ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

FACTORS AFFECTING EFFICIENCY OF CUSTOMS OFFICER IN INVESTIGATION AND SUPPRESSION BUREAU, THAI CUSTOMS DEPARTMENT

สาวิตรี ตันเจริญ
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sawitree Tancharoen
E-mail : s_aui2825@hotmail.com
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากรจำนวน 220 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสมการถดถอยหพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากรประชากร มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 220 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอายุงานไม่เกิน 5 ปี ระดับตำแหน่งงาน/ตำแหน่งงานอยู่ในระดับข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยจูงในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ รู้สึกภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ส่วนระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการในปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.671 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 67.10 ในบรรดา

ตัวแปรรายด้านทั้งหมดมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร มี 5 ด้าน คือด้านความสำเร็จของการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทน

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

Research entitled “Factors affecting efficiency of customs officer in Investigation and Suppression Bureau, Thai Customs Department” was aimed to study factors that impact performance efficiency of customs officer in Investigation and Suppression Bureau, Thai Customs Department. In this study, representative sample was come from simple random sampling (N=220). Questionnaire was used as a tool for data collection. The collected data from the survey was analyzed using statistical package to calculate values including frequency, percentage, average, standard deviation as well as multiple regressions.

The result demonstrated that most respondents were single and 31 to 40 year old female. Their education level was bachelor degree, and they have been worked as government officer less than 5 years earning salary, approximately 15,001-25,000 baht. Additionally, overall motivation factors influenced the efficiency so high. Moreover, the respondents expressed that success in work affects the performance efficiency very high. In addition, the most opinion is that the officers feel proud when they can succeed the assignments. Furthermore, overall of working efficiency has an impact very high.

Regression analysis demonstrates that motivation factors have and effect on efficiency of Customs Officer Performance in Investigation and Suppression Bureau , Thai Customs with statistical significance 0.05 , and R square (R^2) is 0.671, indicating that all independent factors can be used to describe variation of the dependent factors about 67.1. Among independent factors in all fields, Success of working, Respect, Colleagues, Progress and Income on the efficiency of Customs Officer Performance in Investigation and Suppression Bureau, Thai Customs.

Keywords: Motivation factor in operation, Working efficiency

บทนำ

ในปัจจุบันปัญหาที่พบในการป้องกันและปราบปรามของกรมศุลกากร อันเนื่องมาจากโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งในเรื่องของเทคโนโลยีและปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่สามารถควบคุมได้หรือไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น กรมศุลกากรจึงต้องเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ บทบาท เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามยังคงมีความสำคัญ เพราะเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บภาษีอากร ผู้วิจัยจึงต้องการทำการวิจัยว่าในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ศุลกากรของ กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร มีแรงจูงใจในปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด และเพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม ซึ่งผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ทำให้กรมศุลกากรสามารถจัดเก็บภาษีศุลกากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนข้อตกลงทางการค้าระหว่างประเทศ

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ได้พบประเด็นปัจจัยที่ส่งผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจาก กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร มีเจ้าหน้าที่อยู่หลายลักษณะ ซึ่งการปฏิบัติงานแตกต่างกันทำให้เกิดความแตกต่างในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องจากกองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากรเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถและความชำนาญในแต่ละด้าน หากผู้ปฏิบัติงานมาปฏิบัติงานในด้านที่ตนไม่มีถนัดจะทำให้ผลของการปฏิบัติงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

2. ด้านการยอมรับนับถือ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร มีผู้ปฏิบัติงานหลายตำแหน่งและอายุของผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน การแสดงความเคารพ ยกย่อง ชมเชยและแสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีกำลังใจและส่งผลทำให้กระตุ้นแรงจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร แต่ละคนมีลักษณะงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ได้รับมอบหมายปริมาณงานไม่เท่ากัน ในขณะที่มีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานเท่ากัน อาจทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายและทันกำหนดเวลาขององค์กรที่กำหนดไว้

4. ด้านความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร บางคนละเลยไม่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายของตนเอง ไม่ใส่ใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันเท่าที่ควร อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์การที่ได้กำหนดไว้

5. ด้านความก้าวหน้า เจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร บางคนยังรู้สึกว่าขาดโอกาสหรือไม่ได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น และผู้ปฏิบัติงานบางคนยังขาดโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และความสามารถเพื่อนำมาพัฒนาตนเองและส่งเสริมให้องค์กรเติบโตมากยิ่งขึ้น

