

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกัน
และปราบปราม กรมสรรพสามิต

Operational Effectiveness of Personnel at Audit, Prevention and
Suppression Bureau, Excise Department

อภิชา สติตเสถียร

Apicha Sathitsathian

นักวิชาการสรรพสามิต กรมสรรพสามิต

Excise Academician, Excise Department

Email: apichaaa@hotmail.com

Retrieved JULY 26, 2023; Revised AUGUST 21, 2023; Accepted AUGUST 31, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตจาแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน ได้แก่ บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จาแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต เป็นไปในเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ; แรงจูงใจ ; บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

Abstract

This research has 3 objectives: (1) To assess the level operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department. (2) To compare operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department by individual factors and (3) To test the relationship between motivation and operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department. This research was quantitative research. The sample of 148 people consisted of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department. Data was collected using a questionnaire. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-value, one-way variance. and Pearson's correlation. The research results (1) The operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department, was at the highest level. (2) Comparing the operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department classified by personal factors, it was found that people with different age, education level and the duration of work is different have opinions on operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department not different. (3) The relationship between the motivation factors and the operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression Bureau, Excise Department was positive at a relatively high level.

Keywords: Operational effectiveness; motivation factor; Audit, prevention and suppression bureau, excise department.

บทนำ

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและขับเคลื่อนนโยบายการคลังของรัฐบาล โดยมีภารกิจในการจัดเก็บภาษีปกป้องสังคม สิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน ให้บริการและอำนวยความสะดวกทางการดำเนินธุรกิจ แก่ผู้ประกอบการและประชาชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมฐานะการคลังที่ยั่งยืน เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งภาษี สรรพสามิตเป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่าง รวมถึง ดำเนินการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยอ้างอิงตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใสด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วย

สุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่กรมจัดเก็บ 2. ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ 3. เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวง 4. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับเร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของกรม 5. บริหารกิจการขององค์กรสุราและโรงงานไฟ 6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมสรรพสามิตได้กำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตไว้ทั้งหมด 5 ข้อ ดังนี้ 1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน 2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานบังคับใช้กฎหมายได้ถูกต้อง 3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ 4. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความมั่นใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ระเบียบที่กำหนดไว้ 5. เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานตามที่กรมสรรพสามิตกำหนดไว้ตามค่านิยมขององค์กร

จากการศึกษาปัญหาในปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตบางส่วนที่มีได้กระทำตามกฎหมายหรือวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานนั้น ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน มีความโปร่งใส และเป็นธรรม

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบในการปฏิบัติงานที่ดีให้กับบุคลากรได้ และสามารถนำข้อมูลในการปฏิบัติงานไปเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตโดยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need Theory) ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้เมื่อต้องการในลำดับใดบรรลุผลแล้ว ก็จะไม่เป็นตัวจูงใจอีก แต่ความต้องการในลำดับสูงกว่าจะเป็นตัวจูงใจแทน โดยความต้องการมีลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดจนถึงสูงสุด ดังนี้

1.1 ความต้องการด้านกายภาพ (Basic Physiological Needs) เป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกายของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่ อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตมนุษย์

1.2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Safety Needs) ความต้องการในขั้นนี้แบ่งเป็น 2 แบบ คือ 1) ความปลอดภัยในชีวิตตนเอง หมายถึง สุขภาพร่างกายที่แข็งแรง เป็นต้น และ 2) ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ หมายถึง ความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Affiliation Needs) หมายถึงความต้องการในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม และการได้รับการยอมรับจากสังคม การยอมรับในผลงาน ยอมรับความคิดเห็น

1.4 ความต้องการการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับการยกย่อง นับถือในความรู้ความสามารถ รวมทั้งอิสรเสรีภาพในการทำงาน

1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความต้องการทั้ง 4 ประเภทข้างต้นแล้ว หากบุคคลใดก้าวมาถึงขั้นนี้ได้จะทำงาน เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จของงาน เพราะรักที่จะทำ รักที่จะพัฒนางานนั้น มิใช่เพื่อเกียรติยศชื่อเสียง อำนาจหรือเงินค่าตอบแทน

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation)

ปัจจัยที่มีส่วนในการจูงใจของมนุษย์มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene or Maintenance Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น เป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

