

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม
กรมสรรพสามิต

Operational effectiveness of personnel at Audit, Prevention and Suppression
Bureau, Excise Department

อภิชา สถิตเสถียร

Apicha Sathitsathian

นักวิชาการสรรพสามิต กรมสรรพสามิต

Excise Academic, Excise Department

E-mail: suphattra.yod@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 148 คน ได้แก่ บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต เป็นไปในเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; แรงจูงใจ; การตรวจสอบป้องกันและปราบปราม; 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; Prevention and Suppression Bureau, Excise Department

บทนำ

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

กรมสรรพสามิตมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยอ้างอิงตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ ให้มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสสุรา กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่กรมจัดเก็บ 2) ตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีที่กรมจัดเก็บ 3) เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมต่อกระทรวง 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานแผนงาน การกำกับเร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และงานสารสนเทศของกรม 5) บริหารกิจการขององค์การสุราและโรงงานไฟ 6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

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

จากการศึกษาปัญหาในปัจจุบันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตบางส่วนที่มีได้กระทำตามกฎหมายหรือวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานนั้น ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติ ภาชีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานที่มี มาตรฐาน มีความโปร่งใส และเป็นธรรม

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนัก ตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้มีแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและ ปราบปราม กรมสรรพสามิต
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและ ปราบปราม กรมสรรพสามิตส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนัก ตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

สุภชาติ สิงห์สำโรง ได้อธิบายเกี่ยวกับวิธีการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สามารถพิจารณา ได้ 2 ระดับ ได้แก่ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้

1.1) ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือ ปฏิบัติกิจกรรม ใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่วัตถุประสงค์ไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะ คุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมดีงาม ตรงกับ ความคาดหวังและความต้องการของ หมุ่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำ ให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุด แต่ใช้ทุนทรัพยากรและระยะเวลาอันน้อยที่สุด

- 1.2) ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย

(1) การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิต ให้ได้ ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

(2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัย ทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ทรัพยากรได้คุ้มค่า

(3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานของ องค์กร นำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

(4) การปรับเปลี่ยน (Addictiveness) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรมีกลไกที่ สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในขององค์กร และภายนอกของ องค์กร

(5) การพัฒนา (Development) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูน ศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลง ของ สภาพแวดล้อม

ประสิทธิผลทั้งหมดขององค์กรเป็นเรื่องที่วัดได้ยากมาก ทั้งนี้เนื่องเพราะขนาดที่ใหญ่โตขององค์กร ความหลากหลายในด้านภารกิจ และการแยกย่อยออกเป็นส่วนประกอบต่างๆ ที่หลากหลายขององค์กร

ขณะเดียวกันองค์การจะมีกิจกรรมที่หลากหลาย และดำเนินการเพื่อรองรับเป้าหมายหลายๆประการไปพร้อมกัน ทำให้เกิดผลต่างๆ มากขึ้นผลที่เกิดขึ้นมีทั้งผลจงใจให้เกิดขึ้น และผลที่ไม่ได้ต้องการให้เกิดขึ้น (สุภชาติ สิงห์สำโรง, 2562)

2) 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 ยา รักษาโรค 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 มิใช่เพื่อเกียรติยศ ชื่อเสียง อำนาจหรือเงินค่าตอบแทน (Maslow, 1960 อ้างถึงใน พรสวรรค์ ศิรศานันท์, 2555)

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

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

1) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น เป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

1.1) ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement) คือความรู้สึกรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรือมีความต้องการที่จะให้งานประสบความสำเร็จ

1.2) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรู้สึกว่าจะได้รับความก้าวหน้าก็จะพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ พร้อมทั้งจะมีความสามารถและเต็มใจที่จะเรียนรู้

1.3) ลักษณะของงาน (Work itself) ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติทั้งนี้ ลักษณะของงานที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติได้นั้น จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน

1.4) ความเจริญงอกงาม (Growth) คือ มีความเป็นไปได้ในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน เช่น การก้าวไปสู่ความเป็นนักบริหารมืออาชีพ การได้รับรางวัล เป็นต้น