6. ด้านนโยบายและการบริหาร เจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร บางคนรู้สึกว่าไม่ได้รับมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม มีการแบ่งลักษณะการปฏิบัติงานตามความยากง่ายและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณมากหรือน้อยจนเกินไป จนทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำ และรู้สึกไม่มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร บางคนมีความรู้สึกว่าหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา มีการใส่ใจและความจริงใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ไม่รับฟังความคิดเห็น ปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร เพื่อนร่วมงานบางคนไม่ให้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน จนทำให้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพหรือปฏิบัติงานไม่ได้ผลตามที่กำหนดไว้

9. ด้านความมั่นคงในงานที่ทำสภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ปัจจุบันกรมศุลกากรมีความมั่นคงยั่งยืนมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับที่ผ่านมา เนื่องจากกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานราชการ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและเป็นงานที่ทำให้ชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้นด้วย

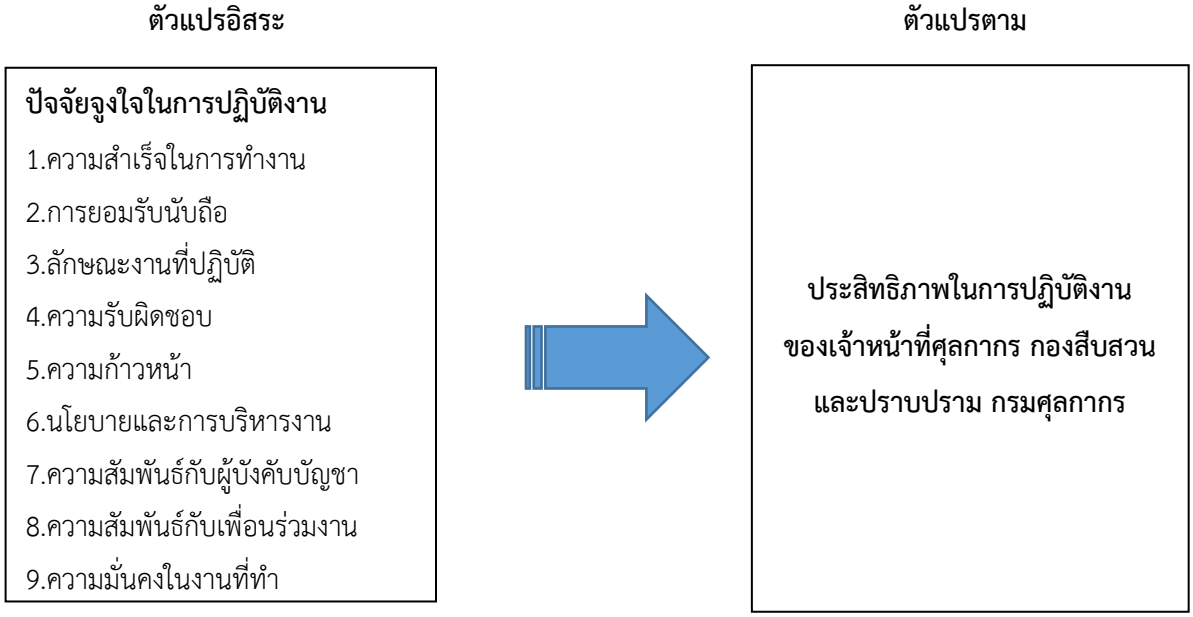
10. ด้านค่าตอบแทน เจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร บางคนรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัตินั้น ไม่สอดคล้องกับผลงานที่ผลิตออกมา ทั้ง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ศุลกากรคนนั้นทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ ประกอบกับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ไม่ส่งเสริมหรือสนับสนุนในการให้ตำแหน่งสูงขึ้น จึงส่งผลต่อการเลื่อนขั้นหรือการขึ้นเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ศุลกากรคนนั้น จนทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากรเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้พิจารณานำผลการศึกษาวิจัยที่ได้มาไปปรับใช้ในวางแผนพัฒนาด้านการปฏิบัติงานของกองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

กรอบแนวคิด



สมมุติฐานขอบการวิจัย

ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

ขอบเขตของการวิจัย

(1) ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

(2)ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร คือเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร จำนวน 452 คน กลุ่มตัวอย่างใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ มีจำนวน 213 คน

(3) ขอบเขตด้านสถานที่ คือ กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

(4) ขอบเขตด้านเวลาระยะเวลา ระยะเวลาดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) เพื่อนำผลที่ได้จากวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและกำหนดแนวทางสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

(2) เพื่อนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการทำงานของกองสืบสวนและปราบปรามให้มีทันต่อสถานการณ์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

