

ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
(ส่วนกลาง)

WORK – RELATED FACTORS AFFECTING WORK STRESS AMONG PERSONNEL
AT THE CUSTOMS DEPARTMENT (CENTRAL)

ศุภกชญา วังแปง

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Suphakchaya Wangpaeng

Email: 6614154048@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 สถานภาพ เป็น โสด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 ระดับการศึกษา ที่ปริญญาตรี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังพบว่าปัจจัยด้านการงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ได้ร้อยละ 73.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านการงาน, ความเครียด, บุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง)

ABSTRACT

This research aims to (1) study the work-related factors affecting work stress among personnel at the Customs Department (Central), and (2) study the relationship between the work-related factors and work stress among personnel at the Customs Department (Central). The sample of this research consisted of 370 personnel at the Customs Department (Central). The research tool used was a questionnaire. The statistical methods evaluated for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. To test the hypotheses, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis were used.

The research results showed that most respondents were male (236 persons, 63.8%), aged between 31 and 35 years (108 persons, 29.2%), single (240 persons, 64.9%), held a bachelor's degree (258 persons, 69.7%), and earned a monthly income of 30,001 baht or higher (101 persons, 27.3%). The work-related factors affecting work stress and the level of work stress of personnel at the Customs Department (Central) were found to be at a high level.

The results of the hypothesis testing showed that the work-related factors in all aspects had positive relationship with work stress among personnel at the Customs Department (Central), with statistical significance at the 0.01 level. Furthermore, it was found that the work-related factors affecting work stress of personnel at the Customs Department (Central) the most were work characteristics, organizational structure and environment, career advancement, relationships with colleagues and roles and responsibilities, respectively. All of these factors jointly explained 73.9% of the variation in work stress among personnel at the Customs Department (Central), with statistical significance at the 0.05 level.

Keyword: Work-Related Factors, Stress, Personnel at the Customs Department (Central)

บทนำ

กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานสังกัดภายใต้กระทรวงการคลัง โดยหน่วยงานภายในสังกัดกรมศุลกากร มีจำนวน 26 หน่วยงาน รวมด่านศุลกากรอีก จำนวน 46 ด่าน มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าและส่งออกสินค้า และการปราบปรามการกระทำความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิธีการศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอนโยบายในการจัดเก็บอากร การส่งเสริม สนับสนุนการผลิตและการส่งออก การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

ปัจจุบันกรมศุลกากร ได้พัฒนาบทบาทและหน้าที่จากเดิมซึ่งมุ่งเน้นการจัดเก็บภาษีอากร การนำเข้าและส่งออกสินค้า เป็นการมุ่งเน้นพัฒนาส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ การอำนวยความสะดวกทางการค้า และการปกป้องสังคม โดยมี การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการพัฒนาระบบงาน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบันอีกด้วย ด้วยบทบาท และหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สั้นลงจากการอำนวยความสะดวกทางการค้า อีกทั้งลักษณะของงานปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายด้าน เช่น ด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ด้านการตรวจปล่อยสินค้า ด้านการป้องกันและปราบปราม ด้านพิธีการและราคาศุลกากร และด้านการตรวจสอบหลังการตรวจปล่อย เป็นต้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่หลากหลายเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จากปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านศุลกากรในพื้นที่ ส่วนกลางที่กล่าวมา อาจก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การลดลงของประสิทธิภาพในการทำงาน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อนำไปเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลาง ตลอดจนการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลาง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง)
2. ปัจจัยการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง)
3. ปัจจัยการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง)
4. ปัจจัยการทำงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง)
5. ปัจจัยด้านการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง)

ขอบเขตของการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้าน โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ

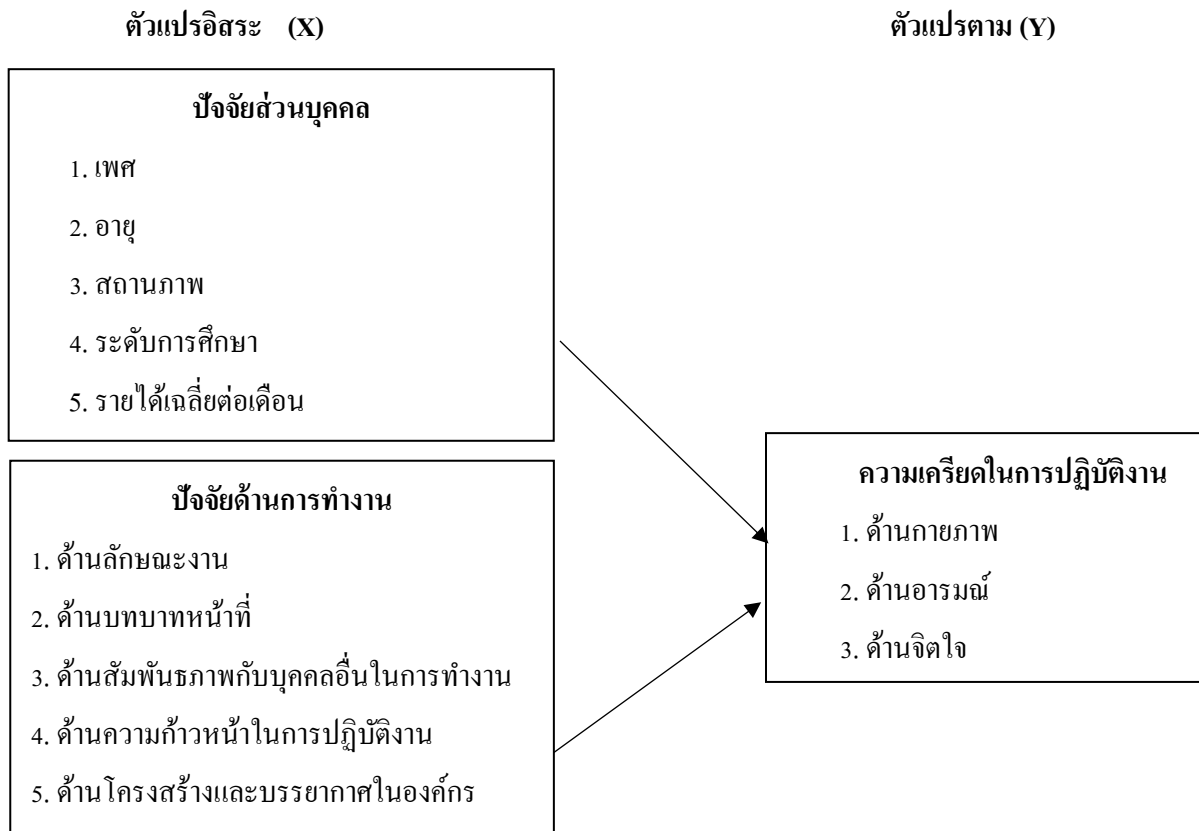
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 2,570 คน (ที่มา : กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร ณ วันที่ 30 กันยายน 2568) และเนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบทราบจำนวนประชากร ของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 347 คน เพื่อความแม่นยำของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 370 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือน กันยายน ถึง ตุลาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เราทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลาง
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ มาใช้เป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลาง
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในพื้นที่ส่วนกลาง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน

Cook and Heppner (1987 อ้างใน ฉัตรถนันทน์, 2545) กล่าวว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและการรับรู้ว่าคุณเองเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน 2) ปัจจัยบทบาทในองค์กร 3) ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ 4) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภาพในที่ปฏิบัติงาน 5) ปัจจัยด้านโครงสร้างและนโยบายและบรรยากาศองค์กร เช่น การรับรู้ถึงภาระหน้าที่มากเกินไป การไม่ได้รับเลื่อนตำแหน่ง ความสัมพันธ์กับหัวหน้าเพื่อนร่วมงานและลูกน้องและการมีความคิดขัดแย้งกับนโยบายของที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

โรบบินส์ (Robbins, 2007, p.597) ได้กล่าวไว้ว่า ได้อธิบายสาเหตุของความเครียดจากแบบจำลองความเครียดได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล โดยปัจจัยทั้ง 3 ประการดังกล่าวจะเป็นสาเหตุที่สำคัญในการทำให้เกิดความเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างและลักษณะของบุคคลแต่ละคน และจากการที่บุคคลนั้นต้องเผชิญกับความเครียดก็มีอาการที่จะเกิดอาการในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ อาการทางด้านร่างกาย อาการทางด้านจิตใจ และอาการทางด้านพฤติกรรม เป็นต้น

ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร

กรมศุลกากร อยู่ในสังกัดกระทรวงการคลัง และมีหน่วยงานภายในสังกัดกรมศุลกากร 26 หน่วยงาน รวมด่านศุลกากร จำนวน 46 ด่าน โดยมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้า และส่งสินค้าออก และการปราบปรามการกระทำความผิด ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิธีการศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเสนอข้อเสนอนโยบายในการจัดเก็บอากร การส่งเสริม สนับสนุนการผลิตและการส่งออก การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและประชาชน

ประวัติกรมศุลกากร

เมื่อปี พ.ศ. 2433 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ตราราชบัญญัติยกฐานะกรมพระคลังมหาสมบัติขึ้นเป็น กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ โดยกำหนดหน้าที่ ให้มีหน้าที่จ่ายและรักษาเงินแผ่นดิน เก็บและรับผิดชอบเงินภาษีอากรและเงินขึ้นต่อแผ่นดินทั่วราชอาณาจักร รวมทั้งราชพัสดุทั้งปวง ตลอดจนรักษาพระราชทรัพย์ของแผ่นดินทั้งหมด มีหน่วยงานแบ่งออกเป็น 13 กรม ต่อมาได้ย้ายไปยังที่ทำการกรมศุลกากรในที่ดินของพระยาอาทรบุรีรักษ์ เรียกว่า “ที่ทำการภาษีร้อยชักสามและที่บัญชาการภาษีขาเข้าขาออก” และได้สร้างอาคารที่ทำการใหม่เรียกว่า “ศุลกสถาน” อาคารศุลกสถานเป็นที่ทำการ ของกรมศุลกากรตั้งแต่สร้างเสร็จจนถึง พ.ศ. 2497 จึงย้ายที่ทำการ ไปอยู่ที่คลองเตย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกอร เปรมเดชา (2559) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการจัดการความเครียดโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การจัดการความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา การจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์อยู่ในระดับมาก และมีความเครียดโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย และมีความเครียดด้านจิตใจระดับปานกลาง

ส.ต.ท.หญิงณัฐนิชา ขยายแยม (2563) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รวมถึงมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ในระดับความเห็นด้วยน้อย

เรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความรับผิดชอบในงาน รองลงมาคือความสำเร็จในการทำงานลักษณะงานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับนับถือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความก้าวหน้าในการทำงาน รวมไปถึงปัจจัยด้านอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน

จิรัฐ จิตอรุณทัย (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมสุลการที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิทักษ์ตราสุลการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการทำงานแบบภาพรวมใน ระดับปานกลาง และพบว่าปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัย ด้านบทบาทหน้าที่ และปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามลำดับ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research Approach) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และ การใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 2,570 คน (ที่มา : กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร ณ วันที่ 30 กันยายน 2568)

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณแบบทราบจำนวนประชากร ของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 347 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.05 เพื่อความแม่นยำของข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) จำนวน 370 คน เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งจัดรูปแบบและหมวดหมู่ของข้อมูลแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
5. สัมประสิทธิ์สหพันธ์ (Pearson Correlation)
6. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 370 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 สถานภาพ เป็นโสด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 ระดับการศึกษาที่ปริญญาตรี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ด้านลักษณะงานตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านความก้าวหน้าในการและด้านบทบาทหน้าที่ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านจิตใจ ด้านกายภาพ และด้านอารมณ์ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างและ

บรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่

อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยด้านการงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ซึ่งด้านที่อยู่ในระดับความคิดเห็นที่สุด คือ **ปัจจัยด้านลักษณะงาน** พบว่า บุคลากรกรมศุลกากรมีการจัดเวลาเข้าปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและยุติธรรม บุคลากรมีการกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของตัวเองชัดเจน งานที่บุคลากรทำหรือรับผิดชอบ เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ได้แสดงออกด้านความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ หน่วยงานกรมศุลกากรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความรับผิดชอบในงาน รองลงมาคือความสำเร็จในการทำงานลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ได้รับการยอมรับนับถือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความก้าวหน้าในการทำงาน รวมไปถึงปัจจัยด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน **ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร** พบว่า บริเวณที่ทำงานกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) มีแสงสว่างที่เหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นอย่างมาก มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่มีความปลอดภัยต่อการใช้งานของบุคลากร ลักษณะโครงสร้างของหน่วยงานมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความรับผิดชอบในงาน รองลงมาคือความสำเร็จในการทำงานลักษณะงานที่ปฏิบัติได้ได้รับการยอมรับนับถือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความก้าวหน้าในการทำงาน รวมไปถึงปัจจัยด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรในหน่วยงานกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติตามความสามารถ หน่วยงานมีการส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่

หน่วยงานมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูง เช่น มีทุนการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือที่สูงกว่า ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่ตนเองและหน่วยงาน มีการฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ส.ต.ต.หญิงณัฐนิชา ขยายแยม (2563) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รวมถึงมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ในระดับความเห็นด้วยน้อย **ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน** พบว่า บุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี มีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความสนใจและช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับตนเองกับบุคลากร บุคลากรสามารถขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร เปรมเดชา (2559) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมจัดการความเครียดโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การจัดการความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา การจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์อยู่ในระดับมาก และมีความเครียดโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย และมีความเครียดด้านจิตใจระดับปานกลาง **ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่** พบว่างานที่บุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ทำมีความท้าทายในการปฏิบัติงาน บุคลากรได้ทำงานตรงกับความสามารถหรือความถนัดของตนเอง บุคลากรได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ งานที่ยิ่งใหญ่ และยังได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับผิดชอบในหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ส.ต.ต.หญิงณัฐนิชา ขยายแยม (2563) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร:กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก รวมถึงมีความเห็นเกี่ยวกับความเครียดในที่ทำงานอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ และด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ ในระดับความเห็นด้วยน้อย

2. ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านกายภาพ ด้านอารมณ์ และด้านจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านจิตใจ ด้านกายภาพ และด้านอารมณ์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร เปรมเดชา (2559)

ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการจัดการความเครียดโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การจัดการความเครียด แบบมุ่งแก้ปัญหา การจัดการความเครียดแบบมุ่งการจัดการอารมณ์อยู่ในระดับมาก และมีความเครียดโดยรวม ความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย และมีความเครียดด้านจิตใจระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) คือ ปัจจัยด้านการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏฐ์ จิตอรุณทัย (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิศดัตราศุลกากร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัย ด้านบทบาทหน้าที่ และปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีผลมากที่สุด อันดับรองลงมา คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏฐ์ จิตอรุณทัย (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิศดัตราศุลกากร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีค่าระดับความเครียดในการทำงานสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ และปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ข้อเสนอแนะ คือ บุคลากรของกรมศุลกากรควรมีการบริหารจัดการเวลาในการเข้าปฏิบัติงานให้เหมาะสม ไม่มาทำงานสาย เช่น มีการกำหนดมาตรการให้รางวัลสำหรับผู้มีความตรงต่อเวลา หรือการนำเทคโนโลยีระบบลงเวลาการปฏิบัติงานแบบออนไลน์มาใช้ในการติดตามพฤติกรรม , กรมศุลกากรควรมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน เช่น กรณีมีการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือมีข้อกำหนดทางกฎหมายด้านศุลกากรที่ปรับปรุงใหม่, กรมศุลกากรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพหรือความสามารถของตัวเอง เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับสามารถเสนอแนวทางการปรับปรุงงานได้โดยไม่ยึดติดกับตำแหน่งหรืออาวุโส, กรมศุลกากรควรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ทำให้ไม่ยุ่งยาก เช่น การใช้ระบบ E - Customs หรือระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการตรวจปล่อยสินค้า

2. ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ข้อเสนอแนะ คือ กรมศุลกากร ควรจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น พื้นที่เก็บเอกสาร ห้องเก็บของ โดยเฉพาะบริเวณที่มีการปฏิบัติงานในเวลากลางคืน, กรมศุลกากรควรมีการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบปรับอากาศที่ไม่ทั่วถึงหรือพื้นที่แออัดในบางจุด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการทำงานของ, กรมศุลกากรต้องจัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีความปลอดภัยต่อการใช้งานของบุคลากร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ประสิทธิภาพลดลง หรือเครื่องใช้สำนักงานที่ชำรุดควรมีการปรับเปลี่ยนใหม่ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ, มีลักษณะโครงสร้างหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม เช่น การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะทางด้านไปรษณีย์

3. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ คือ กรมศุลกากร ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ให้ตรงกับความสามารถของตนเอง เช่น ระบบ e-Customs ระบบประเมินความเสี่ยงสินค้า, กรมศุลกากรควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าเติบโตในหน้าที่การงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในพัฒนาเส้นทางในสายอาชีพตนเอง เช่น เข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารศุลกากรรุ่นใหม่ (New Customs Executive Program) หลักสูตรการจัดเก็บภาษีศุลกากรขั้นสูง บุคลากรที่ผ่านการอบรมได้รับสิทธินำผลงานไปใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง, กรมศุลกากรควรส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้ารับการศึกษาคือ เช่น ทุนพัฒนาบุคลากรของกรมศุลกากร กรมศุลกากรมีนโยบายส่งข้าราชการเข้ารับการศึกษาคือต่อทั้งในและต่างประเทศ, หน่วยงานกรมศุลกากรควรสนับสนุนให้บุคลากรกรมศุลกากรได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เช่น เข้าอบรมหลักสูตรความรู้เบื้องต้นด้านพิทักษ์ศุลกากร และหลักสูตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในงานศุลกากร

4. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการทำงาน ข้อเสนอแนะ คือ กรมศุลกากร ควรให้ความสำคัญระหว่างบุคลากรผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดีในทุกด้าน เช่น จัดกิจกรรม “Customs Unity” ของกรมศุลกากร มีการเปิดเวทีถาม – ตอบปัญหาโดยตรง สร้างความใกล้ชิดและความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่, เพื่อนร่วมงานให้ความสนใจและช่วยเหลือกัน ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว เช่น กิจกรรม “ศุลกากร

จิตอาสา” กรมศุลกากรจัดกิจกรรมจิตอาสา เช่น การบริจาคโลหิต การปลูกต้นไม้ การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย, ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง เช่น กิจกรรม “กาแฟยามเช้ากับอธิบดี” เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เสนอปัญหา แนวคิด หรือข้อเสนอแนะในการทำงาน, บุคลากรกรมศุลกากรสามารถขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชาได้ เช่น โครงการ “Customs Mentor” เจ้าหน้าที่ใหม่จะมีหัวหน้าหรือเจ้าหน้าที่อาวุโสเป็นพี่เลี้ยง พี่เลี้ยงให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนงาน การใช้ระบบศุลกากร และแนวทางปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่รู้สึกมั่นใจในการทำงาน ลดความผิดพลาด และสามารถปรึกษาปัญหาได้ทันเวลา

5. ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ข้อเสนอแนะ คือ กรมศุลกากรควรจัดให้บุคลากรได้ทำงานที่มีความท้าทาย เช่น กิจกรรม Job Rotation Program เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรถูกหมุนเวียนทำงานทั้งด้านตรวจสอบนำเข้า ส่งออก การบริหารความเสี่ยง และการจัดเก็บภาษี ทำให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ระบบงานทุกด้าน เพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่ท้าทาย, กรมศุลกากรควรให้บุคลากรได้ทำงานตรงกับความสามารถของตน เช่น เจ้าหน้าที่ที่ถนัดด้านเทคนิค มอบหมายงานตรวจสอบสินค้าประเภทอิเล็กทรอนิกส์หรือสินค้าควบคุมพิเศษ ใช้ความรู้ด้านเทคนิคและความระมัดระวังในการตรวจสอบ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างแม่นยำ ลดข้อผิดพลาด และมีความพึงพอใจสูง, กรมศุลกากรควรให้บุคลากรได้รับผิดชอบงานสำคัญ ใหญ่ ๆ เพื่อเป็นการทำให้เห็นว่าบุคคลนั้นได้มีการพัฒนาตนเองได้ดีมากยิ่งขึ้น ทำให้ได้รับงานชิ้นสำคัญ ๆ งานใหญ่ สินค้า เช่น โครงการปรับปรุงระบบ e-Customs เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการปรับปรุงและทดสอบระบบ ตรวจสอบเอกสารนำเข้า-ส่งออก ต้องประสานงานหลายฝ่าย, กรมศุลกากรควรให้บุคลากรได้รับมอบหมายคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาให้ทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจปล่อยช่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ได้รับมอบหมายให้ช่วยดูแลระบบ e-Customs ในด้าน แม้งานนี้ไม่ใช่หน้าที่หลัก แต่เจ้าหน้าที่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าด้านและได้เข้ารับการอบรมเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านการงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร (ส่วนกลาง) เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเลือกศึกษาบุคลากร กรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 – 5 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มปัจจัยด้านการงานที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) โดยเลือกศึกษาในแต่ละกอง สำนัก สำนักงาน หรือในแต่ละหน่วยงาน เช่น กองพิทักษ์มาตรฐานพิธีการ กองนโยบายและแผน กองกฎหมาย กองปราบปราม กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีและอากร ฯลฯ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านการงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (ส่วนกลาง) ในแต่ละ

หน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมศุลกากร

เอกสารอ้างอิง

กนกกร เปรมเดชา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพการทำงาน การจัดการความเครียดกับระดับ

ความเครียดของพนักงานมหาวิทยาลัย. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].

จิรัฐ จิตอรุ โนนทัย. (2565). ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิทักษ์อัตรา

ศุลกากร. [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

ณัฐนิชา ขยายแยม. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในที่ทำงานผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการ

ตำรวจสำนักงานเลขานุการตำรวจแห่งชาติ. [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแห่งหนึ่งในนิคม

อมตะซิตี้. [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].

Cook, E. P., & Heppner, P. P. (1987). Problem-solving appraisal and psychological adjustment. *Journal of*

Counseling Psychology, 34(2), 193–200.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior* (12th ed.). Pearson Prentice Hall.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper & Row.