

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
	ข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ
ชื่อ	นางสาวยุพเรศ เสร์บาง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจมมารี รักษ์ชูชีพ
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน และสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและแจกแบบสอบถามตามจำนวนประชากรทั้งหมด 275 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D) การพยากรณ์ด้วยคำสั่ง Multiple Linear Regression ใช้ T-test ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ใช้ F- test (ANOVA) การเปรียบเทียบตัวแปร (Compare Means) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ การเปรียบเทียบทดสอบความแตกต่าง LSD (Least Significant Difference)

#### ผลจากการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป มีอายุการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป และปฏิบัติในส่วนบริการผู้โดยสาร

ด้านที่อยู่อาศัย ด้านการเดินทาง และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ด้านการปรับปรุงสถานที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล และด้านนโยบายการบริหารขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

Independent Study Title	Factors Affecting Operational Satisfaction of Customs Officer at Suvarnabhumi Airport
Name	Miss Yuparete Sarebang
Advisor	Assistant Professor Dr.Khemaree Rugchoochip
Major	International Business
Academic Year	2007

### **ABSTRACT**

The Main objectives of this study are to 1) find out factors affecting operational satisfaction of customs officer at Suvarnabhumi Airport. 2) to find out the level of satisfaction. Samples of this study consisted of Customs Department's officers at Suvarnabhumi Airport who are separated into two parts, part 1 are the persons who check in-out passengers, part 2 are the persons who check in-out goods from domestic and international totally 275 samples. Questionnaires are using as the instrument for data collection. The percentage, mean, standard deviation, Standard Deviation, Linear Regression, T-test, F- test (ANOVA), Compare Means , LSD (Least Significant Difference) are used for analyzing data.

**The findings indicated the following.**

Majority of customs officer at Suvarnabhumi Airport were male, age over 40 years, married, bachelor degree of education, income more 25,000 bath/month, working more 10 years and belonging to passenger service.

Accommodation, travelling to work, relationship with co-workers had relation to job satisfaction of customer officer at Suvarnabhumi Airport. Improvement of the new office, work environment, advancement, benefit and remuneration, policy and administration had no relation to job satisfaction of customer officer at Suvarnabhumi Airport.