2.1.1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement) คือความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จใน การปฏิบัติงานหรือมีความต้องการที่จะให้งานประสบความสำเร็จ

2.1.2 ความก้าวหน้า (Advancement) ความรู้สึกว่าจะได้รับความก้าวหน้าที่จะพัฒนาให้ เกิดทักษะใหม่ๆ พร้อมทั้งจะมีความสามารถและเต็มใจที่จะเรียนรู้

2.1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติทั้งนี้ ลักษณะของงานที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติได้นั้น จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน

2.1.4 ความเจริญงอกงาม (Growth) คือ มีความเป็นไปได้ในการเจริญเติบโตในหน้าที่ การงาน เช่น การก้าวไปสู่ความเป็นนักบริหารมืออาชีพ การได้รับรางวัล เป็นต้น

2.1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) การมอบหมายให้บุคคลมีความรับผิดชอบในหน้าที่ เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงาน

2.1.6 การยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Recognition) การยอมรับนับถือเป็นผลมาจากความสำเร็จในงาน เช่น การยกย่องชมเชยด้วยคำพูด เป็นต้น

2.2 ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene or Maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ ธำรงรักษา บุคลากรไว้ไม่ให้ออกจากงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยปัจจัยย่อย 9 ประการ ดังนี้

2.2.1 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน บุคคลต้องได้รับความรู้สึกที่ได้รับค่าตอบแทน อย่างเหมาะสม ตามวันเวลาที่กำหนด

2.2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) หมายถึง บรรยากาศ ความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน งานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.2.3 การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการนิเทศจาก ผู้ นิเทศ หัวหน้างาน ความตั้งใจสอนงาน หรือลักษณะของการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ

2.2.4 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึงความรู้สึกถึง ความมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ตนทำอยู่

2.2.5 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึงความรู้สึกว่าได้รับการ สื่อสารด้านนโยบายที่องค์กรมีการจัดโครงสร้างที่ดี

2.2.6 สถานภาพ (Status) หมายถึง ความรู้สึกว่าได้ตำแหน่งหน้าที่ ของตนนั้นมีความเหมาะสม บุคคลอื่นให้การยอมรับ

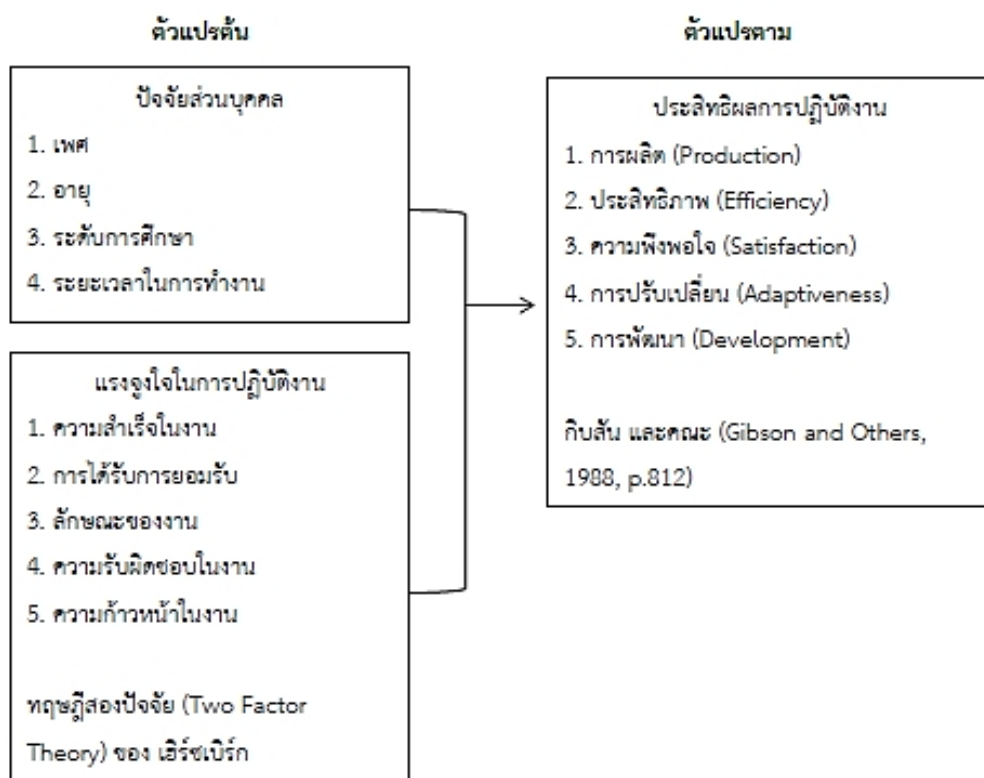
2.2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) หมายถึง การพบปะ สัมพันธ์กับบุคคลในสถานะต่าง ๆ ในที่ทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2.8 สถานภาพความเป็นอยู่ (Person life) หมายถึง ความรู้สึกว่าการทำงาน ตามปกติมีความสุขแสดงถึงเจตคติที่ดีต่องาน

