

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

Factors Influence the Achievement of Excise Officers

สุโรจนา ศากยะ

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Surochana Sakaya

E-mail: surochana.vivi@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต (2) เพื่อศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ สมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุ และตำแหน่งงานที่ต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน และปัจจัยด้านการออกแบบงาน มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน; ปัจจัยด้านการออกแบบงาน; ปัจจัยด้านการฝึกอบรม; ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) To study the Achievement of Excise Officers. 2) To study the Achievement of Excise Officers, separated by personal factors. 3) To Study the Monetary factor, Job design and Training Influence the Achievement of Excise Officers.

The sample group used in this research was 400 of Excise officers. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis was used to analyze the relationship of variables.

The hypothesis testing was found that Excise Officers with Ages and Positions is different, Making the Achievement of Excise Officers was different. In addition, Monetary factor and Job design influence on the Excise officers achievement.

Keywords: Monetary Factor; Job design; Training; Achievement

บทนำ

จากวิสัยทัศน์ของประเทศไทยที่ว่า “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หรือที่เรารู้จักกันว่าไทยแลนด์ 4.0 ดังนั้น ระบบราชการก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับไทยแลนด์ 4.0 จึงมีการปฏิรูประบบราชการ 4.0 และข้าราชการซึ่งเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย รัฐบาล สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศ ทำให้ประเทศเจริญก้าวหน้าต่อไป (สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2560)

กรมสรรพสามิต นำกรอบทิศทางการบริหารระบบราชการ 4.0 มากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ กรมสรรพสามิต เพื่อผลักดันให้กรมสรรพสามิตก้าวสู่การเป็น Excise 4.0 ซึ่งลักษณะขององค์กร 4.0 นอกจากจะเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากร ในองค์กร องค์กรยังต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากร มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยพัฒนาองค์กร ให้ก้าวสู่การเป็นองค์กร 4.0 ได้อย่างสมบูรณ์

ผลสำเร็จของบุคลากรสามารถสะท้อนจากสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ เช่น ประสิทธิภาพ ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะจากการได้รับการฝึกอบรม นอกจากนี้ แรงจูงใจด้านการเงิน อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงลักษณะของเนื้องานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอีกด้วย ซึ่งผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาและกำหนด เป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละรายจึงเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้าง เครือข่ายคุณภาพในระดับองค์กรและระดับประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต เพื่อต้องการทราบว่าบุคลากรของกรมสรรพสามิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร ทั้งด้านปัจจัยที่เป็นตัวเงิน ด้านการออกแบบงาน และด้านการฝึกอบรม เพื่อที่จะนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ในปรับปรุงด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต
2. เพื่อศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน ปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่มี

อิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน น่าจะทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน ปัจจัยด้านการฝึกอบรมน่าจะมีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ขอบเขตของงานวิจัย

1. **ขอบเขตของประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต จำนวน 6,230 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 3,200 คน ลูกจ้างประจำ 202 คน พนักงานราชการ 705 คน และลูกจ้างชั่วคราว 2,123 คน

2. **ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง** กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตร Yamane (1973) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 376 คน เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลผู้วิจัยจึงเก็บจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 400 คน

3. **ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

4. **ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา** เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงเพื่อศึกษาปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรม

ตัวแปรตาม คือ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

5. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต
2. ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มเติม แก้ไข ปรับปรุง ปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การมองเห็นผลงานที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมของงาน ซึ่งความสำเร็จวัดได้จากความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และทันตามกำหนดเวลา และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ทั้งนี้ มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามต่าง ๆ ดังนี้ เช่น ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายงานแล้วสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ซึ่งประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่ปรากฏว่าเป็นไปตามเป้าหมายต่อไป ส่วนประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในขั้นสุดท้าย (ศิริพร สอนไชยา, 2558)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน

ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้กับผู้ปฏิบัติงานอาจจะเป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้ เพื่อเป็นการตอบแทน และจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ เพื่อขวัญกำลังใจ เสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น (จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา, 2561) ซึ่งค่าตอบแทนที่มอบให้กับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อที่จะกระตุ้นหรือผลักดันให้เกิดการกระทำบางอย่างที่ไปในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งสิ่งกระตุ้นนั้นจะต้องมีพลังที่ช่วยผลักดันแบ่งออกเป็นค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Hitesh Bhasin, 2017) Milkovich and Newman (2011) กล่าวว่าทุกรูปแบบของผลตอบแทนด้านการเงิน บริการ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการออกแบบงาน

การออกแบบงาน (Job design) หมายถึง กระบวนการกำหนดโครงสร้างของงานและกำหนดกิจกรรมของงานเฉพาะอย่างให้แก่บุคลากรแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งการออกแบบงานจะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของงาน ความลึกของงาน เทคนิคทางสังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และทางเลือกของตารางการทำงาน (ฤดี นิยมรัตน์, 2551) ทั้งนี้ มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามต่าง ๆ ดังนี้ Armstrong (2003) ให้คำนิยามว่า เป็นการกำหนดเนื้อหา วิธีการ และความสัมพันธ์ของงานเพื่อตอบสนองความต้องการด้านเทคโนโลยีและองค์กร รวมถึงข้อกำหนดทางสังคมและส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน Ali and Aroosiya (2014) กล่าวว่า การออกแบบงานเป็นการจัดเรียงภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบในหน่วยงานขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผ่านระบบการเรียนรู้ กิจกรรม และโปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมมีระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ช่วยให้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (Nassazi, 2013) นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้คำนิยามการฝึกอบรมอีกว่า เป็นการชวนขยายหาความรู้และความสามารถอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถเฉพาะด้าน มีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง

เพื่อพัฒนาสติปัญญา ความสามารถ การผลิตผลงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อบำรุงรักษา ยกระดับ และปรับปรุงทักษะการทำงานตลอดเวลา ในองค์กรหนึ่งๆ เมื่อเสร็จสิ้นการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมบุคลากรสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง (Govil, 2014)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประภาพร พุกกะศรี (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($r = 0.66$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 3 ด้าน คือ ค่าตอบแทนทางการเงิน ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (งาน) และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (ความภาคภูมิใจ)

รัตนารักษ์ บุญชู (2555) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรม พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมเฉพาะด้านอยู่ในระดับดีมาก และรองลงมาคือการสอนงาน และการปฐมนิเทศในการเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนตำแหน่ง ข้อมูลทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติในการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยกับการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม ข้อมูลประสิทธิภาพของบุคลากร พบว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้าน คือด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ อยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ พบว่าข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของบุคลากรที่แตกต่างกัน ทัศนคติการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรในทิศทางเดียวกัน

KEMOH (2016) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาศูนย์สนับสนุนยูนิเซฟโซมาเลีย ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของยูนิเซฟโซมาเลียไม่พอใจในงานของพวกเขา การออกแบบในแง่ของงานที่พวกเขาทำและองค์กรไม่ได้เกี่ยวข้องกับพวกเขาในงานการออกแบบที่นำไปสู่การลดความรุนแรง ด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ทักษะและทัศนคติต่อการทำงาน รวมทั้งเพิ่มขวัญกำลังใจและความมั่นใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกปลอดภัยจากการฝึกอบรมที่เอื้อต่อความสามารถในการจัดการการเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ใหม่ภายในองค์กร การศึกษาแนะนำให้ผู้บริหารรักษาผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินเป็นค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพวิธีการรักษาบุคลากรที่มีแรงจูงใจสูง แต่ยังคงรวมถึงผลตอบแทนทางการเงินที่ควรเชื่อมโยงโดยตรงกับแผนการจ่ายผลตอบแทนและสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพต่าง ๆ ที่เป็นไปตามธรรมชาติ ไม่ได้มีการจัดหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ อย่างใดอย่างหนึ่งที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อที่จะศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำดังกล่าว เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross- Sectional Design) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรเพียงครั้งเดียว ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

วิธีการทางสถิติ ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต จำนวน 6,230 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบสะดวก (Convenient Sampling) ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษา โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 376 คน ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็นจำนวน 400 คน ในส่วนของแบบสอบถามปลายปิดจะมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ และในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิดจะกำหนดเฉพาะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้ โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งประกอบด้วย ด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพ และด้านพฤติกรรม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านการออกแบบงานที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการออกแบบงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านการฝึกอบรม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

ส่วนที่ 6 ท่านคิดว่ามีปัจจัยด้านใดอีกบ้างที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรม

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน ปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis (MRA)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis (MRA) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงโครงสร้างด้วยวิธี Principal Component Analysis ในการหาจำนวนขององค์ประกอบ (Factor) ที่เกิดจากข้อคำถามต่าง ๆ และกำหนดค่าในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของข้อคำถามแต่ละองค์ประกอบ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงินสามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระได้ 2 องค์ประกอบ โดยตั้งชื่อใหม่เป็นด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระได้ 2 องค์ประกอบ โดยตั้งชื่อใหม่เป็นด้านการหมุนเวียนงาน และด้านกระบวนการออกแบบงาน ปัจจัยด้านการฝึกอบรมสามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระได้ 2 องค์ประกอบ โดยตั้งชื่อใหม่เป็นด้านการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน และด้านการฝึกอบรมนอกการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพ และด้านพฤติกรรม สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรตามได้ 1 องค์ประกอบ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะของบุคลากรกรมสรรพสามิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

คุณลักษณะของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ผลการสำรวจบุคลากรกรมสรรพสามิต จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และมีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 ข้อคำถามที่ 6 เงินเดือนและปัจจัยค่าจุนอื่น ๆ เช่น โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ฯลฯ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ปัจจัยด้านการออกแบบงาน

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการออกแบบงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69 ข้อคำถามที่ 7 การหมุนเวียนงานช่วยให้หน่วยงานมีการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กัน อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 ข้อคำถามที่ 1 การฝึกอบรมทำให้ท่านมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ระดับความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาผลเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ดังนี้ ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก และต่อมาคือ ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 4.17, 4.12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน น่าจะทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรม น่าจะมีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ปัจจัยด้านการออกแบบงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการหมุนเวียนงาน และด้านการออกแบบกระบวนการงาน มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงยอมรับสมมติฐาน

ส่วนปัจจัยด้านการฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน และด้านการฝึกอบรมนอกการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 บุคลากรกรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลในระดับมาก โดยบุคลากรส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด

1.2 บุคลากรกรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในระดับมาก โดยบุคลากรส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จก่อนระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพด้านเวลา (Time) ว่าเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

1.3 บุคลากรกรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมในระดับมากที่สุด โดยบุคลากรส่วนใหญ่ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Baruch (1968) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน คือ สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกัน ไม่ว่าจะการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกาย ก็ตาม พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกนี้อาจเป็นไปได้ทั้งในด้านจิตใจ (psychological withdrawal) เช่น นั่งฝันกลางวันไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (physical withdrawal) เช่น การขาดงาน กลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักนานเกินไป อุ้งงาน ทำงานช้าลง แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง จนถึงขั้นลาออก ส่วนพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออก ในแง่ดีก็มีเช่นกัน เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ และทำงานให้มากกว่าที่ได้รับมอบหมาย

2. ผลการศึกษาผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุต่างกัน มีผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า มีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า ซึ่งรวมไปถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานมากกว่า ค่าตอบแทนที่ได้ย่อมมากกว่ากลุ่มที่อายุน้อย ความสำเร็จในการทำงานยังเป็นแรงกระตุ้นเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยมีจุดมุ่งหมายหรือตั้งเป้าหมายชีวิตที่จะต้องปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่สูงกว่า การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ผลสำเร็จของงาน และความภูมิใจในงาน ย่อมมากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า เกี่ยวเนื่องมาจากหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ ทำให้บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน จึงมีความสำเร็จในการทำงานต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวม พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงินในระดับมาก ในเรื่องเงินเดือนและปัจจัยค่าอื่น ๆ เช่น โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ฯลฯ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร พุกษะศรี (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($r = 0.66$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี 3 ด้าน คือ ค่าตอบแทนทางการเงิน ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (งาน) และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (ความภาคภูมิใจ)

4. ผลการศึกษาปัจจัยด้านการออกแบบงานที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการออกแบบงาน ในเรื่องการหมุนเวียนงาน ช่วยให้หน่วยงานมีการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กัน สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านการออกแบบงาน ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการหมุนเวียนงาน และปัจจัยด้านการออกแบบกระบวนการงาน มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการออกแบบงาน ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ari and Zia Ur Rehman (2014) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการออกแบบงานต่อการทำงานของลูกจ้าง ผ่านความพึงพอใจต่องานที่ทำ กรณีศึกษาของ FMCG ในประเทศปากีสถาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการออกแบบงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานก็มีผลกระทบในเชิงบวกต่อการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุต่างกัน มีผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาเรื่องการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรรุ่นเก่าที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ยาวนานกว่าให้กับบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อมีโอกาสปรับเปลี่ยนฐานะเป็นพนักงานราชการ หรือข้าราชการ เพื่อทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ในการสอบ ก.พ. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบของกรมสรรพสามิต อบรมภาษาอังกฤษ เป็นต้น

ปัจจัยด้านที่เป็นตัวเงิน

จากผลการวิจัยพบว่าในข้อ เงินเดือนและปัจจัยค่าจ้างอื่น ๆ เช่น โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ฯลฯ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาเรื่องเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ลักษณะงานและปริมาณงานที่รับผิดชอบ รวมถึงต้องเพียงพอต่อการดำรงชีพ มีเกณฑ์การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ การสร้างสมดุลระหว่างรางวัลรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรางวัลที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ เงินบำนาญ และเงินออม เป็นต้น และรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การมอบหมายงานที่น่าสนใจ การให้การยอมรับ การมอบหมายงานที่หลากหลาย ท้าทาย และการให้โอกาสในการพัฒนาตนเองผ่านการทำงาน เป็นต้น