(1) ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ Herzberg เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน “แรงจูงใจ 2 ปัจจัย เป็นพลังนำสู่ความสำเร็จ” ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรเพิ่มขึ้นและส่งผลสำเร็จต่อองค์กรทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าได้โดยง่าย นอกจากนี้ ทฤษฎีความต้องการของนักวิชาการทั้ง 4 ท่าน คือ Maslow Alderfer McClelland และ Herzberg ยังได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยรวมจะแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ความต้องการขั้นพื้นฐาน และความต้องการระดับสูง เช่น ปัจจัยจูงใจของ Herzberg จะอยู่ในความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะอยู่ในความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางกายภาพ เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ส่วนทฤษฎีของ Alderfer ความต้องการในการอยู่รอด จะอยู่ในส่วนของความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการด้านสัมพันธ์ และความต้องการเจริญก้าวหน้า จะอยู่ในความต้องการระดับสูง เป็นต้น และ ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland’s Theory of Needs) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอว่าความต้องการของบุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่นดังนี้ 1. ความต้องการด้านความสำเร็จ 2.ต้องการความรักความผูกพัน 3. ต้องการมีอำนาจ จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ และด้านค่าตอบแทน มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม โดยจะทำให้ทราบว่า ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

(2) แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน,2542) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและองค์กรที่คาดหวังที่จะให้เจ้าหน้าที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2555 : 130) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่าย ทางด้านวัตถุประสงค์และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นตรงและความเร็วของการบริหารให้มากขึ้น

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556,8-19) **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มักจะพูดถึงผลการปฏิบัติงานซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือเมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งได้มีหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน**

ข้อมูลเกี่ยวกับกองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กรการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ แล้ว กรมศุลกากรได้ปรับปรุงขยายหน่วยงานต่าง ๆ รองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น กองสืบสวนและปราบปราม เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากรกระทรวงการคลัง มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดแนวทางหรือมาตรการในการสืบสวนปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร

(2) สืบสวน ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(3) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางศุลกากร เพื่อการควบคุมทางศุลกากร

(4) เป็นศูนย์กลางในการประสานความร่วมมือ เก็บรวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการสืบสวน และปราบปราม และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับของกลางที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางศุลกากร

(6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถามในเชิงปริมาณ โดยข้อมูลผ่านการตรวจสอบคุณภาพ 2 ด้าน คือ ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการหาความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่สอดคล้องกับความรับผิดชอบที่ตรงกับความรู้ความสามารถมากที่สุด ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะมีภาพรวม 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาจะได้รับการสนับสนุนในมุกด้านของของผู้บังคับบัญชาสูงสุด ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานจะมีความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรสูงสุด ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้สูงสุด และปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีประเด็นงานที่ไดรับมอบหมายส่งผลต่อการดำเนินชีวิตสูงสุด

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การฯ มีจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ 1. แบบสอบถามโดยถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร 2. แบบสอบถามที่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงานและสถานภาพในการทำงาน ส่วนโครงสร้างนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

รัตน์ชนก จันยัง. (2556). ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านระดับการศึกษาและลักษณะของงานมีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานและอายุมีผลต่อปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานมีผลปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงของงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนี้ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพทั้งในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 0.05 ตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane,1973;125) ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 213 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามจำนวน 220 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของการตอบแบบสอบถาม การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจและด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เพื่อทดสอบสมมุติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีอายุงานไม่เกิน 5 ปี ระดับตำแหน่งงาน/ตำแหน่งงานอยู่ในระดับข้าราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร โดยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานที่ทำและด้านค่าตอบแทน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.20 , S.D. = 0.602) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.42) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}$ = 4.36) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 4.30) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X}$ = 4.22) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.21) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X}$ = 4.20) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X}$ = 4.15) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 4.13)

ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X}$ = 4.00) และด้านความมั่นคงในงานที่ทำ ($\bar{X}$ = 3.97) ตามลำดับ และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากรซึ่งเมื่อพิจารณาผลจากการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 67.10 (R^2 = 0.671) และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมดมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า และ ด้านค่าตอบแทน

อภิปรายผลการวิจัย

(1.) จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายผลการศึกษาได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ รู้สึกภูมิใจเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันกำหนดเวลา และเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ปัญหาจนงานสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนลพรรณ บุญฤทธิ์(2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อปริสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก

(2.) ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานตามนโยบายอยู่สม่ำเสมอ รองลงมาคือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมตรงกับตำแหน่งงานของท่าน และองค์กรมีการกระหนดขอบเขตของงานที่ปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัยของรัตน์ชนก จันยัง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ส่งผลต่อปัจจัยจูงใจมากที่สุดคือ ด้านการยอมรับนับถือ

(3.) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ สามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีได้อย่างเต็มที่ รองลงมาคือ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานตามนโยบายของหน่วยงานอยู่สม่ำเสมอ และลักษณะของงานมีความท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ฐิติรัตน์ ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับมากคือ ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

(4.) ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น รองลงมาคือ มีความใส่ใจและสนใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันกำหนดระยะเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

