

ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร

วัชรพล ไทยมิตร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่จับต้องได้และบัณฑิตที่จับต้องไม่ได้ของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร 3) ศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามบัณฑิตส่วนบุคคล 4) ศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ทั้งหมดจำนวน 368 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1)ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มากที่สุดเป็นบัณฑิตที่จับต้องไม่ได้ มากที่สุดในบัณฑิตที่จับต้องไม่ได้เป็นด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านสถานที่ทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก มากที่สุดในบัณฑิตที่จับต้องได้เป็นด้านค่าล่วงเวลา ด้านวันลาพักผ่อน ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านค่าเช่าบ้านอยู่ในระดับมาก ส่วนเงินเดือน กองทุนบำเหน็จบำนาญอยู่ในระดับปานกลาง 2)ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง อายุราชการ เงินเดือนแตกต่างกัน ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ข้าราชการกรมศุลกากรที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 3)ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน เงินเดือน บรรยากาศในการทำงาน กองทุนบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

* Corresponding author e-mail: 6414105049@rumail.ru.ac.th

SATISFACTION THAT AFFECTS PERFORMANCE OF CUSTOMS OFFICER DEPARTMENT

Wacharapol Thaimit²

The objectives of this research are to 1) study the level of satisfaction with tangible factors and factors Intangible things of Customs officials Customs academic position 2) study the efficiency level in the performance of duties of Customs Department officials Customs academic position 3) Study the comparison of work efficiency according to personal factors. 4) Study satisfaction that affects efficiency. In the performance of duties of Customs Department officials Customs academic position Sample group used in the research study are Customs Department officials. Customs academic position. The sample group used in the research consisted of 368 employees at the rehabilitation center in Bangkok. Data were analyzed using descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation. and use inferential statistics such as t-tests, one-way ANOVA tests, and multiple regression analysis.

The results of the research found that 1) Overall job satisfaction of Customs officials was at a high level. Most are intangible factors. The most intangible factor is the co-worker side. As for the workplace the work atmosphere and the nature of the work that is done Commander's side Opportunities for career advancement are at a high level the most tangible factor is overtime pay. On vacation days medical expenses House rent is at a high level. Salary section Pension funds are moderate. 2) Customs Department civil servant Position of customs academic Education level of position, length of service, and salary vary. Resulting in different work efficiency. Customs officials of different genders have no difference in performance. 3) Satisfaction with job characteristics, salary, and working atmosphere. Pension fund Medical expenses Affects the efficiency of the work of Customs Department officials.

Keywords: satisfaction; efficiency performance in job execution

² Master of Business Administration Program for Excellence, Ramkhamhaeng University

* Corresponding author e-mail: 6414105049@rmail.ru.ac.th

บทนำ

กรมศุลกากร (The Customs Department) เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง ก่อตั้งเมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2417 ในสมัยรัชกาลที่ 5 โดยมีชื่อว่า หอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นสำนักงานกลางในการเก็บรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานศุลกากร ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บภาษีอากรขาเข้าและภาษีอากรขาออกเป็นรายได้ของรัฐ อยู่ในความควบคุมดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ งานศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว จากการเปลี่ยนแปลงภายในประเทศและสถานการณ์โลก จึงทำให้มีการสร้างอาคารที่ทำการศุลกากรหลังใหม่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมแทนที่ทำการศุลกากรหลังเดิม ที่เรียกว่า ศุลกสถาน ในปี 2497 โดยที่ทำการศุลกากรหลังใหม่นี้ ตั้งอยู่ ณ กรมศุลกากร คลองเตย ในปัจจุบัน

ซึ่งในช่วงเวลาที่ผ่านม้อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทย มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเดิมกรมศุลกากรมีภารกิจหลักคือการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นอกราชอาณาจักร เพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและดูแลป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากร เพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย และเกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

พันธกิจกรมศุลกากร อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ เพื่อให้บริการทางศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร และข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจของประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส มีประสิทธิภาพเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย ถูกต้อง เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร และพัฒนาสมรรถนะบุคลากร นวัตกรรม การบริหารจัดการองค์กรสู่ยุคดิจิทัลเพื่อให้บุคลากร มีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรมีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

กรมศุลกากร ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรมศุลกากรและการปฏิรูปภาครัฐให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การบริหารจัดการองค์กร และการสร้างนวัตกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ และวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทย และเชื่อมโยงการค้าโลก โดยมียุทธศาสตร์ในการยกระดับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งองค์ความรู้ด้านศุลกากรที่สอดคล้องตามระดับ ตำแหน่งและความจำเป็นของหน่วยงานภายในกรมศุลกากร รวมทั้งพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการรองรับ

การปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาต่างประเทศที่สำคัญในงานศุลกากร เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางศุลกากรให้แก่ผู้รับบริการ และการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนเป็นภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งได้กำหนดประเด็นปฏิรูปในการจัดองค์กรภาครัฐ ให้เปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูลกันด้วยระบบดิจิทัล ส่งเสริมให้มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการ ปฏิบัติงานและการบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับความเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินงานทางศุลกากร

ด้วยมาตรการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ (2566-2570) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2566 มีเป้าหมายในการบริหารกำลังคนให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการใช้อัตรากำลังให้เกิดความคุ้มค่า เหมาะสมกับลักษณะงานและภารกิจลดอัตราจ้างที่มีลักษณะการจ้างงานแบบตลอดชีพ โดยปรับเปลี่ยนให้เป็นการจ้างงานในลักษณะสัญญาจ้าง เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายบุคคลที่มีผลผูกพันระยะยาว ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามเป้าหมายของแผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ที่กำหนดให้มีมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้อัตราจ้างและลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร

ส่วนราชการต้องคำนึงถึงรูปแบบการจ้างงานที่เหมาะสม ทั้งการจ้างงานแบบตลอดชีพและการจ้างงาน ในลักษณะสัญญาจ้าง ความจำเป็นและต่อเนื่องของภารกิจและลักษณะงาน การปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในอนาคต เพื่อให้สามารถรองรับภารกิจสำคัญเร่งด่วนและภารกิจที่อาจมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นการใช้เทคโนโลยีและวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ในอนาคต (New Way of Working/Doing) โดยการใช้อัตราจ้างของส่วนราชการจะต้องมีความยืดหยุ่นคล่องตัวมากขึ้น สามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรในระยะยาว

นักวิชาการศุลกากรเป็นตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานศุลกากร ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และสามารถปฏิบัติงานเป็นผลัดหรือเป็นกะได้ โดยปฏิบัติงานในลักษณะต่าง เช่น ด้านการปฏิบัติการ ได้แก่ ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับพิธีการนำสินค้าเข้าและส่งออก เพื่อยืนยันความถูกต้อง พิจารณา/ตรวจสอบเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร พิศัตอัตราศุลกากร พิธีการและราคาศุลกากร ถิ่นกำเนิดสินค้า การกำหนดราคาศุลกากร การประเมินอากร สิทธิตามอนุสัญญาระหว่างประเทศที่มีความผูกพันกับประเทศไทย ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินภาษีอากรและเงินค่าธรรมเนียม และจัดเก็บอากรปากกระวาง วิเคราะห์ข้อมูลสัญญาณภาพจากการตรวจสอบตู้สินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ ตรวจสอบปล่อยของนำเข้า-ส่งออกทางไปรษณีย์ การสืบสวน

ประมวลหลักฐาน ป้องกันและปราบปรามกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร เป็นต้น ด้านการวางแผนรวมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ด้านการประสานงาน ได้แก่ ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือผลการดำเนินงาน และ ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านบริการ ได้แก่ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ เอกชน หรือประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการนำเข้า ส่งออก สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร หรือข้อมูลเกี่ยวข้องกับงานศุลกากร เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจและนำไปสู่การปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่ถูกต้อง และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร ตำรา คู่มือ สื่อ เอกสารเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับงานวิชาการศุลกากร

ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเป็นตำแหน่งหลักของกรมศุลกากรที่ต้องตอบสนองต่อภารกิจต่างๆ ของกรมศุลกากร ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีการบรรจุของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเพื่อทดแทนข้าราชการที่เกษียณอายุไปเป็นจำนวนมาก ข้าราชการกรมศุลกากร โดยเฉพาะนักวิชาการศุลกากรจึงมีความหลากหลายของช่วงอายุ (Baby Boom, Gen X, Gen Y และ Gen Z) ทำให้พฤติกรรม ความคิด ทักษะ ความรู้ความสามารถ ค่านิยม การบริหารจัดการมีความแตกต่างกัน ประกอบกับระเบียบราชการที่แทบไม่มีการเปลี่ยนแปลงมาอย่างยาวนาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อทราบข้อมูลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการนำไปวางแผนที่จะพัฒนาการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในกรมศุลกากร ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

