

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

MOTIVATIONAL FACTORS AFFECTING WORK SATISFACTION OF PERSONNEL IN THE CUSTOMS DEPARTMENT IN BANGKOK.

นันทน์ภัส แก้วบ่อไทย beekaew19@gmail.com

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (3) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (4) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (5) เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องใช้คือ 334 คน แต่ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด เพื่อป้องกันปัญหาการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน และได้รับแบบสอบถามคืนมาที่สมบูรณ์ จำนวน 375 ชุด และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด 375 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร independent sample *t*-test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน one-way ANOVA และการทดสอบค่าสถิติ Multiple Linear Regression Analysis (MLR)

ผลการวิจัยมีดังนี้ (1)กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน และมีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท (2.) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้ (3.) บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน/ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (4.) ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Abstract

The objectives of this independent study were (1) Demographical characteristics of respondents (2) the level of perspective on motivational and contributing factors affecting work satisfaction of personnel in the Customs Department (3) The level of satisfaction on work satisfaction of personnel in the Customs Department (4) Work satisfaction of personnel in the Customs Department, considered by demographical characteristics which consisted of gender, age,

educational level, position, and monthly average salary (5) The impact of motivational and contributing factors affecting work satisfaction of personnel in the Customs Department in Bangkok. This study is a survey research. Researcher selected only personnel in the Customs Department in Bangkok as a sample population. The instrument of research used for collecting data was questionnaire. Although, the minimum amount of sample population were 334 persons but researcher submitted the questionnaire to personnel who worked in the Customs Department in Bangkok for 400 copies in order to prevent the problem of respondents did not answer all the questions/fields of questionnaire. In addition, researcher received the completed questionnaire from respondents for 375 copies to analyze the data. Researcher analyzed the data using percentage, mean and standard deviation. Moreover, the differences between the means of two independent groups, one-way analysis of variance (ANOVA), T-test, and Multiple Linear Regression analysis (MLR) were also applied by researcher.

Findings are as follows: (1.) Regarding to subjects under research, most of them are female, their age range between 31 and 40 years old. The educational level of them are bachelor degree or equivalent and monthly average salary is 25,001 – 35,000 baht (2.) Overall, the subjects under research exhibited work satisfaction at a high level. The average evaluation score was equal to 3.65 with the standard deviation being equal to 0.61. Regarding to the findings, researcher found the perspective level of subjects under study on work satisfaction at a high level in the following aspects: achievement, relationship with colleagues, job security, work environment, policy and organization management, recognition, promotion including salary and welfare. To clarify on the perspective level of work satisfaction, the findings shows in each aspect as follows: (3.) The demographical characteristics of personnel in the Customs Department in Bangkok comprised gender, age, educational level, position and monthly average salary. All of this factors are various and they can make an impact to the differences of work satisfaction at the statistically significant level 0.05 (4.) The

results of motivational factors affecting work satisfaction of personnel in the Customs Department in Bangkok shows that motivational factors comprised achievement, recognition, opportunity for promotion can be considered the work satisfaction at the statistically level 0.05 and the contributing factors consisted of salary and welfare, relationship with colleagues, policy and organization management, work environment and job security can be considered the work satisfaction at the statistically level 0.05

บทนำ

การบริหารงานในองค์กรในปัจจุบัน ต่างก็ต้องการความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้าน การขยายตัว ตลอดจนการเพิ่มเป้าหมายในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กร การบริหารงานในองค์กรใดก็ตาม จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและพัฒนาอยู่เสมอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร (administrative resource) คือ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และวิธีจัดการ (management) กล่าวได้ว่า บรรดา ทรัพยากรเหล่านี้ คน หรือมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดและมีประโยชน์มากที่สุด ด้วยเหตุนี้การดำเนินงานหรือการบริหารงานใดก็ตาม จะบรรลุผลสำเร็จหรือไม่ นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับทุกกลุ่มทุกฝ่าย การให้ความสำคัญและความสนใจต่อความรู้สึก เจตคติส่วนบุคคลจึงมีมากขึ้นในองค์กรประเภทต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

