



วิทยานิพนธ์

ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

MORALE AT WORKS OF IMMIGRATION POLICE AT
SUARNABHUMI AIRPORT

ร้อยตำรวจโทหญิง ศศินันท์ ลำดับพงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ. ๒๕๕๑



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

สาขา

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชา

เรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Morale at Works of Immigration Police at Suvarnabhumi Airport

นามผู้วิจัย ร้อยตำรวจโทหญิง ศศินันท์ ลำดับพงศ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์เชียวชาญ อาศุวัฒนกุล, พบ.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์วัลลภ ลำพาย, ร.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่
ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Morale at Works of Immigration Police at Suvarnabhumi Airport

โดย

ร้อยตำรวจโทหญิง ศศินันท์ ลำดับพงศ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
พ.ศ. 2551

ศศินันท์ ลำดับพงศ์, ร้อยตำรวจโทหญิง 2551: ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน
ตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S. 130 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงาน ศึกษา
เปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์
ระหว่างบรรยากาศองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการ
ปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่เจ้าพนักงาน
ตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระดับรองสารวัตร และผู้บังคับหมู่ จำนวน
256 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ค่า $t - test$ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และการ
วิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าพนักงาน
ตรวจคนเข้าเมือง มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง เพศของเจ้าพนักงานตรวจคน
เข้าเมืองแตกต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับ
ขวัญในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้า
พนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ โครงสร้างการทำงาน
การสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา ความเป็นอิสระในการทำงาน ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง และเพศชาย

Sasinan Lamdapphong, Police Lieutenant 2008: Morale at Works of Immigration Police at Suvarnabhumi Airport. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Associate Professor Jatuporn Banchuen, M.S.S. 130 pages.

The purposes of this research were to study the level of morale at work of Immigration Police, to compare the morale at work according to personal characteristics, to study the relationship between organization climate and the morale at work and to study factors affecting working morality of Immigration Police. The research's sample size was 256 officers who work at Suvarnabhumi Airport in position of sub-inspector and squad leader. The questionnaires were used as a tool to collect data. Analyzing data was processed by computer program. Statistical tools employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis, at the .05 level of significance.

The research result found that the level of morale at works was moderate and the Immigration Police at Suvarnabhumi Airport had moderate level of perception of organization climate. The difference gender of Immigration Police had difference of morale at works. There was a positive correlation significantly between organization climate and the morale at works. And factors affecting the morale at works of Immigration Police at Suvarnabhumi Airport were organization structure, the support of the chance for seminar and development, the freelance of working, time span of working at Immigration Bureau, and male.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

____ / ____ / ____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงขึ้นมาได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์เชื้อวชาญ อาศุวัฒนกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ทั้งในแง่ของสาระ แนวคิด และระเบียบวิธีวิจัย ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณา ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในสาขารัฐศาสตร์ ภาควิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำและกำลังใจแก่ผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชาที่ให้โอกาสในการศึกษาต่อ และเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม ให้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำ คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา และขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาที่คอยเป็นกำลังใจให้ตลอดเวลาระหว่างการศึกษาจนประสบความสำเร็จ

คุณประโยชน์อันใดที่จะได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้สั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทวิชาการศึกษาทุกแขนงเพื่อให้ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศชาติต่อไป

ศศินันท์ ลำดับพงศ์

พฤษภาคม 2551

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน	7
แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	40
การบริหารราชการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	51
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	58
กรอบแนวคิดในการวิจัย	60
สมมติฐานในการวิจัย	61
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
การทดสอบเครื่องมือ	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
การวิเคราะห์ข้อมูล	70
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	70

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	72
ผลการวิจัย	72
ข้อวิจารณ์	99
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	103
สรุปผลการวิจัย	103
ข้อเสนอแนะ	107
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	109
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	116
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบแบบสอบถาม	126
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	130

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	42
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	64
3	จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านโครงสร้างการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ	76
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านรางวัลและผลตอบแทนจำแนกเป็นรายชื่อ	77
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านความมั่นคงและความเสี่ยงจำแนกเป็นรายชื่อ	78
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านการรวบอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อ	79
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การจำแนกเป็นรายชื่อ	81
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านการรับรู้ในผลงานจำแนกเป็นรายชื่อ	82
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนจำแนกเป็นรายชื่อ	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านความเป็นอิสระในการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ	84
12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนาจำแนกเป็นรายชื่อ	85
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบรรยากาศองค์การรวมทุกด้าน	86
14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านขวัญ ในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองจำแนกเป็นรายชื่อ	87
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับขวัญในการปฏิบัติงาน	89
16	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับขวัญในการปฏิบัติงาน	90
17	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับขวัญในการ ปฏิบัติงาน	90
18	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับขวัญในการ ปฏิบัติงาน	91
19	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นยศกับขวัญในการปฏิบัติงาน	91
20	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับขวัญในการปฏิบัติงาน	92
21	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับขวัญในการปฏิบัติงาน	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
22	แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรตาม	95
23	แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพเข้าสมการพยากรณ์หรืออธิบายขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง	96
24	แสดงรูปแบบสมการพยากรณ์ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง	96
25	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	106
ตารางผนวกที่		
ข1	แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยาการองค์การ รายข้อ (Item-total Statistics)	127
ข2	แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน รายข้อ (Item-total Statistics)	129

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงตัวอย่างสังคมมิติ	33
2	แสดงการแบ่งส่วนราชการและการบังคับบัญชาของกองบังคับการ ตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ	56
3	แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	60

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารและพัฒนาองค์กรใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นเอกชน หรือ รัฐ ก็ตาม คน (Man) นับเป็นสิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งในบรรดาทรัพยากรการบริหาร ทั้ง 4 ประการ อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และ การจัดการ (Management) ซึ่งในการบริหารจัดการกับบุคคลนั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน นักบริหารจะต้องศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ เป็นต้นว่า ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์ ความขยัน ความตั้งใจ ตลอดจน ขวัญในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

ขวัญของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นภาวะทางจิตใจของบุคคลนั้นนับเป็นความรู้สึกของเขาเกี่ยวกับสิ่ง ๆ หนึ่ง เช่น ความรู้สึกต่อองค์กร ถ้าระดับขวัญของบุคคลสูง เขาจะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร เขาจะมองโลกในแง่ดีและจะทำงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานได้มากขึ้น และดีขึ้นกว่าเดิม ตรงกันข้ามเมื่อบุคคลมีขวัญต่ำ โดยทั่วไปเขาจะมีทัศนคติในทางลบกับงานของเขา (สร้อยตระกูล (ตีพานนท์) ธรรมมานะ, 2545: 394-395)

การเปิดให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นยุทธศาสตร์ของชาติที่สำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เป็นท่าอากาศยานหลักที่เป็นศูนย์กลางการบิน (Hub) ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองรับเส้นทางการบินจากทุกมุมโลก เป็นประตูสู่ประเทศในแถบเอเชียได้ และ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Gateway to the Golden Land) ซึ่งจะช่วยเชื่อมโยงการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาค โดยในเบื้องต้นจะมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปีและเมื่อพัฒนาเต็มที่แล้วจะสามารถรองรับผู้โดยสารได้สูงถึง 100 ล้านคนต่อปี (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2549: 40)

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเดินทางเข้าออกในและนอกราชอาณาจักรของบุคคลทั้งคนไทยและคนต่างด้าว เป็นด่านแรกที่พักหนะและบุคคลต้องถูกตรวจสอบโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองผู้มีอำนาจตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522

จำนวนผู้โดยสารที่เดินทางเข้าออก ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเฉลี่ยวันละประมาณ 50,000-60,000 คน และเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองแต่ละนายจะต้องตรวจอนุญาตผู้โดยสารจำนวน 250-500 คน ต่อวัน (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ, ระหว่างเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2550) ถือได้ว่าเป็นด่านตรวจคนเข้าเมืองที่มีผู้โดยสารเดินทางเข้าออกมากที่สุด เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง นอกจากจะมีภาระหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่บุคคลที่เดินทางเข้ามาและกลับออกไปนอกราชอาณาจักรแล้ว ยังต้องรับผิดชอบงานด้านความมั่นคงควบคู่กันไปอีกด้วย เช่น งานด้านสืบสวนปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง หรือการปราบปรามอาชญากรรมหรือการก่อการร้ายข้ามชาติ ดังนั้นการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงต้องใช้ ทั้งความอดทน ระเบียบวินัย รอบคอบ รวดเร็วและแม่นยำ

จากปริมาณผู้โดยสารที่มีจำนวนมากในแต่ละวัน รวมถึงขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทางที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ประกอบกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อย ความเมื่อยล้า และมีความเครียด ปัญหาอุปสรรค และข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น การตรวจอนุญาตผู้โดยสารผิดประเภท การอนุญาตให้ผู้โดยสารที่มีหมายจับเข้าหรือออกนอกประเทศ การอนุญาตให้คนต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรเกินกำหนด การปล่อยให้ผู้โดยสารผ่านเข้าออกโดยไม่ผ่านการตรวจ หรือที่เรียกว่าผู้โดยสารหลุดตรวจ การตรวจอนุญาตผู้โดยสารที่ถือหนังสือเดินทางปลอม หรือแม้แต่การเกิดความล่าช้าในขั้นตอนของการตรวจอนุญาต เป็นสาเหตุให้ผู้โดยสารร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำหรับตัวผู้ปฏิบัติงานเองเมื่อมีความผิดพลาด หรือเกิดความเสียหายขึ้นก็จะถูกดำเนินการลงโทษทางวินัยตามความหนักเบาของการกระทำผิด เหล่านี้ อาจเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อระดับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ส่วนของงานขาเข้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และในฐานะนิติปรัชญาโทรัฐศาสตร์ สาขาการบริหารงานยุติธรรม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และระดับ ขวณุนั้นมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดบ้าง รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงบุคลากรของหน่วยงานและองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารงานบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านบุคคลและองค์กรตามมา

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 714 คนระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2550

นิยามศัพท์

ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็น ของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติ เป็นผลทางจิตใจอันสืบเนื่องมาจากลักษณะส่วนตัวของบุคคลและสภาพแวดล้อม ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความกระตือรือร้น ความขยัน หรือ ความตั้งใจในการทำงาน เพื่อสนองความต้องการและให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง หมายถึง ข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนและระดับชั้นสัญญาบัตรผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปฏิบัติงานตรวจหนังสือเดินทางขาเข้าและขาออก ที่มีชั้นยศตั้งแต่ สิบตำรวจตรีถึงร้อยตำรวจเอกหรือ ระดับผู้บังคับหมู่ ถึง ระดับรองสารวัตร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง และ รายได้

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น เพศหญิง และเพศชาย

อายุ หมายถึง อายุตามปีปฏิทินนับเป็นปีเต็มของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง นับตั้งแต่ปีเกิดจนถึงเวลาที่ตอบแบบสอบถาม เศษของเดือนตั้งแต่ 6 เดือน ให้นับเป็นปี โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 31 ปี, 31-35 ปี, 36-40 ปี และ 41 ปี ขึ้นไป

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

ชั้นยศ หมายถึง ระดับชั้นยศของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นชั้นประทวนและสัญญาบัตร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนับจำนวนจากปีพุทธศักราชปัจจุบันลบด้วยปีพุทธศักราชที่เริ่มปฏิบัติงานสังกัดสำนักงาน

ตรวจคนเข้าเมือง หากมีเศษเดือนเหลือตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ให้นับเป็น 1 ปี โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1-2 ปี, 3-4 ปี, 5- 6 ปี และ 7 ปี ขึ้นไป

รายได้ หมายถึง เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และค่าตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าปรับ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม มีหน่วยเป็นบาทต่อเดือน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 19,001 บาท, 19,001 – 22,000 บาท, 22,001-25,000 บาท และ สูงกว่า 25,000 บาท

คนต่างด้าว คือ ผู้โดยสารถต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ติดต่อกิจ และทำกิจกรรม ต่าง ๆ ในประเทศไทย

บรรยากาสองค์การ หมายถึง การรับรู้หรือความเข้าใจของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มี ต่อด้านต่าง ๆ ขององค์การ 9 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างการทำงาน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้าน ความมั่นคงและความเสี่ยง ด้านการรวบอำนาจ ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ ด้านการ รับรู้ในผลงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน และด้านการ สนับสนุนให้บุคลากรมีการอบรมและพัฒนา

โครงสร้างการทำงาน หมายถึง เป้าหมาย นโยบาย การจัดแบ่งหน้าที่ภายในองค์การ ขั้นตอน การดำเนินงาน ตลอดจนสายการบังคับบัญชาที่ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน

รางวัลและผลตอบแทน หมายถึง ระบบและวิธีการตอบแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพด้วยความยุติธรรมและเหมาะสมกับการให้รางวัลและผลตอบแทน

ความมั่นคงและความเสี่ยง หมายถึง ระดับที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ความมีอิสระในการคิดสร้างสรรค์ โดยปราศจากความวิตกกังวลหรือการลงโทษ

การรวบอำนาจ หมายถึง การตัดสินใจที่ถูกรวบรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง

การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กร หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันและยินยอมให้มีความขัดแย้งเกิดขึ้น รวมถึงเน้นการแก้ปัญหา

การรับรู้ในผลงาน หมายถึง มีการรับรู้และยกย่องในผลงานที่ดีเด่นของบุคลากร

ความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน หรือสร้างความอบอุ่น และสนับสนุนการทำงานให้แก่บุคลากร รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

การเป็นอิสระในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการทำงาน และสามารถตัดสินใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้

การสนับสนุนให้มีโอกาสในการอบรมและพัฒนา หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและรับการพัฒนาศักยภาพการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาเรื่อง ขวัญของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน
2. แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
3. การบริหารราชการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

ความหมายของขวัญ

Webster's new world Dictionary (1993: 882) ให้ความหมายของขวัญไว้ว่า สภาวะที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นสภาพของการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความกล้า ความมั่นใจ ซึ่งในทางตรงข้ามก็อาจแสดงออกมาในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง และการขาดความเชื่อมั่น

Drever (1968 อ้างใน อารี เพชรสุต, 2530: 7) กล่าวว่า “ขวัญ” คือ เงื่อนไขที่บุคคลหรือกลุ่มมีการกระทำในลักษณะที่มีการควบคุมตัวเอง มีความมั่นใจในตนเองและมีระเบียบวินัย

Guion (1958 อ้างใน อารี เพชรสุต, 2530: 38) อธิบายว่า “ขวัญ” ทำให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่ม เนื่องจากขวัญเป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เกี่ยวข้องกับหัวหน้า เงื่อนไขการให้รางวัล ซึ่งสามารถส่งผลในทางบวกและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน การมีขวัญทำให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุข สบายใจ ซึ่งเงื่อนไขของความเป็นสุขมาจากสภาพการณ์ที่ไม่มีความขัดแย้งสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพของการทำงาน โดยเฉพาะเมื่อบุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงาน

อย่างจริงจัง อันจะทำให้บุคคลสามารถยอมรับในเป้าหมายของกลุ่มได้ บุคคลแต่ละบุคคลจะมีขวัญสูงหรือต่ำ จึงรู้ได้จากกลุ่มที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545: 395) ได้ให้คำจำกัดความของขวัญ ตามแนวคิดของ Keith Davis (1972) ไว้ว่า “ขวัญ” คือ ทศนคติของบุคคลและกลุ่มคนที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงานของเขา ตลอดจนการร่วมมือด้วยความสมัครใจในการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์การ

กฤษณเนตร พันธุมโพธิ์ (2528 อ้างใน พงศ์ หรดาล, 2546: 84) ได้ให้ความหมายของขวัญว่า “ขวัญ” หมายถึง ความรู้สึกตอบโต้ของคนในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่ตนเองประสบและเกี่ยวข้องและก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งในทางที่องค์กรต้องการและไม่ต้องการ ขวัญในองค์กรจะประกอบด้วยขวัญของแต่ละคนซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลในองค์กร แต่เมื่อคนอยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะก็จะทำให้เกิด ขวัญของกลุ่ม ซึ่งขวัญของบุคคลและขวัญของกลุ่มในองค์กรไม่สามารถแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาดได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 155, 157) ได้ให้ความหมายของขวัญว่า “ขวัญ” เป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า ความเชื่อมั่น และในทางตรงกันข้าม คนที่ปราศจากขวัญจะแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง และขาดความเชื่อมั่น และได้สรุปความหมายของขวัญไว้ดังนี้

1. ขวัญ หมายถึง การทำงานอย่างมีความสุข
2. ขวัญ หมายถึง การปรับตัวที่ดีของบุคคลต่อหน่วยงาน
3. ขวัญ หมายถึง การไม่มีข้อขัดแย้งในการทำงาน
4. ขวัญ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกร่วมกันในการทำงาน
5. ขวัญ หมายถึง การทำงานของกลุ่ม

6. ขวัญ หมายถึง เจตคติที่ดีและถูกต้องต่องาน

7. ขวัญ หมายถึง การที่บุคคลยอมรับจุดมุ่งหมายของการทำงานของกลุ่ม

สมพงษ์ เกษมสิน (2519: 221) ได้กล่าวว่า ขวัญเป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง และขวัญที่ดีเกี่ยวกับการทำงานนั้นคือ ความตั้งใจของคนทำงานเพื่อที่จะอุทิศเวลาและแรงกายของตนเพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์การ

เสนาะ ดิยาว (2532: 338) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ขวัญ” คือ สภาพทางใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคน หรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนในการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความหวัง ความตั้งใจ

อุทัย หิรัญโต (2523: 58) กล่าวว่า “ขวัญ” คือ สภาวะแห่งจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นองค์ประกอบแห่งพฤติกรรมในการที่จะแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความรักหมั่นะ ความเฉื่อยชา ความไม่มีชีวิตชีวา

นิภา แก้วศรีงาม (2532: 198) กล่าวว่า ขวัญและกำลังใจนี้เป็นนามธรรม หมายถึง สภาวะการณ์ของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมและต่อการทำงาน ขวัญจึงเป็นองค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงสภาวะการณ์หรือสภาพของการทำงานในขณะนั้น ๆ

สุรพล พยอมแย้ม (2541: 66) ให้คำจำกัดความของคำว่าขวัญไว้ว่า “ขวัญ” คือ สภาพที่ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำสิ่งอื่นต่อไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถเมื่อถูกจูงใจ

วิชัย แหวนเพชร (2543: 115) กล่าวว่า “ขวัญ” คือ สภาพจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยแสดงออกมาเป็นความตั้งใจ กำลังใจ ความสามัคคีของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่มุ่งมั่นทำงานด้วยความพยายามและความรับผิดชอบ เพื่อให้สภาวะการณ์หรืองานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์

Guilford and Gray (1969 อ้างใน สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ, 2545: 396) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ขวัญ คือ สัมพันธภาพของบุคคลและกลุ่ม (Individual-group relationship) ขวัญเป็นกรณีหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลมีความพึงพอใจในแรงจูงใจ (motives) เขาจึงสร้างพฤติกรรมตามพลังจูงใจภายใต้ความร่วมมือร่วมใจของคนในกลุ่ม ขวัญจะมีอยู่ได้เมื่อบุคคลคิดว่าตัวเองเป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่ม และคิดว่ามันมีความเป็นไปได้อย่างมากที่การกระทำในกระบวนการเดียวกันนั้นจะให้บรรลุจุดประสงค์ส่วนตัวของเขาเอง รวมทั้งเป้าหมายของกลุ่ม

พงศ์ หรดาล (2546: 85) ได้กล่าวโดยสรุปถึงขวัญในงานธุรกิจอุตสาหกรรมว่า

1. ขวัญเกิดจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
2. ขวัญจะมีรากฐานมาจากขวัญของแต่ละบุคคล
3. ขวัญจะขึ้นอยู่กับสภาพของงาน
4. ขวัญมักจะเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน
5. ขวัญจะเกิดจากความเชื่อมั่นในเป้าหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ร่วมกัน
6. ขวัญจะเกิดจากการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเป้าหมายร่วมกัน
7. ขวัญสามารถเกิดกับงานได้ทุกระดับและทุกประเภท เช่น ทหาร ตำรวจ นักอุตสาหกรรม นักกีฬา นักการภารโรง ฯลฯ เป็นต้น

จากความหมายของขวัญข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นภาวะแห่งจิตใจอันสืบเนื่องมาจากลักษณะส่วนตัวของบุคคลและสภาพแวดล้อม จะตอบสนองออกมาในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น หรือ ความความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ความสำคัญของขวัญ

พงศ์ หรดาล (2546: 88) กล่าวว่า ปกติโดยทั่วไปขวัญมักจะแสดงออกมาในรูปของทัศนคติของพนักงานเช่น ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจกับสิ่งที่เกิดก็จะทำให้ขวัญดี แต่ถ้าสิ่งหนึ่งสิ่งใดทำให้เกิดความไม่พอใจก็จะทำให้ขวัญของพนักงานตกต่ำลง ดังนั้นผู้บริหารควรพยายามทำให้พนักงานมีขวัญดี โดยการให้ความร่วมมือกับพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในสภาพที่เป็นอยู่มากกว่า จึงจะทำให้พนักงานเกิดความร่วมมือ แสดงความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และสมานฉันท์กลมเกลียวกันอย่างดี หรือทำงานโดยไม่มีเสียงนินทา นอกจากนี้ถ้าผู้บริหารทำให้พนักงานมีขวัญที่ดีแล้วก็จะลดการขาดงานหรือการเปลี่ยนงานได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานมีขวัญไม่ดีจะมีผลในทางตรงกันข้าม ดังนั้นถ้าผู้บริหารสามารถทำงานตามสภาพการณ์ที่อยู่ในขอบเขตของการรับรู้และทัศนคติของพนักงานได้อย่างดี ก็จะทำให้พนักงานสามารถปรับตัวและเกิดความพึงพอใจในการทำงานยิ่งขึ้น ดังนั้นการบริหารที่ดีควรดำเนินการให้ได้ทั้งผลงานและน้ำใจของผู้ทำงาน กล่าวคือ ผู้บริหารควรทำให้พนักงานมีขวัญที่ดีเพื่อให้พนักงานมีความศรัทธา มีความพึงพอใจในการทำงาน มีการร่วมมือและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี

อุทัย หิรัญโต (2531: 161-162) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญไว้ว่า ขวัญทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เกื้อหนุนให้บุคคลสามารถประพฤติปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัย เกิดความสามัคคี เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ขวัญจะจูงใจให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนทำให้บุคคลมีความมั่นคงทางใจ สามารถปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรได้นาน

บุญมัน ธนาสุวัฒน์ (2537: 142) กล่าวว่า ขวัญเป็นเรื่องที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล ขวัญทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทำให้คนมีวินัยปฏิบัติตามข้อบังคับระเบียบแบบแผน มีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ และมีความเชื่อมั่นในองค์กร

สรุป ขวัญในการปฏิบัติงานมีความสำคัญคือ ทุก ๆ องค์กรปรารถนาที่จะให้บุคลากรในองค์กรมีขวัญในการปฏิบัติงานสูง เพื่อที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี มีความสามัคคี รักในองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขวัญ

กฤษณเนตร พันธุมโพธิ (2528 อ้างใน พงศ์ หรดาต, 2546: 85-86) กล่าวว่า ขวัญเปรียบเสมือนสุขภาพของคนที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา อาจจะดีหรือไม่ดีได้เสมอ ถ้าผู้บริหารมีความระมัดระวังหรือให้ความสนใจกับอาการที่เกิดขึ้นในองค์กร ตลอดจนระมัดระวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นในองค์กรอยู่ตลอดเวลาจะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง เพราะฉะนั้นองค์กรจะมีบุคลากรที่มีขวัญดีหรือไม่นั้น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กรจะมีปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ลักษณะการปกครองบังคับบัญชา ในแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกันตามความเชื่อของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะองค์กรขนาดเล็ก ผู้บริหารขององค์กรจะเป็นผู้กำหนดลักษณะการปกครองบังคับบัญชาโดยเด็ดขาดด้วยตนเอง หากมีความเชื่อว่าคนไม่ชอบทำงานและไม่รับผิดชอบตามทฤษฎีเอ็กซ์ของแมคเกรเกอร์ ผู้บริหารจะวางกฎข้อบังคับที่ละเอียด การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับคนงานจะมีลักษณะเป็นการบังคับ ลักษณะเช่นนี้ บุคลากรในองค์กรจะมีขวัญที่ไม่ดี
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับคนงาน หากผู้ปกครองบังคับบัญชามีลักษณะและท่าทางที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และมีความเชื่อถือว่าไว้วางใจต่อกันประดุจคนในครอบครัวเดียวกันหรือเป็นเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้สึกร่วมทุกข์ร่วมสุขก็จะทำให้คนในองค์กรเกิดขวัญที่ดี
3. วัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบายในการบริหารงาน ตลอดจนระบบงานขององค์กร
4. ความพึงพอใจในงาน หากเขาได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความสนใจ เขาก็จะทำงานด้วยความรู้สึกสนุก และมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จที่เขาได้สร้าง
5. ระบบค่าตอบแทนการทำงาน คนทำงานย่อมหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม
6. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ คนงานย่อมจะมีความทะเยอทะยานอยากจะเจริญก้าวหน้า ได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้รับการยอมรับในความสามารถ

7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ถ้าหากคนงานทำงานในสภาพการทำงานที่ดี เช่น แสง เสียง ความร้อน ฝุ่น การถ่ายเทอากาศ เครื่องป้องกัน ฯลฯ ย่อมมีผลต่อขวัญของคนทำงานเช่นกัน

8. สุขภาพของคนงาน คนงานที่มีสุขภาพทั้งทางกายและสุขภาพจิตที่ดี ย่อมจะมีความมุ่งมั่นที่จะอุทิศแรงกายและกำลังความคิดให้แก่องค์กร

Davis (1972 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548: 160-161) กล่าวว่า เพื่อประโยชน์ในการที่จะพิจารณาขวัญของกลุ่ม ขวัญขององค์การว่ามีสูงหรือต่ำ ควรพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญของขวัญดังต่อไปนี้

1. ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างาน ที่มีผลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพ ระหว่างกันของผู้บังคับบัญชาและพนักงานมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและความสำเร็จขององค์การ

2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงาน ถ้าได้ทำงานที่ตนพึงพอใจ ย่อมได้ผลกว่าการปฏิบัติงานที่ตนไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจต่ออุดมการณ์หลัก และนโยบายการดำเนินงานขององค์การ ทั้งของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดขวัญในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความขยันขันแข็งในการทำงาน มั่นใจ และมีขวัญดี

5. สภาพของการทำงาน ควรจะให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเท มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอในการทำงาน

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพทางกายและสภาพทางจิตใจ มีผลอย่างมากในการทำงาน เมื่อใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพแล้ว ย่อมจะไม่สามารถทำงานให้เกิดผลดีได้

ด้วยเหตุนี้องค์ประกอบที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือ

1. การติดต่อสื่อสาร
2. ชั่วโมงในการทำงาน
3. การแข่งขันที่ผู้อื่นไม่สามารถเอาชนะได้
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
5. ฐานะและการอบรมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน
6. สภาพการทำงาน
7. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
8. วิธีการบริหารงานของหัวหน้า
9. ความพึงพอใจในงาน

จากการค้นคว้าของ Roach (อ้างใน สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ, 2545: 399) ซึ่งได้ศึกษาลำดับความคิดเห็นของคนงาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทางการบริหาร ได้สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบของขวัญว่ามี 12 ประการ คือ

1. ทักษะคติโดยทั่วไปที่มีต่อองค์การ
2. ทักษะคติโดยทั่วไปที่มีต่อการควบคุมบังคับบัญชา
3. ความภาคภูมิใจในองค์การ
4. ความพึงพอใจในตัวเอง

5. ความพึงพอใจที่มีต่อมาตรฐานของงาน
6. การควบคุมบังคับบัญชาแบบคิดคำนึงถึงผู้อื่น
7. ปริมาณงานและความตึงเครียดของงาน
8. การปฏิบัติตนต่อบุคคลแต่ละคนในองค์กร
9. ความพอใจในอัตราค่าจ้าง
10. ทักษะที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการขององค์กร
11. ความพึงพอใจในความก้าวหน้าและโอกาสแห่งความก้าวหน้า
12. ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

อำนาจ แสงสว่าง (2536: 117) ได้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดขวัญสำหรับพนักงาน เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและผลประโยชน์สูงสุด มีดังนี้

1. ความรู้สึกการอยู่ร่วมกัน พนักงานทุกคนมีความรู้สึกรักและมีความผูกพันอยู่กับองค์กร อุทิศตนทำงานด้วยความเสียสละให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าในกิจการมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักแพร่หลาย พนักงานทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับเกียรติและความไว้วางใจให้มีบทบาทในการทำงานแต่ละอย่าง ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญและมีส่วนสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้แก่กิจการขององค์กรเป็นส่วนรวม พนักงานทุกคนจะมีความรู้สึกมั่นใจในกิจการขององค์กร มีความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อผู้บริหาร เป็นมิตรกับเพื่อนพนักงานและความพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็เป็นตัวกำหนดขวัญในการทำงานพนักงานและผู้บริหาร

2. ความต้องการสำหรับวัตถุประสงค์ การกำหนดความต้องการสำหรับวัตถุประสงค์ในการบริหารงานและการทำงาน มีความจำเป็นที่จะต้องให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเสนอแนะแนวทางให้การยอมรับในการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกับผู้บริหาร โดยการเลือก

กำหนดวัตถุประสงค์ที่มีความชัดเจน มีความเป็นไปได้ มีแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ จนกระทั่งเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กร และเมื่อกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารและการทำงานไว้แล้ว จะต้องให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการรับทราบวัตถุประสงค์เหล่านั้น เพื่อจะได้นำวัตถุประสงค์ไปใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

3. ความรู้สึกงานที่ทำมีความหมาย พนักงานเมื่อมีความพอใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมีความไว้วางใจให้ทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนก็เป็นบุคคลคนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกได้ทันทีว่าตนได้รับมอบหมายความไว้วางใจให้ทำงานอย่างมีความหมาย มีสัมฤทธิ์ผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

4. ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ นับว่าเป็นยอดความปรารถนาอันสูงสุดของพนักงานทุกระดับในองค์กรที่มีความมุ่งหมายจะแสวงหาความก้าวหน้าจากการทำงานในแต่ละอาชีพ จึงต้องมีการแข่งขันกันในการสร้างผลงานที่ดี มีคุณภาพ มีปริมาณให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยความร่วมมือร่วมใจระหว่างพนักงานผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร โดยเฉพาะผู้บริหารที่ดีจะต้องช่วยส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีผลงานดี มีความประพฤติดี ได้รับผลตอบแทนความดี โดยได้รับการพิจารณาเลื่อนความดีความชอบประจำปีเป็นกรณีพิเศษ เมื่อมีโอกาสมิการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่ดีก็ควรจะได้รับพิจารณาเป็นอันดับแรก และได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นเพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานได้กระทำความดีและได้รับผลดีเป็นการตอบแทน

สรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดขวัญ หรือองค์ประกอบของขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายในการบริหารงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันและผู้บังคับบัญชา ทักษะหน้าที่มีต่องาน ความพึงพอใจในลักษณะงานและค่าตอบแทน ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ขวัญดี - ขวัญเสีย หรือ ขวัญต่ำ - ขวัญสูง

สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ, 2545: 396) เขียนคำจำกัดความไว้ว่า ขวัญดีเป็นผลผสมผสานของหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรหวังว่าเขาจะทำ ในทางตรงกันข้าม ขวัญต่ำเป็นผลผสมผสานของหลาย ๆ ปัจจัยที่ป้องกันขัดขวางมิให้บุคคลกระทำในสิ่งที่องค์กรพึงปรารถนา

พนักงานที่มีขวัญดี

กฤษณเนตร พันธุมโพธิ์ และ วิจิตร อาวะกุล (อ้างใน พงศ์ หรดา, 2546: 94) กล่าวว่า โดยปกติทั่วไปสามารถสังเกตอาการของขวัญได้จากทั้งที่อยู่ในตัวคนงานแต่ละคน หรืออาการที่แต่ละบุคคลแสดงออกมาร่วม ๆ กันก็ได้ เช่น คนงานที่มีขวัญดีก็อาจจะแสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ กันดังต่อไปนี้ คือ

1. พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจ ชื่นชม และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร
2. พนักงานมีความแจ่มใสร่าเริงในการปฏิบัติงาน
3. พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ปกป้องผลประโยชน์
4. พนักงานทุ่มเทความสามารถ กำลังกาย กำลังความคิดเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร
5. พนักงานรักษาระเบียบโดยเคร่งครัด และพยายามชักจูงผู้อื่นให้ช่วยกันดูแลให้อยู่ในกรอบของระเบียบข้อบังคับขององค์กร
6. พนักงานมีความรู้สึกกระตือรือร้นและเต็มใจในการเข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นแก่องค์กร
7. พนักงานมีความคิดริเริ่มและสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์
8. พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
9. พนักงานวิพากษ์วิจารณ์ คำติชม ตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ใจ
10. พนักงานมีความเสียสละเอื้อเฟื้อพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหน่วยงานเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือไปจากงานประจำหรือในยามฉุกเฉิน เร่งด่วน ฯลฯ

11. พนักงานยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษที่นอกเหนือไปจากงานหน้าที่ด้วยความภูมิใจ เต็มใจ และด้วยความขยันหมั่นเพียร

12. แม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นก็ตาม พนักงานยังคงดำรงสภาพความเป็นปกติสุขดังอยู่ตามเดิม

Flippo (อ้างใน สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ, 2545: 397) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อมีขวัญดี จะมีเหตุการณ์ที่แสดงออกของการเพิ่มขึ้นในเรื่องความจงรักภักดี ความสนใจ ความคิดริเริ่ม ความภาคภูมิใจ การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และความร่วมมือด้วยความสมัครใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 134-135) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีขวัญดีจะมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. มีความกระตือรือร้นที่จะร่วมทำงาน เพื่อให้จุดมุ่งหมายของบริษัทบรรลุผล
2. มีความผูกพันต่อองค์กร
3. อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ
4. แม้องค์กรจะมีปัญหาอย่างไร ก็จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ ให้ลุล่วงไป
5. มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมาก
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

อำนาจ แสงสว่าง (2536: 118-119) ได้กล่าวถึงพนักงานที่มีขวัญดีในการทำงานว่า สามารถสังเกตเห็นได้จากสภาพการทำงานและบรรยากาศการทำงานว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความร่วมมือในการทำงาน พนักงานมีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม มีสปิริตในการทำงาน แสดงออกโดยการมีความรัก และมีความผูกพันกันในกลุ่มพนักงาน เช่น ยินดี เต็มใจ พร้อมทั้งจะร่วมมือร่วมแรงในการทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน

2. มีความสุขในการทำงาน พนักงานมีความสุขในการทำงาน เนื่องจากมีสภาพการทำงาน และบรรยากาศการทำงานที่มีสภาพความพร้อมที่จะงาน จะสังเกตได้จากตัวพนักงาน เช่น มีใบหน้ายิ้ม อารมณ์ดี มีความตั้งใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีผลผลิตเพิ่มขึ้น มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น มีสวัสดิการดีขึ้น และมีหลักประกันในอาชีพ

3. มีความศรัทธาและมีความเชื่อมั่นต่อทีมผู้บริหาร พนักงานมีความศรัทธาและเชื่อมั่นต่อทีมผู้บริหารในทางด้านความรู้ความสามารถ ประสบการณ์สูงพอที่จะสามารถดำเนินกิจการให้เจริญก้าวหน้าได้ ทำให้พนักงานทุกคนสามารถรวมพลังทั้งทางร่างกายและทางด้านจิตใจของพนักงานให้มีความเข้มแข็ง สามารถทำงานจนได้รับความสำเร็จ

4. มีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง พนักงานมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง สังเกตจากความพร้อม ความเต็มใจของพนักงานที่จะทำงานเป็นรายบุคคล หรือทำงานเป็นทีมงานก็ได้ในทันทีทันใด โดยไม่มีการรีรอหรือให้เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์

5. มีความมั่นคงในอาชีพ พนักงานมีหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน เช่น มีการประกันอุบัติเหตุจากการทำงาน มีการประกันสังคม เจ็บป่วยไข้มีการรักษาพยาบาลฟรี เมื่อเกษียณอายุการทำงาน มีการจ่ายเงินบำเหน็จทดแทนให้ตามอัตราที่กำหนดไว้ ไม่มีการเลิกจ้างพนักงานโดยไม่มีเหตุจำเป็น ถึงแม้ว่าองค์กรจะต้องเลิกกิจการก็จะต้องหาแนวทางช่วยเหลือพนักงาน โดยการฝากให้เข้าทำงานในองค์กรอื่นที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกัน

6. มีการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องตลอดปี พนักงานได้รับโอกาสให้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ในการทำงาน จากสถาบันการศึกษา ศูนย์ฝึกอบรม และสถานประกอบการต่าง ๆ ในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกัน

7. มีความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานมีโอกาสได้รับการพิจารณาคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่ง หัวหน้างานเมื่อถึงคราวที่นายจ้างมีการขยายงาน หรือมีการเลื่อนตำแหน่งพนักงานให้สูงขึ้น เมื่อไม่มีพนักงานคนใดมีคุณสมบัติและความรู้ความสามารถเหมาะสม นายจ้างจึงจะพิจารณารับสมัครและคัดเลือกบุคคลภายนอกเข้ามาดำรงตำแหน่งหัวหน้างานได้

สรุปได้ว่า การมีขวัญในการปฏิบัติงานดีย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางด้านบวกของพนักงาน นั่นคือ การมีความตั้งใจ กระตือรือร้น การให้ความร่วมมือ มีความสุขในการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กร มีความภาคภูมิใจในงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน

พนักงานที่มีขวัญเสีย

กฤษณเนตร พันธุมโพธิ และ วิจิตร อาวะกุล (2528 อ้างใน พงศ์ หรดาล, 2546: 94-95) กล่าวว่า ถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีอาการเสียขวัญ พฤติกรรมของพนักงานจะแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

1. พนักงานทำงานด้วยความรู้สึกเบื่อหน่าย รู้สึกว่าจำใจต้องทำ หรือถูกบังคับ ไม่ชื่นชมต่อผลงานที่ตนเองทำ
2. มีความรู้สึกเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปในเวลาอันสมควร และมีความท้อใจ
3. ไม่สนใจที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท ทำตัวอยู่อย่างสบาย
4. อัตราการมาทำงานสาย ขาดงาน หยุตงาน ลา อยู่ในเกณฑ์สูง หรือพนักงานมีความรู้สึกไม่อยากทำงาน
5. ปลีกตัวจากพวกพ้อง ต่างคนต่างอยู่ ไม่สนใจต่อบุคคลอื่นในองค์กร หรือมีการแตกแยกแบ่งเป็นกลุ่มที่มีความขัดแย้งต่อกัน
6. ไม่สนใจต่อความเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร

7. มองโลกในแง่ร้าย หรือมีทัศนคติต่อบุคคลอื่นและองค์กรเป็นไปในทางลบ
8. อัตราการสูญเสีย และความสิ้นเปลืองในการผลิตอยู่ในเกณฑ์สูง
9. มีอาการหวาดผวา ตื่นเต้น ตื่นตระหนกตกใจต่อข่าวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ง่าย
10. บรรยากาศในการทำงานชบเซา บุคคลต่าง ๆ ไม่ค่อยตื่นเร้าแจ่มใส เฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน
11. ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความเฉยเมยต่อผู้บริหาร พยายามหลีกเลี่ยงไม่ยอมมองเห็นงาน
12. คนงานแสดงอาการแค้นกร้าว กระด้างกระเดื่อง ไม่สุภาพ หรือไม่เชื่อฟัง
13. คนงานแสดงความไม่สนใจในงาน หรือไม่เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน
14. แสดงว่ามีงานยุ่ง แต่งานไม่เคยเสร็จหรือเสร็จช้า ทำที่เป็นเดินไปเดินมาไม่ตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง
15. มีการร้องทุกข์ บัณฑิตสนเท่ห์มากผิดปกติ

อำนาจ แสงสว่าง (2536: 118-119) ได้กล่าวถึงพนักงานที่มีลักษณะชั่วร้ายไม่ดีในการทำงานว่า สามารถสังเกตเห็นได้จากสภาพการทำงานและบรรยากาศการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. มีความขัดแย้งในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกแยก ขาดความสามัคคี แบ่งเป็นกลุ่มเป็นพวก ขาดร่วมมือในการทำงาน หลบหลีกหรือหลีกเลี่ยงในการทำงาน
2. ไม่มีความสุขในการทำงาน พนักงานจะมีความวิตกกังวล มีความเครียด มีเสียงซุบซิบ นินทา มีความระแวงสงสัย ไม่มีความไว้วางใจกัน มีการปล่อยข่าวลือ มีความรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน

3. ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานไม่มีความศรัทธาและเชื่อถือในตัวผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารไม่ยึดมั่นในหลักการทำงานที่ดี ไม่เป็นที่พึ่งของพนักงาน ไม่เอาใจใส่ดูแลพนักงานอย่างทั่วถึง

4. มีความไม่มั่นคงในอาชีพ พนักงานไม่มีหลักประกันในการจ้างงาน เมื่อนายจ้างดำเนินกิจการขาดทุนก็จะหาแนวทางลดค่าใช้จ่ายของนายจ้าง โดยเลิกจ้างพนักงานเก่าที่มีอายุมากแต่เงินเดือนสูง หรือเลิกจ้างพนักงานเป็นจำนวนมากในคราวเดียวกัน ในแผนงานใดแผนงานหนึ่งที่นายจ้างเห็นว่ามียาได้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงาน

5. โอกาสความก้าวหน้ามีน้อย เมื่อมีการเลื่อนตำแหน่งพนักงานในระดับหัวหน้างาน นายจ้างจะไม่ค่อยให้โอกาสพนักงานในบริษัท แต่จะคัดเลือกมาจากบุคคลภายนอกบริษัท เป็นการปิดกั้นโอกาสความก้าวหน้าของพนักงาน ทำให้พนักงานขวัญเสียในการทำงาน

6. มีพนักงานลาออกจากรานบ่อย ในแต่ละปีหน่วยงานที่พนักงานมีขวัญไม่ดีในการทำงานจะปรากฏว่ามีจำนวนพนักงานลาออกบ่อย ๆ และก็จะมีการประกาศรับสมัครพนักงานใหม่อยู่ตลอดเวลา เพื่อทดแทนพนักงานเก่าที่ลาออกไป แต่พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานก็จะไม่สามารถอยู่ทำงานได้เป็นเวลานาน เพราะว่าเมื่อเข้ามาทำงานแล้วก็จะพบความจริงว่า ทำไมพนักงานเก่าจึงต้องลาออกเนื่องจากพนักงานมีขวัญไม่ดีในการทำงาน

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545: 396) กล่าวว่า ถ้ามนุษย์สัมพันธ์ภายในองค์กรมีระดับต่ำ หรือเกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่าขวัญต่ำ (low morale) หรือ ขวัญเสีย จะสังเกตเห็นได้ว่าเกิดมีความรู้สึกหรือปรากฏการณ์ในทางลบเพิ่มขึ้น เช่น สัมพันธภาพของบุคคลในองค์กรจะห่างเหิน เย็นชา การติดต่อสื่อสารจะมีในเฉพาะกลุ่มเล็ก ๆ การพูดจาเย้ยหยันจะเกิดขึ้นเนื่อง ๆ นอกจากนี้ยังมีความรู้สึกที่ข้องใจสงสัยกันอยู่เสมอ และเหตุการณ์เพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้อาจนำไปสู่ความรู้สึกไม่พอใจอย่างรุนแรงได้ด้วย บุคคลจะเกิดความท้อถอย รู้สึกเบื่องาน ไม่ชอบงาน เป็นต้น

สรุป ถ้าพนักงานมีขวัญเสีย หรือมีขวัญในการปฏิบัติงานต่ำ ย่อมส่งผลให้เกิด ความเฉื่อยชา เบื่อหน่าย ขาดความสามัคคี ไม่มีความสุข และไม่อยากทำงานในองค์กรนั้น ๆ

วิธีการเพิ่มขวัญในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 164-166) กล่าวว่า เพื่อจะได้สร้างขวัญและเพิ่มกำลังใจแก่พนักงาน โดยวิธีการที่ฝ่ายจัดการสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. การแบ่งผลประโยชน์ เป็นการให้พนักงานมีผลประโยชน์ตอบแทนจากสิ่งของตนเอง ปฏิบัติโดยการตอบแทนในด้านเศรษฐกิจ การแบ่งผลกำไรให้ นอกจากได้ค่าตอบแทนในด้านวัตถุก็ได้รับผลในแง่จิตใจด้วย คือ พนักงานจะรู้สึกถึงความสำคัญที่หน่วยงานนั้นปฏิบัติต่อตนอย่างมีน้ำใจ ให้โอกาสในการแสดงความสามารถ ให้ค่าตอบแทนเป็นรางวัล อาจเป็นลักษณะที่เป็นโบนัสหรือหุ้นที่บริษัทจ่ายให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานซื้อหุ้นในราคาถูก หรือให้เป็นค่าตอบแทนความสามารถ ความตั้งใจในการทำงาน

2. การจัดแหล่งนันทนาการ เป็นการจัดการให้พนักงานมีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ เช่น มีสโมสรเป็นที่เล่นกีฬา ดนตรี มีงานสังสรรค์ตามโอกาสเพื่อลดความซ้ำซากจำเจจากงานประจำ เปิดโอกาสให้พนักงานได้พักผ่อน ทำความรู้จัก สร้างความคุ้นเคย สนับสนุน และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

3. การพบผู้เชี่ยวชาญ หน่วยงานต่าง ๆ จัดหาผู้เชี่ยวชาญให้เขาได้มาเยี่ยมเยียนพนักงาน โดยให้คำแนะนำ จัดรายการอภิปราย จัดงานพบปะสังสรรค์ จัดทำโปสเตอร์ คำขวัญต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรม ผู้เชี่ยวชาญจะเปลี่ยนเป็นครั้งคราว วิธีการเช่นนี้ แม้จะเป็นการสร้างขวัญชั่วคราวครั้งชั่วคราว แต่ข้อเสนอแนะใด ๆ ก็ตามที่สามารถก่อให้เกิดความร่วมมือกันภายในกลุ่ม ก็ทำให้เกิดการสร้างเป้าหมายร่วมกัน ช่วยให้เกิดความก้าวหน้าของพนักงาน เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง และอย่างมีความหมายต่อการที่จะประสบความสำเร็จ ข้อเสนอแนะนั้น ๆ ก็สามารถจะช่วยเพิ่มขวัญได้

4. การจัดผู้แนะนำปรึกษาทางด้านการทำงาน เป็นลักษณะการนำคำแนะนำมาใช้ในโรงงาน เพื่อทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ปัญหาต่าง ๆ แก่คนงานและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาทางจิตวิทยา จากการศึกษาที่โรงงานฮาร์ธอร์น (Hartthorne Studies) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าผู้ปรึกษาทางด้านอุตสาหกรรมมีประโยชน์ต่อการสร้างขวัญสูงขึ้นไป ด้วยการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและฝ่ายจัดการ จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความเต็มใจที่จะพบนักจิตวิทยาปรึกษา

เพื่อไปปรึกษาหารือถึงปัญหาต่าง ๆ ของพวกเขาอย่างอิสระ นอกจากผู้ให้คำปรึกษาจะมีประโยชน์ในฐานะผู้ช่วยด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและฝ่ายจัดการแล้ว โครงการให้คำปรึกษาทางอุตสาหกรรม ก็ยังมีค่ามากต่อการปรับตัวส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคนด้วย

5. การเข้าถึงปัญหาของพนักงาน วิธีนี้ใช้กันมาก โดยมักจะใช้วิธีการพัฒนากลุ่มสัมพันธ์ภายในวงการอุตสาหกรรม ผลสรุปจากปัญหาต่าง ๆ ทางอุตสาหกรรมอันเกี่ยวข้องกับพนักงานและฝ่ายบริหารย่อมขึ้นอยู่กับเรื่องกลุ่มสัมพันธ์ และความขัดแย้งของพนักงานในองค์กรก็เกิดขึ้นจากปัญหาทางจิตวิทยา อันมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์ (Interrelationship) กันในระหว่างบุคคลต่าง ๆ ในระหว่างที่ทำงานอยู่

ในวงการธุรกิจและอุตสาหกรรมใด ๆ ก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่หรือองค์กรขนาดเล็ก ๆ มักจะต้องให้คนร่วมกันทำงานเป็นทีม มีอยู่บ่อยครั้งที่คนเราซึ่งมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน ทำงานรับผิดชอบต่างกัน มักมองคนอื่นอย่างไม่เข้าใจและคิดว่าคนอื่นเป็นอุปสรรคของเขา ทำให้เขาไม่ก้าวหน้าหรือเป็นสาเหตุให้เขาประสบความล้มเหลว ซึ่งความจริงอาจเนื่องจากตัวเอง วิธีการกลุ่มสัมพันธ์จะช่วยแก้ปัญหานี้ด้วยการสร้างบรรยากาศของกลุ่ม ที่จะช่วยให้พนักงานเข้าใจกัน เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ประสบความสำเร็จที่จะก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมขึ้นมาได้

ลีลา สีนานุเคราะห์ (2530 อ้างในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548: 167-168) ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างขวัญในการทำงานให้แก่พนักงานในประเทศญี่ปุ่น เพื่อให้ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น และสรุปว่ามีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่ชายจ้างด้วยเหตุผล 10 ประการ คือ

1. ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่ดี มีที่เล่นกีฬาและที่พักให้ มิฉะนั้นก็ให้หรือช่วยด้านการให้ยืมเงินไปเช่าหรือผ่อนบ้านให้ลูกจ้าง
2. ได้รับการดูแลอย่างมีชีวิตชีวา มีความไว้วางใจในนายจ้าง แม้บริษัทจะขาดทุน ก็ยังจ่ายโบนัสให้ เมื่อเวลานายจ้างมีโครงการใหม่ ๆ ก็ได้รับการสนับสนุนจากพนักงาน
3. พนักงานและฝ่ายจัดการ ต่างก็รู้ถึงปัญหาการบริหารงานในอดีต และเชื่อว่าการเพิ่มผลผลิตเท่านั้นที่จะทำให้ทุกฝ่ายมีความเป็นอยู่ดีขึ้น

4. มีความรู้สึกมั่นคงและคุ้มค่าในการทำงาน นายจ้างไม่ไล่คนออกง่าย ๆ แม้ยวบแผนก็หางานแผนอื่นให้ทำ อีกทั้งให้รางวัลแก่คนที่มีผลงานดีเด่นเป็นพิเศษอีกด้วย

5. มีสภาพแรงงานที่แข็งแกร่งคอยช่วยเหลือแนะนำ เป็นสภาพแรงงานเดียวที่ทุกคนเป็นสมาชิก มีเจ้าหน้าที่ทำงานเต็มเวลา

6. ทุกคนพยายามตั้งหน้าตั้งตาทำงาน โดยถือระบบอาวุโสเป็นหลักในระยะเวลา 10 ปีแรกของการทำงาน จะมีการสับเปลี่ยนงานอยู่เสมอ หลังจากนั้นจึงเริ่มเข้าสู่ระบบงานเฉพาะตำแหน่ง

7. มีโอกาสแสดงความคิดเห็นส่วนตัว ในโอกาสที่มีการพบปะสังสรรค์

8. ฝ่ายบริหารรับฟังและพิจารณาข้อเสนอแนะของฝ่ายลูกจ้างด้วยความเป็นธรรม ไม่พยายามจับผิดและถือว่าลูกจ้างหัวหมอ

9. นายจ้างเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้ศึกษาต่อ และจัดฝึกอบรมให้อยู่เสมอ การฝึกอบรมทำเป็นโปรแกรมไว้ตลอดทั้งปี แม้แต่ประธานบริษัทยังต้องเข้าฝึกอบรมด้วย

10. ลูกจ้างทุกคนมีโอกาสได้เข้าเป็นประธานกรรมการของบริษัทได้

พงศ์ หรดาล (2546: 100-101) กล่าวว่า ในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน มีหลักเกณฑ์ ในการปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. การแบ่งผลประโยชน์ การแบ่งผลประโยชน์เป็นเรื่องของการให้และการรับ คือ ฝ่ายบริหารหรือเจ้าของกิจการกับคนงาน ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายจะมีผลประโยชน์ร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ถ้าการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์จะต้องพิจารณาทั้ง 2 ฝ่าย อย่างยุติธรรม จึงจะทำให้ทั้ง 2 ฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ถ้าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดเอารัดเอาเปรียบก็จะอยู่ร่วมกันได้ยาก แต่ถ้าทั้งสองฝ่ายตกลงกันในการแบ่งผลประโยชน์อย่างยุติธรรม คนงานเข้าใจและทำงานอย่างมีความสุข ขวัญกำลังใจก็จะตามมา

2. การจัดกิจกรรมสันตนาการ การจัดกิจกรรมสันตนาการ เป็นการให้โอกาสแก่คนงานได้มีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจ เช่น กีฬา ดนตรี งานสร้างสรรค์ตามโอกาสเพื่อลดความซ้ำซากจำเจจากงานประจำและเป็นการเปิดโอกาสให้คนงานมีมนุษยสัมพันธ์ร่วมกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น บริษัทญี่ปุ่นให้ความสำคัญและความสนใจต่อกิจกรรมสันตนาการเป็นอย่างมาก โดยบริษัทญี่ปุ่นมีความเชื่อว่าการทำงานโดยปราศจากการพักผ่อนหรือสันตนาการแล้วมีแต่จะทำให้ชีวิตขาดความสดชื่นและส่งผลต่อการทำงานหรือถ้าหากไม่มีกิจกรรมสันตนาการก็จะทำให้คนงานขวัญไม่ดีเพราะคนงานต่างคนต่างอยู่ไม่รู้จักกันและไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

3. การจัดให้นักจิตวิทยาให้คำปรึกษา นักจิตวิทยาจะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ แก่คนงานและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัญหาทางจิตวิทยา ทัศนศึกษา สอร์ททอร์น ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า “ผู้ให้คำปรึกษาทางด้านอุตสาหกรรมมีประโยชน์ต่อการสร้างขวัญให้สูงขึ้น ด้วยการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับฝ่ายบริหาร” และพบว่าคนงานมีความเต็มใจที่จะไปพบนักจิตวิทยาเพราะสามารถปรึกษาหารือปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ และนักจิตวิทยาการปรึกษา นอกจากจะให้คำปรึกษากับคนงานแล้วยังมีประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคนงานกับฝ่ายบริหาร ตลอดจนยังมีค่าต่อการให้คำปรึกษาในการปรับตัวส่วนบุคคลของคนงานแต่ละคนอีกด้วย

4. การเข้าถึงปัญหาของคนงาน วิธีนี้จะเป็นวิธีที่มีประโยชน์มากในการเพิ่มขวัญของคนงาน เพราะถ้าผู้บริหารให้ความสนใจเกี่ยวกับปัญหาของคนงานทุก ๆ คนแล้ว คนงานก็คิดว่าพวกเขาไม่ถูกทอดทิ้ง เมื่อมีปัญหาฝ่ายบริหารจะมาชี้แนะหรือเสนอแนะแนวทาง ตลอดจนมาร่วมแก้ปัญหาด้วยกัน โดยมีนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมเป็นผู้แนะนำทางหรือให้คำปรึกษา การทำเช่นนี้จะเกิดความร่วมมือระหว่างกลุ่มและจะนำไปสู่การเพิ่มขวัญของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ

5. การพบผู้เชี่ยวชาญ ถ้าองค์กรได้จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญมาเยี่ยมเยือนคนงานเช่น จัดให้มีการอภิปราย จัดงานพบปะสังสรรค์ จัดการแนะแนว คนงานก็จะมีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรม วิธีการเช่นนี้ถึงแม้จะเป็นการสร้างขวัญเป็นครั้งคราว แต่ถ้าผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อองค์กรหรือต่อคนงาน ข้อเสนอแนะเหล่านั้นก็สามารถนำมาสร้างเป้าหมายหรือเพิ่มขวัญร่วมกันได้เช่นกัน

6. ให้การฝึกอบรมและการพัฒนา การฝึกอบรมจะช่วยทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน ทำให้การทำงานผิดพลาดน้อยลง ซึ่งนับว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานโดยตรง ตลอดจนเกิดผลดีต่อพนักงาน คือ ถ้าองค์กรได้ฝึกอบรมพนักงานก็จะเป็นการเตรียมตัวให้เขาพร้อมที่จะขึ้นไปรับตำแหน่งใหม่ที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้นในอนาคต และทำให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจและความมั่นใจในการทำงานที่ดีอีกด้วย

อำนวย แสงสว่าง (2536: 123-125) ได้กล่าวถึงการเพิ่มขวัญว่า เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสำรวจและทำการประเมินขวัญของพนักงาน และดำเนินการปรับปรุงให้พนักงานได้รับขวัญในการทำงานเพิ่มขึ้น การเพิ่มขวัญสามารถกระทำได้ 8 วิธี คือ

1. จัดสถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้มีบรรยากาศที่น่าทำงาน เช่น สถานที่ทำงานสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีโต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สมบูรณ์ มีแสงสว่างเพียงพอ มีการระบายอากาศถ่ายเทได้ดี มีการติดตั้งระบบเครื่องปรับอากาศ มีการทำงานตามระบบผ่านงานตามสายงานการบังคับบัญชา มีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และได้รับการสนับสนุนส่งเสริมในการทำงานจากผู้บริหารทุกระดับชั้น

2. มีการจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนให้เป็นพิเศษ นอกเหนือจากการจัดสวัสดิการที่ดีและเงินผลกำไร โบนัสประจำปี เช่น ให้เป็นเงินรางวัลค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางไปดูงานรอบโลก ทวีปยุโรป หรือ อเมริกา เป็นต้น การจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทนดังกล่าวนี้ เป็นการส่งเสริมพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจในการทำงานในตัวพนักงานในขณะเดียวกันด้วย

3. มีการจัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องให้แก่พนักงานทุกคนทุกระดับ เป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะพร้อมทั้งประสบการณ์ในการทำงานสมัยใหม่ให้แก่พนักงาน การฝึกอบรมจัดเป็นการพัฒนาทั้งตัวพนักงาน และระบบวิธีการทำงาน นอกจากจะได้ผลดีแก่ตัวพนักงานในด้านศักยภาพ ประสิทธิภาพการทำงานแล้ว องค์กรหรือบริษัทก็จะได้รับผลดีคือความสำเร็จในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งปริมาณงานและความมีชื่อเสียงเป็นที่แพร่หลายรู้จักกันไป

4. จัดให้มีหลักประกันความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่ทำงานดี องค์กรหรือบริษัทจะให้หลักประกันในการจ้างงานจนเกษียณอายุการทำงาน และมีการส่งเสริมสนับสนุนพนักงานที่

ทำงานดี มีความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานได้มีโอกาสนเจริญก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าบุคคลที่มาจากภายนอกองค์กรหรือบริษัท เมื่อองค์กรหรือบริษัทมีการขยายหน่วยงานหรือสาขาเพิ่มขึ้น พนักงานดังกล่าวมานี้จะได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารในหน่วยงานหรือสาขาที่จัดตั้งขึ้นใหม่ กรณีที่องค์กรหรือบริษัทมีความจำเป็นต้องยุบเลิกกิจการ องค์กรหรือบริษัทก็จะจัดการฝากพนักงานเหล่านี้ให้ทำงานกับองค์กรหรือบริษัทอื่นต่อไปได้

5. ใช้ผู้เชี่ยวชาญ (Expert Approach) ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์สูง เคยผ่านการทำงานในอาชีพนั้นมาแล้วเป็นอย่างดี มีความรอบรู้เทคนิคการทำงาน มีผลงานเป็นที่ปรากฏแพร่หลาย และเป็นที่ยอมรับกันของบุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาเดียวกัน การเพิ่มขวัญโดยวิธีการใช้ผู้เชี่ยวชาญนี้ เป็นลักษณะการให้ผู้เชี่ยวชาญเข้าไปพบปะกับพนักงาน หรือจัดให้มีการอภิปราย การประชุม และการสัมมนา เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงาน เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดจากการทำงาน จากตัวบุคคล จากระบบการบริหารงาน จากเทคนิคการทำงาน ถ้าเป็นปัญหาการทำงานที่เกิดจากเทคนิคการทำงาน ผู้เชี่ยวชาญก็สามารถให้คำแนะนำปรึกษาและทำการแก้ไขปรับปรุง ช่วยให้พนักงานทำงานอย่างได้ผลดี

6. การให้สายลับอุตสาหกรรม (Industrial Spy Approach) ผู้บริหารจะส่งบุคคลเข้ามาเป็นพนักงานใหม่เข้าไปทำงานร่วมกับพนักงาน โดยให้พนักงานที่เป็นสายลับปกปิดความลับในการทำหน้าที่เป็นสายลับ พนักงานสายลับ นอกเหนือจากมีหน้าที่การทำงานตามปกติแล้ว ก็จะต้องมีหน้าที่พิเศษ กล่าวคือ ต้องคอยสังเกตและสอดส่องพฤติกรรมเกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน ปัญหาตัวบุคคล ปัญหากลุ่มบุคคล เพื่อรายงานข้อมูลที่แท้จริงให้ผู้บริหารทราบ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการทำงาน ปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานเป็นรายบุคคลและกลุ่มพนักงาน ให้มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน แต่การใช้สายลับก็อาจจะมีผลเสียได้ ถ้าหากพนักงานทราบความจริงว่าผู้บริหารมีการใช้สายลับ จะทำให้พนักงานเกิดขวัญเสีย หวาดระแวงหรือหวาดกลัวการกลั่นแกล้งจากการรายงานข้อมูลของสายลับ เนื่องจากการไม่ชอบกันเป็นส่วนตัว จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องระมัดระวัง และจะต้องมีการพิจารณาข้อมูลที่สายลับแจ้งว่ามีความน่าเชื่อถือได้หรือไม่ มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายขวัญของพนักงานที่ทำงานดี ทำให้เกิดการเสียขวัญ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้

7. การใช้ผู้แนะนำปรึกษาทางด้านอุตสาหกรรม (Industrial Counselor Approach) เป็นการให้นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม หรือนักจิตวิทยาที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว มาเป็นผู้แนะนำปรึกษาทางด้านอุตสาหกรรม ให้คำแนะนำปรึกษาทางด้านจิตวิทยาให้แก่ผู้บริหาร และพนักงาน โดยทำ

หน้าที่เป็นสื่อกลาง เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และผู้บริหารให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน และร่วมมือร่วมแรงในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากนี้จะพบว่าพนักงานในระดับล่างเป็นจำนวนมากมีความศรัทธาและมีความพอใจที่จะพบผู้แนะแนวปรึกษาทางด้านอุตสาหกรรม เนื่องจากมีความอิสระในการขอเข้าพบ ขอคำแนะนำปรึกษา ปัญหาการทำงาน และปัญหาส่วนบุคคล ซึ่งจะช่วยจัดและลดปัญหาทางด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับปัญหาการทำงาน ปัญหาส่วนบุคคลให้หมดไป และก่อให้เกิดการสร้างขวัญได้สูงให้แก่พนักงานอีกด้วย

8. การเข้าแก้ปัญหาของพนักงาน (Employee Problem Approach) เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหาร หรือฝ่ายจัดการ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อมการทำงาน การศึกษา บุคลิกภาพ จิตใจ รวมทั้งขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้จะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของพนักงานที่ชัดเจนแน่นอนเกี่ยวกับปัญหาของพนักงานที่มีในการทำงาน โดยอาศัยข้อมูลหลายทาง เช่น ผลการรายงาน การปฏิบัติงานประจำวัน ผลผลิตหรือผลงานบริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานแต่ละวัน รายงานจากซูเปอร์ไวเซอร์ หรือผู้บริหารเข้าไปตรวจเยี่ยมเป็นครั้งคราว วิธีการเข้าแก้ปัญหาของพนักงาน อาจกระทำได้หลายวิธีตามสถานการณ์ ดังนี้

8.1 ใช้กลุ่มพนักงานสัมพันธ์ โดยจัดให้มีการประชุมกลุ่มพนักงานที่มีปัญหาในการทำงานเพื่ออภิปรายสาเหตุ ปัญหา ข้อเสนอแนะ การแก้ไข ปัญหา ผลดี และผลเสีย ถ้าเปรียบเทียบแล้วการแก้ไขปัญหานักงาน ถ้าได้ผลดีมากกว่าก็ต้องรีบดำเนินการให้รวดเร็วทันเวลา

8.2 ใช้การแสดงบทบาท (Role Playing) โดยการจัดสร้างสภาพการณ์ที่พนักงานมีปัญหในการทำงาน แล้วให้พนักงานคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้บริหารของกลุ่มพนักงานที่มีปัญหาในการทำงาน โดยใช้การระดมแนวความคิด (สมอง) ในการช่วยกันหาแนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหานักงานในการทำงาน

8.3 ใช้ผู้บริหารงาน เข้าแก้ไขปัญหาของพนักงานในการทำงานโดยตรง ให้แก่ที่สาเหตุแห่งปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้บริหารจะต้องมีความรอบคอบในการรู้จักรวบรวมข้อมูลแห่งปัญหาที่เกิดขึ้น และพิจารณาแนวทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหานักงานในการทำงาน ผู้บริหารต้องใช้หลักการแก้ไขปัญหานี้ด้วยหลักการและเหตุผลที่มีความถูกต้องและชอบธรรม โดยคำนึงถึงผลกระทบหรือผลเสียที่จะเกิดขึ้น โดยให้ยึดถือระบบการทำงานเป็นหลักไว้มากกว่าที่จะยึดถือตัวบุคคล ผู้บริหารจะต้องปรับปรุงพัฒนาพนักงาน และมีการพัฒนาระบบการทำงานให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพในการทำงานควบคู่กันไปในขณะเดียวกันด้วย

สรุป วิธีการเพิ่มขวัญให้แก่พนักงาน สามารถทำได้หลายลักษณะ ได้แก่ การจัดสวัสดิการ ค่าตอบแทนพิเศษให้กับพนักงาน การจัดสร้างสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ เหมาะแก่การทำงาน การให้การศึกษาอบรมอย่างต่อเนื่อง และการเข้าไปแก้ไขปัญหให้กับพนักงานด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญ จัดให้มีนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมคอยให้คำปรึกษา ตลอดจนการเข้าไปแก้ไขโดยผู้บริหารเอง

การประเมินขวัญ

พงค์ หรดาล (2536: 97-98) ได้กล่าวถึงการประเมินขวัญไว้ว่า การประเมินขวัญเป็นการกระทำที่จะทำให้ทราบว่าขวัญของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นอย่างไร การประเมินขวัญอาจแบ่งออกได้ 2 วิธี คือ

1. การประเมินแบบอัตนัย (Subjective Surveys) เป็นการทดสอบกลุ่มและความสัมพันธ์ภายในกลุ่มเรียกว่า “สังคมมิติ (Sociometry) ” ผู้สร้างเทคนิคนี้เพื่อใช้ในการประเมินขวัญคือ โมเรโน (Moreno) และ เจนกินส์ (Jenkins) ทั้งสองคนเป็นนักจิตวิทยาโดยได้ทดลองใช้กับการประเมินขวัญของกลุ่มทหารเรือ และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี โดยให้แต่ละคนเขียนชื่อบุคคลในกลุ่มที่คิดว่าคนผู้นั้นเป็นพนักงานที่ดีหรือเป็นหัวหน้าที่ดี หรือเป็นคนที่มีความยุติธรรมมากที่สุด แล้วนำชื่อมาเขียนเป็นผังเชื่อมโยง บุคคลที่ได้รับเลือกหรือเสนอมากที่สุดได้ชื่อว่าเป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจจากสมาชิกกลุ่มมากที่สุด

2. การประเมินแบบปรนัย (Objective Survey) เป็นการประเมินแบบตั้งคำถาม แล้วจะมีตัวเลือกให้เลือก ซึ่งอาจจะหลายตัวเลือกหรือแบบให้ตอบผิดหรือถูก หรือมาตรประเมินค่าแบบลิเคิท์ (Likert Scale) คือ จากน้อยไปหามาก หรือให้ลงความคิดเห็นอย่างใดอย่างหนึ่งตามมาตรที่ได้กำหนดไว้ เช่น เสมอ บ่อย ปานกลาง น้อยครั้ง หรือไม่เคย เป็นต้น การวัดและประเมินขวัญอาจจะใช้การสำรวจควบคู่กันไประหว่างสังคมมิติและแบบปรนัย รวมทั้งอาจจะนำเทคนิคการสัมภาษณ์มาช่วยในการประเมินขวัญได้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548: 162) ได้กล่าวถึงการวัดเกี่ยวกับขวัญไว้ดังนี้

1. การวัดแบบอันทัน เป็นการทดสอบกลุ่มและความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม ที่เรียกว่า สังคมมิติ (Sociometry) ซึ่งนักจิตวิทยาชื่อ โมเรโน ใช้ศึกษาถึงพฤติกรรมในกลุ่ม ความมุ่งหมายของการใช้ สังคมมิติ ก็เพื่อศึกษาถึงการยอมรับและไม่ยอมรับ ความชอบและไม่ชอบในระหว่างสมาชิกในกลุ่ม วิธีการที่ใช้เป็นการถามสมาชิกแต่ละคนให้บอกชื่อเพื่อนในกลุ่มที่ตนชอบ และผู้ที่ไม่ชอบใน พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป และถูกนำไปใช้ในวงการอุตสาหกรรมเพื่อศึกษาการทำงานในกลุ่ม วิธีการของสังคมมิติ ให้แต่ละคนในกลุ่มเขียนชื่อบุคคลในกลุ่มที่เขาคิดว่าเป็นพนักงานที่ดี เป็น หัวหน้างานที่ดี เป็นคนที่ยุติธรรมต่อทุกฝ่ายและนำชื่อที่ได้มาเขียนเป็นผังเชื่อมโยงกัน บุคคลที่เป็น หัวหน้าจริง ๆ และเมื่อเขียนสังคมมิติก็ได้รับเลือกเป็นหัวหน้า แสดงถึงว่าบุคคลนั้นเป็นหัวหน้าใน ทุกสถานการณ์ ถ้าเขาเป็นหัวหน้าจริง แต่ในการทำสังคมมิติ สมาชิกในกลุ่มเลือกผู้อื่นให้เป็น หัวหน้า บุคคลที่ได้รับเลือกก็เป็น ดาวของกลุ่ม

2. การวัดแบบปรนัย เป็นการใช้แบบทดสอบซึ่งวัดเกี่ยวกับเจตคติ เป็นแบบวัดในเชิง ปริมาณ การวัดขวัญมักจะใช้ควบคู่กันไประหว่างสังคมมิติและแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณ ค่าเจตคติ รวมทั้งการสัมภาษณ์จะช่วยให้สามารถวัดขวัญได้ดี ตัวชี้บ่งที่เกี่ยวกับขวัญต่ำจะบอกได้ จาก การนัดหยุดงาน การลาออก การขาดงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงาน และผลผลิตที่ต่ำ