วัตถุประสงค์การวิจัย

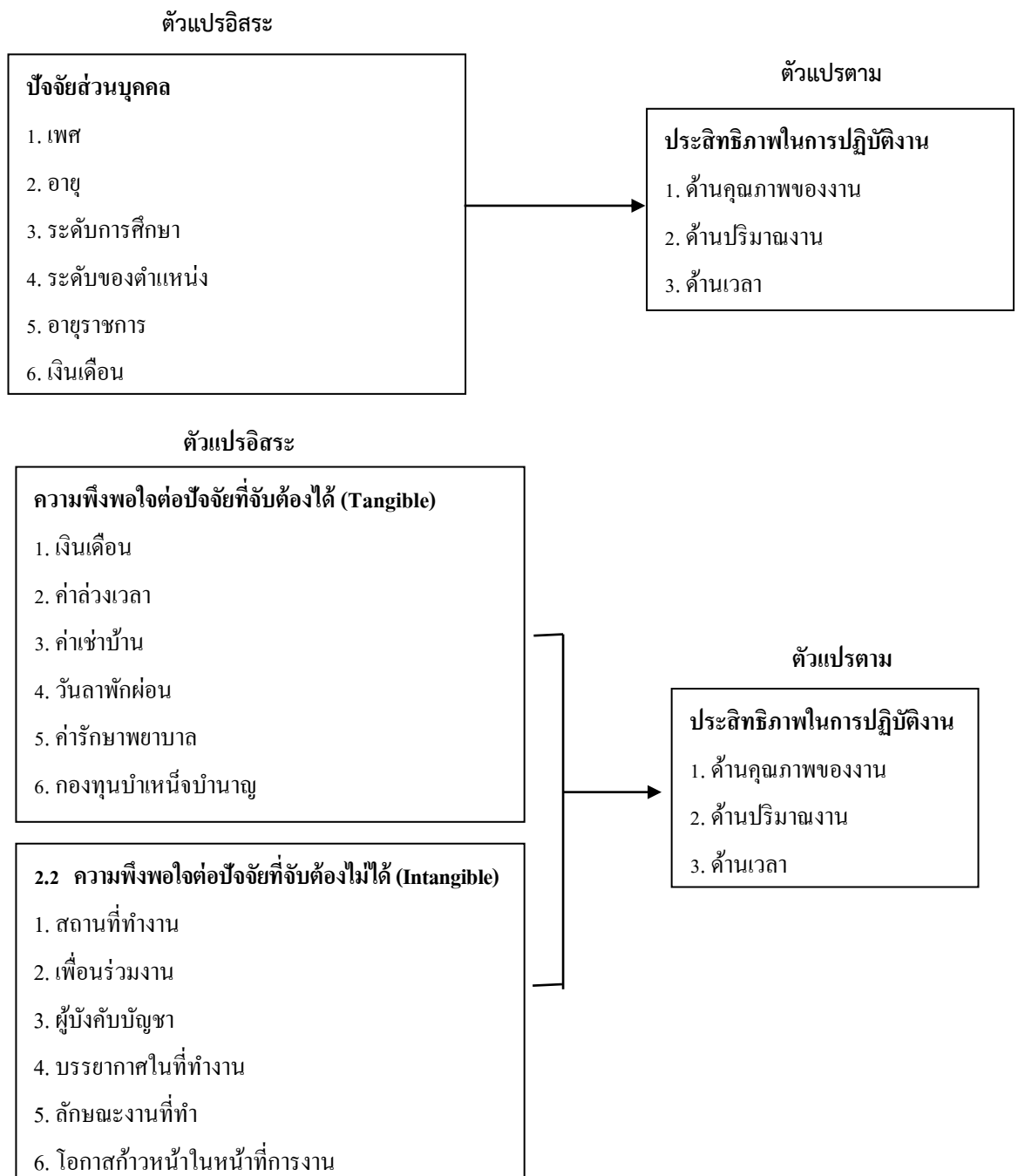
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่จับต้องได้ (เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าเช่าบ้าน วันลาพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล กองทุนบำเหน็จบำนาญ) ของข้าราชการกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ (สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการทำงานลักษณะงานที่ทำ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน) ของข้าราชการกรมศุลกากร
3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร
4. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจ (ต่อปัจจัยที่จับต้องได้และปัจจัยที่จับต้องไม่ได้) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากแนวคิดของเอ็ดวิน ล็อก Edwin Locke (1968 อ้างใน วิจารณ์ คงคาน้อย, 2547 น.10-11) ได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานไว้ 9 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) ลักษณะของงานที่ทำนั้นมีความท้าทายความสามารถมากขึ้น หรือตรงกับความสามารถของตนเอง ได้รับโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีโอกาสที่งานที่รับมอบหมายประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงปริมาณงานที่มีความเหมาะสม จะส่งผลให้เกิดความชอบ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมา

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นจำนวนตัวเลข สามารถจับต้องได้ อาจจะเป็นเงิน หรือผลตอบแทนที่มีความใกล้เคียงกับเงิน ซึ่งเป็นสิ่งของอย่างหนึ่งอย่างใดที่บุคลากรได้รับจากองค์กร เพื่อนำไปใช้ตอบสนองความต้องการของตนเอง การได้ค่าจ้างที่เหมาะสม เป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกันนั้น ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) บุคลากรเมื่อถึงจุด ๆ หนึ่งก็ต้องการเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือผู้บริหารองค์กร เป็นต้น ความต้องการที่หวังว่าจะได้รับการยอมรับจากองค์กรให้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปในนั้น ถือเป็นโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งนั้น ต้องมีความยุติธรรม มีกฎเกณฑ์พิจารณาชัดเจนเป็นที่ยอมรับของคนส่วนใหญ่ และความพึงพอใจในการทำงาน

4. การได้รับยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นจากเพื่อนร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชานั้น เป็นสิ่งที่บุคคลมีความต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะได้รับ

5. ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ (Benefit) ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลคาดว่าจะได้รับ คาดหวังว่าจะได้รับจากการทำงาน เช่น วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าล่วงเวลา ค่าธรรมเนียมพิเศษ หรือเงินสมทบกองทุนเพื่อการเลี้ยงชีพยามเกษียณ เป็นต้น

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน บรรยากาศในที่ทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมการทำงานด้านกายภาพ บรรยากาศในที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน สะดวกสบาย สะอาด ปลอดภัย เช่น สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์การ อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศ

7. ผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้างานในลักษณะต่าง ๆ นั้นย่อมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน ต้องอาศัยการปรับตัวจากทั้งจากตัวผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยทั้งสองฝ่าย ไม่เพียงแต่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-working) เพื่อนร่วมงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงาน ถ้าได้เพื่อนร่วมงานที่ดี บรรยากาศในที่ทำงานก็จะดีตามไปด้วย เพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะมาก่อนหรือว่าหลัง สามารถส่งเสริมหรือหยุดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรได้ ถ้าในองค์กรมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร มีทักษะความสามารถ พร้อมช่วยเหลือจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

9. องค์กรและการจัดการและบริหาร (Organization and management) นโยบายการจัดการและการบริหารภายในองค์กรก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการมีนโยบายที่ชัดเจน แน่นนอน มีกฎระเบียบขององค์กร เกณฑ์พิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ตซ์เบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (อ้างใน HR416 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2549: น.204) แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัยสองจำพวก คือ