ในปัจจุบันกรมศุลกากร ได้รับบทบาทและหน้าที่จากเดิมที่เน้นการจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรมาเป็นการมุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของไทยที่มีศักยภาพในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ควบคู่กันนั้น กรมศุลกากร ได้พัฒนาระบบงานการจัดองค์กร โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับความสำเร็จก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ แล้ว กรม

บุคลากรได้ปรับปรุงขยายหน่วยงานต่าง ๆ รองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น กรม
บุคลากรจึงต้องมีการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่ดี เพื่อให้ได้บุคลากรที่เก่ง มีความ
เชี่ยวชาญและชำนาญงานในหลาย ๆ ด้าน มีความกระตือรือร้นทำงานด้วยความสมัคร
ใจอย่างเต็มกำลังความสามารถมีใจรักองค์กรและช่วยผลักดันองค์กรไปสู่เป้าหมายแห่ง
ความสำเร็จที่ได้วางไว้นั้น องค์กรจะต้องสร้างการจูงใจเพื่อผลักดันให้ บุคลากรเกิด
ความพึงพอใจ มีความสุขใน การทำงาน เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดริเริ่ม
ซึ่งจะส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจ
ศึกษาเนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น เรื่องพื้นฐานที่ผู้บริหารองค์กรควร
ให้ความสนใจ และควรตระหนักว่าความรู้สึกถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้
สามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือจังหวะเวลา ความพึงพอใจของ
บุคลากรเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ช่วยทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น
เต็มใจมีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทให้กับองค์กร และความพึง
พอใจยังสามารถออกแบบงานเพื่อให้บุคลากรเหล่านี้รู้สึกพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน
ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานคือ ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานและยังช่วย
ขับเคลื่อนองค์กรให้ระบบการบริหารงานในองค์กรสามารถดำเนินได้บรรลุเป้าหมาย
นำไปสู่ความสำเร็จและเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึง
พอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร
กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ
ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5. เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูงที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร มีปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูง โดยปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และการมีโอกาที่จะได้รับความก้าวหน้า และปัจจัยคำจูง ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สถานภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน

1.2 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมศุลกากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ ซึ่งบุคลากรกรมศุลกากร มีจำนวนทั้งสิ้น 6,061 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 พ.ค. 2562) โดยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมศุลกากร ส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 1,997 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973 อ้างใน กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์ p.185,2559) กำหนดความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องใช้คือ 334 ชุด แต่ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน กรมศุลกากร แขวง/เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด เพื่อป้องกันปัญหาการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 375 ชุด (แบบสอบถามชุดที่ได้กลับคืนมาถ้วนทุกข้อคำถาม) สำหรับข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2562 ถึงเดือน มิถุนายน 2562

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางการวางแผนและพัฒนาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรและสามารถสรรหาและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความตั้งใจในการประปฏิบัติงานทำให้ประสบผลสำเร็จในการทำงาน และยังช่วยขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้อีกด้วย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ X

ลักษณะประชากรศาสตร์ (X1)

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรปัจจัยเชิงใจ (X2)

1. ปัจจัยเชิงใจ

- ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน

- ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ตัวแปรตาม Y

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรมศุลกากร
กรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) และคำถามปลายเปิด (open-ended question) ซึ่งมี 4 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบให้เลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยเชิงใจและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร โดยมีเนื้อหา จำนวน 39 ข้อ แบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร โดยมีเนื้อหา จำนวน 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-5

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. ค่าสถิติ t-test (independent sample *t* test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพศชายและหญิง

5. ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างทางด้าน เพศ อายุ การศึกษาตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน ข้าราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ซึ่งในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ (Post-hoc analysis) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใด โดยวิธีการของเชฟเฟ

6. ค่าสถิติ Multiple Linear Regression Analysis (MLR) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัยการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 ระดับตำแหน่ง/ตำแหน่งงาน ระดับข้าราชการ จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20

2. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานระดับ

มาก ในด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยงูใจ ในการปฏิบัติงานรายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, SD = 0.62$) มี และ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89, SD = 0.76$) และท่านสามารถแก้ไขปัญหางานต่าง ๆ ได้ สำเร็จตามมา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.67$)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67, SD = 0.61$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า งานที่ท่านปฏิบัติได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.80, SD = 0.68$) และท่านมีโอกาสดำเนินการได้แสดงความคิดเห็นในเรื่อง ต่าง ๆ ในองค์กร มีค่าน้อยที่สุดเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.73$)