(5.) ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ องค์กรให้การสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น รองลงมาคือ มีความพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และมีโอกาสได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก(2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจา รณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก

(6.) ด้านนโยบายและความบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ องค์กรแจ้งให้ทราบถึงนโยบายขององค์กร รองลงมาคือ เข้าใจในนโยบายขององค์กรเป็นอย่างดี และนโยบายขององคกร์มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่เทศกิจ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารงาน ปัจจัยจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานมีผลมาจากปัจจัยด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

(7.) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็น ตลอดจนเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และผู้บังคับบัญชามีความยุตธรรมในการประเมินผลงานอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนลพรรณ บุญฤทธิ์(2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อปริสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในจังหวัดชลบุรี และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

(8.) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานทุกครั้งที่ปฏิบัติงานร่วมกัน รองลงมาคือ ยอมรับความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน และมีโอกาสร่วมกิจกรรม สังสรรค์กับเพื่อร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานปกติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดณัฐวัตร เป็งวันปลูก(2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพ

ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก

(9.)ด้านความมั่นคงในงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ได้รับความเป็นธรรมจากองคกร กรณีเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ มีคู่มือในการปฏิบัติงานและคำสั่งรองรับของการปฏิบัติงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดณัฐวัตร เป็งวันปลูก(2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก

(10.) ด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ องค์กรมีการให้ค่าตอบแทนต่าง ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าธรรมเนียม ค่าเบี้ยเลี้ยงในการเดินทางที่เหมาะสม รองลงมาคือ องค์กรมีสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและครอบครัว และได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดณัฐวัตร เป็งวันปลูก(2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร มีข้อเสนอแนะดังนี้

(1.) องค์กรควรมีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งงาน และการปรับเงินเดือนของบุคลากร โดยพิจารณาตามความสามารถและความเหมาะสม เพราะจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบโดยระบบอุปถัมภ์ ไม่รู้สึกเสียใจที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งยังทำให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงานและพัฒนาความสามารถให้มีศักยภาพส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นอีกด้วย

(2.) องค์กรควรจัดสรรสวัสดิการให้มีความเหมาะสม โดยพิจารณาจากสภาพเศรษฐกิจ ความเดือดร้อน ความจำเป็น รวมถึงรายได้ของบุคลากรที่ได้รับนั้นเพียงพอในการดำรงชีวิตหรือไม่ เช่น ควรมีการให้รางวัลเมื่อมีผลงานเป็นที่ประจักษ์หรือมีผลงานที่สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร อำนวยความสะดวกในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตรให้รวดเร็วยิ่งขึ้น จัดให้มีเบี้ยเลี้ยงและค่าทำงานล่วงเวลา

(3.) องค์กรควรรับบรรจุบุคลากรในหน่วยงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากการวางแผนนโยบายในการบริหาร แผนงาน ยุทธศาสตร์หรือโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความเหนื่อยล้า หรือรู้สึกท้อใจขณะปฏิบัติงาน

(4.) องค์กรควรสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษา การฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทำให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(5.) องค์กรควรรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อนำความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้รับฟัง นำไปหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

(6.) องค์กรควรมีนโยบายในการบริหาร และระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เหมาะสม และมีการประกาศให้บุคลากรในองค์กรทราบล่วงหน้าก่อนใช้บังคับ

(7.) องค์กรควรจัดกิจกรรมระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในองค์กร เพื่อให้เกิดความรักใคร่ สามัคคีต่อกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1.) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเจ้าหน้าที่ศุลกากร กองสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากรเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาหรือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากยิ่งขึ้น

(2.) ควรมีศึกษาเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่ายังมีปัจจัยด้านใดบ้าง นอกเหนือจากปัจจัยจุงใจทั้ง 10 ด้านในงานวิจัยครั้งนี้

(3.) ควรมีศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการจากองค์กร ว่าเกิดความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการมากน้อยเพียงใด ต้องการบริการด้านใดเพิ่มเติม หรือให้ปรับปรุงการให้บริการด้านใด เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และทำการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. ***ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ, พฤษภาคม 2556

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก.(2560). ***ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7***. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

นลพรรณ บุญฤทธิ์.(2558) ***ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี***. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหา วิทยาลัยบูรพา.

พจนานุกรมฉบับราชบณัฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. ***ราชบัณฑิตยสถาน.*** พิมพค์รั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: นานมี บุคส์พบัลิเคชั่นส์, 2546.

รัตน์ชนก จันยัง.(2556). ***ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร***. หลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อภินันท์ จันตะนี. (2547). ***การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ.*** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

Herzberg, Frederick. ***The Motivation to Work***. New York: John Wiley and Sons, 1959.