1. ปัจจัยที่ไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยซึ่งรักษาแรงจูงใจหรือความพึงพอใจที่มีแล้วอยู่ในปัจจุบันนั้น ให้ดำรงคงอยู่เป็นปกติ การเพิ่มปัจจัยประเภทเหล่านี้ ไม่ได้รักษาแรงจูงใจ หรือสร้างความพึงพอใจในระยะยาว เป็นเพียงการรักษาสถานะไม่ให้เกิดความไม่พอใจเท่านั้น แต่หากปัจจัยดังกล่าวลดลงหรือหมดไป พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและเรียกร้อง (dissatisfaction) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า hygiene factor คือ ปัจจัยซึ่งหากมีอยู่อย่างเพียงพอแล้วนั้นหรือสมควรแก่เหตุผลที่จะรักษาไว้หรือคงอยู่ อันจะทำให้พนักงานยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ได้ และอยู่ในความสงบได้ hygiene factor ไม่มีผลต่อการทำงาน บางครั้งเรียกว่า dissatisfier หรือ maintenance factor เพราะเป็นตัวทำหน้าที่เพียงประคับประคองความรู้สึกนึกคิดไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจเท่านั้น ถ้าเทียบกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow ก็คือความต้องการขั้นแรกหรือขั้นพื้นฐานทางกายภาพ (lower-order need at work) ซึ่งบุคคลต้องการและคาดหวังว่าจะต้องได้รับ เช่น

ค่าจ้าง โครงสร้างค่าจ้าง อัตราเงินเดือน ขั้นรายได้ ควรอยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีเหตุผล ควรเท่าเทียมหรือสู้ได้กับค่าจ้างค่าตอบแทนของบริษัทอื่นซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน เหมาะสมกับหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบของงานที่ได้รับ เหมาะสมกับภาระความเสี่ยงที่ได้รับจากการทำงาน

นโยบายการบริหารงานขององค์กร นโยบายองค์กรควรมีความยืดหยุ่น มีความเป็นธรรมและชัดเจน เช่น มีเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น อนุญาตให้แต่งตัวตามความพอใจแต่ต้องสุภาพ มีระยะเวลาพักระหว่างเวลาทำงานมีวันหยุดพักผ่อน เป็นต้น

ผลประโยชน์พิเศษนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด พนักงานควรได้รับสิทธิต่างๆ ที่สมควรได้รับนอกเหนือจากสิทธิขั้นพื้นฐานตามกฎหมายแรงงาน เช่น การได้รับการประกันสุขภาพของสมาชิก

ในครอบครัวที่สมควรได้รับสวัสดิการบางอย่างด้วย หรือมีโครงการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่มีปัญหาส่วนตัว การได้รับเงินเกษียณอายุเมื่อเกษียณอายุไปแล้ว การเพิ่มเงินกองทุนเพื่อเพิ่มความมั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีความปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานควรทันสมัยและมีการบำรุงรักษาที่ดี เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์วัสดุมีความเพียงพอต่อการใช้งาน

สถานภาพ สมาชิกในองค์กรควรรู้สถานะของบุคคลในองค์กรว่าใครเป็นใคร

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ควรมีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ ไม่ควรมีข้อขัดแย้งหรือการทำให้ต้องอับอายกัน ความมั่นคงในการทำงาน องค์กรควรให้พนักงานมีความมั่นคงในงานที่ทำ

2. ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivational Factors) ปัจจัยประเภทนี้เป็นปัจจัยที่ผูกติดอยู่กับงาน สร้างแรงจูงใจและทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น บางครั้งเรียกว่า satisfier โดยพนักงานจะมองปัจจัยนี้ว่าเป็นรางวัลจากการทำงาน เป็นความต้องการซึ่งเมื่อเทียบกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow คือ ความต้องการด้านจิตใจที่เดิมเข้ามาในชีวิต (higher-level psychological need) อาทิ

การยกย่องเชิดชู ผู้บริหารควรชื่นชมและให้การยอมรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

ความตระหนักในความสำเร็จ พนักงานควรเห็นความสำคัญของการประสบความสำเร็จในการทำงานและมุ่งมั่นที่จะสร้างความสำเร็จนั้นให้เกิดขึ้น

โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน องค์กรควรมีช่องทางให้พนักงานมีโอกาสรุ่งก้าวหน้าเพื่อการจูงใจ

ความรับผิดชอบ พนักงานต้องมีความรับผิดชอบงานที่ทำ ผู้บริหารจึงควรให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานด้วยการลดการควบคุม แต่ยังคงรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติ นั้นงานที่มีความหมาย ตัวงานเองควรเป็นงานที่มีความหมาย น่าสนใจ และมีความท้าทายมากพอที่จะจูงใจให้พนักงานอยากทำให้สำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) (อ้างใน HR416 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2519: 211) เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ รูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory คือ

V คือ Valance หมายถึง ระดับของการให้ความสำคัญในผลรับที่คาดหวังจากการทำงานของตัวเอง ซึ่งเรื่องนี้มักขึ้นอยู่กับ ความต้องการ เป้าหมาย คุณค่า และแรงจูงใจที่เรามี

I คือ Instrumentality หมายถึง ความเชื่อที่ว่า รางวัลที่จะได้รับขึ้นอยู่กับผลงานที่แสดงออกมาในที่ทำงาน โดยการกำหนดรางวัลจะส่งผลดีต่อการทำงานของลูกน้อง ก็ต้องเมื่อมีการสื่อสารเรื่องผลตอบแทนที่สมาชิกในทีมสามารถคาดหวังได้อย่างชัดเจน ลูกน้องมีความเชื่อว่าหัวหน้าของพวกเขาจะให้รางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามซึ่งลูกน้องมีความคาดหวังที่ชัดเจนเกี่ยวกับรางวัล