2.2.9 โอกาสความก้าวหน้า (Possibility to growth) หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลว่ามีโอกาสได้รับการแต่งตั้งในหน้าที่ที่สูงขึ้น ในหน่วยงานที่ใหญ่ขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยนาทฤษฎีของกิบสัน และคณะ (Gibson and Others, 1988, p. 812 อ้างถึงใน ประภัสสร เจริญนาม, 2561, หน้า 31-32) มากำหนดแนวคิดในการวิจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้านดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตจำนวน 148 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทของประชากรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตจำนวนทั้งสิ้น 234 คน

ประชากรกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สุ่มจากประชากร ได้จำนวน 148 คน

โดยการสุ่มครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 5%.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา และ 4. ระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม ตามแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 1.ความสำเร็จในการทำงาน 2.การได้รับการยอมรับนับถือ 3.ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 4.ความรับผิดชอบในการทำงาน 5.ความเจริญเติบโตและก้าวหน้าจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์การกรมสรรพสามิต ตามแนวคิดและทฤษฎี กิบสัน และคณะ (Gibson and Others, 1988, p. 812 อ้างถึงใน ประภัสสร เจริญนาม, 2561, pp.31-32) ประกอบด้วย 1.การผลิตผลการปฏิบัติงาน 2.ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 3.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4.การปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน 5. การพัฒนาการปฏิบัติงานจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน 5-9 ปี

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า บุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ความเห็นของบุคคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องงานที่ท่านรู้สึกพึงพอใจในผลความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีทักษะและความสามารถในการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถใช้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ความเห็นของบุคคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อมูลด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่า ความเห็นของบุคคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่เหมาะสมกับทักษะ ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีอิสระในความคิดและวิธีการในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจและท้าทายใน การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความรับผิดชอบ พบว่า ความเห็นของบุคคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรของสำนักตรวจสอบ

ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องท่านสามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับการมอบหมายงานเหมาะสมกับ ตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านมีอำนาจในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องท่านได้รับการ พิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเหมาะสม กับความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้และความสามารถเพิ่มมา กขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับโอกาสในการเข้าฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถผลิตผลงานในปริมาณตาม เป้าหมาย ที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างผลงานได้อย่างมีคุณภาพตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถสร้าง รูปแบบของการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและ ปราบปราม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกัน และปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มี อยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อย ที่สุด คือ ท่านสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถสร้างผลงานให้เป็นไปตาม ความคาดหวังของบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างผลการ ดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสร้างความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนองค์กรได้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กรได้ อยู่ในระดับมาก และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถทำให้องค์กรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างรูปแบบในการปฏิบัติงานที่ดีให้กับองค์กรได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง

บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง

บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง

บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น องค์กรควรจะตระหนักและให้ความสำคัญกับการให้ความสำคัญในเรื่องนี้ องค์กรควรมีวิธีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรเพื่อผลักดันและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีให้กับองค์กรต่อไป

การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

สุพาณี สังข์ทอง.(2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน*, 3(2), 100–109.

อนันต์สุตา ศรีรุ่ง.(2564). ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. *วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน*, 3(3), 135–146.

78–90.

Gibson, Jame.L. and Others. (1988). *Organizational: Behavior, structure*. 3rd ed. Dallas;Texas: Business Publications,Inc.

Herzberg, F., Mausner, B., and Synderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Willey

Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harpers and Row.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper& Row