อำนวย แสงสว่าง (2536: 120-122) กล่าวว่า การประเมินขวัญในการทำงาน มีวิธีการที่ใช้ กันอยู่ในองค์การ บริษัท ห้างร้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ถามความคิดเห็นของพนักงาน โดยจัดทำแบบสอบถาม เกี่ยวกับเรื่องขวัญในการทำงาน แล้วให้พนักงานเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทุกคำถาม โดยไม่ต้องลง ชื่อผู้ตอบ เพื่อช่วยรักษาความลับของผู้ตอบ และเปิดโอกาสให้ผู้ตอบมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ผู้ทำการประเมินขวัญจะต้องดำเนินการจัดทำเป็นข้อมูลทางสถิติของคำถาม แต่ละข้อ เพื่อดูแนวโน้มของพนักงานส่วนใหญ่ว่ามีความรู้สึกและคิดเห็นในเรื่องใด ไปในแนว ทางบวกหรือแนวทางลบ ถ้าผลการประเมินขวัญในคำถามข้อใดออกมาเป็นไปในแนวทางลบ ทาง ผู้บริหารก็จะต้องนำมาพิจารณา และหาแนวทางพัฒนาแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. การสัมภาษณ์ (Interview) ในการประเมินขวัญของพนักงาน สามารถสัมภาษณ์พนักงานทุกคนได้สำหรับหน่วยงานขนาดเล็กมีพนักงานไม่มากนัก แต่ถ้าเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่มีพนักงานมาก ก็มีความจำเป็นที่จะต้องทำการคัดเลือกพนักงานให้เป็นผู้แทนของพนักงานจำนวนหนึ่งในการเข้าสัมภาษณ์ การคัดเลือกพนักงานก็ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Randoms) หรืออาจจะใช้วิธีการคัดเลือกผู้แทนพนักงานก็ได้ ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีการจัดเตรียมชุดคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ รวมทั้งจัดทำแบบฟอร์มที่ใช้บันทึกการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างเป็นรูปแบบและจะได้ข้อมูลตามแนวทางที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการ

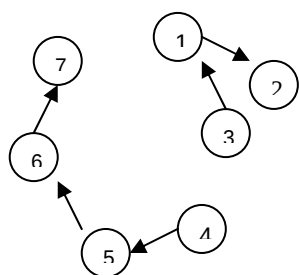
3. การสังเกต (Observation) ในการประเมินขวัญของพนักงาน ผู้สังเกตจะต้องได้รับการฝึกฝนในการสังเกตมาแล้วเป็นอย่างดี ผู้สังเกตจะต้องเข้าไปทำงานร่วมกับพนักงานในหน่วยงานนั้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเป็นกันเองกับพนักงานทุกคน วิธีการสังเกตจะใช้ศึกษาพนักงานในเรื่องกลุ่มโครงสร้าง ความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม ความรู้สึกทางด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีต่อหัวหน้าพนักงานและผู้บริหาร สถานภาพของพนักงานและสถานภาพการทำงาน โดยผู้สังเกตทำการวิเคราะห์จากข้อมูลที่สังเกตได้จากพนักงาน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารในการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงต่อไป

4. การใช้สังคมมิติ (Sociometry) โมรีโน (Moreno) เป็นผู้คิดสังคมมิติในการประเมินขวัญเป็นกลุ่ม คัดเลือกบุคคลผู้มีความเหมาะสมเป็นหัวหน้างาน และคัดเลือกกลุ่มทำงาน ตัวอย่างการใช้สังคมมิติในการเลือกหัวหน้าพนักงานแผนกหนึ่งในบริษัท ให้พนักงานแต่ละคนเขียนชื่อของตนเองและบอกว่าเลือกใครเป็นหัวหน้าแผนก การเขียนแผนผังของสังคมมิติ ให้ใช้สัญลักษณ์วงกลมล้อมตัวเลข ซึ่งแทนตัวพนักงานแต่ละบุคคล เมื่อพนักงานคนใดเลือกพนักงานคนหนึ่งเป็นหัวหน้าพนักงานแล้ว ให้ใช้ลูกศรโยงจากพนักงานที่เป็นผู้เลือก ไปยังพนักงานผู้ถูกเลือกให้เป็นหัวหน้าพนักงานที่ได้รับการเลือกมากที่สุด จะได้ชื่อว่าเป็นดาว มีความเหมาะสมที่สุดที่จะเป็นหัวหน้าอย่างไม่เป็นทางการ จนกว่าผู้บริหารจะพิจารณาเห็นว่ามีความเหมาะสม จึงจะได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้างานอย่างเป็นทางการ

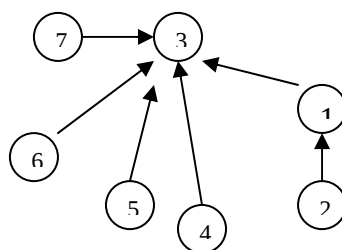
ในกลุ่มสังคมมิติ จะมีพนักงานที่ได้รับความนิยมจากเพื่อนพนักงานด้วยกันหลายคน จะมีพนักงานเลือกหลายคนที่เรียกว่า เป็นดาว ในกลุ่มหนึ่งจะมีพนักงานเป็นดาวหลายคนก็ได้ ซึ่งจะเป็นพนักงานที่มีบทบาทและความสำคัญในการทำงานและมีพนักงานให้การสนับสนุนมาก ส่วนพนักงานที่ไม่มีใครเลือกเลย พนักงานนั้นก็ต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะเป็นพนักงานที่ไม่มีบทบาทและความ

สำคัญในการทำงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่ม ส่วนพนักงานที่ต่างคนก็เลือกซึ่งกันและกัน นับว่าเป็นกลุ่มย่อยที่มีความสัมพันธ์ชอบกันเองจะแยกตัวออกเป็นกลุ่มย่อยขนาดเล็ก

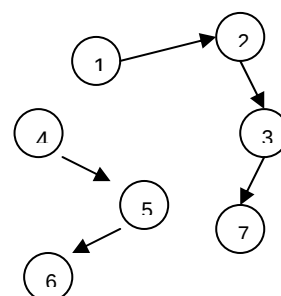
ตัวอย่างสังคมมิติ



ก. กลุ่มที่มีความสัมพันธ์
โดยไม่มีผู้นำ



ข. กลุ่มที่มีความสัมพันธ์
โดยมีผู้นำ



ค. กลุ่มที่ไม่มี ความ
สัมพันธ์กัน

ภาพที่ 1 แสดงตัวอย่างสังคมมิติ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีวัดขวัญโดยวิธีการออกแบบสอบถาม โดยขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลจะประเมินได้จากความรู้สึกรหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งในการวัดระดับขวัญในการปฏิบัติงานนั้น ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถาม จำนวน 15 ข้อในด้าน สภาพการปฏิบัติงาน ความพอใจในงาน ลักษณะของงานกับความถนัด ความเหมาะสมของปริมาณงาน และความสำเร็จของงาน ซึ่งถ้าแต่ละปัจจัยอยู่ในสภาพดีหรือน่าพึงพอใจก็ย่อมทำให้บุคคลมีขวัญในการปฏิบัติงานดีหรืออยู่ในระดับสูง

ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (Maslow's hierarchy of Motivation)

Maslow (1987: 15-16) ได้ตั้งทฤษฎีแรงจูงใจอันมีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังต่อไปนี้

1. มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นขั้นลำดับจากต่ำไปสูง

Maslow ได้แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ตามลำดับความต้องการไว้ 2 ลักษณะ พอสรุปได้ดังนี้

1. แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการขั้นต่ำ (The basic needs hierarchy) ซึ่งมุ่งสนองตอบความต้องการในขั้นต้นที่ยังขาดอยู่ ความต้องการดังกล่าวได้แก่

1.1 ความต้องการทางสรีรวิทยา (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน หรือความต้องการด้านร่างกาย เช่น ความต้องการในปัจจัยสี่ น้ำ อากาศ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ถ้ามนุษย์ยังไม่สามารถสนองตอบความต้องการในขั้นนี้ได้ ก็จะไม่เกิดความต้องการในขั้นถัดไป

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (security and safety needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะให้มีความมั่นคงในการมีชีวิตอยู่รอด และปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

1.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (love and belonging love) สิ่งที่มีมนุษย์ต้องการในขั้นนี้คือ ความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีคนรักใคร่ชอบพอ ต้องการทั้งเป็นผู้ให้ความรัก และได้รับความรักในขณะเดียวกัน

1.4 ความต้องการยอมรับนับถือ (esteem needs) ความต้องการในขั้นนี้คือ มนุษย์ต้องการให้มีคนให้เกียรติหรือยอมรับและยกย่อง ในขณะเดียวกันก็มีความยอมรับนับถือตนเองด้วย ลักษณะที่แสดงถึงความต้องการในขั้นนี้ เช่น การมีเกียรติยศ ชื่อเสียง และความภาคภูมิใจเมื่อประสบความสำเร็จ

2. แรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการขั้นสูงหรือความต้องการพัฒนา (the basic cognitive needs) ได้แก่

2.1 ความต้องการที่จะรู้จักตนเอง หรือ ความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง (self-actualization) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่จะพัฒนาตนเอง หรือ ความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต โดยการเป็นตัวของตัวเองหรือประสบความสำเร็จโดยความสามารถของตนเอง

2.2 ความต้องการเรียนรู้และเข้าใจในสิ่งใหม่ (cognitive needs) เมื่อมนุษย์มีการพัฒนามาถึงขั้นที่ตระหนักในความสามารถของตนแล้ว (self-actualization) ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองในขั้นนี้จะตามมาถือเป็นความต้องการพัฒนาตนเองในลำดับที่สอง (the second of growth needs)

2.3 ความต้องการทางสุนทรียะ (esthetic needs) ซึ่งเป็นความต้องการพัฒนาในลำดับสุดท้ายซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นนี้ เช่น ความเป็นระเบียบ ความสวยงาม อ่อนช้อย เป็นต้น

หลักในการสร้างแรงจูงใจของ Maslow คือ ต้องพยายามตอบสนองความต้องการขั้นต่ำก่อน จึงจะสามารถกระตุ้นให้บุคคลมีความต้องการขั้นสูงต่อไปได้

จากทฤษฎีของ Maslow เห็นได้ว่าความต้องการในลำดับ 2-4 ของความต้องการขั้นต่ำ และ ความต้องการขั้นสูง เป็นความต้องการด้านจิตใจซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำว่า “ ขวัญ “ เพราะมนุษย์ย่อมต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งในการดำรงชีวิตและการงาน ต้องการความอาทรห่วงใยเกื้อกูลดูแล ต้องการได้รับการยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ซึ่งหากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนอง ขวัญในการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ในการสนองตอบความต้องการของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น การจัดหาสิ่งจูงใจต่าง ๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นและควรทำ เช่น การให้ความดีความชอบ การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอ หรือ การสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะแก่การปฏิบัติงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของคนและงาน

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick Herzberg (Two Factors Theory)

สุภัสสร พยุงวงษ์ (2543: 199) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือ ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ Herzberg ไว้ว่า มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านสุขอนามัย

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (motivation factor) ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง บุคคลทำงานเสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หรือ ยกย่องในผลงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เช่น การทำงานที่น่าสนใจ ทำทาย

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในงาน เช่นการได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การศึกษาต่อ หรือการฝึกอบรม

2. ปัจจัยด้านสุขอนามัย (hygiene factor) เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน หรือ ค่าจ้าง

2.2 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

2.3 การควบคุมดูแล

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

- 2.5 สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ
- 2.6 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความยั่งยืนของอาชีพ หรือ ความมั่นคงขององค์กร
- 2.7 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม
- 2.8 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- 2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในแห่งใหม่

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow และ ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg มีความคล้ายคลึงและสัมพันธ์กัน โดย Maslow เสนอว่า ความต้องการขั้นสูงจะไม่เกิดถ้าความต้องการพื้นฐานยังไม่ได้รับการตอบสนอง ขณะเดียวกัน ทฤษฎีของ Herzberg ได้สรุปว่าปัจจัยจูงใจอาจไม่มีความหมายถ้าปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ (วุฒิชัย จานงค์, 2525: 12)

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor (Theory X, Theory Y)

สุภัทสร พยุงวงษ์ (2543: 193) ได้สรุปการตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X ของ McGregor ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีสันดานขี้เกียจ และพยายามหลีกเลี่ยงงาน หาทางทำงานน้อยที่สุด
2. มนุษย์ขาดความทะเยอทะยาน ไม่ประสงค์จะรับผิดชอบและชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ
3. มนุษย์เห็นแก่ตัว คิดถึงแต่ตนเอง ไม่ยินดียินร้ายกับความต้องการของส่วนรวม
4. มนุษย์มีนิสัยต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
5. มนุษย์ไม่ฉลาด ถูกหลอกได้ง่าย

พิทยา บวรวัฒนา (2543: 85) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎี X ของ McGregor ไว้ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบที่จัดส่วนประกอบขององค์การ คือ เงิน วัสดุ เครื่องมือ และคน เพื่อหวังผลประโยชน์กำไรทางเศรษฐกิจ
2. ฝ่ายจัดการมีหน้าที่ควบคุมวิธีการงานและปรับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ
3. ถ้าฝ่ายจัดการไม่ทำหน้าที่ควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เขาก็จะขี้เกียจ เฉื่อยชา และไม่ทำงานเพื่อบริษัท ด้วยเหตุนี้ฝ่ายจัดการจึงมีหน้าที่ควบคุมคนงานหรือผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด โดยต้องใช้วิธีการงานแบบมีการให้รางวัลและการลงโทษ

บุญมัน ธนาสุวัฒน์ (2537: 134) ได้กล่าวถึงทฤษฎี Y ไว้ว่า เป็นแนวความคิดที่นิยมใช้ใน ปัจจุบัน เป็นที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ สมมติฐานของทฤษฎีนี้คือ มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบ สังคม อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีการสังสรรค์กันและอยู่ในระบบสังคม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เนื้อหาสาระสำคัญของทฤษฎี Y มีดังนี้

1. ความพยายามของมนุษย์ทั้งทางกายและทางใจในการทำงานเป็นไปตามธรรมชาติ เช่นเดียวกับการพักผ่อนหรือการหาความเพลิดเพลิน มนุษย์โดยทั่วไปมิได้รังเกียจการทำงาน การทำงานจะได้รับความสนใจจากผู้ปฏิบัติงาน คนงานจะถืองานเป็นสิ่งที่สนองความต้องการหรือจะเป็น สิ่งซึ่งต้องหลีกเลี่ยงนั้นย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะการควบคุมของผู้บริหารและลักษณะ โครงสร้างของ องค์การ
2. การควบคุมและบังคับมิใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเองจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่เขายอมรับ
3. มนุษย์ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม
4. มนุษย์จะยึดมั่นกับวัตถุประสงค์เมื่อเขาได้รับผลสำเร็จจากการทำงาน การที่คนได้รับการตอบสนองความต้องการที่สนใจตัวเองจะทำให้เขาเกิดความพยายามในการทำงานเพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ

5. มนุษย์เรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมเพื่อการยอมรับความรับผิดชอบและยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยานและยึดมั่นกับความปลอดภัยเพียงอย่างเดียวไม่ใช่คุณลักษณะที่แท้จริงของบุคคล

6. ความสามารถในการใช้ความคิด ความเฉลียวฉลาด จินตนาการ และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรจะมีอยู่ในตัวบุคคลด้วยกันทั้งนั้น

7. ระบบอุตสาหกรรมปัจจุบันนี้ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น

พิทยา บวรวัฒนา (2543: 85) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎี Y ของ McGregor ไว้ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบที่จะจัดระบบปัจจัยการผลิตในองค์กร คือ เงิน วัสดุ เครื่องมือ และคน เพื่อหวังผลประโยชน์กำไรทางเศรษฐกิจ (เหมือนกับทฤษฎี X)

2. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่เฉื่อยชา หรือมีพฤติกรรมขัดขวางต่อความต้องการขององค์กร แต่ที่มนุษย์ต้องเป็นอย่างนั้นเพราะประสบการณ์ของเขาในองค์กร

3. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ทุกคนมีพื้นฐานที่ดีอยู่แล้ว ที่จะช่วยให้มนุษย์พัฒนารับผิดชอบ และมีจิตใจที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายขององค์กร คุณลักษณะเหล่านี้มีพร้อมอยู่แล้วในตัวมนุษย์

4. หน้าที่สำคัญยิ่งของฝ่ายจัดการคือ จัดสภาพและวิธีการผลิตภายในองค์กรในลักษณะที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของตนได้ดีที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือ ต้องจัดการให้ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานกลายเป็นสิ่งเดียวกับเป้าหมายขององค์กร

พิทยา บวรวัฒนา (2543: 83-84) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ไว้ว่า ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานนั้นมี 2 วิธี คือ วิธีเดิม หรือ ทฤษฎี X สามารถสนองตอบความต้องการทางกายภาพและความต้องการความปลอดภัย และในบางครั้งอาจสนองตอบความต้องการทางสังคมได้ ส่วนทฤษฎี Y มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่มีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม รวมทั้งความต้องการประจักษ์ตน ตามแนวลำดับความต้องการของ Maslow

จากแนวคิดทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor ข้างต้น เห็นได้ว่าเป็นทฤษฎีที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารหรือจัดการ กับผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มทฤษฎี X ผู้บริหารใช้มาตรการควบคุมผู้ปฏิบัติงานเพราะมีความเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานมีนิสัยขี้เกียจ ส่วน กลุ่มทฤษฎี Y เน้นลักษณะการทำงานร่วมกัน เพราะมีความเชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานมีนิสัยขยันทำงาน ดังนั้นในการปรับปรุงหรือบำรุงขวัญด้านสัมพันธภาพระหว่างกัน ผู้บริหารจึงควรสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกขององค์กรมีความรู้สึกรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลและองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

Brown and Moberg (1980: 667) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์การและคุณลักษณะดังกล่าวนี้ จะต้องบรรยายถึงสภาพขององค์การ ซึ่งให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง เป็นคุณลักษณะที่คงทนและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

Raddin (1988 อ้างใน อรรถาธิบาย, 2544: 27) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ และเป็นตัวอธิบายถึงความแตกต่างขององค์การหนึ่งจากองค์การอื่น ๆ

Gibson *et al.* (1991: 774) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การคือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานรับรู้ได้ไม่โดยทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน

สมยศ นาวิการ (2536: 192) ได้กล่าวถึงบรรยากาศขององค์การว่า หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศองค์การเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 278-279) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงานหรือการปฏิบัติงานของ

ผู้ดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ มีความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างขององค์กร กระบวนการที่ใช้ในองค์กร และ การปฏิบัติงานในองค์กร

บุญส่ง เค้นเทศ (2542: 42) ได้สรุปถึงบรรยากาศขององค์กรว่า คือ การรับรู้หรือความเข้าใจ ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ ในด้านต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นองค์กร เปรียบเสมือนภาพขององค์กรที่มองจากสายตาของบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งอาจไม่ใช่ภาพที่แท้จริงขององค์กรก็ได้ เพราะแต่ละบุคคลมีค่านิยม ความต้องการและบุคลิกภาพเฉพาะตัว แต่ความเข้าใจหรือการรับรู้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของเขา

จิราวรรณ แก้วสนธิ (2545: 28) กล่าวถึงบรรยากาศขององค์กรว่า หมายถึง ลักษณะเฉพาะของสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งบุคคลในองค์กรสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน

สกุลรัตน์ สมบูรณ์กุล (2546: 12) กล่าวว่า แนวความคิดเรื่องบรรยากาศองค์กรเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจที่ผู้ปฏิบัติมีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ซึ่งมีคุณลักษณะเฉพาะตัว หรือ เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์กรย่อมมีความแตกต่างกันไปจากองค์กรหนึ่ง

สรุป บรรยากาศขององค์กรเป็นเรื่องของการรับรู้ของบุคลากรหรือพนักงานที่ทำงานในองค์กรของตน เช่น การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร

ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศขององค์กรมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร บรรยากาศองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการศึกษากิจการในแง่มุมต่าง ๆ

นิภา แก้วศรีงาม (2532: 204) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรที่ดีส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดีขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่ การที่มีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดี เพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้

Steers and Porter (1979: 364) กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศขององค์กรว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์กร วิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของคน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์ หากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมในองค์กร (Internal Environment) ซึ่งเขาเรียกว่าบรรยากาศองค์กรที่มีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของคน

Newell (อ้างใน ลักษณะวดี ใจเย็น, 2537: 31) พบว่าบรรยากาศโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บรรยากาศแบบปิดมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายน้อย ตรงกันข้ามกับบรรยากาศแบบเปิด ซึ่งจะมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายมาก

วรนุช ทองไพบูลย์ (2543: 13) สรุปว่า บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานพอใจในบรรยากาศของหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่แล้ว เขารู้สึกพอใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ จนทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

โดยสรุป จะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์กร มีส่วนในการกำหนด ทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และมีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานพอใจในบรรยากาศองค์กรแล้ว เขาก็จะพอใจและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

สามารถสรุปได้ดังนี้ (Gibson, 1973: 315-316 และ อรุณ รักธรรม, 2524: 89)

ตารางที่ 1 ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ทฤษฎี	จุดเน้น	แนวความคิดที่เกี่ยวกับ บรรยากาศองค์กร
Taylor (ทฤษฎีการบริหารงาน แบบวิทยาศาสตร์)	เน้นการจัดการที่ดีที่สุด โดย สนใจเรื่องการแบ่งงานกันทำ เฉพาะอย่าง และมีการจัด โครงสร้างขององค์กร	แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้อง ระหว่างโครงสร้างกับหน้าที่ซึ่ง ก่อให้เกิดบรรยากาศในองค์กร

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ทฤษฎี	จุดเน้น	แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง บรรยากาศองค์การ
Woodward Lawrence และ Lorsch	เน้นเรื่องความสัมพันธ์ของ สิ่งแวดล้อมระหว่างเทคโนโลยี โครงสร้าง และผลการทำงาน	พยายามที่จะแสดงให้เห็นว่า บรรยากาศของโครงสร้าง เทคโนโลยี ความต้องการ มี อิทธิพลต่อการทำงานอย่างไร
Cybernetics	เน้นว่ามนุษย์สามารถควบคุม สภาพแวดล้อมได้	แสดงให้เห็นถึงความสำคัญ ของข้อมูลในการทำงาน
Lockheed (Span of Control)	เน้นรูปแบบของการขยายการ บังคับบัญชา	ใช้สเกลวัดความสำคัญของ องค์ประกอบต่าง ๆ ของ บรรยากาศ เช่น วัดจำนวนครั้ง ของการฝึกอบรม บรรยากาศ ของการวางแผน
Decentralization	เน้นที่การตัดสินใจของเบื้องล่าง	บรรยากาศขององค์การเช่นนี้ จะต้องมีการไว้วางใจ และ เชื่อสัจย์
Likert (ทฤษฎีระบบ 4)	เน้นขบวนการของกลุ่มเช่น การ ติดต่อ แรงจูงใจ ความ สัมพันธ์ ของกลุ่ม และเชื่อว่าแบบของ ผู้นำมีอิทธิพลต่อกลุ่มมาก	ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศของการ ทำงานมีการสนับสนุนกันเพื่อ นำไปสู่ประสิทธิภาพ
Job Enrichment (การเพิ่ม ภาระหน้าที่และความ รับผิดชอบในงาน)	เน้นที่การพิสูจน์ประสิทธิภาพ ของงาน และความพอใจของ สมาชิกในองค์การ	พยายามสร้างบรรยากาศให้ สมาชิกมีความรับผิดชอบ มี โอกาส มีความไว้วางใจกัน

จากตารางข้างต้น สามารถแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันของแต่ละทฤษฎี ดังนี้

การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ โดย Taylor ซึ่งเป็นบิดาของการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ ได้กำหนดหลักการในการบริหารงานโดยยึดหลักวิทยาศาสตร์ การบริหารงานในยุคนี้ไม่ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การอย่างเด่นชัด แนวคิดตามทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความชำนาญเฉพาะด้าน และการแบ่งหน้าที่การงาน โดยกำหนดโครงสร้างของการบริหารงานเป็นแบบรูปนัย การบริหารตามแนวคิดของ Taylor ก่อให้เกิดบรรยากาศภายในองค์การที่มีลักษณะเฉพาะตามแบบการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์