1.5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การมอบหมายให้บุคคลมีความรับผิดชอบในหน้าที่ เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงาน

1.6) การยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Recognition) การยอมรับนับถือเป็นผลมาจากความสำเร็จในงาน เช่น การยกย่องชมเชยด้วยคำพูด เป็นต้น

2) ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene or Maintenance factors) เป็นปัจจัยที่ บำรุงรักษา บุคลากรไว้ไม่ให้ออกจากงาน ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยปัจจัยย่อย 9 ประการ ดังนี้

2.1) เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน บุคคลต้องได้รับความรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ตามวันเวลาที่กำหนด

2.2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) หมายถึง บรรยากาศ ความเหมาะสมของ สถานที่ทำงาน งานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.3) การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการนิเทศจากผู้นิเทศ หัวหน้างาน ความตั้งใจสอนงาน หรือลักษณะของการมอบหมายงานให้รับผิดชอบ

2.4) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึงความรู้สึกถึง ความมั่นคง ปลอดภัย ในงานที่ตนทำอยู่

2.5) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึงความรู้สึกว่าได้รับการสื่อสาร ด้านนโยบายที่ถือการมีโครงสร้างที่ดี

2.6) สถานภาพ (Status) หมายถึง ความรู้สึกว่าตำแหน่งหน้าที่ของตนนั้นมีความเหมาะสม บุคคลอื่น ให้การยอมรับ

2.7) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) หมายถึง การพบปะสังสรรค์กับ บุคคลในสถานะต่างๆ ในที่ทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.8) สถานภาพความเป็นอยู่ (Person life) หมายถึง ความรู้สึกว่าการทำงาน ตามปกติมีความสุข แสดงถึงเจตคติที่ดีต่องาน

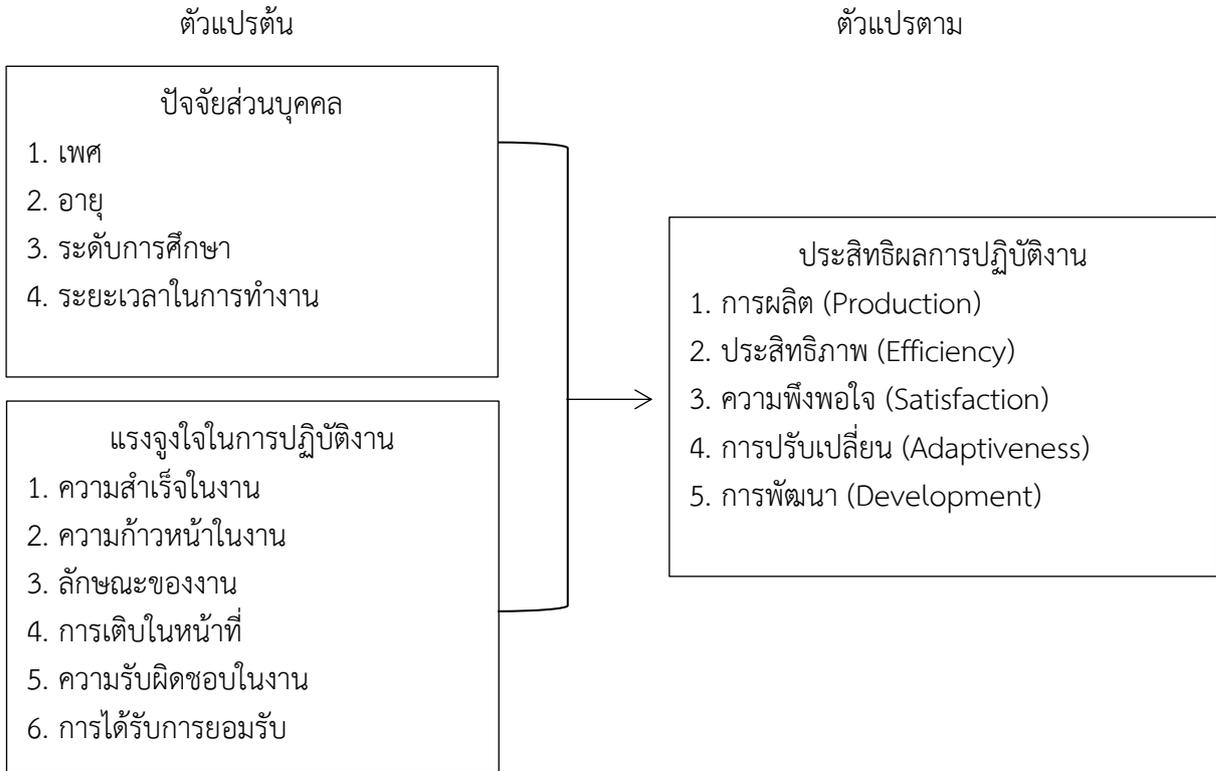
2.9) โอกาสความก้าวหน้า (Possibility to growth) หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลว่ามีโอกาสได้รับการแต่งตั้งในหน้าที่ที่สูงขึ้น ในหน่วยงานที่ใหญ่ขึ้น (พรสวรรค์ ศิริศาสตร์นนท์, 2555)

ผู้นำสามารถนำทฤษฎีของเฮอริซเบอร์กไปปรับใช้ในการสร้างแรงจูงใจในด้านของการมอบหมายงานที่ ทำทาย มอบความรับผิดชอบในการตัดสินใจทั้งในด้านการพัฒนาและแก้ปัญหาให้การยกย่องชมเชยเมื่องาน ประสบความสำเร็จ การพิจารณาให้ทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลร่วมแรง ร่วมใจปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ในอีกทางหนึ่งผู้นำต้องดำเนินงานเพื่อไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พึง พอใจ เป็นการบำรุงรักษาหรือค้ำจุน ทั้งสภาพร่างกายและจิตใจของบุคลากรในหน่วยงาน การจ่ายเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าแรง ที่เหมาะสมยุติธรรมเป็นไปตามสัญญาหรือระเบียบปฏิบัติสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงสวัสดิการ การรักษาพยาบาล โครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานกับลูกน้อง สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกดีต่อองค์การ เกิด ความรักและผูกพันต่อองค์การ อย่างไรก็ตามผู้นำต้องตระหนักว่า ปัจจัยค้ำจุนทำได้เพียงลดความไม่พึงพอใจ เท่านั้น ในขณะที่ปัจจัยจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจและผลงานประสบความสำเร็จ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจึงต้อง ให้ปัจจัยค้ำจุนเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน และให้ปัจจัยจูงใจเพื่อสนองความต้องการในระดับสูงอย่าง สมดุลกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและเกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย

สรุปได้ว่า การศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 1) ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์มี แนวคิดหลักที่ว่าความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้เมื่อความต้องการในลำดับใดบรรลุผลแล้วก็จะ ไม่เป็นตัวจูงใจอีก แต่ความต้องการในลำดับสูงกว่าจะเป็นตัวจูงใจแทนความต้องการในระดับนี้จะเป็นแรงจูงใจ ที่กระตุ้นให้มนุษย์ใฝ่หา 2) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg's เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยธำรงรักษา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ Herzberg's คือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยที่พบว่าปัจจัยที่มีส่วนในการจูงใจของมนุษย์ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะของงาน การเติบโตในหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน และการได้รับการยอมรับ และแนวคิดของ Gibson and Others (1988) (อ้างถึงใน ประภัสสร เจริญนาม , 2561) เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มากำหนดแนวคิดในการวิจัย ทั้ง 5 ด้าน คือ การผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับเปลี่ยน และการพัฒนา ดังภาพที่ 1

ระเบียบวิธีการวิจัย

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำนวนทั้งสิ้น 234 คน

ประชากรกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สุ่มจากประชากร ได้จำนวน 148 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการคำนวณของ Taro Yamane (1967) 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 โดยเป็นการสอบถามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 4) ความรับผิดชอบในการทำงาน 5) ความเจริญเติบโตและก้าวหน้า จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามค่านิยมองค์การ กรมสรรพสามิต ประกอบด้วย 1) การผลิตผลการปฏิบัติงาน 2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4) การปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน 5) การพัฒนาการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ผลการศึกษา