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56, SD = 0.64$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีโอกาสดำเนินตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ ตามสายงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62, SD = 0.74$) และท่านรู้สึกว่าได้รับการเลื่อน ขึ้นเลื่อนตำแหน่งงานอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.77$)

3. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และเมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานระดับ มาก ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและ การบริหาร เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน รายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64, SD = 0.73$) เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า การพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนในแต่ละปีเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.73$) และอัตราเงินเดือน ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ ค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.38, SD = 0.99$)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, SD = 0.74$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านสามารถทำงานร่วมกับบุคคลในองค์กรได้ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94, SD = 0.78$) และองค์กรของท่านจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมพนักงานให้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.76, SD = 0.83$)

ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64, SD = 0.65$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.67, SD = 0.72$) และองค์กรของท่านมีโครงสร้างและอัตรากำลังเหมาะสมกับสภาพงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.61, SD = 0.76$)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65, SD = 0.64$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าหน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71, SD = 0.69$) และองค์กรของท่านให้ความสำคัญสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.59, SD = 0.77$)

ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74, SD = 0.77$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หน่วยงานของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.81$) ท่านมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตัวเองไม่ยอมไป ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.60, SD = 0.87$)

4. กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80, SD = 0.77$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีความพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.78$) และท่านพอใจกับผลงานของท่านที่ได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.79, SD = 0.84$)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63, SD = 0.68$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านพอใจที่ได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69, SD = 0.76$) และท่านรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ได้รับการไว้วางใจให้เป็นตัวแทนในการออกปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.57, SD = 0.71$)

ด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.68$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านพอใจกับการได้เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60, SD = 0.71$) และท่านพอใจที่องค์กรสนับสนุนบุคลากรและมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรในด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.81$)

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43, SD = 0.59$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรได้จัดให้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.72, SD = 0.74$) และท่านรู้สึกว่าอัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.30, SD = 0.96$)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.73$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านสามารถทำงานร่วมกับบุคคลในองค์กรได้ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.75$) และท่านมีความภูมิใจที่องค์กรของท่านมีความสัมพันธ์และมีความสามัคคีกันอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.72, SD = 0.85$)

ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63, SD = 0.64$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านพอใจที่องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.66, SD = 0.70$) และท่านเห็นด้วยที่องค์กรมีสายการบังคับบัญชาและการมอบอำนาจที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.60, SD = 0.76$)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64, SD = 0.65$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านพอใจกับเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงานที่องค์กรจัดให้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70, SD = 0.69$)

และท่านพอใจกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่เหมาะสม ทำให้ท่านมีความสุขในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.77$)

ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70, SD = 0.69$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมีความเชื่อมั่นต่ออนาคตองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.74, SD = 0.78$) และท่านรู้สึกมีความสุขกับการที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.66, SD = 0.82$)

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

5.1 บุคลากร เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.4 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงาน/ตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.5 บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการ

บริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน สามารถ
ทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้
ในงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรม
ศุลกากร กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ความแตกต่างด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร
ตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง/
ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน อภิปรายได้ดังนี้

บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึง
พอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชาย อธิบายได้ว่า มีลักษณะงานของกรมศุลกากรส่วนใหญ่เป็นงาน
ด้านการให้บริการการจัดเก็บภาษี การให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ ซึ่ง
เพศหญิงจะสามารถให้บริการได้ดี มีความใจเย็น หญิงจะเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึง
ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ การใช้ความรู้สึก ความเข้าใจคนอื่น การจดจำและการ
ใช้ภาษา และงานส่วนใหญ่เป็นงานเกี่ยวกับเอกสารและประสานงานระหว่างหน่วยงาน
ทั้งภายในและภายนอก เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ซึ่งงานบริการในด้าน
ต่าง ๆ ก่อนข้างเหมาะสมกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับ สุธานีษ์ นุกูลอึ้งอารี
(2555: น. 103) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศชายและเพศหญิง
มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุริยะพงษ์ แสนนาม
วงศ์ (2558: น. 54) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้าน
เพศต่างกันมีความพึงพอใจในที่ที่แตกต่างกัน

ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ มีที่ที่มีความแตกต่างกัน จึงมีความพึง
พอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บุคลากร กรมศุลกากร มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับ

ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน เนื่องมาจากหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต่างกัน การได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ การมีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์การทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการศึกษาอบรมในระดับต่าง ๆ มีการแข่งขันกันในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าของบุคลากร สิ่งเหล่านี้มีผลทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556: น 66) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด พบว่า อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และสอดคล้องกับ สุริยะพงษ์ แสนนามวงษ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย สำนักงานใหญ่ ด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2. บุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจต่อการที่ จะปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี มีความภูมิใจกับผลงานที่ตนได้รับ มอบหมายปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มุ่งมั่นสร้างสรรค์งานจนเกิดผลสำเร็จทั้งในตัวบุคลากรเองและยังทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างบรรลุ เป้าหมายตามที่กำหนดหรือแผนที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และจันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรีมี

ระดับความพึงพอใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมปัจจัย
จูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีประเด็นอภิปราย ดังนี้

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงาน
ให้แล้วเสร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้และประสบผลสำเร็จอย่างดี รวมทั้งความสามารถ
ในการ แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ และบุคลากร กรมศุลกากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรสามารถทำงานได้สำเร็จ
คล่องได้โดยไม่มีปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้สำเร็จมีรู้สึกมีพอใจใน
ความสำเร็จของงานที่ทำ มีความภูมิใจในในของตนเองที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้สึก
พอใจกับผลงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่ง
สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick K. Herzberg and Others (อ้างถึงใน เรณู
สุขฤกษ์กิจ, 2554 : น. 20) ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน Achievement
หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงานได้สำเร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและเมื่อ
สำเร็จจะเกิดความพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นน้อยอย่างยิ่ง

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับ
ถือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลในองค์กร เช่นการยกย่องชมเชย การ
ไว้วางใจให้เป็นที่ปรึกษา และบุคลากรมีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับการยอมรับจาก
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความรู้สึกเป็นบุคคลสำคัญที่ได้การไว้วางใจ
และได้เป็นตัวแทนในการออกปฏิบัติงาน ได้รับการยกย่องและมีเกียรติในสังคม ซึ่ง
สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick K. Herzberg and Others (อ้างถึงใน เรณู
สุขฤกษ์กิจ, 2554 : น. 20) ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ Recognition
หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลใน
หน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออก
อื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

2.3 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการ
เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น การได้รับโอกาสทางการศึกษา การได้รับโอกาสในการ
อบรมเพื่อเพิ่มความรู้เพิ่มมากขึ้น และบุคลากรมีความพอใจที่รับการสนับสนุนจาก

องค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความพอใจในการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
อย่างเป็นธรรมและได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการได้เข้ารับการฝึกอบรม
เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถรวมถึงโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่ง
สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ชเบอร์ก (อ้างถึงใน พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์,
2556: น. 15) ปัจจัยด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง
โอกาสที่ได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ และ
สอดคล้องกับ สุริยะพงศ์ แสนนามวงษ์. (2558 : น. 7) ความก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึก
ความคิดเห็น หรือทัศนคติที่ดีของบุคลากรว่าได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มี
โอกาสได้ร่วมกิจกรรมในระดับนโยบาย มีโอกาสได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ มี
ความเจริญก้าวหน้าในสายงาน การได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นและได้รับ
การสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเองในด้านความรู้
ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญ
เพิ่มเติม

2.4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์กร
จ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนนี้อาจจ่ายในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบ
แทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมี
ประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่
ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และบุคลากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร มีความ
พอใจกับเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถ มีการ
พิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนในแต่ละปีอย่างเหมาะสม มีสวัสดิการและค่าตอบแทนอื่น ๆ
แก่บุคลากรเหมาะสม สอดคล้องกับ ขวัญฤทัย นาคดี. (2557: น 14) เงินเดือนและ
สวัสดิการ หมายถึง เป็นเงินที่ได้รับตอบแทนจากการทำงาน เป็นรายเดือนที่ได้รับอยู่ใน
ปัจจุบัน เงินค่าตอบแทนพิเศษ เงินวิทยฐานะ เงินรางวัล และสวัสดิการ ที่ได้รับใน
รูปแบบต่าง ๆ ที่ทางราชการจัดให้ซึ่งจะต้องมีความเป็นธรรม