E คือ Expectance หมายถึง ความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่า ถ้าเพิ่มความพยายาม รางวัลก็จะเพิ่มความพยายามที่เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่ง Expectancy นี้ เป็นแรงที่ขับเคลื่อนให้คนมองหาเครื่องมือที่ถูกต้องเพื่อทำภารกิจให้สำเร็จเช่น ข้อมูล ทักษะในการทำงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้า

โดยมีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ

2. รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหมาย หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทนการเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะ ว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงงานที่ปฏิบัติสืบเนื่องกันมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทัศนคติของ Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

Vroom ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหมาย และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหมายเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย หากพนักงานคนหนึ่งต้องการ เลื่อนตำแหน่งเป็นอย่างมาก (ความพอใจสูง) แต่ไม่มีความเชื่อว่า เขามีความสามารถ หรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายต่ำ) หรือถ้าหากว่า พนักงานมีความเชื่อว่า เขาสามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายให้ได้ (ความคาดหมายสูง) แต่ผลที่ติดตามมาไม่มีคุณค่าสำหรับเขา(ความพอใจต่ำ)แรงจูงใจของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะมีน้อยมาก

วิธีการนำ Expectancy Theory ไปใช้ประโยชน์ เช่น

กำหนดรางวัลที่เป็นไปได้จริง สิ่งที่ทำหน้าไม่ควรทำ คือ การเสนอรางวัลที่มากจนเกินไป เพื่อกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงาน พองานเสร็จแล้ว กลับมีการเจรจาต่อรองขอลดรางวัลลงมา แบบนี้จะส่งผลเสียต่อการทำงานของพนักงานในครั้งต่อ ๆ ไปได้ เราควรให้รางวัลแก่สมาชิกทีมที่ทำงานตามที่ตกลงไว้เสมอ เพื่อสร้างความเชื่อใจ และความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว ซึ่งเรื่องนี้ควรเริ่มต้นจากการกำหนดรางวัลตอบแทนที่สอดคล้องกับสิ่งที่ยุติธรรมสามารถมอบให้ได้

สร้างเป้าหมายที่ไม่ยากเกินความสามารถของสมาชิกทีม ความท้าทายมักทำให้คนตั้งใจทำงาน อยู่เสมอแต่ไม่ใช่ความท้าทายที่ยากเกินไป เพราะความท้าทายที่ยากเกินไป อาจทำให้คนเกิดอาการจนทำงานได้แย่งหรือปฏิเสธการรับงาน หัวหน้าควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ไม่ยากและไม่ง่ายจนเกินไป เพื่อสร้างแรงจูงใจ และทำให้ลูกน้องมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

ทำให้แน่ใจว่างานแต่ละชิ้นเหมาะสมกับความสามารถของสมาชิกทีม ถ้าเราอยากกระตุ้นให้คนอยากทำงาน เราต้องเข้าใจความสามารถในการทำงานของแต่ละคนก่อน เพราะเมื่อหัวหน้ามอบหมายงาน โดยอ้างอิงจากความสามารถ จะทำให้ลูกน้องมีความมั่นใจในความสามารถของตัวเอง และมีความพร้อมในการทำงานมากขึ้น

กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลงานและรางวัลที่ชัดเจน พยายามสื่อสารเรื่องความคาดหวังในการทำงานและรางวัลที่จะได้รับอย่างชัดเจน เพราะยิ่งเราตรงไปตรงมามากเท่าไร สมาชิกในทีมจะเชื่อว่าตัวเองจะได้รับรางวัลที่เหมาะสมจากการทำงานมากขึ้น

แบ่งปันรางวัลอย่างยุติธรรมและมีเหตุผล เมื่อถึงเวลาต้องแบ่งปันรางวัลให้กับสมาชิกทีมที่ทำงานสำเร็จ หัวหน้าควรเชื่อกับมั่นใจว่ารางวัลที่ให้ไปนั้น สอดคล้องกับความพยายามที่สมาชิกได้มอบให้กับงาน

นอกจากนี้ การแบ่งปันรางวัลควรมีความยุติธรรมกับทุกคนด้วย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งในภายหลัง

จากแนวคิด Peterson and Prowman (อ้างถึงใน บุศรา สุกพิพัฒน์, 2553) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ได้ปริมาณที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และต้องมีการบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือ ต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสม และทันสมัย

มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อย ได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัย คือ ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ทั้งหมดจำนวน 2,177 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร จำนวน 338 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 หรือ .05 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สังกัด	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานเลขานุการกรม	10	2
กองแผนยุทธศาสตร์และแผนงาน	20	3
กองพิทักษ์อัตราศุลกากร	96	15
กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร	51	8
กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	137	22

กองตรวจสอบอาคาร	61	10
กองสืบสวนและปราบปราม	142	23
สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ	141	23
สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง	72	12
สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	139	22
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง	81	13
สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	150	24
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	232	37
สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	144	23
สำนักงานศุลกากรมาบตาพุด	24	4
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1	115	18
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2	164	26
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3	176	28
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	222	36
รวม	2,177	350