ทฤษฎีของ Woodland และคณะ การบริหารงานตามทฤษฎีนี้ยึดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในองค์การ เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์การและการปฏิบัติงาน ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ จึงเกิดจากอิทธิพลของเทคโนโลยี โครงสร้างขององค์การ การปฏิบัติงาน ที่มีต่อความคาดหวังของงาน

ทฤษฎี Cybernetics การบริหารงานตามทฤษฎีนี้ เชื่อว่ามนุษย์สามารถควบคุม ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวได้ ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจึงอยู่ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

Span of Control ของ Lockheed การบริหารงานตามทฤษฎีนี้ มุ่งที่ขอบเขตและช่วงของการบังคับบัญชา แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจะอยู่ที่การประเมินหาองค์ประกอบที่สำคัญของบรรยากาศ เช่น ระดับของการฝึกอบรมผู้บริหาร และสภาพการวางแผนภายในองค์การ เป็นต้น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจ การตัดสินใจให้กับหน่วยงานระดับรองลงไป ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจึงขึ้นอยู่กับการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่หน่วยงานระดับรองลงไป ซึ่งการกระจายอำนาจนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของสภาพความเป็นจริงและความไว้วางใจ

ระบบ 4 ของ Likert (Management System 4) ทฤษฎีนี้ยึดระบบของกระบวนการกลุ่มซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วม การสื่อสาร การจูงใจและระดับการปฏิสัมพันธ์กัน จะอยู่ในระดับใด ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ดังนั้น บรรยากาศองค์การจึงอยู่ที่กระบวนการกลุ่ม และระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน

การเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) การบริหารงานทฤษฎีนี้เป็นการบริหารงานเพื่อค้นหาและปรับปรุงสมรรถภาพการทำงาน ตลอดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานด้วยการปรับปรุงลักษณะงาน ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การขึ้นอยู่กับทำให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีความสำนึกในหน้าที่การงานและโอกาสของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากหลักการทฤษฎีและแนวคิดในการบริหารดังกล่าว สรุปได้ว่า เมื่อองค์การบริหารงานตามทฤษฎีใด ย่อมก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามแนวคิดหรือทฤษฎีนั้น ๆ และเมื่อลักษณะของแนวความคิดหรือทฤษฎีที่องค์การนั้น ๆ ได้เปลี่ยนแปลงไป บรรยากาศองค์การก็ย่อมจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

นอกจากนักวิชาการได้ชี้ให้เห็นถึงแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การดังกล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ โดยจะเป็นตัวชี้บอกถึงลักษณะของบรรยากาศองค์การ

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (1968: 45-46) ได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศองค์การขึ้น โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือ Revised of Improved Climate Questionnaire (from B) ซึ่งได้กำหนดด้านของบรรยากาศขององค์การไว้ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์การ (Structure) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับ ขั้นตอนในการดำเนินงานที่มากมาย การถือตามระเบียบจนเกินไป และการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

2. ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Emphasis on Individual Responsibility) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจทางด้านการท้าทายของงาน ความสำเร็จของงาน หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องคอยตรวจสอบการตัดสินใจในทุก ๆ เรื่อง เมื่อบุคลากรมีงานที่จะปฏิบัติ ก็จะดำเนินการด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน

3. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง การรับรู้ถึงการให้ความสำคัญทางด้านการส่งเสริมสำหรับการปฏิบัติงานแทนที่จะเป็นการลงโทษ ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์กรจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวกับงานลงได้

4. ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (Reward and Punishment, Approval and Disapproval) หมายถึงการรับรู้ทางด้านการให้รางวัลและการลงโทษภายในสถานการณ์ของการทำงาน โดยการจัดการรางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษนั้น ย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านการสำเร็จและความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของพนักงานได้

5. ด้านความขัดแย้งและการยินยอมให้มีความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของฝ่ายบริหารและบุคคลในองค์กร เน้นการแก้ปัญหามากกว่าการปล่อยปละไปเรื่อย ๆ หรือการไม่สนใจปัญหา

6. ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน และความคาดหวัง (Performance Standards and Expectations) หมายถึงการรับรู้ถึงความสำคัญของเป้าหมาย ซึ่งกำหนดไว้ในลักษณะที่ชัดเจนและคลุมเครือ มาตรฐานของการปฏิบัติงานเน้นการทำงานตามเป้าหมายขององค์กร บุคคล ตลอดจนกลุ่ม

7. ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) หมายถึง การรับรู้ถึงการเป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกันของพนักงาน รวมทั้งความภาคภูมิใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในองค์กร

8. ด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) หมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารทางด้านการยอมรับความเสี่ยง รวมทั้งการท้าทายในงานและองค์กร โดยเน้นที่จะพิจารณาทางเลือกที่เสี่ยง เป็นการเสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

วรรณภา ณ สงขลา (2530: 35-36) กล่าวถึงงานที่ศึกษาด้านต่าง ๆ ขององค์การไว้อย่างครอบคลุม คือ งานของ Campbell and Beaty (1971) และงานของ Pritchard and Karasick (1973) ซึ่งอธิบายถึงด้านต่าง ๆ หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างของงาน (Task Structure) หมายถึง ความมากน้อยของวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward – Punishment Relationship) หมายถึงความมากน้อยของการให้รางวัล ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลงานและความดีความชอบมากกว่าพิจารณาจากอาวุโสหรือความชอบพออื่น ๆ
3. การรวบอำนาจการตัดสินใจ (Decision Centralization) พิจารณาถึงความมากน้อยของการสงวนอำนาจการตัดสินใจไว้กับผู้บริหารระดับสูง
4. การเน้นความสำเร็จในงาน (Achievement Emphasis) พิจารณาถึงความปรารถนาของคนในองค์การในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
5. การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง ความมากน้อยขององค์การในการสนับสนุนให้พนักงานมีการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม
6. ความมั่นคงกับการเสี่ยง (Security Versus Risk) ความมากน้อยของสิ่งกดดันต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงและวิตกกังวล
7. การเปิดเผยกับการปกป้อง (Openness Versus Defensiveness) เป็นการพิจารณาขอบเขตที่บุคคลในองค์การพยายามปกปิดความผิดมากกว่าจะติดต่อคบหากันอย่างเปิดเผยและร่วมมือกัน
8. สถานภาพและขวัญ (Status and Morale) พิจารณาถึงความรู้สึกทั่ว ๆ ไป ของคนในองค์การว่าเป็นองค์การที่ดีเหมาะสมที่เขาจะทำงานด้วยเพียงใด

9. การยอมรับและการส่งข้อมูลกลับ (Recognition and Feedback) หมายถึง ความมากน้อยของการที่บุคคลรู้ว่าผู้บังคับบัญชาและฝ่ายบริหารคิดอย่างไรกับการทำงานของเขา และความมากน้อยของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

10. ความสามารถและความคล่องตัวขององค์กร (General Organizational Competence and Flexibility) ความมากน้อยของความสามารถขององค์กรในการรับรู้เป้าหมายขององค์กรคืออะไร และกระทำตามเป้าหมายนั้นอย่างคล่องแคล่วเพียงใด รวมทั้งความมากน้อยของความสามารถในการคาดคะเนปัญหา การพัฒนาทักษะและวิธีการใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานก่อนที่ปัญหาจะกลายเป็นวิกฤติการณ์

Knowles (1974: 239) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กรออกเป็น 5 ประการ ดังนี้

1. นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (Policy Framework Undergirding the HRD Program) หมายถึงเรื่องที่ต้องมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาคนในองค์กรอย่างเต็มที่
2. ปรัชญาการจัดการ (Management Philosophy) หมายถึงการบริหารงานองค์กรภายใต้แนวความคิดการจัดการที่ให้ความสำคัญกับการเป็นมนุษย์ในองค์กร เช่น แนวความคิดการเข้ามามีส่วนร่วมหรือประชาธิปไตยในการบริหารงาน
3. โครงสร้างขององค์กร (Structure of Organization) หมายถึงโครงสร้างขององค์กรที่เข้มงวด รวมศูนย์เข้าสู่ส่วนกลาง ไม่กระจายอำนาจหรือเผด็จการ ทำให้เกิดการบั่นทอนกำลังใจของคนในองค์กรที่จะปรับปรุงตัวเอง (Self-Improvement) และเป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการเรียนรู้หรือความกระตือรือร้นของคนในองค์กร
4. นโยบายเกี่ยวกับการเงิน (Financial Policy) หมายถึงองค์กรได้มีการจัดสรรงบประมาณให้กับการพัฒนากำลังคนในองค์กรอย่างเพียงพอหรือไม่ ซึ่งลักษณะเช่นนี้จะทำให้เห็นว่า การที่องค์กรเห็นความสำคัญของการพัฒนากำลังคนในองค์กร โดยการทุ่มเทงบประมาณเช่นนี้จะส่งผลให้พนักงานในองค์กรเห็นความสำคัญและคุณค่าตามไปด้วย

5. ระบบการให้รางวัลตอบแทน (Reward System) คือระบบการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่ง หรืออื่น ๆ ก็ดี ต้องยุติธรรมและเหมาะสม เพื่อให้คนอยากเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสบการณ์หรือพัฒนาตนเอง

สุพัตรา เพชรมณี และ เชื้อวชาญ อาศุวัฒนกุล (2528: 30-32) ได้สำรวจด้านต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์การจากทฤษฎีของนักวิชาการและได้แบ่งด้านหรือตัวแปรย่อยออกเป็น 19 ด้านด้วยกัน ได้แก่

1. โครงสร้างการทำงาน (Task Structure) หมายถึง เป้าหมาย นโยบาย วิธีการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ได้ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน

2. รางวัลตอบแทน (Rewards System) หมายถึง ระบบการให้รางวัลตอบแทน เช่น การเลื่อนเงินเดือน มีความยุติธรรมเพียงพอต่อการพัฒนาของคน

3. การรวมอำนาจ (Centralization of Authority) หมายถึง การตัดสินใจที่ถูกรวบอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง

4. การสนับสนุนให้พนักงานมีการอบรมและพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง การที่องค์การมีนโยบายสนับสนุนการฝึกอบรม และการพัฒนาของบุคลากร

5. ความมั่นคงและการเสี่ยง (Security Versus Risk) หมายถึง การที่องค์การเปิดโอกาสให้มีการแสดงออกริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ โดยปราศจากการกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงในการทำงาน

6. การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ (Tolerance of Conflict) หมายถึง ระดับที่ความขัดแย้งในองค์การสามารถเปิดเผยกันได้หรือเป็นเรื่องปกติธรรมดา

7. การรับรู้ในผลงาน (Recognition) หมายถึง มีการรับรู้และยกย่องในผลงานที่ดีเด่นของพนักงาน

8. ขวัญในการทำงาน (Morale) หมายถึง ความรู้สึกที่เห็นว่าองค์การมีสภาพที่น่าอยู่ น่าทำงาน

9. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึงองค์การมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่

10. ความรู้สึกที่ต้องการให้องค์การประสบผลสำเร็จ (Motivation to Achieve) หมายถึงบุคลากรมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์

11. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ระดับที่พนักงานมีความอิสระในการทำงานหรือตัดสินใจ

12. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง ระดับที่ผู้บังคับบัญชาได้สร้างความอบอุ่น และสนับสนุนการทำงานให้กับพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

13. อุปสรรค (Hindrances) หมายถึงระดับที่องค์การมีอุปสรรคในการทำงาน

14. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์การมีความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

15. การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย (Openness of Communication) หมายถึง ระดับที่การติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีการเปิดเผยซึ่งกันและกัน

16. การแบ่งชั้นต่าง ๆ ในองค์การ (Stratification) หมายถึง การแบ่งชั้นของสายการบังคับบัญชาในองค์การ

17. การใช้ข้อมูลเพื่อควบคุม (Use of Control Data) หมายถึงระดับข้อมูลรายงานต่าง ๆ ถูกนำมาใช้ในการควบคุมผู้ปฏิบัติงาน

18. ความแตกต่างภายในองค์การ (Heterogeneity) หมายถึง ระดับที่ค่านิยม ทักษะ หรือความต้องการของสมาชิกภายในองค์การมีความแตกต่างกัน

19. สภาพของวุฒิภาวะในการทำงาน (Maturity) หมายถึง ระดับที่สมาชิกภายในองค์การมีความรับผิดชอบ มีสำนึก หรือมีวุฒิภาวะในการทำงาน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การตามทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบหรือด้านต่าง ๆ ของบรรยากาศขององค์การ 9 ด้านด้วยกัน ได้แก่

1. โครงสร้างการทำงาน
2. รางวัลและผลตอบแทน
3. ความมั่นคงและความเสี่ยง
4. การรวบอำนาจ
5. การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ
6. การรับรู้ในผลงาน
7. ความอบอุ่นและการสนับสนุน
8. ความเป็นอิสระในการทำงาน
9. การสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา

การบริหารราชการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 22) พ.ศ. 2536 ได้กำหนดภารกิจของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองดังต่อไปนี้ คือ

1. ให้ดำเนินการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยการทะเบียนคนต่างด้าว กฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับความผิดอาญา

2. อำนาจการและอำนาจความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับงานตรวจคนเข้าเมือง และการทะเบียนคนต่างด้าว

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ ใช้คำย่อว่า บก.ตม.ทอช. มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็กในเขตพื้นที่ท่าอากาศยานแห่งชาติ และพื้นที่อื่นตามที่คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติกำหนด และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ แบ่งหน่วยงานภายในออกเป็น

1. ฝ่ายอำนาจการ
2. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ
3. ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
4. งานสืบสวนปราบปราม
5. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายอำนาจการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานกำลังพล งานวิเคราะห์และกำหนดตำแหน่ง งานยุทธศาสตร์และแผน งานงบประมาณ งานศึกษาอบรม งานประชาสัมพันธ์ งานการเงิน งานพัสดุ งานวินัยและงานตรวจหนังสือเดินทางและที่วีวีงจรปิดของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานแห่งชาติ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็กของด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่

1. งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ
2. งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาและออกไป รวมถึงการผ่านราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ
3. งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าว ที่มีลักษณะต้องห้ามและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ
4. งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ
5. งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ
6. งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักร
7. งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้าหญิงและเด็ก
8. งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้ควบคุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักร ออกไปนอกราชอาณาจักร
9. ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง
10. การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร

11. งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักร

12. งานตรวจลงตราและการเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา

13. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็กของ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยปฏิบัติหน้าที่

1. งานตรวจลงตราให้กับคนต่างด้าว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. งานตรวจบุคคลและพาหนะที่เข้ามาและออกไป รวมถึงการผ่านราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. งานดำเนินการเกี่ยวกับคนต่างด้าว ที่มีลักษณะต้องห้ามและคนอพยพที่เข้ามาในหรือออกไปนอกราชอาณาจักร ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

4. งานดำเนินการเกี่ยวกับการรายงานของคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ชั่วคราว ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

5. งานแก้ไขการตรวจอนุญาตของพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ด้านตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

6. งานตรวจสอบเอกสารที่ส่วนราชการต่าง ๆ มอบหมายในหน้าที่ของการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักร

7. งานดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยการค้ามนุษย์และเด็ก

8. งานดำเนินการให้เจ้าของหรือผู้ควบคุมพาหนะนำคนต่างด้าวต้องห้ามเข้ามาในราชอาณาจักรออกไปราชอาณาจักร

9. ประสานงานกับสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุล หรือสายการบินที่ต้องดำเนินการกับคนต่างด้าวในความผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

10. การผลักดันผู้ต้องกักออกนอกราชอาณาจักร

11. งานการเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

12. งานการตรวจสอบออกไปสำคัญถิ่นที่อยู่

13. งานการขออนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว

14. งานดำเนินการอนุญาตเพื่อกลับเข้ามาในราชอาณาจักรอีก

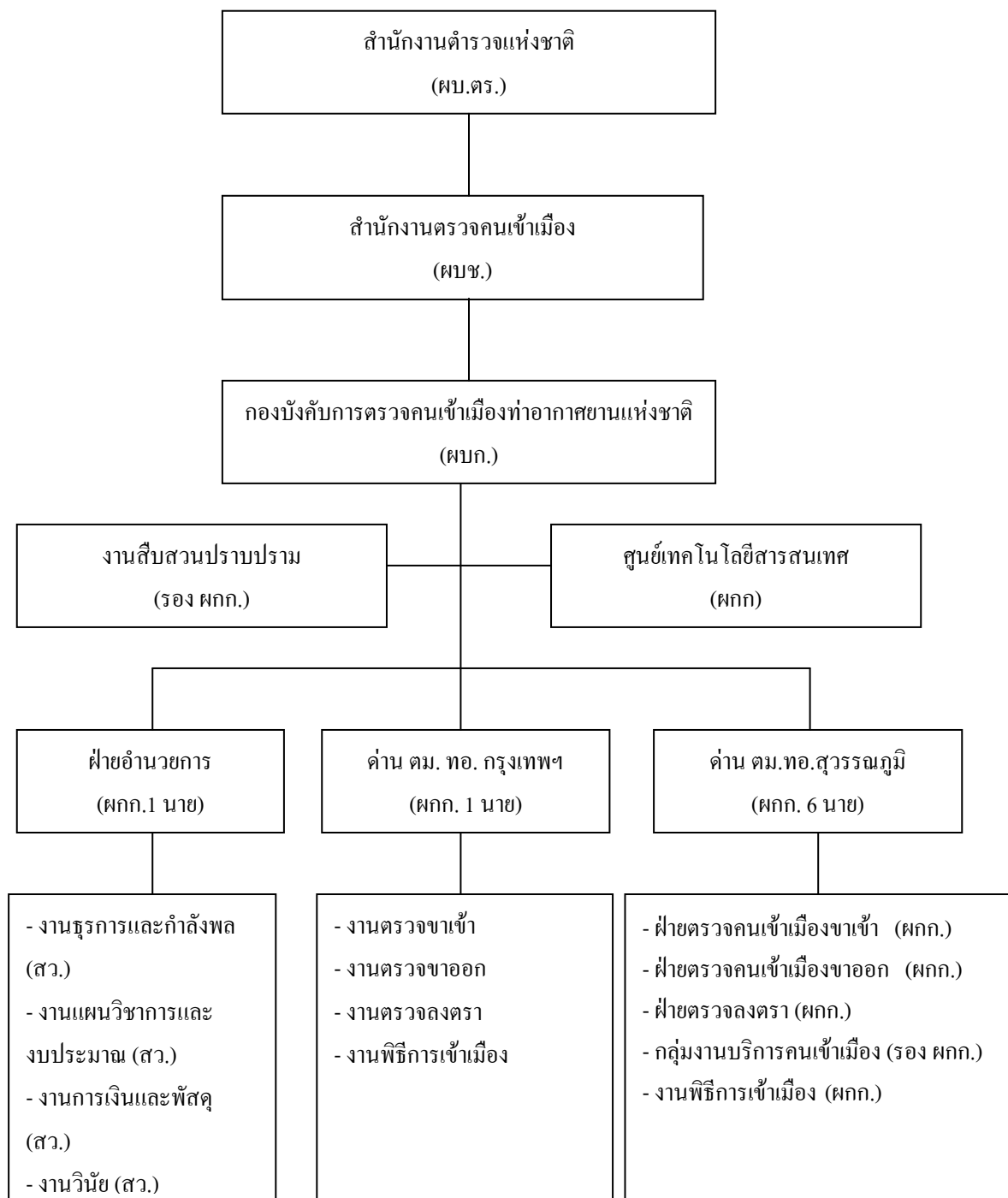
15. งานตรวจลงตราและการเปลี่ยนประเภทการตรวจลงตรา

16. งานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

งานสืบสวนปราบปราม มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสืบสวน ปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง กฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์และเด็ก และความผิดอาญาอื่นที่เกี่ยวข้องในหน้าที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง ทำอากาศยานแห่งชาติ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเตรียมและการบันทึกข้อมูล งานทะเบียน สถิติและประมวลผล งานเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับการบริหาร จัดระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย บริหารระบบฐานข้อมูล และสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

การแบ่งส่วนราชการ และการบังคับบัญชาของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ



ภาพที่ 2 แสดงการแบ่งส่วนราชการ และการบังคับบัญชาของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานแห่งชาติ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ศุภวุฒิ สังข์อ่อง (2522) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญของนายตำรวจระดับผู้บังคับหมวดในสถาบันการศึกษาของกรมตำรวจ พบว่าขวัญของนายตำรวจโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญปรากฏว่าไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรู้สึกรักของคนที่เกี่ยวกับความเพียงพอของรายได้แต่อย่างใด ส่วนปัจจัยด้านความรู้สึกรักของคนที่เกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้า ศักดิ์ศรีของอาชีพ เพื่อนร่วมงาน และโอกาสที่จะใช้ความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับขวัญทั้งสิ้น

ปานศิริ ประภาวัต (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล ศึกษาเฉพาะกรณีนายตำรวจระดับผู้กำกับการ พบว่าระดับขวัญอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยโอกาสก้าวหน้า ศักดิ์ศรีของอาชีพ รายได้และสวัสดิการ ความมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ

สุรสิทธิ์ สังขพงศ์ (2532) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล พระนครเหนือ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล พระนครเหนือ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล พระนครเหนือมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลารับราชการ และพื้นที่รับผิดชอบ โดยพบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีขวัญในการปฏิบัติงานสูง ผู้ที่มีชั้นยศสูงจะมีขวัญในการปฏิบัติงานสูง และผู้ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่รับผิดชอบมากจะมีขวัญในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่ไม่มีพื้นที่รับผิดชอบน้อย

สมเกียรติ เนื้อทอง (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 4 พบว่า ระดับขวัญของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง อายุ รายได้และสวัสดิการ ระดับการฝึกอบรม ความอบอุ่นใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานรวมทั้ง

ผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานภาพการสมรส และโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาและความพึงพอใจในโครงสร้างของหน่วยงานและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีผลโดยอ้อมต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

ทวีพร นามเสถียร (2539) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดตำรวจภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของทั้ง 2 แห่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน และในปัจจัยที่เหมือนกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีผลต่อขวัญแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านการศึกษา

สุเทพ ไพบูลย์ผล (2540) ได้ทำศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค 1 พบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลารับราชการ และชั้นยศ ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ บรรยากาศในหน่วยงาน และความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกัน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากทฤษฎี แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