2.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง
บุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารกัน ทั้งกิริยาและวาจาที่แสดงถึง
ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน่วยงาน และบุคลากรมีการทำงาน

เป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานทำให้งานประสบผลสำเร็จตามที่องค์กรต้องการ บุคลากรมีความพึงพอใจที่องค์กรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์และมีความสามัคคีกันอย่างดี สอดคล้องกับ ขวัญฤทัย นาคดี. (2557: น 14) การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อน ร่วมงานที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.6 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีความพึงพอใจที่องค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีโครงสร้างอัตรากำลังเหมาะสมกับสภาพงานในปัจจุบัน มีนโยบายในการบริหารงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ รวมไปถึงแผนงานที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจที่องค์กรกำหนดไว้ สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอรัซเบอร์ก (อ้างถึงใน พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556: น. 15) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และบุคลากรมีความพึงพอใจกับการจัดบริเวณที่ทำงานที่เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่องค์กรจัดให้มีเหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน องค์กรมีความใส่ใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อาคารสถานที่มีแสงสว่างเพียงพอ ทำให้บุคลากรรู้สึกมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ สมยศ นาวีการ (2533 : น. 50-51) (อ้างถึงใน ศุภกิตต์ กิจประพุกฤทธิ์กุล 2553 : น.11) สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อม การทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของเขาด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลาพวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัวเพื่อน และการพักผ่อนของพวกเขาน้อยลง

2.8 ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความเชื่อมั่นว่าชีวิตจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้

และบุคลากรมีความพอใจกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่เพราะมีความมั่นคงต่ออนาคต บุคลากรมีความสุขกับการที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรและเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรว่ามีความมั่นคง สอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก (อ้างถึงใน พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556: น. 16) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ผู้บริหารองค์กรควรดำเนินการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรื่องของปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ในเรื่อง

1.1 ควรมีระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งงาน ที่เป็นธรรมโดยมีการประกาศให้บุคลากรในองค์กรทราบอย่างเปิดเผย โดยนำผลการปฏิบัติงานมาเป็นองค์ประกอบหลักในการพิจารณา

1.2 ควรมีการบริหารจัดการด้านสวัสดิการในหน่วยงานเพื่อเอื้อประโยชน์กับบุคลากรให้มากที่สุด เช่น สวัสดิการบ้านพัก จัดทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาเพิ่มพูนความรู้ จัดหาทุนสำหรับการศึกษาของบุตรของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อลดภาระให้แก่บุคลากรในด้านค่าใช้จ่าย

2. ผู้บริหารองค์กรควรดำเนินการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรื่องของปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหารที่มีความชัดเจนและง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

3. ผู้บริหารองค์กรควรดำเนินการส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรื่องของปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและช่วยเพิ่มบรรยากาศในการทำงานให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกรมศุลกากรและด้านต่าง ๆ
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านต่าง ๆ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเอง
3. การศึกษาความคาดหวังต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานกับกรมศุลกากร

บรรณานุกรม

- ศุภกิตต์ กิจประพทธุ์กุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุริยะพงศ์ แสนนามวงษ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทยสำนักงานใหญ่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- จันทร์แรม พุททณุกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กรองจิตต์ ยี่มไพบูลย์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านระบบการเรียนการสอนทางไกลระบบการสื่อสารสองทางของ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรึญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณทิต, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

นั้มนวล วงศ์คำลือ¹ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ². (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายปฏิบัติการเครดิต อาคารแจ้ง
วัฒนะ. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณทิต , คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

จุฑามาศ พรหมสงค์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานสายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน).

ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณทิต , คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุธานี นุญกุลอึ้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบิน
ไทย จำกัด(มหาชน) : กรณีพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)
สำนักงานใหญ่. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณทิต , บัณทิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย.

ขวัญฤทัย นาคดี. (2557). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรทางการศึกษา สังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดนครราชสีมา. ปรึญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณทิต , คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน.