนกับการพัฒนาตนเอง	0.270*	0.000
6. ความเสี่ยงในการทำงานกับการพัฒนาตนเอง	0.251*	0.000
7. การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนากับการพัฒนาตนเอง	0.181*	0.002
8. ความเป็นอิสระในการทำงานกับการพัฒนาตนเอง	0.452*	0.000
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>0.419*</b>	<b>0.000</b>

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์กร รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ( $r = 0.419$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ( $r = 0.452$ )
2. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $r = 0.371$ )
3. ด้านลักษณะของงาน ( $r = 0.310$ )
4. ด้านรางวัลตอบแทน ( $r = 0.270$ )
5. ด้านความเสี่ยงในการทำงาน ( $r = 0.251$ )
6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $r = 0.219$ )
7. ด้านการสนับสนุนด้านฝึกอบรมและพัฒนา ( $r = 0.181$ )
8. ด้านโครงสร้างองค์การ ( $r = 0.156$ )

### ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีระดับการพัฒนาตนเองมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.67 โดยการพัฒนาตนเองด้านร่างกายและจิตใจ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าการไม่สูบบุหรี่เพราะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ตารางที่ 11 ข้อ 6) มีค่าเฉลี่ย 4.13 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้ความสำคัญกับการดูแลตนเองด้านสุขภาพเป็นอย่างดี โดยมีความเห็นว่าการสูบบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาด้านสังคม เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่ามีคามจำเป็นที่ต้องประพฤติตนให้มีมารยาททางสังคมเมื่อปฏิบัติงานในหน่วยงาน (ตารางที่ 12 ข้อ 15) มีค่าเฉลี่ย 4.20 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่ามีคามจำเป็นต้องวางตัวให้เหมาะสม ตามกฎ ระเบียบ วินัย เมื่อปฏิบัติงานในหน่วยงาน ส่วนการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าการซักถามเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน (ตารางที่ 13 ข้อ 21) มีค่าเฉลี่ย 4.20 หมายความว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความกระตือรือร้นและสนใจที่จะใฝ่หาความรู้จากเพื่อนร่วมงานเสมอเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

### ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.9 มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.4 จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.8 มีชั้นยศประทวนมากกว่าชั้นยศสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 66.4 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด คิดเป็น

ร้อยละ 50.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 74.9 เมื่อพิจารณาโดยรวมของปัจจัยส่วนบุคคลโดยพิจารณาจากระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีระดับการศึกษาดีเป็นพื้นฐานให้เกิดการพัฒนาตนเอง

### ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

ลักษณะของงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ระดับปานกลาง ส่วนใหญ่เห็นว่า งานตรวจคนเข้าเมืองมีลักษณะการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในหน่วยงานอื่นๆ และงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เป็นงานที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว มีส่วนทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองพยายามพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประเด็นคำถาม พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่างานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริการนักท่องเที่ยว จึงเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ล่าช้า หรือไม่มีประสิทธิภาพได้ง่าย อยู่ในลำดับสุดท้าย แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศเป็นหลัก แต่ไม่ให้ความสำคัญกับงานด้านบริการ ทำให้ปัจจุบันมีกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองอยู่บ่อยครั้ง

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่ามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่า การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองทำให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลให้มีชื่อเสียง เกียรติยศ และความภาคภูมิใจ เป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองทุ่มเทให้กับการทำงาน เมื่อแยกพิจารณาประเด็นคำถาม พบว่า การเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในหน่วยงาน จำเป็นต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา อยู่ในลำดับสุดท้าย อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ การแต่งตั้งและการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่เห็นว่าเพื่อน

ร่วมงานให้ความช่วยเหลือแนะนำ เกี่ยวกับการทำงานด้วยความเต็มใจ ประกอบกับผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบ เพื่อขอคำปรึกษาหารือเรื่องการทำงานได้ตลอดเวลา ทำให้ไม่มีความกดดันขณะปฏิบัติงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ส่วนในประเด็นที่ว่า ผู้บังคับบัญชาเน้นการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะว่า นโยบายในการปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ไม่มีความชัดเจน ขาดความต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่ผ่านมานโยบายหลักๆ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามการปรับเปลี่ยนของผู้บังคับบัญชา และเสียงของสื่อมวลชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดผลกระทบตามมาเนื่องจากการบริหารงานหยุดชะงัก ไม่มีความต่อเนื่อง เพราะเจ้าหน้าที่ต้องปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานตามนโยบายของหน่วยงาน

โครงสร้างองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าหน่วยงานมีการจัดวางโครงสร้างองค์กรในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่เห็นว่าถ้าจำนวนกำลังพลในการปฏิบัติงานเต็มทุกช่องตรวจ ช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ และจำนวนกำลังพลในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองด้วยระบบตรวจหนังสือเดินทางในปัจจุบัน ส่วนในประเด็นที่ว่า จำนวนกำลังพลในการปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทางมีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความสำคัญอยู่ในลำดับสุดท้าย อธิบายได้ว่าปัจจุบันกำลังพลในการปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทางมีน้อย ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานไม่มีนโยบายในการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้ความชำนาญแต่งานในหน้าที่ของตนเท่านั้น

รางวัลตอบแทน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าได้รับรางวัลตอบแทนในการทำงาน ระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม เมื่อแยกพิจารณาประเด็นคำถามพบว่า ประเด็นที่ว่าหน่วยงานมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ตามผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม อยู่ในลำดับสุดท้าย แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ไม่ได้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน

ความเสี่ยงในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่ามีความเสี่ยงในการทำงานระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการทำงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และมีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดอาญาเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด ทำให้เจ้าหน้าที่

ตรวจคนเข้าเมืองจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความผิดพลาดอันเกิดจากการปฏิบัติงาน เมื่อแยกพิจารณาประเด็นคำถาม พบว่า การทำงาน อาจถูกโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานได้โดยไม่สมัครใจ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ไม่ต้องกลัวว่าจะถูกโยกย้ายสับเปลี่ยนงานแต่อย่างใด เพราะว่าโดยลักษณะการปฏิบัติงานแล้ว ต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญ มีความเสี่ยงมากกว่าการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ จึงไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สมัครใจมาประจำที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ

การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนาในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทาง แก่เจ้าหน้าที่ธุรการที่ไม่เคยปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทาง เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความรอบรู้งานในหน้าที่ต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการเรียกกำลังพลเสริม เมื่อแยกพิจารณาประเด็นคำถามพบว่า หน่วยงานควรมีนโยบายจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปดูงานตรวจคนเข้าเมือง หรือเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับงานในหน้าที่ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่า หน้าที่หลักของงานตรวจคนเข้าเมืองคือการตรวจหนังสือเดินทางแต่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้มีโอกาสไปดูงาน ตรวจคนเข้าเมืองของต่างประเทศ ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีโอกาสไปดูงานตรวจคนเข้าเมืองต่างประเทศ จะเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ไม่ได้มีหน้าที่ปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทาง ส่วนเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทาง ไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานในด้านนี้

ความเป็นอิสระในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่ามีความเป็นอิสระในการทำงานระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่มีความเห็นว่าถ้าสามารถวิพากษ์วิจารณ์ หรือระดมความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับนโยบายการทำงานอย่างอิสระ มีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นของหน่วยงาน มีส่วนทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน และเมื่อแยกพิจารณาประเด็นคำถาม พบว่ากรณี ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจคนเข้าเมืองปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้มีความเห็นอยู่ในลำดับ

สุดท้าย อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการปฏิบัติงาน และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจคนเข้าเมืองปัจจุบันทำให้ระบบตรวจคนเข้าเมืองที่ใช้อยู่ปัจจุบันไม่ได้ถูกกำหนดโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยแท้จริง เกิดปัญหาการปฏิบัติงานล่าช้า เพราะขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีจำนวนมาก นำมาซึ่งปัญหาการเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองอยู่บ่อยครั้ง

### การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นเพศหญิงมีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัย ของวราภรณ์ (2548) พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน ทศท.คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุ 20 – 30 ปี และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุมากกว่า 40 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยของวรภรณ์ (2548) พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน ทศท.คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประณีต (2545) พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่ปฏิบัติงานในฟาร์มเครือเบทาโกร มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิเชียร (2546) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

สมมติฐานที่ 1.4 สถาบันการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถาบันการศึกษามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของเอกชน มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่จบการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐ

สมมติฐานที่ 1.5 ชัยยศ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ชัยยศมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีชัยยศสัญญาบัตร มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีชัยยศประทวน ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิวา (2541) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการ ตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว พบว่าข้าราชการตำรวจที่มีชั้นยศประทวน และข้าราชการ ตำรวจที่มีชั้นยศสัญญาบัตร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 1.6** ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการ พัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมืองที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน มากกว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี และเจ้าหน้าที่ตรวจ คนเข้าเมืองที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี

**สมมติฐานที่ 1.7** รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีรายได้ ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากกว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้า เมืองที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ**

**สมมติฐานที่ 2.1** ลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองใน การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า งานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงาน แตกต่างจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจหน่วยงานอื่น ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นงานที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ เป็นงานที่มีการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นงานที่ต้องใช้ภาษาต่างประเทศ ทำให้ เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ต้องพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญ

สมมติฐานที่ 2.2 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ทำให้มีโอกาพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความภาคภูมิใจ การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน ผู้บังคับบัญชาพิจารณาจากความรู้ความสามารถ การทำงานในหน่วยงานทำให้มีโอกาก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นเป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานตลอดเวลา

สมมติฐานที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า เพราะเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับการทำงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าพบเพื่อปรึกษาหารือเรื่องการทำงานได้ตลอดเวลา มีความเป็นกันเองขณะปฏิบัติงาน ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่

สมมติฐานที่ 2.4 โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ถ้าหน่วยงานมีการจัดวางกำลังพลในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ เพราะกำลังพลเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานด้วยระบบตรวจคนเข้าเมืองปัจจุบัน หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายในการทำงานเด่นชัด ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สั้นลง มีนโยบายโยกย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งงานภายใน รวมทั้งมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน ไว้อย่างเหมาะสม มีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เป็นแรงผลักดันและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ (2548) พบว่า โครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2.5 รางวัลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รางวัลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้รับมีความเหมาะสม เช่น ค่าทำการล่วงเวลา การได้รับรางวัลด้วยการไปเที่ยวต่างประเทศแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เป็นรางวัลตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีความต้องการรางวัลตอบแทนจากการทำงานสูง มีความต้องการความก้าวหน้า จึงมีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ (2548) พบว่า ผลตอบแทนในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2.6 ความเสี่ยงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเสี่ยงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่างานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาดทางอาญาเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด การปฏิบัติงานอาจนำไปสู่การถูกลงโทษทางวินัย มากกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อให้มีความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.7 การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมจากหน่วยงานด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทาง แก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองทุกคน การได้เข้าศึกษาต่อตามสถาบันการศึกษา การฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศ รวมถึงการมีโอกาสดูงานตรวจคนเข้าเมืองต่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ (2548) พบว่า การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2.8 ความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความเป็นอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า การวิพากษ์วิจารณ์หรือระดมความคิดเห็น เพื่อเสนอแนะเปลี่ยนแปลงนโยบายการทำงานได้อย่างอิสระ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างอิสระภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับของกฎหมาย รวมถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ระบบตรวจคนเข้าเมืองปัจจุบัน การที่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีโอกาสแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานอย่างอิสระโดยไม่ถูกบังคับให้อยู่ในกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานมากขึ้น