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง อายุราชการ รายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 2 ส่วน เป็นลักษณะของคำถามแบบปลายปิด โดยลักษณะของคำถามใช้สเกลการให้คะแนน (Rating Scale) โดยรวมทั้งหมดคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 34 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Question) และแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961) ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา โดยคำถามมีจำนวนทั้งหมด 11

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ในการวิเคราะห์โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่ม

ตัวอย่างเบื้องต้น 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง อายุราชการ เงินเดือน แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ Independent sample t-test สำหรับกรณีที่ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวมี 2 กลุ่มและ One-way ANOVA 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่จับต้องได้ ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าเช่าบ้าน วันลา ค่ารักษาพยาบาล กองทุนบำเหน็จบำนาญ และความพึงพอใจต่อปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร บรรยากาศในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน ด้านระยะเวลา สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม ด้านการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ว่าควรมีการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาในด้านใดบ้าง แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) จึงใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาแบบ (Content Analysis)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลของคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง อายุราชการ เงินเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของข้าราชการซึ่งได้ปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย Independent sample t-test และ One-way ANOVA สำหรับกรณีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อปัจจัยที่จับต้องได้ ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าเช่าบ้าน วันลา ค่ารักษาพยาบาล กองทุนบำเหน็จบำนาญ และความพึงพอใจต่อปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร บรรยากาศในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis); หรือ MRA

ผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 เป็น

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 มีอายุราชการ 1 – 5 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็น 20.7 มีเงินเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร โดยรวมอยู่ในระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.687 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .661 และเมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อบัญชีที่จับต้องไม่ได้ มากที่สุดในด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.096 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .816 รองลงมา คือ สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.938 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .724 บรรยากาศในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.902 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .768 ลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.839 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .834 ผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.822 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .788 และ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.564 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .933 ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อบัญชีที่จับต้องได้ มากที่สุดในด้านค่าล่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.735 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .802 รองลงมา คือ วันลาพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.630 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .880 ค่ารักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.583 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .796 ค่าเช่าบ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.428 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .730 กองทุนบำเหน็จบำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.380 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .864 เงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.193 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.017 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .658 มากที่สุดในด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .626 ด้านระยะเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .794 และด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .781 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง อายุราชการ เงินเดือน พบว่า

4.1 ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

4.2 ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อายุ 41-50 ปีและอายุ 51-60 ปี ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีและอายุ 51-60 ปี

5. วิเคราะห์ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม
ศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร โดยความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ เงินเดือน บรรยากาศใน
การทำงานกองทุนบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ซึ่งสามารถเขียนสมการทำนายในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{y} = 1.170 + .289(\text{WOR}) + .180(\text{SAL}) + .251(\text{ENV}) - .097(\text{FUN}) + .077(\text{MED})$$

และสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{y} = .366(\text{WOR}) + .277(\text{SAL}) + .293(\text{ENV}) - .128(\text{FUN}) + .093(\text{MED})$$

อภิปรายผล

1. คุณลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง อายุราชการ
เงินเดือน) ของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีเพศแตกต่างกัน
ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เนื่องจาก กรมศุลกากร ซึ่งเป็นหน่วยงาน
ราชการระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลังได้ให้ความสำคัญกับข้าราชการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดย
ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความเท่าเทียมในการ
ทำงาน การแสดงความสามารถ การแสดงความคิดเห็น โอกาสในการทำงานและการได้รับโอกาส
เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ที่ได้ศึกษาวิจัย
เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่
คุณลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลต่างด้านเพศไม่ปรากฏว่าส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
สอดคล้องกับ นิดา ประพฤติธรรม (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ไม่ว่าจะเพศใดก็ตามสามารถ
ทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ไม่แตกต่างกัน

ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ
ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่งงาน อายุราชการ และเงินเดือนที่มีความแตกต่างกันนั้น ปรากฏว่า
ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เป็นตำแหน่งทางวิชาการ
และต้องปฏิบัติงานภายใต้อำนาจกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะ
ด้านในหลากหลายเรื่อง ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับศุลกากรและความรู้ด้านกฎหมายที่
เกี่ยวข้อง ได้ความรู้เรื่องการค้าระหว่างประเทศ สิทธิตามอนุสัญญาระหว่างประเทศ การปราบปราม
และป้องกันการลักลอบนำเข้า ส่งออกของต้องห้าม ต้องกำกับ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บอากร
และภาษีให้อำนาจกรมศุลกากรเป็นผู้จัดเก็บแทน ซึ่งงานต่างๆ ต้องอาศัยประสบการณ์ ความรู้ ความ

เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความแตกต่างกันไปตามสถานที่ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ พันโชค พันธุ์จินดา (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่า ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ทำงานที่มีความแตกต่างกัน ปรากฏว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีความสอดคล้องงานศึกษาวิจัยของ ศิริประภา ภาคิอรรถ (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์กรมมหาชน) ที่ได้พบว่า รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และระยะของอายุที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะบุคคลมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ ความชำนาญ ทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกรมศุลกากร ให้ความสำคัญกับข้าราชการตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรทุกระดับ กรมศุลกากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคล ที่ต้องปฏิบัติภารกิจให้แก่กรมศุลกากรให้แก่ประเทศชาติ เนื่องด้วยภารกิจของกรมศุลกากรไม่ได้เป็นเพื่อกรมจัดเก็บภาษีที่สังกัดกระทรวงการคลังเพื่ออย่างเดียว แต่ยังมีภารกิจดูแล ป้องกัน ปราบปรามการกระทำความผิดที่เกี่ยวกับศุลกากร ที่นับวันจะมีการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นยาเสพติด สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสินค้าไม่ได้มาตรฐานความปลอดภัย เป็นต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมศุลกากรจึงได้มีความตระหนักถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลถึงความรู้สึก ความพึงพอใจของข้าราชการผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจกรมศุลกากร และภารกิจต่างๆ ที่กรมได้รับมอบหมายจากรัฐบาลที่มีส่วนทำให้ข้าราชการมีความตั้งใจในการปฏิบัติภารกิจ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพ อันเกิดมาจากความเต็มใจ ความพึงพอใจ ทั้งจากปัจจัยที่จับต้องได้ ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าเช่าบ้าน วันลาพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล กองทุนบำเหน็จบำนาญ และจากปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร บรรยากาศในที่ทำงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ซึ่งมีความสอดคล้องกับศรีนทิพย์ คล่องพวยบาล (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย พบว่า ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทุกๆ ด้าน มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ที่ได้อธิบายเอาไว้ว่า พนักงานย่อมมีความพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของลักษณะงานที่ทำอยู่ ความรับผิดชอบต่องาน การทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ โอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้าส่งผลไปในทางบวกเช่นเดียวกับผลของการทำงานให้ประสบความสำเร็จเป็นไปในทิศทางเช่นเดียวกัน

ซึ่งเป็นผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจแล้วนั้น ประสิทธิภาพประสิทธิผลในงานที่พนักงานทำอยู่ ก็จะออกมาอย่างมีคุณภาพดีมากยิ่งขึ้น และส่งผลไปถึงองค์กรให้สามารถแข่งขันอย่างเข้มแข็งและดำรงอยู่ได้ต่อไป เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ปิยะธิดา เริงล้อม (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเอาไวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร NGV ที่มีต่อบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งไปได้พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและความพึงพอใจของบุคลากรมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจะยิ่งมากขึ้นจนถึงขีดสูงสุด ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของพนักงานพร้อมๆ กันไปด้วย เพราะองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้เป็นตัวเสริมให้ประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการ ทั้งภายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่ทำ ในด้านของเงินเดือน ในด้านของบรรยากาศในการทำงาน กองทุนบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สามารถนำมาทำนายถึงผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรได้ว่ามีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เนื่องจากข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร มีความพึงพอใจในด้านของลักษณะงานที่ทำ ในด้านของเงินเดือน ในด้านของบรรยากาศในที่ทำงาน ในด้านของกองทุนบำเหน็จบำนาญ ในด้านของค่ารักษาพยาบาล มาจากงานที่ได้รับมอบหมายให้มาปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางหรือส่วนภูมิกาศนั้น เป็นงานที่มีความท้าทาย มีความยากซับซ้อน ไม่สามารถใช้อรรถความรู้เดียว แต่ต้องนำองค์ความรู้หลายอย่างเข้ามาร่วมด้วย เพราะฉะนั้นข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรถึงมองว่าปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำนั้นมีความสำคัญ ส่งผลถึงวิถีชีวิตของตนเอง ถ้าไม่เช่นนั้นอาจเสี่ยงถึงขั้น โคนร่องเรียน เข้าคุก จึงต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมถึงประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน จากเพื่อนร่วมงาน เมื่องานที่ทำอยู่มีทั้งความเสี่ยง ความเครียด ความกดดัน และปริมาณงานที่ต่อมีหน้าที่รับผิดชอบ ผลตอบแทนต้องเหมาะสม สวัสดิการต้องเหมาะสม ต้องการความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นปัจจุบันหรืออนาคต ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล รวมถึงกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ รวมถึงบรรยากาศในการทำงานที่จะส่งผลถึงแรงกระตุ้นต่อการปฏิบัติงาน ให้ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรมีประสิทธิภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และเต็มใจที่จะปฏิบัติ และรับรู้ถึงคุณค่าขององค์กรตนเองที่ได้เป็นหนึ่งในครอบครัวกรมศุลกากร มีความภาคภูมิใจต่อตัวเองและองค์กรอย่างกรมศุลกากรที่พร้อมที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นสากล ตามพันธกิจ ของกรมศุลกากรที่มีว่า ส่งเสริมให้การค้าและระบบขนส่งของประเทศ เน้นการบริการศุลกากรให้มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางการค้าโลก ช่วยส่งเสริมประเทศในด้านเศรษฐกิจด้วยมาตรการทางศุลกากร

และข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและเพื่อให้ประเทศมีความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ เพิ่มขีดความสามารถในเสริมความแข็งแกร่งเพื่อการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส มีประสิทธิภาพเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมาย ถูกต้อง เป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากร และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรนวัตกรรม การบริหารจัดการองค์กรสู่ยุคดิจิทัลเพื่อให้บุคลากร มีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรมีคุณภาพ สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับปีระชดว เริงเลื่อง (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเอาไว้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร NGV ที่มีต่อ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งไปได้พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและความพึงพอใจของบุคลากรมีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจะยิ่งมากขึ้นจนถึงขีดสูงสุด ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของพนักงานพร้อมๆ กันไปด้วย เพราะองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้เป็นตัวเสริมให้ประสิทธิภาพมากขึ้น ไปด้วย ศรีประภา (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในที่สุดผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร พบว่า สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานนั้น นำไปสู่ผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์คุณลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร พบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีอายุน้อยกว่า ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรอายุราชการน้อยกว่า ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีระดับของตำแหน่งที่ต่ำกว่า หรือ ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีเงินเดือนน้อยกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการที่มีอายุมาก ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีอายุราชการมากกว่า ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า หรือข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรที่มีเงินเดือนมากกว่า จึงควรมีการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ดังนี้

- 1.1. กรมศุลกากรต้องควรมีนโยบายเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน โดยจัดทำเป็นเอกสาร พร้อมทั้งสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ให้แก่ข้าราชการกรม

บุคลากร ตำแหน่งนักวิชาการบุคลากรได้รับทราบถึงข้อกำหนดมาตรฐานถึงแนวทางการทำงานและแนวทางการเจริญเติบโตก้าวหน้าในเส้นทางตำแหน่งสายอาชีพ

1.2. กรมบุคลากรควรจัดฝึกอบรมหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบุคลากรทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เปิดหลักสูตรพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมข้าราชการที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับฝึชชอบ ปฏิบัติงานได้ดีตามมาตรฐานที่กำหนดด้วยการขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสม หรือมอบหมายงานที่มีความท้าทายตามความเหมาะสมแก่ข้าราชการกรมบุคลากร ตำแหน่งนักวิชาการบุคลากรแต่ละคนตามความถนัด ประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะวิชาการกฎหมาย การค้าระหว่างประเทศ เทคโนโลยี เพื่อให้นำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน รับรู้ถึงความสามารถในการทำงานของตนเอง รู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ ภูมิใจในความสามารถของตนเอง และมีกำลังใจในการทำงาน

1.3. เนื่องจากกรมบุคลากรได้มีการเปลี่ยนผ่านระหว่างช่วงอายุ ทำให้ข้าราชการกรมบุคลากร ตำแหน่งนักวิชาการบุคลากรจำนวนมากได้เกษียณไป และกรมบุคลากร ได้รับบรรจุข้าราชการกรมบุคลากร ตำแหน่งนักวิชาการบุคลากรใหม่เป็นจำนวนมาก ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา กรมบุคลากรควรส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างข้าราชการแต่ละช่วงอายุ เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จากสิ่งขาดไปของแต่ละบุคคลในแต่ละช่วงอายุ ด้วยการจัดกิจกรรมให้ข้าราชการกรมบุคลากร ตำแหน่งนักวิชาการบุคลากรทุกช่วงวัยได้เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อเสริมสร้างส่งเสริมทักษะการสื่อสาร การยอมรับฟังความคิดเห็นระหว่างกัน การมีปฏิสัมพันธ์ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นแนวดิ่ง/ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือแนวนอน/เพื่อนร่วมงานในตำแหน่งหน้าที่เดียวกันหรือต่างหน้าที่กันก็ตาม เพื่อให้บุคลากรที่มีอายุน้อย หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยเรียนรู้ เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร องค์ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานจริง แนวทางการแก้ปัญหาเมื่อต้องเผชิญหน้ากับปัญหา เพื่อสร้างการทีมซึ่งในทีมประกอบด้วยข้าราชการหลากหลายช่วงวัย หลากหลายระดับตำแหน่งเป็นทีมประชาสัมพันธ์ ทีมแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ ทีมปรึกษาแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดรู้สึกเป็นที่ยอมรับ รับรู้ถึงการเป็นสมาชิกองค์กรอย่างแท้จริง ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจในการทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงาน และมีความต้องการทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

2. จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจในด้านปัจจัยที่จับต้องได้ ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือน กองทุนบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ความพึงพอใจในด้านปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ ปัจจัยของลักษณะงานที่ทำ บรรยากาศในการทำงาน ปรากฏว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมบุคลากร ตำแหน่งนักวิชาการบุคลากร มีการกำหนดหน้าที่และขอบเขตงานที่ชัดเจน มีลักษณะงานที่ต้องอาศัย

ทักษะ ประสบการณ์ ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคล ทั้งนี้ กรมศุลกากร กระทรวงการคลังจึงไม่ควรละเลยการพัฒนาความพึงพอใจที่เอื้อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร เพื่อให้ข้าราชการกรมศุลกากร ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรเกิดความพึงพอใจ เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงาน และปรารถนาที่จะอยู่ในร่วมงานกับกรมศุลกากรจนกว่าจะเกษียณอายุราชการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารในองค์กร เป็นต้น
2. ในครั้งถัดไปควรวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อการเก็บข้อมูลที่น่าสนใจเพิ่มเติมจากแบบสอบถามจากบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- ส่วนสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม (สลง.) กรมศุลกากร. (2561). ประวัติกรมกรมศุลกากร. สืบค้น 1 ธันวาคม 2566, จาก https://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php
- ฝ่ายเลขานุการร่วม คณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.. (2566). มาตรการบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐ (พ.ศ. 2566 – 25670) และแนวทางปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี. สำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ.
- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน (กยพ.) กรมศุลกากร. (2566). แผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยมองค์กร. สืบค้น 1 ธันวาคม 2566, จาก https://www.customs.go.th/content_with_menu1.php
- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปิยะธิดา เรืองเลื่อม. (2559). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน NGV ที่มีต่อ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ บัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ธัญพง สิ้นพัฒนพงศ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวิลด์ แมชชีเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศิริประภา ภาคี. (2562). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภูติศ สุชาติพงศ์. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน. สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พันโชค พันธุ์จินดา. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานกรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นิตา ประพฤติธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.