ปัจจัยด้านการออกแบบงาน

จากผลการวิจัยพบว่าในข้อ การออกแบบงานโดยการหมุนเวียนงาน ช่วยให้หน่วยงานมีการสื่อสาร และมีปฏิสัมพันธ์กัน เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมการออกแบบงานโดยการหมุนเวียนเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบุคลากร เพิ่มความรู้และทักษะที่หลากหลายให้กับบุคลากร เกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร และอาจจะเป็นการสะสมทุนมนุษย์ โดยที่บุคลากรจะไม่ออกจากองค์กร ในขณะเดียวกัน ยังเป็นการลดความน่าเบื่อหน่าย ความซ้ำซากจำเจในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยบางประการที่อาจเป็นอุปสรรคซึ่งอาจทำให้การหมุนเวียนงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น การขาดความรู้และทักษะในงานที่มีความเฉพาะเจาะจง และอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการหมุนเวียนงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมกับเพศ เป็นต้น

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม

ผลการวิจัยพบว่าในข้อ การฝึกอบรมทำให้บุคลากรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น กฎหมายและระเบียบต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมากขึ้น อีกทั้ง การฝึกอบรมยังช่วยให้สามารถเชื่อมช่องว่างระหว่างระดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Knowledge Skill Attitude: KSA) ของบุคลากรในปัจจุบัน และระดับ KSA ที่จำเป็นของบุคลากรในอนาคต เพื่อให้สามารถบริหารจัดการกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรจัดการอบรมให้ตรงกับสายงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์กับองค์กรสูงสุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของบุคลากรในองค์กร จึงควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่จะมีอิทธิพลต่อผลสำเร็จของบุคลากรในองค์กร
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยภาพรวม ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานในระดับภูมิภาค กล่าวคือ ระดับภาคหรือพื้นที่ เพื่อทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของแต่ละส่วนงาน และนำปัญหาเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดผลสำเร็จสูงสุดในการปฏิบัติงาน
3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อสามารถตอบโจทย์ในเชิงลึก โดยที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถดำเนินการได้ ซึ่งอาจจะทำให้ทราบถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในแต่ละองค์กร

4. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยด้านการฝึกอบรมในส่วนราชการ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมไม่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจแตกต่างจากการฝึกอบรมในภาคเอกชน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรศึกษาผลการฝึกอบรมของหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- จรูญศักดิ์ สุนทรเดชา. (2561). เทคนิคการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารสถาบันวิจัยพินิจธรรม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 5(1).
- ประภาพร พุกษะศรี. (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัตนาภรณ์ บุญนุช. (2555). การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริพร สอนไชยา. (2558). ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานก.พ. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>
- ฤดี นิยมรัตน์. (2551). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในงานอุตสาหกรรม*. สืบค้นจาก http://www.elfit.ssru.ac.th/reudee_ni/file.php/1/HRevaluate/book-hrm.pdf
- อัครเดช ไม้จันทน์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Aroosiya, M & Ali, Mohamed Hussain ali. (2014). Impact of job design on employees' performance (with special reference to school teachers in the Kalmunai Zone). *Journal of Management*.
- Ari and Zia Ur Rehman. (2014). Impact of Job Design on Employee Performance, Mediating Role of Job Satisfaction: A Study of FMCG's Sector in Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 9(2)
- Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.

- Govil, S. K., Usha, Kumar (2014) Training Effects Organization development, *Advances in Management*,7(1)
- Hitesh Bhasin. (2017). What are Monetary Incentives? Advantages and Disadvantages of Monetary Incentives. สืบค้นจาก <https://www.marketing91.com/monetary-incentives/>
- Linda Madora Kemoh. (2016). *The impact of motivation on employees performance in an organization: A case of Unicef Somalia support centre*. Master of Science Degree in Executive Master of Organizational Development (EMOD), United States International University-Africa.
- Michael Armstrong. (2003). *A Handbook of Management Techniques*. London: Kogan Page Limited.
- Milkovich, George, T.; Newman, Jerry M. and Gerhart, B. (2011). *Compensation*. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Mondy, R. Wayne. (2011). *Human Resource Management*. 12th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Nassazi, A. (2013). Effect of training on employee performance with evidence from Uganda. *Business Economics and Tourism*.
- Plowman & Peterson. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.