## ตารางที่ 22 สรุปผลการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล		
1.1 เพศ	/	
1.2 อายุ	/	
1.3 ระดับการศึกษา	/	
1.4 สถาบันการศึกษา	/	
1.5 ชั้นยศ	/	
1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	/	
1.7 รายได้ต่อเดือน	/	
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน		
2.1 ลักษณะของงาน	/	
2.2 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	/	
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	/	
2.4 โครงสร้างองค์การ	/	
2.5 รางวัลตอบแทน	/	
2.6 ความเสี่ยงในการทำงาน	/	
2.7 การสนับสนุนด้านการฝึกอบรม และพัฒนา	/	
2.8 ความเป็นอิสระในการทำงาน	/	

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาตนเอง และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ในการนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุน ปรับปรุง และพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

#### การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน ได้จำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 295 คน แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

#### ผลการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 295 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากสถาบันการศึกษาของรัฐมากที่สุด และส่วนใหญ่มิมีชั้นยศประทวนมากกว่าชั้นยศสัญญาบัตร มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด และมีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ระดับปานกลาง

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 2 ข้อ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงาน พบว่าตัวแปรทุกตัว มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองฯ ในภาพรวมพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีระดับการพัฒนาตนเองมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีการพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจระดับปานกลาง การพัฒนาด้านสังคมระดับมาก และการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อเสนอจากผลการวิจัย และข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

#### 1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ

อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีชั้นยศประทวน มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองกลุ่มดังกล่าว เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน เป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง และเมื่อพิจารณาจากพื้นฐานการศึกษาของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองกลุ่มดังกล่าว พบว่ามีระดับการศึกษาดี สมควรที่จะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากหน่วยงาน ให้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองกลุ่มดังกล่าว ได้มีส่วนร่วมในคณะทำงาน เพื่อจะได้แสดงความรู้ ความสามารถ และความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ หรือ ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความรู้สึก ว่า งานที่รับผิดชอบอยู่ มีความสำคัญต่อภาพจน์โดยรวมของหน่วยงานมิใช่เป็นงานในความรับผิดชอบของคนใดคนหนึ่ง

2. หน่วยงานควรสนับสนุนการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้ศึกษาต่อในสถาบันการศึกษา สนับสนุนทุนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจคน

เข้าเมือง ได้มีโอกาสศึกษาเกี่ยวกับงานในหน้าที่ การฝึกอบรม การสัมมนาทางวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำความรู้มาพัฒนาและปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

3. หน่วยงานควรมีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตามความรู้ความสามารถ มีนโยบายในการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความกระตือรือร้น ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองในการปฏิบัติงาน ทำให้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆ ที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน

4. หน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่มีชั้นยศประทวน ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ควรสนับสนุนให้มีการสอบบรรจุ เพื่อเลื่อนตำแหน่งชั้นยศเป็นชั้นสัญญาบัตร เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีชั้นยศประทวน ได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะได้มีกำลังใจที่จะพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

5. สนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีการพัฒนาตนเอง ด้วยการจัดให้มีห้องสมุดทั่วไปภายในหน่วยงาน จัดหาคู่มือ ตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องงานในหน้าที่ เป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้มีโอกาสศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา

## **2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ**

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โครงสร้างองค์การ รางวัลตอบแทน ความเสี่ยงในการทำงาน การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และความเป็นอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เพื่อสนับสนุนให้การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อยู่ในระดับที่ดีขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ลักษณะของงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่างานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการนักท่องเที่ยว จึงเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการทำงานที่ล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ง่าย อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นเพื่อเป็นการสนองตอบต่อนโยบาย

ของรัฐบาลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว หน่วยงานควรจะมีนโยบายในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีความชัดเจนเกี่ยวกับงานด้านพิธีการเข้าเมือง เน้นให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ให้มีความสำคัญกับงานด้านบริการ ควบคู่ไปกับงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม เพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจ เชื่อมมั่นในความปลอดภัยระหว่างที่พำนักอยู่ในประเทศไทย ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และความตั้งใจที่จะพัฒนาหน่วยงานในภาพรวม ให้เป็นที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด

2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองทำให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจน ประสิทธิภาพการทำงาน การมีชื่อเสียง เกียรติยศ ความภาคภูมิใจ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง หน่วยงานควรสนับสนุนและให้โอกาสเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และตำแหน่งงานในอนาคตอย่างยุติธรรม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นในเรื่องการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา การเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือเรื่องการทำงาน ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับการทำงานด้วยความเต็มใจ อยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานจะต้องปรับเปลี่ยนนโยบายในการปฏิบัติงาน เน้นให้ผู้บังคับบัญชา ดูแล เอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบ ร่วมปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา ไม่ปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานโดยลำพัง ให้มีความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมากกว่าที่จะฟังเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากบุคคลภายนอกหรือสื่อมวลชน เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานอย่างเต็มที่แล้ว แต่อาจไม่เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าเกิดจากปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว

4. โครงสร้างองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นในเรื่องการจัดวางกำลังพลในการปฏิบัติงาน จำนวนกำลังพลในการปฏิบัติงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีจำนวนมาก การจัดหาอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยแก่การปฏิบัติงาน นโยบายการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยงานควรสนับสนุนกำลังพลให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน นโยบายการปฏิบัติงานต้องชัดเจน ลดขั้นตอนในการปฏิบัติ

งานให้สั้นลง มีนโยบายในการโยกย้ายสลับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งงานภายใน จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีความจำเป็นแก่การปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

5. รางวัลตอบแทน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ค่าตอบแทนในการทำงาน การบรรจุแต่งตั้งให้ได้รับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีความเหมาะสมระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทาง เพราะว่างานหลักของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจหนังสือเดินทาง แต่การพิจารณาขั้นเงินเดือนประจำปี จะได้รับโควต้าส่วนนี้น้อยกว่าหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้น หน่วยงานควรสนับสนุนและให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทาง ด้วยการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษมากกว่าเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ

6. ความเสี่ยงในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางในหน่วยงาน อาจถูกลงโทษทางวินัยมากกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น และงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่มีความเสี่ยงต่อความผิดทางอาญา อยู่ในระดับมาก ดังนั้น หน่วยงานจะต้องสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานในหน้าที่ เช่น จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการดูหนังสือเดินทางของประเทศต่างๆ ทุก 6 เดือน เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ลดความเสี่ยง และความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

7. การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นในเรื่องการมีโอกาสได้ศึกษาต่อ การจัดให้มีการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูหนังสือเดินทางแก่เจ้าหน้าที่ธุรการ และการจัดส่งเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองไปดูงานตรวจคนเข้าเมือง การสัมมนาทางวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยงานควรสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีโอกาสได้ศึกษาต่อตามสถาบันการศึกษา จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการดูหนังสือเดินทางของประเทศต่างๆ การอบรมภาษาต่างประเทศโดยผู้ชำนาญด้านภาษา มีนโยบายให้มีการสัมมนาทางวิชาการ และการไปดูงานตรวจคนเข้าเมืองต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาปรับปรุงงาน และพัฒนาการปฏิบัติงานในอนาคต

8. ความเป็นอิสระในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่า การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจคนเข้าเมืองปัจจุบัน อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทาง ได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน นโยบายในการปฏิบัติงาน และเสนอความเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจคนเข้าเมือง เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบตรวจคนเข้าเมือง ได้สอดคล้องกับปัญหาที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพบในระบบตรวจคนเข้าเมืองที่แท้จริง

### 3. การพัฒนาตนเอง

จากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีระดับการพัฒนาตนเองมาก ดังนั้น หน่วยงานควรมีการส่งเสริม และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยการวิเคราะห์ตนเอง และประเมินตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแต่ละด้านโดยพิจารณาจากผลการวิจัยดังนี้

1. การพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่า การตรวจสุขภาพของร่างกาย การไปพบแพทย์เมื่อรู้สึกไม่สบาย อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้มองเห็นความสำคัญของการดูแลรักษาสุขภาพของตัวเอง เช่น จัดให้มีการแข่งขันกีฬาระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จัดให้มีสถานที่สำหรับออกกำลังกาย สนับสนุนอุปกรณ์การออกกำลังกาย จัดให้มีการตรวจสุขภาพร่างกายเป็นประจำทุกปีหรือทุกๆ 6 เดือน รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้เห็นความสำคัญของวันสำคัญๆ ทางศาสนา การทำบุญตักบาตรของหน่วยงานในวันสำคัญๆ ทางศาสนา

2. การพัฒนาด้านสังคม พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องถือปฏิบัติตามธรรมเนียมประเพณีของหน่วยงาน มีความจำเป็นต้องประพฤติปฏิบัติตนให้มีมารยาททางสังคมเมื่อปฏิบัติงานในหน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยงานควรชี้แจงนโยบายหน่วยงาน ตลอดจนการกำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จัดให้มีการสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เพื่อนำข้อสรุปมาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3. การพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีความเห็นว่าการเข้าห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลและตำรา เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานในหน้าที่ การไม่ชำนาญเรื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน แต่ก็พยายามศึกษาเพิ่มเติม การไม่ชอบระบบตรวจคนเข้าเมืองปัจจุบัน แต่ก็พยายามที่จะเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น หน่วยงานควรสนับสนุน หรือจัดให้มีห้องสมุด ภายในหน่วยงานจัดทำหลักสูตรหรือตำราทางวิชาการที่จำเป็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานไว้สำหรับศึกษา จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองนอกเวลาปฏิบัติงาน หรือจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ แก่เจ้าหน้าที่ที่ไม่ชำนาญ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในด้านการปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาระดับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่ปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมืองชายแดนจังหวัดต่างๆ สังกัดสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานจังหวัดต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความแตกต่าง และเพื่อสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้มีการตื่นตัวที่จะพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานตลอดเวลา

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเอง ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองด้านต่างๆ เช่น ด้านภาษา ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านวิชาการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กำหนดนโยบายการพัฒนาตนเอง ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต่อไป

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยโดยแยกเป็นการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองชั้นสัญญาบัตร และเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองชั้นประทวน เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบแล้วกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารงานบุคคล ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองในอนาคต

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กัมปนาท ฤทธิ์เพชรนิล. 2545. ความต้องการพัฒนาของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เกศินี หงสนันท์. 2518. การบริหารงานราชการในวงราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : กรมการปกครอง. คู่มือราชการสนามกองทัพบก. (2539). หลักนิยมกองทัพบก.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2528. รายงานการสัมมนาแนะทางการวางแผนพัฒนาบุคลากรทางด้านการบริหาร. (อัดสำเนา)
- โชค บำรุงพฤกษ์. 2536. ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดพิษณุโลก. : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- คนัย เทียนพุด. 2537. กลยุทธ์การพัฒนาคน : สิ่งที่ทำทลายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิน ประชัยพฤกษ์. 2530. องค์การและการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2539. การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนิศร พิบูลแถว. 2542. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของข้าราชการกองทัพอากาศไทย : กรณีศึกษากรมกำลังพลทหารอากาศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บัณฑิต อินทร์ชื่น. 2526. การบริหารงานบุคคลและการสัมมนางานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : พีระพัฒนา.

- บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ. 2536. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :  
บีแอนด์บี พับลิชชิง.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2533. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS.  
กรุงเทพมหานคร : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.
- ประจวบ สงวนทรัพย์. 2839. ความต้องการและแนวทางการพัฒนาของผู้บริหารสถานีดำรงน้ำ.  
ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประณีต แดงอ่อน. 2545. การพัฒนาตนเองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในฟาร์มเรือเบทาโกร.  
กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประภาศรี อิ่มวานิช. 2539. การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน  
ของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพมหานคร :  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร.  
ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.
- พจน์ เพชรบูรณิน. 2528. การพัฒนาตนเอง. คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์. (อัคราเนา)
- พินิจ ภูทับทิม,ร.ต.อ. 2543. ความต้องการและการตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากร  
ของครู อาจารย์ในโรงเรียนตำรวจ สังกัดกองบัญชาการศึกษา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.  
วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พุทธทรัพย์ มณีศรี. 2531. การบริหารงานบุคคลภาครัฐ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พระราชวรมณี. 2538. มิติใหม่ของการพัฒนาจิตใจ : พัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์ประเทืองวิทย.

- พระราชวรมนี. 2538. **มิติใหม่ของการพัฒนาจิตใจ : พัฒนาดน.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ประเทืองวิทย.
- ไพศาล ไกรสิทธิ์. 2541. **เอกสารคำสอนรายวิชาการพัฒนาดน.** ชลบุรี : คณะครุศาสตร์, สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- รุ่งทิวา ทองปลิว,ร.ต.อ.หญิง. 2541. **ความต้องการพัฒนาดนเองของข้าราชการตำรวจในสังกัด ตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วราภรณ์ คงสาหร่าย. 2548. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาดนเองของพนักงานบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วลิต โรจนภักดี,พ.อ. 2546. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์.** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิเชียร แก่นไร่. 2542. **การพัฒนาดนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี.** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร หล่อฉัตรนพคุณ. 2546. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาดนเอง ของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานใหญ่.** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2538. **ทฤษฎีและเทคนิคปฏิบัติสำหรับยอดหัวหน้างาน.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เม็ดทรายพรินติ้ง.
- วีระยุทธ พินทุสมิต. 2531. **การพัฒนาดนเองของผู้บริหารระดับกอง สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ.** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและ  
ไซเท็กซ์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2543. **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. กรุงเทพมหานคร :  
บริษัทอักษราพัฒนา จำกัด
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2516. **การบริหารบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์  
ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต อาชวานิจกุล. 2534. **การพัฒนาตนเอง**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สัมภรณ์ แก้วอาภรณ์. 2530. **การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของนิสิตนักศึกษาศาสตร์  
และครุศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาภาคใต้**. กรุงเทพมหานคร : ปรินซ์นิพนธ์การศึกษ  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนันทา ธีระวงษ์. 2533. **พัฒนาผู้จัดการ : พัฒนาคณ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542. **พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาตน : จิตวิทยาขั้นพื้นฐานและการ  
ประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุภาพ ฦ นคร. 2529. “**มองตนเองเพื่อพัฒนาตนเอง**” จุลสารส่งเสริมประสิทธิภาพการสอน.  
( 2 กรกฎาคม – กันยายน 2529 ).
- แสวง สารสิทธิ์. 2535. **การพัฒนาตน**. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะนำ. คณะวิชาครุศาสตร์  
สถาบันราชภัฏเลย. จังหวัดเลย.
- สำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2541 ก. **ชุดฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง  
(เล่มที่ 8)**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทคัมปายอิมเมจจิง จำกัด.
- สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. 2538. **ผลการดำเนินการงานประจำปี**. กรุงเทพมหานคร :  
โรงพิมพ์กรมตำรวจ.

อรรถัย แสงธารง. 2540. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อัมพิกา ไกรฤทธิ. 2533. **บัญญัติ 10 ประการ บริหารตน บริหารคน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายใจ.

อุทัย หิรัญโต. 2523. **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Aldag, R.J. and A.P. Breef. 1981. **Managing Organizational Behavior**. New York : West Publishing Company.

Andrew J. DuBrin, 1984. **Foundations of Organizational Behavior : an applied perspective**, (Englewood Cliff, New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1984)p.105

Charles, E.W. 1979. **Management Development Through Training**. Massachusetts : Addison Wesley Publishing Company.

Dale S. Beach. 1965. **Personnel : Management & People at work**. New York : The Macmillan.

Davis, Keith. 1962 **Human Relations at work**. New york : Mcgraw Hill book co. Inc.

Dubrin, A. J. and R. D. Ireland. 1993. **Management & Organization**. (2d ed.) Ohio : South – Western Publishing Co.

Eddy, W.B. 1981. **Public Organization Behavior and Development**. Massachusetts : Winthrop Poblshers, Inc.

Edwin B. Flippo. 1966. **Principles of Personnel management**. (2 nd ed) Tokyo Japan : Kogakusha.

- Gellerman, Saul .W. 1976. **Working with People : Human Resources Management in Action**. Massachusetts : CBI Publishing Company, Inc.
- Haller, G. 1961. “Psychological Climates of Organizations.” Pp. 57 – 58. **Industrill Psychology**.New York : Mcgraw – Hill.
- Harbison, F.A. and C.A. Myers. 1964. **Education Manpower of Human Resource**. New York : Mcgraw – Hill Book Company.
- Herzberg Frederick. 1950. **The motivation hygiene theory**. In **Organization Theory**, ed. D.S. Push England : Pengnm.
- Kelly, J. 1980. **Organizational Behavior**. Iilinois : Richard D. Irwin, Inc.
- Knowles, M.S. 1974. “Human Resources Development in OD”. **Public Administration Review**. 34 (March – April 1974) : 119.
- Likert, J. 1796. **New Ways of Managing Conflict**. New York : McGraw – Hill.
- Lippitt, Gordon L. 1976. “Criteria for Evaluating Human Resocurces Development” **Training and Development Journal**. 30 : 4 October.
- Litwin, G. H. and R. A. Stringer, Jr. 1968. **Motivation and organizational climate**. Boston : Division of Research. Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Lyman W. Portor and Edward E. Lawler (อ้างอิงใน Andrew D. Szilagy, Jr. and Marc J. Wallace Jr., **Organization Behavior and Performance**, 129.
- MaCleland, D.C. 1965. “Toward a Thoery of Motive Acquisition,” **American Psychologist**. 20 : 321 - 333 (b)

Maslow A.H. 1943. "Theory of Human Motivation," **Psychological Review**, 50 : 370 – 396.

Miller. D.E. 1979. **Working With People : Human Resource Management in Action.**

Massachusetts : CBI Publishing Company, Inc.

Muller,C.G. 1976. "A Model for Human Resources Development" **Personal Journal**. 55

(May 1976) : 239

Peterson, R.B. and L. Tracy. 1979. **Systematic Management of Human Resources.**

Massachusetts : Addison – Wesley Publishing Company, Inc.

Steers, R.M. 1979. **Organizational Effectiveness : A Behavioral View.** California :

Goodyear Company, Inc.

Stephen P. Robbins.1980. **Organizational Behavior concepts controversies and applications.**

p65.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม**

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ของเจ้าหน้าที่ด้าน  
ตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาตนเอง และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนา  
ตนเองในการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานกรุงเทพฯ

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน จำนวน 77 ข้อ คือ

- ส่วนที่ 1. ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2. ข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง
- ส่วนที่ 3. ข้อมูลการพัฒนาตนเอง

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน

ร.ต.อ.หญิง อัญญาณีษ์ วิชากุล

ผู้วิจัย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าข้อความหรือเติมข้อมูลลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็น  
จริงของท่าน

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถาบันการศึกษา

สถาบันการศึกษาของรัฐ  สถาบันการศึกษาของเอกชน

5. ชั้นยศ

ประทวน  สัญญาบัตร

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง ..... ปี

7. รายได้ต่อเดือน (เงินเดือน + ค่าตอบแทนนอกเวลาทำการ) ..... บาท

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับหน่วยงานของท่าน  
ซึ่งมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ข้อความ		ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ลักษณะของงาน</b>						
1.	งานตรวจคนเข้าเมือง มีลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในหน่วยงานอื่น					
2.	งานตรวจคนเข้าเมือง เป็นงานที่เกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ เป็นงานที่ทำด้วยความสามารถของท่าน					
3.	งานตรวจคนเข้าเมือง เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการนักท่องเที่ยว จึงเสี่ยงต่อการถูกรื้อเรียนเกี่ยวกับการทำงานที่ล่าช้า หรือไม่มีประสิทธิภาพได้ง่าย					
4.	งานตรวจคนเข้าเมือง จำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ					
5.	งานตรวจคนเข้าเมือง เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
<b>ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>						
6.	การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองทำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และเพิ่มประสบการณ์ในการทำงาน					
7.	การปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมือง ทำให้ท่านมีชื่อเสียง เกียรติยศ และความภาคภูมิใจ					
8.	การทำงานของ ท่าน มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
9.	การพิจารณาความดีความชอบ และเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ พิจารณาจากความรู้ ความสามารถ					
10.	การเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในหน่วยงาน จำเป็นต้องอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้บังคับบัญชา					
<b>ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน</b>						
11.	ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากผู้บังคับบัญชา ทั้งในเวลาและนอกเวลาทำงาน เป็นอย่างดี					
12.	ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบ เพื่อขอคำปรึกษา หรือ เรื่องการทำงานได้ตลอดเวลา ร่วมกันท่าน					
13.	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง และเป็นกำลังใจในการทำงาน ร่วมกันท่าน					

## ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นกันเอง และเป็นกำลังใจในการทำงานร่วมกันท่าน					
14. ผู้บังคับบัญชาของท่าน เน้นการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ					
15. เพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือ แนะนำเกี่ยวกับการทำงานด้วยความเต็มใจ					
<b>ด้านโครงสร้างองค์กร</b>					
16. หน่วยงานของท่าน มีการจัดวางกำลังพลในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
17. ท่านคิดว่ากำลังพลในการปฏิบัติงานเต็มทุกช่องตรวจ จะช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงานได้					
18. ท่านคิดว่ากำลังพลในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานตรวจคนเข้าเมืองด้วยระบบตรวจหนังสือเดินทางปัจจุบัน					
19. ท่านคิดว่าปัจจุบันจำนวนกำลังพลที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจหนังสือเดินทางมีจำนวนเพียงพอ					
20. หน่วยงานของท่าน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างเหมาะสม					
21. หน่วยงานของท่าน กำหนดนโยบายในการทำงานอย่างเด่นชัด					
22. หน่วยงานของท่าน มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานจำนวนมาก ทำให้ปฏิบัติงานไม่สะดวก					
23. หน่วยงานของท่าน มีนโยบายในการจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่					
24. หน่วยงานของท่าน มีนโยบายในการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานภายใน					
25. นโยบายในการโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน เป็นไปตามวาระและตามความสมัครใจ การปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม					
<b>รางวัลตอบแทน</b>					
26. เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม					
27. หน่วยงานของท่าน มีการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี ตามผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม					
28. ระบบการพิจารณาความดีความชอบ ในหน่วยงานสามารถตรวจสอบได้					
29. หน่วยงานของท่าน ให้รางวัลตอบแทนการทำงานในรูปแบบที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าตอบแทนนอกเวลาทำการ หรือให้รางวัลด้วยการไปเที่ยวต่างประเทศแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น					

**ส่วนที่ 2 (ต่อ)**

ข้อความ		ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30.	การบรรจุแต่งตั้งตำแหน่งงานที่สูงขึ้น พิจารณาจากความรู้ ความสามารถในการทำงาน					
<b>ความเสี่ยงในการทำงาน</b>						
31.	การทำงานในหน่วยงานของท่าน ช่วยให้มีควมก้าวหน้าในอาชีพราชการ					
32.	การทำงานของท่าน อาจถูกโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานได้โดยไม่สมัครใจ					
33.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทาง ในหน่วยงานของท่านอาจนำไปสู่การถูกลงโทษทางวินัยมากกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ					
34.	การทำงานของท่านเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบและมีความเสี่ยงต่อความคิดทางอาญา					
35.	ถ้าท่านเกษียณอายุราชการไปแล้ว จะได้รับการดูแลจากหน่วยงาน					
<b>การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา</b>						
36.	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาส และสนับสนุนให้ศึกษาต่อตามสถาบันการศึกษา					
37.	หน่วยงานของท่าน จัดให้มีการอบรมภาษาต่างประเทศ					
38.	หน่วยงานของท่าน มีนโยบายให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ หน่วยงานของท่านจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทาง					
39.	หน่วยงานของท่านจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจหนังสือเดินทางแก่เจ้าหน้าที่ธุรการ ที่ไม่เคยปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทาง					
40.	หน่วยงานของท่าน มีนโยบายจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปดูงานด้านตรวจคนเข้าเมืองหรือเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับงานในหน้าที่					
<b>ความเป็นอิสระในการทำงาน</b>						
41.	ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน					
42.	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบตรวจคนเข้าเมืองปัจจุบัน					
43.	ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระภายใต้กฎ ระเบียบข้อบังคับทางกฎหมาย					
44.	ขณะปฏิบัติงานท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ โดยไม่ต้องขอความเห็นจากผู้บังคับบัญชา					
45.	ท่านสามารถวิพากษ์วิจารณ์ หรือระดมความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับนโยบายการทำงาน					

**ส่วนที่ 3 การพัฒนาตนเอง**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน ซึ่งมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ไม่แน่ใจ ไม่จริง ไม่จริงเลย

ข้อความ		ระดับ				
		จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
<b>การพัฒนาตัวร่างกายและจิตใจ</b>						
1.	ท่านออกกำลังกายเป็นประจำเมื่อมีเวลาว่าง					
2.	ท่านตรวจสุขภาพร่างกายเป็นประจำทุกปีเพื่อป้องกันตัวเองจากโรคร้าย					
3.	ท่านดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบการแต่งกายเสมอ					
4.	ท่านดูแลรักษาสุขภาพร่างกายเสมอ แม้จะปฏิบัติงานไม่เป็นเวลา					
5.	เมื่อท่านรู้สึกไม่สบายหรือเจ็บป่วย จะไปพบแพทย์ทันที					
6.	ท่านไม่สูบบุหรี่เพราะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
7.	ท่านหาโอกาสชมภาพยนตร์ที่บ้านและโรงภาพยนตร์เพื่อเป็นการพักผ่อนจิตใจ					
8.	ท่านให้อภัยผู้อื่นเสมอแม้จะถูกทำให้ไม่พอใจ หรือถูกตำหนิติเตียน					
9.	ท่านยอมรับคำติชมการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้โดยสาร โดยไม่รู้สึกโกรธ					
10.	ท่านฝึกฝนตนเองให้มีสมาธิ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมอารมณ์					
<b>การพัฒนาด้านสังคม</b>						
11.	ท่านให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน					
12.	ท่านเล่นกีฬาและสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโอกาส					
13.	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์					
14.	ท่านไม่จำเป็นต้องถือปฏิบัติตามธรรมเนียมประเพณีของหน่วยงาน					
15.	ท่านคิดว่ามีความจำเป็นที่ต้องประพฤติตนให้มีมารยาททางสังคมเมื่อปฏิบัติงานในหน่วยงาน					
<b>การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน</b>						
16.	ท่านเรียนรู้งานโดยสังเกตการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานที่มีความชำนาญและประสบการณ์มานาน					
17.	ท่านชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
18.	ท่านเข้าห้องสมุดเพื่อค้นคว้าข้อมูล และตำราเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ					

## ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ		ระดับ				
		จริงที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
<b>การพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ</b>						
19.	ท่านใช้เวลาศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานในหน้าที่					
20.	ท่านไม่ชำนาญเรื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน แต่ก็พยายามศึกษาเพิ่มเติม					
21.	ท่านซักถามเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
22.	ท่านคิดว่าการศึกษาและดูงานตรวจคนเข้าเมืองของต่างประเทศ ช่วยให้ท่านสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
23.	การเข้าอบรม ประชุมสัมมนาหลักสูตรต่าง ๆ ทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน					
24.	ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวจากสื่อมวลชน เช่น ทีวี หนังสือพิมพ์ที่เสนอข่าวเกี่ยวกับงานในหน้าที่เพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน					
25.	ท่านไม่ชอบระบบตรวจคนเข้าเมืองที่ใช้อยู่ปัจจุบัน แต่ก็พยายามที่จะเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ					

ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

**ตารางผนวกที่ ข 1** แสดงผลการวิเคราะห์การพัฒนาดตนเอง (Item – totle Statistics)

ข้อคำถาม	Scale mean if Item	Scale variance if	Corrected Item	Alpha if tem
	Deleted	Item Deleted	Totle Correlation	Deleted
1.	89.3667	81.2057	.3228	.8404
2.	89.5333	79.0161	.4216	.8357
3.	88.2333	84.1851	.4214	.8362
4.	88.7333	81.4437	.5832	.8308
5.	89.5667	83.5644	.2527	.8421
6.	87.5333	86.1195	.3035	.8395
7.	88.4667	81.3609	.4252	.8349
8.	88.9333	80.3782	.6511	.8284
9.	88.6667	79.1954	.6067	.8281
10.	89.0000	76.9655	.6253	.8259
11.	88.2333	83.3575	.5028	.8342
12.	88.5333	82.8782	.3322	.8385
13.	88.4333	79.5644	.5029	.8316
14.	88.5000	80.4655	.4512	.8338
15.	88.0000	86.2069	.2338	.8409
16.	88.1667	84.8333	.3738	.8375
17.	88.3333	83.7471	.4789	.8349
18.	89.7333	80.8230	.3789	.8372
19.	88.8000	80.1655	.5533	.8303
20.	88.8667	85.5678	.1431	.8463
21.	88.1333	85.9816	.3464	.8388
22.	88.7333	84.6161	.1907	.8447
23.	88.4000	82.3862	.4622	.8341
24.	88.5000	81.0172	.5613	.8308
25.	89.7000	87.3897	.0251	.8526

ค่า Alpha = .8420

**ตารางผนวกที่ ข 2** แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง (Item -  
tote tatistics)

ข้อคำถาม	Scale mean if Item	Scale variance if	Corrected Item	Alpha if Item
	Deleted	Item Deleted	Tote Correlation	Deleted
1.	127.0333	273.4816	.0811	.8808
2.	127.3000	275.7345	.0057	.8821
3.	129.5667	269.0126	.1793	.8803
4.	127.2333	270.5299	.1796	.8796
5.	128.2333	265.9782	.3205	.8774
6.	127.6333	267.4126	.3594	.8769
7.	128.2000	272.3034	.1839	.8791
8.	129.0333	262.5161	.5190	.8746
9.	129.1333	262.6023	.4786	.8750
10.	129.2667	270.4092	.1553	.8805
11.	128.3000	270.3552	.2365	.8785
12.	128.1000	263.4034	.4959	.8750
13.	127.9333	265.8575	.5096	.8755
14.	128.5333	262.2575	.4386	.8755
15.	127.5667	267.4264	.3474	.8771
16.	128.4000	254.0414	.5595	.8727
17.	127.1667	267.8678	.3837	.8768
18.	126.9000	269.4034	.4198	.8769
19.	128.9000	262.6448	.3828	.8764
20.	128.5667	261.6333	.5865	.8738
21.	128.5667	264.1851	.4805	.8753
22.	128.0667	273.6506	.0948	.8803
23.	128.9667	268.4471	.2668	.8782
24.	128.6667	259.7471	.5003	.8743

ตารางผนวกที่ ๒ (ต่อ)

ข้อคำถาม	Scale mean if Item Deleted	Scale variance if Item Deleted	Corrected Item Tottle Correlation	Alpha if Item Deleted
25.	129.2000	264.2345	.3077	.8779
26.	128.5000	256.2586	.6505	.8719
27.	128.9333	261.0299	.4677	.8749
28.	129.1000	258.3000	.5121	.8740
29.	128.7333	257.3747	.5303	.8736
30.	129.2000	258.2345	.5994	.8729
31.	128.9667	260.3782	.5361	.8740
32.	128.7000	275.1828	.0173	.8825
33.	127.3333	271.8161	.1053	.8815
34.	127.0667	274.3402	.0532	.8815
35.	128.7667	260.3920	.3084	.8789
36.	128.6667	256.2299	.5715	.8728
37.	128.9667	266.4471	.3593	.8769
38.	128.7000	256.3552	.5641	.8729
39.	128.7000	256.4241	.5821	.8727
40.	128.8333	262.8333	.5253	.8746
41.	129.3667	256.2402	.7419	.8711
42.	129.6000	264.6621	.4839	.8754
43.	128.7000	271.5966	.1180	.8811
44.	128.7333	272.2023	.0896	.8820
45.	128.1000	273.4724	.0410	.8838

ค่า Alpha = .8794