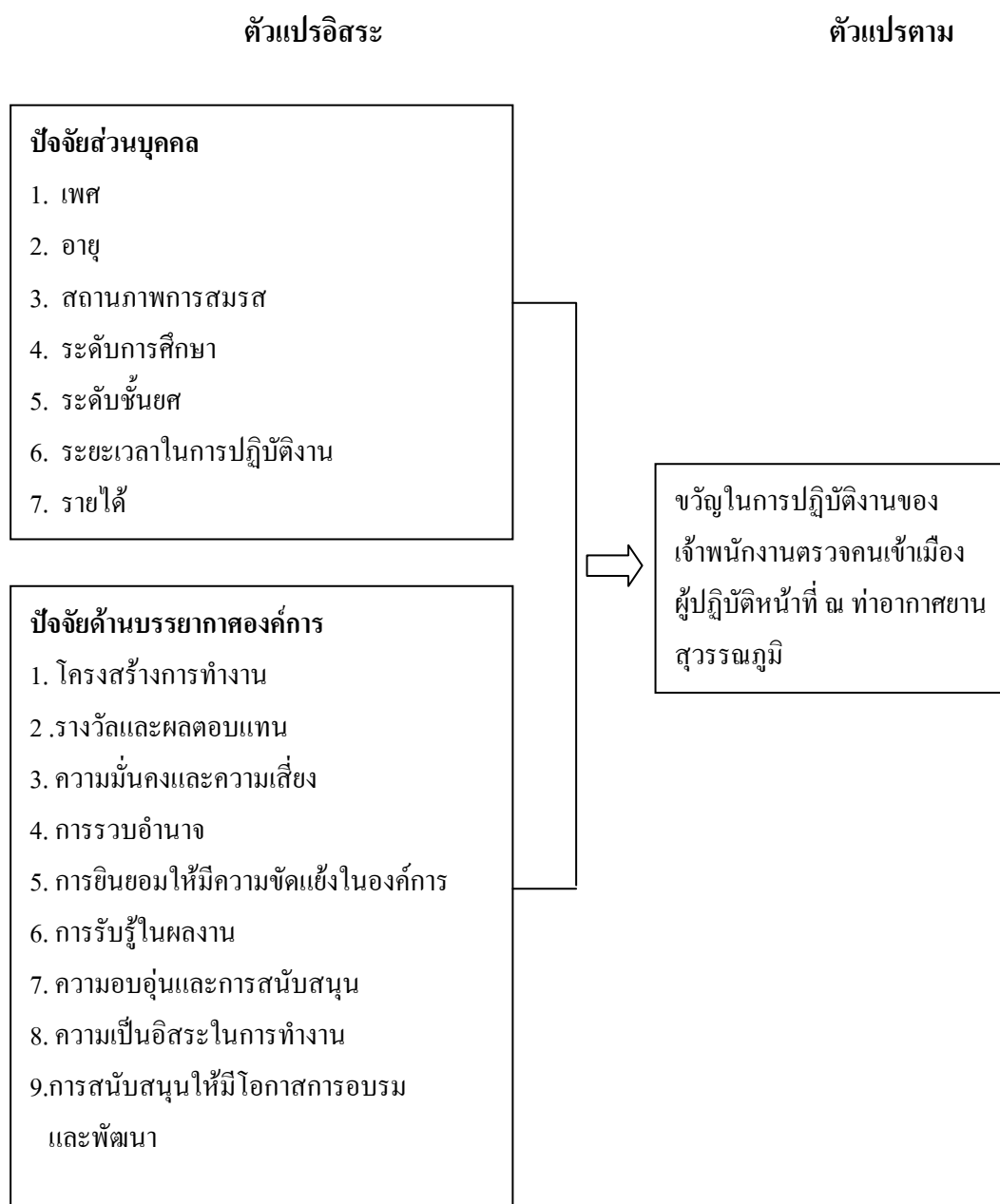
ตัวแปรอิสระ (X)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (X_1) จำแนกออกเป็น 7 ตัวแปรย่อย ได้แก่

- 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 สถานภาพการสมรส
 - 1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.5 ระดับชั้นยศ
 - 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.7 รายได้
2. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ (X_2) จำแนกออกเป็น 9 ตัวแปรย่อย ได้แก่
- 2.1 โครงสร้างการทำงาน
 - 2.2 รางวัลและผลตอบแทน
 - 2.3 ความมั่นคงและความเสี่ยง
 - 2.4 การรวบอำนาจ
 - 2.5 การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ
 - 2.6 การรับรู้ในผลงาน
 - 2.7 ความอบอุ่นและการสนับสนุน
 - 2.8 ความเป็นอิสระในการทำงาน
 - 2.9 การสนับสนุนให้มีโอกาสในการอบรมและพัฒนา

ตัวแปรตาม (Y) ได้แก่ ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.1 เพศของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 อายุของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3 สถานภาพการสมรสของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.4 ระดับการศึกษาของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.5 ระดับชั้นยศของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.7 รายได้ของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.1 โครงสร้างการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.2 รางวัลและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.3 ความมั่นคงและความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.4 การรวบอำนาจมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.5 การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.6 การรับรู้ในผลงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.7 ความอบอุ่นและการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.8 ความเป็นอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.9 การสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนาที่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (X_1) และ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (X_2) มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ประชากรที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 714 คน โดยมีระดับสัญญาบัตรตำแหน่งรองสารวัตร จำนวน 146 คน และ ชั้นประทวน ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ จำนวน 568 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตร Yamane's (1967 อ้างใน สุขชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546: 141)

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

โดย

n	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
e	=	ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{714}{1 + 714(0.05)^2} \\ &= 256\end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 256 คน

ขั้นตอนที่ 2 การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองซึ่งประกอบด้วยระดับชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และหาสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในกลุ่มนั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ผลการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังได้แสดงในตารางที่ 2

ขั้นตอนที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

งาน	จำนวนประชากร (N)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)		
	สัญญาบัตร	ประทวน	รวม	สัญญาบัตร	ประทวน	รวม
ขาเข้า 1	47	181	228	17	65	82
ขาเข้า 2	40	155	195	14	56	70
ขาออก 1	37	129	166	13	46	59
ขาออก 2	22	103	125	8	37	45
รวม	146	568	714	52	204	256

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยยึดแนวทางจากทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตลอดจนสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดในแบบสอบถามเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร โดยแยกเป็น 9 ด้าน รวม 49 ข้อ คือ

โครงสร้างการทำงาน	จำนวน 7 ข้อ
รางวัลและผลตอบแทน	จำนวน 5 ข้อ
ความมั่นคงและความเสี่ยง	จำนวน 6 ข้อ
การรวบอำนาจ	จำนวน 5 ข้อ
การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กร	จำนวน 5 ข้อ
การรับรู้ในผลงาน	จำนวน 5 ข้อ
ความอบอุ่นและการสนับสนุน	จำนวน 6 ข้อ
ความเป็นอิสระในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ
การสนับสนุนให้มีโอกาสในการอบรมและพัฒนา	จำนวน 5 ข้อ

ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามวัดความคิดเห็นหลาย ๆ ข้อ แต่ละข้อ กำหนดให้มีคุณค่าเท่า ๆ กัน และมีวิธีการที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย และจะมีข้อคำถามที่ต้องการคำตอบสนับสนุนหรือเชิงบวก (Positive) และคำถามที่ต้องการคำตอบคัดค้านหรือเชิงลบ (Negative) โดยแบบสอบถาม จะเป็นคำถามแบบให้เลือกคำตอบข้อความ และมีข้อคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบรวมคะแนน (Likert's scale) เพื่อวัดประเด็นต่างๆ ข้างต้น สำหรับคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ประกอบด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละคำตอบขึ้นอยู่กับประเภทของคำถาม ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความเชิงบวก	คะแนนข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.24 – 5.00
มาก	3.43 – 4.23
ปานกลาง	2.62 - 3.42
น้อย	1.81 - 2.61
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรตามลำดับคะแนนดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แสดงว่า เจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับต่ำมาก
2. ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.61 แสดงว่า เจ้าหน้าที่งานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับต่ำ

3. ค่าเฉลี่ย 2.62 - 3.42 แสดงว่าเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

4. ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 แสดงว่าเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูง

5. ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 แสดงว่าเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูงมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลในเรื่องขวัญในการปฏิบัติงาน โดยถามความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ จำนวน 15 ข้อในด้าน สภาพการปฏิบัติงาน ความพอใจในงาน ลักษณะของงานกับความถนัด ความเหมาะสมของปริมาณงาน และความสำเร็จของงาน

ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามวัดความคิดเห็นที่มีดีกรีเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย มีข้อคำถามที่ต้องการคำตอบสนับสนุนหรือเชิงบวก (Positive) และคำถามที่ต้องการคำตอบคัดค้านหรือเชิงลบ (Negative) เช่นเดียวกับคำถามในตอนที 2 สำหรับคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ประกอบด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละคำตอบขึ้นอยู่กับประเภทของคำถาม ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความเชิงบวก	คะแนนข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.24 – 5.00
มาก	3.43 – 4.23
ปานกลาง	2.62 -3.42
น้อย	1.81 - 2.61
น้อยที่สุด	1.00 - 1.80

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของระดับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามลำดับคะแนนดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แสดงว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำมาก
2. ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.61 แสดงว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ
3. ค่าเฉลี่ย 2.62 - 3.42 แสดงว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
4. ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 แสดงว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
5. ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 แสดงว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับหน่วยงานในเรื่องต่างๆ

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 ราย แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาช (Cronbach' s Alpha Coefficient) (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2533 : 183-193) ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาดังนี้

2.1 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา = 0.9550

2.2 คำถามเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา = 0.8481

นับได้ว่ามาตรวัดความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดเห็นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ อยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือได้ ซึ่งประจักษ์ เปี่ยมสมบูรณ์ (1979 อ้างใน อุดลย์ แสงสิงแก้ว, 2533: 50) ได้เสนอแนะว่าคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale จะถือว่ามีความน่าเชื่อถือได้ เมื่อมีค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงได้ใช้แบบสอบถามนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมอบให้กับหัวหน้าชุดซึ่งเป็นระดับชั้นสัญญาบัตร โดยก่อนแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ชี้แจงและอธิบายให้ทราบถึงรายละเอียดและวิธีดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามรูปแบบและวิธีการที่ผู้วิจัยกำหนด แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมกลับด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำมาลงรหัส และบันทึกพร้อมด้วยวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติต่าง ๆ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร และระดับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. สถิติเชิงอนุมาน

2.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม เช่น เพศ

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป เช่น สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หรือ รายได้ เป็นต้น

2.3 วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความสัมพันธ์ ดังนี้

0.00 - 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด
0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.61 - 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.81 - 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

2.4 วิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัย และข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 บรรยากาศองค์การ

ตอนที่ 3 ขวัญในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง และรายได้ต่อเดือน รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 256)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	117	45.7
หญิง	139	54.3
2. อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	63	24.6
31 – 35 ปี	73	28.6
36 – 40 ปี	59	23.0
41 ปีขึ้นไป	61	23.8
อายุสูงสุด 58.0 ปี ต่ำสุด 25.0 ปี อายุเฉลี่ย 36.16 ปี		

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 256)		
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	118	46.1
สมรส	126	49.2
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	12	4.7
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	16.0
ปริญญาตรี	188	73.4
สูงกว่าปริญญาตรี	27	10.6
5. ระดับชั้นยศ		
ประทวน	204	79.7
สัญญาบัตร	52	20.3
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง		
1 – 2 ปี	100	39.1
3 – 4 ปี	36	14.1
5 – 6 ปี	56	21.8
7 ปีขึ้นไป	64	25.0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงสุด 30.0 ปี ต่ำสุด 1.0 ปี เฉลี่ย 5.65 ปี		
7. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 19,001 บาท	46	18.0
19,001 – 22,000 บาท	91	35.5
22,001 – 25,000 บาท	70	27.3
มากกว่า 25,000 บาท	49	19.2
รายได้ต่อเดือนสูงสุด 35,000.0 บาท ต่ำสุด 15,000.0 บาท เฉลี่ย 22,522.03 บาท		

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศ

เพศ พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองร้อยละ 54.3 เป็นเพศหญิง รองลงมา ร้อยละ 45.7 เป็นเพศชาย

2. อายุ

อายุ พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองร้อยละ 28.6 มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี รองลงมา ร้อยละ 24.6 อายุต่ำกว่า 31 ปี ร้อยละ 23.8 อายุ 41 ปีขึ้นไป และร้อยละ 23.0 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี โดยมีอายุสูงสุด 58.0 ปี ต่ำสุด 25.0 ปี และอายุเฉลี่ย 36.16 ปี

3. สถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองร้อยละ 49.2 มีสถานภาพสมรส รองลงมา ร้อยละ 46.1 มีสถานภาพโสด และร้อยละ 4.7 มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองร้อยละ 73.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 16.0 จบการศึกษาดำรงปริญญาตรี และร้อยละ 10.6 จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี

5. ระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองร้อยละ 79.7 เป็นชั้นประทวน และร้อยละ 20.3 เป็นชั้นสัญญาบัตร

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ร้อยละ 39.1 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 – 2 ปี รองลงมาร้อยละ 25.0 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 21.8 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 5-6 ปี และร้อยละ 14.1 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 3 - 4 ปี โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานสูงสุด 30.0 ปี ต่ำสุด 1.0 ปี และเฉลี่ย 5.65 ปี

7. รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือนพบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองร้อยละ 35.5 มีรายได้ระหว่าง 19,001 – 22,000 บาทต่อเดือน รองลงมาร้อยละ 27.3 มีรายได้ระหว่าง 22,001 – 25,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 19.2 มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาทต่อเดือน และร้อยละ 18.0 มีรายได้น้อยกว่า 19,001 บาทต่อเดือน โดยมีรายได้สูงสุด 35,000.0 บาทต่อเดือน ต่ำสุด 15,000.0 บาทต่อเดือน และเฉลี่ย 22,522.03 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 2 บรรยายาสองค์การ

บรรยายาสองค์การประกอบด้วย ด้านโครงสร้างการทำงาน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง ด้านการรวบอำนาจ ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ ด้านการรับรู้ในผลงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน และด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้าน โครงสร้างการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 256)

ด้านโครงสร้างการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน	22 (8.6)	124 (48.4)	70 (27.4)	34 (13.3)	6 (2.3)	3.48	0.91	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งงาน สายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจนเป็นระบบ	22 (8.6)	156 (60.9)	43 (16.8)	32 (12.5)	3 (1.2)	3.63	0.85	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน	18 (7.0)	114 (44.5)	86 (32.4)	36 (14.1)	5 (2.0)	3.41	0.89	มาก
4. โครงสร้างการบริหารงานเอื้ออำนวยต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	5 (2.0)	54 (21.1)	83 (32.4)	92 (35.9)	22 (8.6)	2.72	0.96	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านมีการเตรียมแผนการทำงานก่อนการปฏิบัติงาน	8 (3.1)	111 (43.4)	74 (28.9)	55 (21.5)	8 (3.1)	3.22	0.92	ปานกลาง
6. นโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสมกับปัญหา	4 (1.6)	55 (21.5)	74 (28.9)	95 (37.1)	28 (10.9)	2.66	0.99	ปานกลาง
7. หน่วยงานของท่านมีการจัดวางกำลังพลในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	5 (2.0)	19 (7.4)	38 (14.8)	79 (30.9)	115 (44.9)	1.91	1.03	น้อย
เฉลี่ย						3.00	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งงาน สายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจนเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.63) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้างในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.48) และหน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีความ

คิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการเตรียมแผนการทำงานก่อนการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.22) โครงสร้างการบริหารงานเอื้ออำนวยต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.72) และนโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมกับปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.66) และมีความคิดเห็นในระดับน้อยในเรื่อง หน่วยงานของท่านมีการจัดวางกำลังพลในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 1.91)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้านรางวัลและผลตอบแทนจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 256)								
ด้านรางวัลและผลตอบแทน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านเน้นที่ผลงานเป็นสำคัญ	11 (4.3)	54 (21.1)	94 (36.7)	57 (22.3)	40 (15.6)	2.76	1.09	ปานกลาง
2. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับความรู้ความสามารถที่ท่านใช้ในการทำงาน	5 (2.0)	78 (30.5)	58 (22.6)	77 (30.1)	38 (14.8)	2.75	1.10	ปานกลาง
3. บุคลากรที่มีความสนิทสนมใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา จะมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานดี	105 (41.0)	87 (34.0)	35 (13.7)	13 (5.1)	16 (6.3)	3.98	1.15	มาก
4. การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านมีการแจ้งให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ	12 (4.7)	86 (33.6)	80 (31.3)	51 (19.9)	27 (10.5)	3.02	1.07	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านมีการชมเชยและให้กำลังใจมากกว่าตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์	9 (3.5)	53 (20.7)	89 (34.8)	54 (21.1)	51 (19.9)	2.67	1.12	ปานกลาง
เฉลี่ย						3.04	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ บุคลากรที่มีความสนิทสนมใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา จะมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานดี (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านมีการแจ้งให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.02) การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านเน้นที่ผลงานเป็นสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 2.76) เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับความรู้ความสามารถที่ท่านใช้ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.75) และหน่วยงานของท่านมีการชมเชยและให้กำลังใจมากกว่าตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้านความมั่นคงและความเสี่ยงจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 256)								
ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้สึกรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงานแม้ว่าท่านจะขัดแย้งทางความคิดกับผู้บังคับบัญชาก็ตาม	16 (6.2)	92 (35.9)	86 (33.6)	47 (18.4)	15 (5.9)	3.18	1.00	ปานกลาง
2. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่มโครงการใหม่ๆ	5 (2.0)	39 (15.2)	88 (34.4)	90 (35.2)	34 (13.2)	2.57	0.97	น้อย
3. หน่วยงานของท่านเน้นการปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด	11 (4.3)	42 (16.4)	69 (27.0)	112 (43.7)	22 (8.6)	2.64	1.00	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านทำงานที่เสี่ยงได้หากจะทำให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กร	7 (2.7)	38 (14.8)	98 (38.3)	76 (29.7)	37 (14.5)	2.62	1.00	ปานกลาง
5. การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่านต้องคิดถึง ความมั่นคงในการทำงานมากกว่าคิดถึงประสิทธิผลขององค์กร	15 (5.9)	31 (12.1)	79 (30.8)	110 (43.0)	21 (8.2)	2.64	1.00	ปานกลาง

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 256)								
ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6. ในหน่วยงานของท่าน ท่านอาจถูกโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานได้โดยไม่สมัครใจ	12 (4.7)	29 (11.3)	58 (22.7)	90 (35.2)	67 (26.1)	2.33	1.12	น้อย
เฉลี่ย						2.67	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงานแม้ว่าท่านจะขัดแย้งทางความคิดกับผู้บังคับบัญชาก็ตาม (ค่าเฉลี่ย 3.18) หน่วยงานของท่านเน้นการปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด และการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่านต้องคิดถึงความมั่นคงในการทำงานมากกว่าคิดถึงประสิทธิผลขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.64) จำนวนเท่ากัน หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านทำงานที่เสี่ยงได้หากจะทำให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.62) และมีความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่มโครงการใหม่ ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.57) และ ในหน่วยงานของท่าน ท่านอาจถูกโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานได้โดยไม่สมัครใจ (ค่าเฉลี่ย 2.33)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองด้านการรวบอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ

(n = 256)								
ด้านการรวบอำนาจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาจะรวมอำนาจตัดสินใจต่าง ๆ แต่เพียงผู้เดียว	8 (3.2)	23 (9.0)	53 (20.7)	102 (39.8)	70 (39.8)	2.21	1.04	น้อย
2. ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจแต่ผู้เดียวในปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน	7 (2.7)	32 (12.6)	52 (20.3)	105 (41.0)	60 (23.4)	2.30	1.05	น้อย

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 256)								
ด้านการรวมอำนาจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ผู้บังคับบัญชาขอให้ท่านมีส่วนร่วมในการพิจารณาตัดสินใจและยอมรับผลการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	11 (4.3)	56 (21.8)	75 (29.3)	67 (26.2)	47 (18.4)	2.68	1.13	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาจะสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานก่อนการตัดสินใจ	10 (3.9)	54 (21.1)	65 (25.4)	83 (32.4)	44 (17.2)	2.62	1.11	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน	6 (2.3)	73 (28.5)	73 (28.5)	65 (25.4)	39 (15.3)	2.77	1.09	ปานกลาง
เฉลี่ย						2.52	0.78	น้อย

จากตารางที่ 7 พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.77) ผู้บังคับบัญชาขอให้ท่านมีส่วนร่วมในการพิจารณาตัดสินใจและยอมรับผลการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.68) และผู้บังคับบัญชาจะสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานก่อนการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 2.62) มีความคิดเห็นในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจแต่ผู้เดียวในปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.30) และผู้บังคับบัญชาจะรวมอำนาจการตัดสินใจต่าง ๆ แต่เพียงผู้เดียว (ค่าเฉลี่ย 2.21)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 256)

ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้ง ในองค์การ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ บุคลากรแสดงความคิดเห็น ต่อกรณีความขัดแย้งต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้น	4 (1.6)	71 (27.6)	69 (27.0)	69 (27.0)	43 (16.8)	2.70	1.09	ปานกลาง
2. เมื่อบุคลากรมีความคิดขัดแย้ง กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะยอมรับฟัง เหตุผลและรับไปพิจารณา	9 (3.5)	49 (19.1)	88 (34.4)	56 (21.9)	54 (21.1)	2.70	1.09	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาจะใช้หลัก ประชาธิปไตยเป็นวิธีสุดท้าย ในการตัดสินใจเพื่อยุติข้อขัดแย้ง	6 (3.5)	50 (19.6)	92 (35.9)	66 (25.8)	42 (25.8)	2.66	1.04	ปานกลาง
4. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น บุคลากรในหน่วยงานจะ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย เหตุผลและตรงไปตรงมา	4 (1.6)	62 (24.2)	97 (37.9)	55 (21.5)	38 (14.8)	2.76	1.03	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชายินยอมให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถ แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างได้	8 (3.1)	64 (25.0)	94 (36.7)	58 (22.7)	32 (12.5)	2.84	1.04	ปานกลาง
เฉลี่ย						2.72	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายินยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างได้ (ค่าเฉลี่ย 2.84) เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น บุคลากรในหน่วยงานจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา (ค่าเฉลี่ย 2.76) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และ เมื่อบุคลากรมีความคิดขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะยอมรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา (ค่าเฉลี่ย 2.70) จำนวนเท่ากัน และผู้บังคับบัญชาจะใช้หลักประชาธิปไตยเป็นวิธีสุดท้ายในการตัดสินใจเพื่อยุติข้อขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้านการรับรู้ในผลงานจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 256)

ด้านการรับรู้ในผลงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง	8 (3.1)	84 (32.8)	102 (39.8)	42 (16.5)	20 (7.8)	3.07	0.96	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยให้ความสนใจต่อผลสำเร็จของงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้ว	10 (3.9)	53 (20.7)	57 (22.3)	95 (37.1)	41 (16.0)	2.59	1.10	น้อย
3. ความสำเร็จของงานจะเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ	16 (6.3)	114 (44.5)	88 (34.4)	23 (9.0)	15 (5.9)	3.36	0.94	ปานกลาง
4. เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาดท่านจะได้รับการตำหนิมากกว่าการให้คำแนะนำ	11 (4.3)	39 (15.2)	58 (22.7)	88 (34.4)	60 (23.4)	2.43	1.13	น้อย
5. หน่วยงานของท่านจะนำผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการแก้ไขข้อผิดพลาดมากกว่าการตำหนิหรือลงโทษ	5 (2.0)	60 (23.4)	103 (40.2)	57 (22.3)	31 (12.1)	2.81	0.99	ปานกลาง
เฉลี่ย						2.84	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ความสำเร็จของงานจะเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง (ค่าเฉลี่ย 3.07) หน่วยงานของท่านจะนำผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการแก้ไขข้อผิดพลาดมากกว่าการตำหนิหรือลงโทษ (ค่าเฉลี่ย 2.81) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยให้ความสนใจต่อผลสำเร็จของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้ว

(ค่าเฉลี่ย 2.59) และเมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการตำหนิมากกว่าการให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 2.43)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 256)

ด้านความอบอุ่นและการ สนับสนุน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชามีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร ทุกคนในหน่วยงาน	18 (7.0)	81 (31.6)	91 (35.5)	37 (14.5)	29 (11.4)	3.09	1.09	ปานกลาง
2. บุคลากรในหน่วยงาน ปฏิบัติงานโดยไม่มีการ แบ่งพรรค แบ่งพวก	10 (3.9)	49 (19.1)	88 (34.4)	62 (24.2)	47 (18.4)	2.66	1.10	ปานกลาง
3. บุคลากรในหน่วยงานให้ ความร่วมมือในการทำงาน เป็นอย่างดี	17 (6.6)	102 (39.8)	87 (34.0)	33 (12.9)	17 (6.7)	3.27	0.99	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความ อบอุ่นในการทำงาน กับผู้ใต้บังคับบัญชา	15 (5.9)	64 (25.0)	101 (39.4)	45 (17.6)	31 (12.1)	2.95	1.07	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาเป็นที่พึ่งพิงได้ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการ ความช่วยเหลือ	18 (7.0)	68 (26.6)	88 (34.4)	47 (18.4)	35 (13.6)	2.95	1.13	ปานกลาง
6. ท่านสามารถปรึกษาปัญหา ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานของท่านได้	22 (8.6)	119 (46.4)	69 (27.0)	33 (12.9)	13 (5.1)	3.41	0.99	มาก
เฉลี่ย						3.05	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านได้ (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.27) ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน

(ค่าเฉลี่ย 3.09) ผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่นในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาเป็นที่พึ่งพิงได้ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องการความช่วยเหลือ(ค่าเฉลี่ย 2.95) จำนวนเท่ากัน และบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวก (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้านความเป็นอิสระในการทำงานจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 256)								
ด้านความเป็นอิสระ ในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีอิสระในการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์งานได้อย่างเต็มที่	6 (2.3)	41 (16.0)	98 (38.4)	81 (31.6)	30 (11.7)	2.66	0.96	ปานกลาง
2. ท่านมีอิสระเต็มที่ในการ จัดเตรียมแผนการปฏิบัติ ของตัวท่านเอง	11 (4.3)	70 (27.3)	74 (28.9)	70 (27.3)	31 (12.2)	2.84	1.09	ปานกลาง
3. ท่านมีอิสระในการคิดค้น วิธีการทำงานได้อย่างเต็มที่	5 (2.0)	58 (22.6)	74 (28.9)	85 (33.2)	34 (13.3)	2.67	1.03	ปานกลาง
4. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจ เต็มที่ในงานที่ท่านได้รับ มอบหมาย	11 (4.3)	78 (30.5)	94 (36.7)	49 (19.1)	24 (9.4)	3.01	1.02	ปานกลาง
5. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงาน ทุกคนใน หน่วยงานจะร่วมมือกัน อภิปรายวิธีการแก้ไขปัญหา	7 (2.7)	65 (25.4)	94 (36.7)	64 (25.0)	26 (10.2)	2.86	1.00	ปานกลาง
เฉลี่ย						2.81	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเต็มที่ในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.01) เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ทุกคนในหน่วยงานจะร่วมมือกัน อภิปรายวิธีการแก้ไขปัญหา (ค่าเฉลี่ย 2.86) ท่านมีอิสระเต็มที่ในการจัดเตรียมแผนการปฏิบัติของตัวท่านเอง (ค่าเฉลี่ย 2.84) ท่านมีอิสระในการคิดค้นวิธีการทำงานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 2.67) และท่านมีอิสระในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง
ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนาจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 256)

ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาส อบรมและพัฒนา	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาจะสนับสนุนให้ บุคลากรในหน่วยงานลา ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	14 (5.5)	66 (25.0)	82 (32.0)	63 (24.6)	33 (12.9)	2.86	1.10	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาจะสนับสนุน คัดเลือกบุคลากรไปอบรมเพื่อ พัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเท่า เทียมกัน	6 (6.3)	53 (20.7)	89 (34.8)	65 (25.4)	43 (16.8)	2.66	1.06	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณา คัดเลือกบุคลากรเข้ารับการ ฝึกอบรมโดยคำนึงถึงความ เหมาะสมกับงานในความ รับผิดชอบ	7 (2.7)	64 (25.0)	88 (34.5)	59 (23.0)	38 (14.8)	2.78	1.07	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุน ผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีการ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	9 (3.5)	79 (30.8)	77 (30.1)	66 (25.8)	25 (9.8)	2.93	1.05	ปานกลาง
5. ท่านมีโอกาสได้รับการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และ ประสบการณ์ในการทำงาน อย่างสม่ำเสมอ	4 (1.6)	53 (20.7)	70 (27.3)	83 (32.4)	46 (18.0)	2.55	1.06	น้อย
เฉลี่ย						2.76	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลางจำนวน 4
ข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.93)
ผู้บังคับบัญชาจะสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.86)
ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมโดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับงาน
ในความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 2.78) และ ผู้บังคับบัญชาจะสนับสนุนคัดเลือกบุคลากรไปอบรมเพื่อ
พัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 2.66) และมีความคิดเห็นระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ ได้แก่

ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.55)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับบรรยากาศองค์การรวมทุกด้าน

(n = 256)

บรรยากาศในองค์การ	ระดับความคิดเห็น		ระดับบรรยากาศ องค์การที่เอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงาน
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	
1. ด้านโครงสร้างการทำงาน	3.00	0.69	ปานกลาง
2. ด้านรางวัลและผลตอบแทน	3.04	0.69	ปานกลาง
3. ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง	2.67	0.42	ปานกลาง
4. ด้านการรวบอำนาจ	2.52	0.78	น้อย
5. ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งใน องค์การ	2.72	0.91	ปานกลาง
6. ด้านการรับรู้ในผลงาน	2.85	0.70	ปานกลาง
7. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	3.05	0.82	ปานกลาง
8. ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	2.81	0.86	ปานกลาง
9. ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา	2.76	0.93	ปานกลาง
รวม	2.83	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยในการทำงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแล้ว พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้านยกเว้นด้านการรวบอำนาจ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 3.05) ด้านรางวัลและผลตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 3.04) ด้านโครงสร้างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ด้านการรับรู้ในผลงาน (ค่าเฉลี่ย 2.85) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.81) การสนับสนุนให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา (ค่าเฉลี่ย 2.76) ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ (ค่าเฉลี่ย 2.72) ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.67) และด้านการรวบอำนาจ (ค่าเฉลี่ย 2.52)

ตอนที่ 3 ขวัญในการปฏิบัติงาน

ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง แบ่งคำถามออกเป็น 15 ข้อ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองจำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 256)

ขวัญในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับขวัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	7 (2.7)	33 (12.9)	36 (14.1)	107 (41.8)	73 (28.5)	2.20	1.07	ต่ำ
2. หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	2 (0.8)	38 (14.8)	40 (15.6)	120 (46.9)	56 (21.9)	2.26	0.99	ต่ำ
3. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ดี สามารถนำมาใช้การได้ทันที	3 (1.2)	49 (19.1)	50 (19.5)	98 (38.3)	56 (21.9)	2.39	1.06	ต่ำ
4. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัดและต้องการทำมาก	14 (5.5)	83 (32.4)	94 (36.7)	44 (17.2)	21 (8.2)	3.10	1.02	ปานกลาง
5. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีโอกาสดำเนินการด้วยความสามารถอย่างเต็มที่	17 (6.6)	73 (28.5)	92 (35.9)	57 (22.4)	17 (6.6)	3.06	1.02	ปานกลาง
6. ท่านอยากทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปเรื่อย ๆ โดยไม่รู้สึกละเลยความเบื่อหน่าย	10 (3.9)	35 (13.7)	85 (33.2)	75 (29.3)	51 (19.9)	2.52	1.08	ต่ำ
7. ท่านสามารถทำงานได้อย่างอิสระปราศจากแรงกดดัน	2 (0.8)	42 (16.4)	53 (20.7)	100 (39.1)	59 (23.0)	2.33	1.03	ต่ำ
8. ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน	12 (4.7)	48 (18.7)	90 (35.2)	62 (24.2)	44 (17.2)	2.70	1.10	ปานกลาง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n = 256)

ขวัญในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับขวัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. ถ้าปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านน้อยลงกว่านี้ท่านจะทำงานได้อย่างเต็มที่และได้ผลดีขึ้นอีกด้วย	2 (0.8)	22 (8.6)	62 (24.2)	103 (40.2)	67 (26.2)	3.18	0.94	ปานกลาง
10. ท่านจะทุ่มเทให้กับงานที่ท่านทำอยู่ตราดที่ยังทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้	47 (18.4)	141 (55.0)	62 (24.2)	4 (1.6)	2 (0.8)	3.89	0.74	สูง
11. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานของท่าน	52 (20.3)	137 (53.5)	56 (21.9)	8 (3.1)	3 (1.2)	3.89	0.80	สูง
12. งานที่ท่านอยู่ทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	36 (14.0)	125 (48.8)	88 (34.4)	4 (1.6)	3 (1.2)	3.73	0.76	สูง
13. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	23 (9.0)	108 (42.2)	119 (46.4)	5 (2.0)	1 (0.4)	3.57	0.70	สูง
14. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	15 (5.9)	68 (26.6)	151 (59.0)	12 (4.6)	10 (3.9)	3.26	0.80	ปานกลาง
15. งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจและชื่นชมกับผลสำเร็จของงานได้	24 (9.4)	135 (52.7)	83 (32.4)	9 (3.5)	5 (2.0)	3.64	0.78	สูง
เฉลี่ย						2.98	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับขวัญในการปฏิบัติงานของ เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับสูง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ท่านจะทุ่มเทให้กับงานที่ท่านทำอยู่ตราดที่ยังทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้ และ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.89) จำนวนเท่ากัน งานที่ท่านอยู่ทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจและชื่นชมกับผลสำเร็จของงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีขวัญในการปฏิบัติงานใน

ระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.26) ถ้าปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านน้อยลงกว่านี้ท่านจะทำงานได้อย่างเต็มที่และได้ผลดีขึ้นอีกด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.18) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัดและต้องการทำมาก (ค่าเฉลี่ย 3.10) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน (ค่าเฉลี่ย 2.70) และมีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ท่านอยากทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปเรื่อย ๆ โดยไม่รู้สึกรู้สึกเกิดความเบื่อหน่าย (ค่าเฉลี่ย 2.52) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ดี สามารถนำมาใช้การได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 2.39) ท่านสามารถทำงานได้อย่างอิสระปราศจากแรงกดดัน (ค่าเฉลี่ย 2.33) หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.26) และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตรวจคนเข้าเมือง และรายได้ ต่อเดือนกับขวัญในการปฏิบัติงาน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ปรากฏผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.1 เพศของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับขวัญในการปฏิบัติงาน

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	117	3.09	0.59	3.054	0.003*
หญิง	139	2.89	0.42		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองกับขวัญในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อขวัญในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง จึงยอมรับสมมติฐาน

1.2 อายุของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับขวัญในการปฏิบัติงาน

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 31 ปี	63	2.97	0.50	1.933	0.125
31 – 35 ปี	73	2.91	0.50		
36 – 40 ปี	59	2.95	0.50		
มากกว่า 40 ปี	61	3.11	0.55		

จากตารางที่ 16 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างอายุของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองกับขวัญในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 สถานภาพการสมรสของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพการสมรสกับขวัญในการปฏิบัติงาน

สถานภาพการสมรส	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
โสด	118	2.93	0.47	-1.445	0.150
สมรส	138	0.02	0.54		

จากตารางที่ 17 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองกับขวัญในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

1.4 ระดับการศึกษาของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับขวัญในการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	2.98	0.61	0.636	0.530
ปริญญาตรี	188	2.96	0.49		
สูงกว่าปริญญาตรี	27	3.08	0.52		

จากตารางที่ 18 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองกับขวัญในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ระดับชั้นยศของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นยศกับขวัญในการปฏิบัติงาน

ระดับชั้นยศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ประทวน	204	2.97	0.52	-0.49	0.625
สัญญาบัตร	52	3.01	0.50		

จากตารางที่ 19 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองกับขวัญในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีระดับชั้นยศต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับขวัญในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1 -2 ปี	100	2.92	0.51	1.380	0.249
3- 4 ปี	36	3.00	0.56		
5 – 6 ปี	56	2.94	0.45		
มากกว่า 7 ปี	64	3.09	0.54		

จากตารางที่ 20 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองกับขวัญในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7 รายได้ของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับขวัญในการปฏิบัติงาน

รายได้	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 19,001 บาท	46	3.01	0.40	1.515	0.211
19,001 – 22,000 บาท	91	2.89	0.55		
22,001 – 25,000 บาท	70	3.04	0.49		
มากกว่า 25,000 บาท	49	3.03	0.56		

จากตารางที่ 21 เมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบระหว่างรายได้ของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองกับขวัญในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.1 โครงสร้างการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.2 รางวัลและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.3 ความมั่นคงและความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.4 การรวมอำนาจมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.5 การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.6 การรับรู้ในผลงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.7 ความอบอุ่นและการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.8 ความเป็นอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2.9 การสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล (X_1) และ ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร (X_2) มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นการศึกษาให้ทราบถึง ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และระดับการรับรู้ของบรรยากาศองค์กรของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่มีอิทธิพลสูงและสามารถนำมาพยากรณ์ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการวิเคราะห์หาคถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. การแสดงสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การแสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ หรือ ตัวแปร
พยากรณ์กับตัวแปรตาม
3. การแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน
4. สรุปผล

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การแสดงสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ ที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

YY	แทน	ขวัญในการปฏิบัติงาน
MALE	แทน	เพศชาย
AGE	แทน	อายุ
MARRIED	แทน	สถานภาพสมรสแล้ว (รวมหย่าร้างและแยกกันอยู่)
GRADU	แทน	ระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป (ป.ตรี+สูงกว่าป.ตรี)
POL_INSP	แทน	ชั้นยศสัญญาบัตร
TIME	แทน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง
INCOME	แทน	รายได้ต่อเดือน
X2.1	แทน	บรรยาการองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน
X2.2	แทน	บรรยาการองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน
X2.3	แทน	บรรยาการองค์การด้านความมั่นคงและความเสี่ยง
X2.4	แทน	บรรยาการองค์การด้านการรวบอำนาจ
X2.5	แทน	บรรยาการองค์การด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้ง ในองค์การ
X2.6	แทน	บรรยาการองค์การด้านการรับรู้ในผลงาน
X2.7	แทน	บรรยาการองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน
X2.8	แทน	บรรยาการองค์การความเป็นอิสระในการทำงาน
X2.9	แทน	บรรยาการองค์การด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการ อบรมและพัฒนา

2. การแสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระหรือ ตัวแปรพยากรณ์ ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 16 ตัวแปร กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ขวัญในการปฏิบัติงาน ตามสัญลักษณ์และอักษรที่ได้แสดงมาข้างต้นนั้น มีความประสงค์เพื่อดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด 16 ตัวแปร กับตัวแปรตาม ซึ่งปรากฏผล ตามตารางที่ 22 ดังนี้

ตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ กับตัวแปรตาม

ตัวแปรพยากรณ์	r	P	ตัวแปรพยากรณ์	r	P
MALE	0.193	0.002	X2.2	0.454	0.000
AGE	0.153	0.015	X2.3	0.305	0.000
MARRIED	0.090	0.150	X2.4	0.406	0.000
GRADU	-0.003	0.965	X2.5	0.496	0.000
POL_INSP	0.031	0.625	X2.6	0.341	0.000
TIME	0.160	0.011	X2.7	0.432	0.000
INCOME	0.064	0.308	X2.8	0.496	0.000
X2.1	0.533	0.000	X2.9	0.497	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ทั้งในทางบวกหลายตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ตัวแปรในเรื่องเพศ (MALE ค่า $r = 0.193$, $P = 0.002$) อายุ (AGE ค่า $r = 0.153$, $P = 0.015$) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (TIME ค่า $r = 0.160$, $P = 0.011$) บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน (X2.1 ค่า $r = 0.533$, $P = 0.000$) บรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน (X2.2 ค่า $r = 0.454$, $P = 0.000$) บรรยากาศองค์การด้านความมั่นคงและความเสี่ยง(X2.3 ค่า $r = 0.305$, $P = 0.000$) บรรยากาศองค์การด้านการรวบอำนาจ (X2.4 ค่า $r = 0.406$, $P = 0.000$) บรรยากาศองค์การด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กร (X2.5 ค่า $r = 0.496$, $P = 0.000$) บรรยากาศองค์การด้านการรับรู้ในผลงาน (X2.6 ค่า $r = 0.341$, $P = 0.000$) บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (X2.7 ค่า $r = 0.432$, $P = 0.000$) บรรยากาศองค์การด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (X2.8 ค่า $r = 0.496$, $P = 0.000$) บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา (X2.9 ค่า $r = 0.497$, $P = 0.000$)

3. การแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน มีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายตัวแปรที่มีประสิทธิภาพเข้าสมการพยากรณ์และอธิบายรูปแบบสมการพยากรณ์ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ดังแสดงในตารางที่ 23 และ 24 ดังนี้

ตารางที่ 23 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพเข้าสมการพยากรณ์หรืออธิบายขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² change	F	P
X2.1	0.533	0.284	0.284	100.720	0.000*
X2.9	0.621	0.385	0.101	79.241	0.000*
X2.8	0.638	0.407	0.022	57.684	0.000*
TIME	0.656	0.431	0.024	47.478	0.000*
MALE	0.666	0.443	0.012	39.797	0.000*

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 24 แสดงรูปแบบสมการพยากรณ์ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE B	Beta	t	P
X2.1	0.398	0.040	0.533	10.036	0.000*
X2.9	0.191	0.030	0.344	6.453	0.000*
X2.8	0.122	0.040	0.204	3.057	0.002*
TIME	0.0149	0.005	0.154	3.225	0.001*
MALE	0.116	0.049	0.113	2.366	0.019*
(ค่าคงที่)	1.371	0.120		11.440	0.000
R = 0.666 R² = 0.443 Standard Error = 0.120					
Overall F = 39.797 *			P = 0.000		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 และ 24 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพเข้าสมการพยากรณ์หรืออธิบายขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง พบว่า มี 5 ตัวแปร ด้วยกันซึ่งได้แก่

1.1 บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน (X2.1)

1.2 บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา (X2.9)

1.3 บรรยากาศองค์การด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (X2.8)

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง (TIME)

1.5 เพศชาย (MALE)

2. ตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรดังกล่าวมาข้างต้น มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองในระดับสูง โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัวแปร กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีค่า = 0.666

3. ตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร สามารถร่วมกันอธิบายหรือพยากรณ์ความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ร้อยละ 44.3 ($R^2 = 0.443$) ซึ่งถือว่ามีอำนาจพยากรณ์ร่วมกันในระดับปานกลาง

4. ตัวแปรพยากรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้มาก ได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน (Beta = 0.533) บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา (Beta = 0.344) และ บรรยากาศองค์การด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (Beta = 0.204)

5. ค่า $F = 39.80$ และ Sig. $F = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ที่กำหนดในการทดสอบ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรพยากรณ์ และตัวแปรตามเกิดขึ้นจริงในประชากร

6. การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่า B พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

7. สมการทำนายที่คะแนนดิบ มีดังต่อไปนี้

ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง = $1.371 - 0.398$ (บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน) $- 0.191$ (บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา) $- 0.122$ (บรรยากาศองค์การความเป็นอิสระในการทำงาน) $- 0.0149$ (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง) $- 0.116$ (เพศชาย)

8. สมการทำนายค่ามาตรฐาน มีดังต่อไปนี้

ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง = 0.533 (บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน) 0.344 (บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา) 0.204 (บรรยากาศองค์การความเป็นอิสระในการทำงาน) 0.154 (ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง) และ 0.113 (เพศชาย)

สรุปผล จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการทำงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามทั้งหมด พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในทางบวกมีถึง 16 ตัวแปร ซึ่งทั้ง 16 ตัวแปรนี้ ควรจะนำมาเป็นแนวทาง หรือกรอบความคิดในการกำหนดขวัญในการทำงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง

2. จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่าตัวแปรพยากรณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลหรือมีต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีด้วยกัน 5 ตัวแปร ได้แก่

2.1 บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน (X2.1)

2.2 บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา (X2.9)

2.3 บรรยายาสององค์การความเป็นอิสระในการทำงาน (X2.8)

2.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง (TIME)

2.5 เพศชาย (MALE)

โดยที่ตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้ร้อยละ 44.3 และมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามทุกตัวแปร ดังนั้นในการกำหนดแนวทางในการสร้างขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ควรจะให้ความสำคัญกับตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรนี้ และให้ความสำคัญเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย

ข้อวิจารณ์

ในการวิจัยเรื่อง “ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” ได้พบผลที่น่าสนใจหลายประการซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานทั้งหมดและสมมติฐานบางส่วน ดังนี้

1. ระดับขวัญของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภวุฒิ สังข์อ่อง (2522) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญของนายตำรวจระดับผู้บังคับหมวดในสถาบันการศึกษาของกรมตำรวจ ผลงานวิจัยของ ปานศิริ ประภาวัต (2530) เรื่อง ขวัญของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล ศึกษาเฉพาะกรณีนายตำรวจระดับผู้กำกับการ ผลงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ สังขพงศ์ (2532) เรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล พระนครเหนือ ผลงานวิจัยของ สมเกียรติ เนื้อทอง (2536) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 4 ผลงานวิจัยของ ทวีพร นามเสถียร (2539) ที่ศึกษาเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดตำรวจภาค 4 และ ผลงานวิจัยของ สุเทพ ไพบูลย์ผล (2540) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค 1

2. จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า เฉพาะตัวแปรเพศของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเพศชายมีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับสูงกว่าเพศหญิง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ชายได้รับการยอมรับจากทางสังคมว่า เป็นผู้มีความรับผิดชอบและมีความมั่นคงทางอารมณ์มากกว่าผู้หญิง ในขณะที่ผู้หญิงเป็นเพศที่ถูกมองว่าเปราะบาง อ่อนไหวง่าย และมักย่อท้อต่อสิ่งต่างๆ ได้ง่ายในการทำงาน นอกจากนี้สภาพทางกายภาพของผู้หญิงที่โดยธรรมชาติเพศหญิงมีสภาพร่างกายที่อ่อนแอ ดังนั้นการทำงานในสภาพตรากตรำและกดดัน อาจมีผลต่อความรู้สึกรู้สึกหรือภาวะทางจิตของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นเพศหญิงได้ ส่วนตัวแปรอื่นอีก จำนวน 6 ตัวในปัจจัยส่วนบุคคลไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. จากสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บรรยากาศองค์การทั้ง 9 ด้านมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ในเรื่องบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่จะเห็นว่า ถ้าหน่วยงานสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้จัดทำโครงสร้างการทำงานไว้อย่างชัดเจน จะทำให้มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างแจ่มชัด และเป็นที่รับรู้กันโดยทั่วไปในหน่วยงานว่าเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่ปฏิบัติงานตามโครงสร้างการทำงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรและเพียงใด เป็นการชี้แจงจำกัดความรับผิดชอบในการทำงานของตน ซึ่งอาจมีความสัมพันธ์กับขวัญของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้

สำหรับด้านรางวัลและผลตอบแทนนั้น เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองจะได้รับค่าล่วงเวลาจากการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เนื่องจากงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยแบ่งเป็น ผลัดเช้าตั้งแต่เวลา 9.00 ถึง 17.00 น. ผลัดบ่ายเริ่มตั้งแต่เวลา 17.00 ถึง 9.00 น.ของวันรุ่งขึ้นซึ่งจะปฏิบัติงานเช่นนี้ตลอดทั้งเดือน ดังนั้นรางวัลและผลตอบแทนที่เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้รับจึงน่าจะมีส่วนสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

ในด้านความมั่นคงและความเสี่ยง เนื่องจากงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และเป็นงานที่มีความละเอียด ต้องใช้ความรอบคอบ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นงานบริการ

ประชาชนที่ต้องอาศัยความรวดเร็วและถูกต้องในเวลาจำกัด เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองจึงรู้สึกถูกกดดันในระหว่างปฏิบัติงาน จึงอาจทำให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความมั่นคงและเกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานก็ได้ยืนยันในเรื่องนี้โดยผลการทดสอบสมมติฐานได้ปรากฏให้เห็นว่า ข้าราชการมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศขององค์กรในด้านความมั่นคงและความเสี่ยง

ในด้านการรวบอำนาจ เนื่องจากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงย่อมมีระเบียบวินัยและสายการบังคับบัญชาที่เข้มงวดและชัดเจนมากกว่าระบบบริษัทเอกชน ดังนั้นหากผู้บังคับบัญชามีการรวมอำนาจการตัดสินใจต่าง ๆ ไว้แต่เพียงผู้เดียว ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เสนอความคิดเห็นหรือให้อำนาจในการตัดสินใจที่ยอมส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติได้

สำหรับด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กร หากผู้บังคับบัญชายินยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างได้ และใช้หลักประชาธิปไตยในการตัดสินใจเพื่อยุติข้อขัดแย้ง รวมทั้งเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น บุคลากรในหน่วยงานจะเน้นการแก้ปัญหา มากกว่าการปล่อยปละไปเรื่อย ๆ หรือไม่สนใจปัญหาอีกทั้งมีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา เหล่านี้อาจทำให้ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานได้

ส่วนด้านการรับรู้ในผลงาน หากผู้บังคับบัญชามีการยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง เช่น การให้รางวัลสำหรับผู้มียอดเยี่ยมสูงสุดประจำเดือน หรือการติดประกาศชมเชย รวมทั้ง นำเอาผลสำเร็จของงานมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความดีความชอบหรือเมื่อเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติงานผิดพลาดแล้วได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา มากกว่าการตำหนิ เหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานได้

ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ในการปฏิบัติงานงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองแต่ละผลัดจะมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 40-45 คนต่อผลัด หากทุกคนปฏิบัติงานโดยการไม่มีแบ่งพรรคแบ่งพวก มีการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่นและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ก็อาจทำให้ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงานได้

สำหรับด้านความเป็นอิสระในการทำงาน พบว่า เนื่องจากลักษณะในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นงานที่ต้องการความมีอิสระ โดยมีการมอบหมายการปฏิบัติงาน และแบ่งอำนาจหน้าที่ไว้ให้แต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน ส่งผลให้เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองปฏิบัติ

หน้าที่ได้อย่างมีอิสระ ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวมีประสิทธิภาพ จึงอาจส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน และชัดเจนมากกว่าระบบบริษัทเอกชน ดังนั้นหากผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้เสนอความคิดเห็น หรือให้อำนาจในการตัดสินใจก็ย่อมส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานเจ้าพนักงานผู้ปฏิบัติได้

ในด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา เนื่องจากเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาจบการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี อีกทั้งส่วนใหญ่มีระดับชั้นยศชั้นประทวน จึงสนใจที่จะศึกษาและใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีความต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลให้เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้ความสำคัญและมีความคิดเห็นต่อระดับบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

4. สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบุคคล และ ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์การมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประกอบด้วย 5 ตัวแปร โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ โครงสร้างการทำงาน การสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา ความเป็นอิสระในการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง และเพศชาย สำหรับตัวแปรด้านบรรยากาศองค์การ 3 ตัวแปร และ ปัจจัยส่วนบุคคล 1 ตัวแปร คือเพศชาย ได้กล่าวไว้แล้วในข้อ 2 และข้อ 3 ข้างต้น ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมืองอยู่ระหว่าง 1-2 ปี สูงสุด 30 ปี และต่ำสุด 1 ปี เฉลี่ย 5.65 ปี ซึ่งระยะเวลาที่มีส่วนสำคัญต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยย่อมมีความคาดหวังและมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่งผลให้เจ้าพนักงานดังกล่าวแสดงความคิดเห็นค่อนข้างมากต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรสิทธิ์ สังขพงศ์ (2532) ที่ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สังกัดสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล พระนครเหนือ โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา ชั้นยศ ระยะเวลารับราชการ และพื้นที่รับผิดชอบ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงาน ศึกษาเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 714 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane's ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 256 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองร้อยละ 54.3 เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 36.16 ปี ร้อยละ 49.2 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 73.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79.7 ระดับชั้นประทวน โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 5.65 ปี และมีรายได้เฉลี่ย 22,522.03 บาทต่อเดือน

ขวัญในการปฏิบัติงาน

เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีขวัญในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับสูง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ท่านจะทุ่มเทให้กับงานที่ท่านทำอยู่ตราบดีที่ยังทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้ และท่านรู้สึก

ภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.89) จำนวนเท่ากัน งานที่ทำอยู่ทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจ และชื่นชมกับผลสำเร็จของงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.26) ถ้าปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านน้อยลงกว่านี้ท่านจะทำงานได้อย่างเต็มที่และได้ผลดีขึ้นอีกด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.18) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัดและต้องการทำมาก (ค่าเฉลี่ย 3.10) งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน (ค่าเฉลี่ย 2.70) และมีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ท่านอยากทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปเรื่อย ๆ โดยไม่รู้สึกเกิดความเบื่อหน่าย (ค่าเฉลี่ย 2.52) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ดีสามารถนำมาใช้การได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 2.39) ท่านสามารถทำงานได้อย่างอิสระปราศจากแรงกดดัน (ค่าเฉลี่ย 2.33) หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.26) และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 2.20)

บรรยากาศองค์การ

เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีระดับการรับรู้บรรยากาศในองค์การในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้านยกเว้นด้านการรวมอำนาจ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (ค่าเฉลี่ย 3.05) ด้านรางวัลและผลตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 3.04) ด้านโครงสร้างการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ด้านการรับรู้ในผลงาน (ค่าเฉลี่ย 2.85) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.81) ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.76) ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ (ค่าเฉลี่ย 2.72) ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.67) และด้านการรวมอำนาจ (ค่าเฉลี่ย 2.52)

การทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า เพศต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้านอันได้แก่ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง ด้านการรวบอำนาจ ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ ด้านการรับรู้ในผลงาน ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน และด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา

3. ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้แก่ โครงสร้างการทำงาน การสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา ความเป็นอิสระในการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง และ เพศชาย

ตารางที่ 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. ปัจจัยส่วนบุคคล		
1.1 เพศ	✓	
1.2 อายุ	-	✓
1.3 สถานภาพการสมรส	-	✓
1.4 ระดับการศึกษา	-	✓
1.5 ระดับชั้นยศ	-	✓
1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	✓	-
1.7 รายได้	-	✓
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ		
2.1 ด้านโครงสร้างการทำงาน	✓	-
2.2 ด้านรางวัลและผลตอบแทน	-	✓
2.3 ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง	-	✓
2.4 ด้านการรวบอำนาจ	-	✓
2.5 ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์การ	-	✓
2.6 ด้านการรับรู้ในผลงาน	-	✓
2.7 ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	-	✓
2.8 ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน	✓	-
2.9 ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรมและพัฒนา	✓	-

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่อาจจะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับต่ำถึง 5 ข้อ ด้วยกัน คือ เรื่องสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนการเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย และการเกิดความกดดันระหว่างการปฏิบัติงาน ดังนั้น ทางหน่วยงานจึงควรมีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความน่าอยู่ น่าปฏิบัติงาน มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ การถ่ายเทอากาศอยู่ในสภาพที่เหมาะสม และส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีความทันสมัย สะดวกครบครัน สามารถนำมาปฏิบัติงานได้ทันที มีการสร้างความรู้สึกรักผูกพันในตำแหน่งหน้าที่ ลดความกดดันและความตึงเครียดแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะทำได้โดยการส่งเสริมความสามัคคี การเพิ่มรางวัลและผลตอบแทน การจัดสันทนาการ การให้โอกาสและสนับสนุนให้มีการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันอาจทำให้เจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองมีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่ามี 5 ตัวแปรที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างการทำงาน ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสในการอบรมและพัฒนา ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง และเพศชาย ดังนั้น หากสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองต้องการเพิ่มระดับขวัญของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้สูงขึ้น จึงควรต้องให้ความสำคัญในหัวข้อดังกล่าวข้างต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ และขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมือง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในการศึกษา

วิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์การอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะสามารถอธิบายระดับความคิดเห็นต่อขวัญในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกเป็นรายด้าน เช่น ด้านการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน การเรียนรู้และพัฒนา เป็นต้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กฤษณเนตร พันธุมโพธิ. 2528. จะสร้างขวัญคนทำงานได้อย่างไร. การบริหารตน.

6(2): 4-10.

จิราวรรณ แก้วสนธิ. 2545. อุตมโนทัศน์ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิต การทำงาน
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน : กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทวีพร นามเสถียร, พ.ด.อ. 2539. การศึกษาเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายตรวจกับเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์สังกัดตำรวจภาค 4. ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช.

นิภา แก้วศรีงาม. 2532. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2549. รายงานประจำปี 2549.

บุญมั่น ธนาสุวัฒน์. 2537. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

บุญส่ง เด่นเทศ. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับบรรยากาศองค์การในธุรกิจ
ประกันชีวิต. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2533. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS.
กรุงเทพมหานคร: ฟลิคส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2548. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

ปานศิริ ประภาวัต, พ.ศ.ท. 2530. กำลังขวัญของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล : การศึกษาเฉพาะกรณีนายตำรวจระดับรองผู้กำกับการ โดยอาศัยตัวแปรภูมิหลังทางเศรษฐกิจ. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พงศ์ หรดาล. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: คณะอุตสาหกรรมศึกษา, วิทยาลัยครูพระนคร.

พิทยา บวรวัฒนา. 2543. รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลักษณะาวดี ใจเย็น. 2537. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป. ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลีลา ถินานุเคราะห์. 2530. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ภาคพัฒนาตำราและเอกสารวิชาการ หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.

วรรณุช ทองไพบูลย์. 2543. บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบริษัท นิปอเนพนต์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณภา ณ สงขลา. 2530. บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิชัย แหวนเพชร. 2543. มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมกล.

วุฒิชัย จำนงค์. 2525. **การจูงใจในองค์การธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศุภาวุฒิ สังข์อ่อง, ร.ต.อ. 2522. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญของนายตำรวจระดับผู้บังคับหมวดในสถาบันการศึกษาของกรมตำรวจ**. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สกุลรัตน์ สมบูรณ์กุล. 2546. **บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อทัศนคติในอาชีพรับราชการของพนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา**. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2519. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. 2536. **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

สมเกียรติ เนื้อทอง, พ.ต.ต. 2536. **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้บังคับหมวดตำรวจตระเวนชายแดน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 4**. ปรินญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชีววิทยาและงานยุติธรรม, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2546. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.

สุพัตรา เพชรมณี และ เชื้อวชาญ อาศุวัฒนกุล. 2528. **ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนากำลังคนในระบบราชการไทย**. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภัทสร พงษ์วงษ์. 2543. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุพล พยอมแย้ม. 2541. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุรสิทธิ์ สังขพงศ์, พ.ต.ท. 2532. การศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดกองบังคับการตำรวจพระนครเหนือ. วิทยุศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุเทพ ไพบูลย์ผล, ร.ต.อ. 2540. ขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค 1. วิทยุศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสนาะ ดิยาว. 2532. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณ รักธรรม. 2524. การพัฒนาองค์การ : การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อรรธรณ จิตวานิช. 2544. ปัจจัยเชิงประชากร และปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์การกับจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: กรณีศึกษาสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อารี เพชรผด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

อุทัย หิรัญโต. 2523. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

_____. 2531. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

Brown, D.L. 1990. **Individual and Organization : Modeling Commitment in Public Organization.** Unpublished Doctoral Dissertation, The Florida State University.

Darrell, E.R. 1958. Dimensions of employee morale. **Personnel Psychology**. Vol. II.

Drever, J. 1968. **A Dictionary of Psychology**. London: Penquin Books.

Gibson, J.L., J.M. Iranewich and J.H. Ponnely, Jr. 1991. **Organization : Structure, Processes Behavior.** (2nd ed.) Faxas: Business Publications, Inc.

_____. 1991. **Organization : Structure, Processes Behavior.** (7th ed.) Homewood, Boston: Richard D.Irwing Inc.

Guion, R.M. 1958. **Personnel Psychology**. New York: McGraw-Hill Book Company.

Guilford, J.S. and E.G. David. 1969. **Motivation and Modern Management.** California: Addison – Wesley Com.

Keith, D. 1972. **Human Behavior at Work : Human Ralations and Organizational Behavior.** New York: McGraw-Hill Book Com.

Knowles, M.S. 1974. Human resources development in OD. **Public Administration Review**. 34 (March-April 1974): 239-245.

Litwin, G.H. and R.A. Stringer, Jr. 1968. **Motivation and Organization Climate.** Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

Maslow, H.A. 1987. **Motivation and Personality.** (2 nd ed.). New York: Harper and Row.

Neufeldt, V. 1993. **Webster's New World Dictionary.** New York: Prentice Hall.

Newell, C.A. 1978. **Human Behavior Educational Administration.** Englewook Cliff,

New Jersey: Prentice-Hall.

Pfiffner, J.M. and M. Fels. 1964. **The Supervision of Personnel : Human Relations in the Management of Men.** New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Raddin, B. 1988. **The Out-Organization.** England: Gower Publishing Company

Steers, R.M. and L. Porter. 1979. **Motivation and Work Behavior.** New York: McGraw-Hill Book Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำโดยนิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชา บริหารงานยุติธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานตรวจคนเข้าเมืองผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์ คำตอบและความคิดเห็นของท่าน ผู้วิจัยถือเป็นความลับและทำการแปลผลในภาพรวม ซึ่งไม่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบคำถามให้ครบทุกข้อและตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ศศินันท์ ลำดับพงศ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

1 ☐ ชาย 2 ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี (เศษของอายุตั้งแต่ 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี)

3. สถานภาพสมรส

1 ☐ โสด 2 ☐ สมรส 3 ☐ หย่าร้างหรือแยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1 ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ☐ ปริญญาตรี 3 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับชั้นยศ

1 ☐ ประทาน 2 ☐ สัญญาบัตร

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านตรวจคนเข้าเมือง.....ปี (เศษของเดือนตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ให้นับเป็น 1 ปี)

7. รายได้ต่อเดือน(เงินเดือน + ค่าตอบแทนอื่น ๆ).....บาท / เดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างขวามือของแต่ละข้อที่ตรงกับระดับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	ด้านโครงสร้างการทำงาน					
1	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้าง ในการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน					
2	หน่วยงานของท่านมีการจัดแบ่งงาน สายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน เป็นระบบ					
3	หน่วยงานของท่านมีการกำหนด เป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน					
4	โครงสร้างการบริหารงานเอื้ออำนวยต่อ ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
5	หน่วยงานของท่านมีการเตรียมแผน การทำงานก่อนการปฏิบัติงาน					
6	นโยบายการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ของท่านมีความเหมาะสมกับปัญหา					
7	หน่วยงานของท่านมีการจัดวางกำลังพล ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
	ด้านรางวัลและผลตอบแทน					
8	การพิจารณาดีความชอบในหน่วยงาน ของท่านเน้นที่ผลงานเป็นสำคัญ					
9	เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับคุ้มค่า กับความรู้ความสามารถที่ท่านใช้ในการ ทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10	บุคลากรที่มีความสนิทสนมใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา จะมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานดี					
11	การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานของท่านมีการแจ้งให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ					
12	หน่วยงานของท่านมีการชมเชยและให้กำลังใจมากกว่าตำหนิหรือวิพากษ์วิจารณ์					
	ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง					
13	ท่านมีความรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงานแม้ว่าท่านจะขัดแย้งทางความคิดกับผู้บังคับบัญชาก็ตาม					
14	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถในการคิดริเริ่มโครงการใหม่ ๆ					
15	หน่วยงานของท่านเน้นการปฏิบัติงานตาม กฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัด					
16	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านทำงานที่เสี่ยงได้หากจะทำให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กร					
17	การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่านต้องคิดถึงความมั่นคงในการทำงานมากกว่าคิดถึงประสิทธิผลขององค์กร					
18	ในหน่วยงานของท่าน ท่านอาจถูกโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งงานได้โดยไม่สมัครใจ					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
19	ด้านการรวบอำนาจ ผู้บังคับบัญชาจะรวมอำนาจการตัดสินใจต่าง ๆ แต่เพียงผู้เดียว					
20	ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจแต่ผู้เดียวในปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
21	ผู้บังคับบัญชาขอให้ท่านมีส่วนร่วมในการพิจารณาตัดสินใจและยอมรับผลการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน					
22	ผู้บังคับบัญชาจะสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานก่อนการตัดสินใจ					
23	หน่วยงานของท่านมีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน					
24	ด้านการยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กร ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น					
25	เมื่อบุคลากรมีความคิดขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชาจะยอมรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา					
26	ผู้บังคับบัญชาจะใช้หลักประชาธิปไตยเป็นวิธีสุดท้ายในการตัดสินใจเพื่อยุติข้อขัดแย้ง					
27	เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น บุคลากรในหน่วยงานจะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา					
28	ผู้บังคับบัญชายินยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างได้					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
29	ด้านการรับรู้ในผลงาน ผู้บังคับบัญชาจะยกย่องบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง					
30	ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยให้ความสนใจต่อผลสำเร็จของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอยู่แล้ว					
31	ความสำเร็จของงานจะเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ					
32	เมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการตำหนิมากกว่าการให้คำแนะนำ					
33	หน่วยงานของท่านจะนำผลการปฏิบัติงานมาใช้เพื่อการแก้ไขข้อผิดพลาดมากกว่าการตำหนิหรือลงโทษ					
34	ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน					
35	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่มี การแบ่งพรรค แบ่งพวก					
36	บุคลากรในหน่วยงานให้ความร่วมมือ ในการทำงานเป็นอย่างดี					
37	ผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่นในการทำงานกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
38	ผู้บังคับบัญชาเป็นที่พึ่งพิงได้ เมื่อผู้ใต้ บังคับบัญชา ต้องการความช่วยเหลือ					
39	ท่านสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับ เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านได้					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
40	ความเป็นอิสระในการทำงาน ท่านมีอิสระในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานได้อย่างเต็มที่					
41	ท่านมีอิสระเต็มที่ในการจัดเตรียมแผน การปฏิบัติของตัวท่านเอง					
42	ท่านมีอิสระในการคิดค้นวิธีการทำงาน ได้อย่างเต็มที่					
43	ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเต็มที่ในงาน ที่ท่านได้รับมอบหมาย					
44	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ทุก คนในหน่วยงานจะร่วมมือกันอภิปราย วิธีการแก้ไขปัญหา					
	ด้านการสนับสนุนให้มีโอกาสการอบรม และพัฒนา					
45	ผู้บังคับบัญชาจะสนับสนุนให้บุคลากร ในหน่วยงานลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
46	ผู้บังคับบัญชาจะสนับสนุนคัดเลือก บุคลากร ไปอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน					
47	ผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาคัดเลือกบุคลากร เข้ารับการฝึกอบรมโดยคำนึงถึงความ เหมาะสมกับงานในความรับผิดชอบ					
48	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
49	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน อย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย					
2	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
3	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในสภาพที่ดี สามารถนำมาใช้การได้ทันที					
4	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัดและต้องการทำมาก					
5	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
6	ท่านอยากทำงานในตำแหน่งนี้ต่อไปเรื่อย ๆ โดยไม่รู้สึกเกิดความเบื่อหน่าย					
7	ท่านสามารถทำงานได้อย่างอิสระ ปราศจากแรงกดดัน					
8	ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน					
9	ถ้าปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่าน น้อยลงกว่านี้ท่านจะทำงานได้อย่างเต็มที่และได้ผลดีขึ้นอีกด้วย					
10	ท่านจะทุ่มเทให้กับงานที่ท่านทำอยู่ตราบใดที่ยังทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานของท่าน					
12	งานที่ทำอยู่ทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
13	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
14	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
15	งานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจและชื่นชมกับผลสำเร็จของงานได้					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบแบบสอบถาม

การหาความเชื่อมั่นโดยวิธีของ Cronbach

ตารางผนวกที่ ข1 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การรายข้อ
(Item-total Statistics)

คำถามที่	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	If Item Deleted	If Item Deleted
1	146.9000	531.6793	0.4973	0.9543
2	146.6333	531.2057	0.6166	0.9539
3	146.9667	526.3092	0.5980	0.9538
4	147.7000	524.6310	0.5922	0.9538
5	147.3333	527.5402	0.5211	0.9541
6	147.7333	522.2713	0.5364	0.9541
7	148.4333	522.3920	0.4556	0.9548
8	147.6667	530.9195	0.4380	0.9545
9	147.4333	526.6678	0.5556	0.9540
10	148.5000	528.2586	0.5237	0.9541
11	147.5333	526.0506	0.4663	0.9545
12	147.8000	523.8207	0.6674	0.9535
13	147.6333	530.5161	0.3794	0.9549
14	147.8000	516.7862	0.6599	0.9534
15	147.3333	530.6437	0.3947	0.9548
16	147.8000	527.6138	0.5951	0.9538
17	147.8000	532.9931	0.3782	0.9548
18	148.8667	525.1540	0.5970	0.9538
19	148.1333	528.6023	0.4113	0.9548
20	147.9333	531.2368	0.3570	0.9551
21	147.4000	528.4552	0.5019	0.9542
22	147.8667	516.4644	0.6468	0.9535
23	147.6667	519.2644	0.6069	0.9537

ตารางผนวกที่ ข1 (ต่อ)

คำถามที่	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	If Item Deleted	If Item Deleted
24	147.7000	525.3897	0.6439	0.9536
25	147.9000	518.5069	0.7280	0.9531
26	147.8333	526.2126	0.5497	0.9540
27	147.8667	515.0851	0.7944	0.9527
28	147.6000	520.9379	0.7254	0.9532
29	147.3333	529.1264	0.5409	0.9541
30	147.7000	538.2862	0.2167	0.9556
31	147.1000	532.6448	0.4159	0.9546
32	148.2333	537.9782	0.2951	0.9550
33	147.7667	534.4609	0.4775	0.9544
34	147.1333	521.1540	0.7454	0.9531
35	147.7667	526.7368	0.6008	0.9538
36	147.3000	528.2172	0.5014	0.9542
37	147.4333	536.2540	0.3620	0.9548
38	147.2333	530.4609	0.4987	0.9542
39	147.2667	535.7885	0.3383	0.9549
40	147.8000	519.5448	0.7095	0.9532
41	147.7333	522.8230	0.5936	0.9538
42	148.1333	531.4989	0.4189	0.9546
43	147.5667	517.8402	0.6630	0.9534
44	147.8000	522.9241	0.5910	0.9538
45	147.8667	525.1540	0.4743	0.9545
46	148.0333	516.5851	0.6783	0.9533
47	147.8333	510.0747	0.7258	0.9530
48	147.7333	516.6851	0.7165	0.9531
49	148.2667	530.7540	0.4893	0.9543

Alpha = 0.9550

ตารางผนวกที่ ข2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน รายข้อ
(Item-total Statistics)

คำถามที่	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item	Alpha
	If Item Deleted	If Item Deleted	If Item Deleted	If Item Deleted
1	44.2667	52.8920	0.5330	0.8358
2	44.3333	54.8506	0.3674	0.8454
3	44.2667	53.6506	0.3795	0.8462
4	43.5000	52.3276	0.5646	0.8339
5	43.6333	51.6885	0.5127	0.8372
6	44.0333	52.1023	0.4214	0.8448
7	44.2333	49.1506	0.7106	0.8236
8	43.6333	52.4471	0.4287	0.8435
9	44.2333	55.4264	0.4022	0.8429
10	42.6333	56.6540	0.4274	0.8425
11	42.6667	55.8851	0.4099	0.8426
12	42.7667	54.5989	0.5184	0.8376
13	42.9667	54.3092	0.5536	0.8360
14	43.3000	55.3897	0.4753	0.8398
15	42.8667	54.1885	0.7154	0.8317

Alpha = 0.8481

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	ร้อยตำรวจโทหญิง ศศินันท์ ลำดับพงศ์
วัน เดือน ปี ที่เกิด	18 มิถุนายน 2514
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2532 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. 2536 วิทยาศาสตรบัณฑิต (ประมง) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2542 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2551 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองสารวัตร ฝ่ายตรวจคนเข้าเมืองขาเข้า 2
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