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

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องงานที่ท่านรู้สึกพึงพอใจในผลความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีทักษะและความสามารถในการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถใช้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องงานที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่

เหมาะสมกับทักษะ ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีอิสระในความคิดและวิธีการในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจและท้าทายในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความรับผิดชอบ พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องท่านสามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับการมอบหมายงานเหมาะสมกับตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านมีอำนาจในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความเห็นในเรื่องท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเหมาะสม กับความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะ ความรู้และความสามารถเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับโอกาสในการเข้าฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถผลิตผลงานในปริมาณตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างผลงานได้อย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถสร้างรูปแบบของการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถสร้างผลงานให้เป็นไปตามความคาดหวังของบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างผลการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสร้างความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนองค์กรได้

อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กรได้ อยู่ในระดับมาก และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถทำให้องค์กรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ข้อมูลด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม มีความความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นในเรื่องท่านสามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้ อยู่ในระดับมากที่สุด 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

บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีผลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต แต่ละด้านพบมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต และด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต พบว่า ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณารายด้านพบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต มีระดับความคิดเห็นด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงชัย จิตหวัง (2553) ได้ศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียน นายเรือ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โรงเรียนนายเรือ ทั้งปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยจูงใจภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ข้าราชการโรงเรียนนายเรือมีแรงจูงใจเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยสามารถจัด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนนายเรือจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และ ด้านการเติบโตในหน้าที่การงาน ส่วนแรงจูงใจในด้านสภาพการทำงาน ด้านการได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน นั้น อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการโรงเรียนนายเรือ พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และภูมิฐานะต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านชั้นยศ ระดับการศึกษา และเงินได้ราย เดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1) บุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอูสุมา คักดีไพศาล (2558) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยศึกษา 2 ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงาน อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2) บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีอายุ แตกต่างกันพบว่า ในภาพรวม Sig เกินกว่า 0.05 นั้นแสดงให้เห็นว่า ยอมรับสมมติฐาน (H0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H1) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า บุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธนพล แสงจันทร์ (2556) ได้ศึกษา อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัท ประกันภัย ซึ่งผลจากการเก็บข้อมูล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของอูสุมา คักดีไพศาล (2558) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต รีเลย์ดี แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงาน

2.3) บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันพบว่า ในภาพรวม Sig เกินกว่า 0.05 นั้นแสดงให้เห็นว่า ยอมรับสมมติฐาน (H0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H1) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า บุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญชนก พรหมมณี (2556) ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝ่ายค้าส่ง สำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้า

ของสำนักงาน คณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

2.4) บุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันไปว่า ในภาพรวม Sig เกินกว่า 0.05 นั้นแสดงให้เห็นว่า ยอมรับสมมติฐาน (H0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H1) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า บุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันไป มีความคิดเห็นถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง ซึ่งผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษมา ศักดิ์ไพศาล (2558) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ พบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงาน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านการผลิตผลงานในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาในการปฏิบัติงาน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต เป็นไปในเชิงบวกทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยอธิบายได้ว่า บุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของประภา สังข์พันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่งานและการได้รับการสนับสนุน จากฝ่ายบริหารจะส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ แรงจูงใจด้านการประเมินผลและการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์และความร่วมมือ ของผู้ร่วมงาน แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือในสายงาน แรงจูงใจด้านงบประมาณการอบรม และสวนปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย คือ ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ความเข้าใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนา เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปศึกษาและขยายแนวคิดในการวิจัยให้กว้างขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทรงชัย จิตหวัง. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนนายเรือ. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนพล แสงจันทร์. (2556). อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ธัญชนก พรหมมณี. (2556). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายค่าส่ง สำนักบริหาร การตลาด และการขาย องค์กรค่าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.). สารนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร องค์กร, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ประภัสสร เจริญนาม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขต บริการสุขภาพที่ 3-6. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 26(51), หน้า 316-341.
- ประภา สังข์พันธ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ ภายใน กรมศีกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรสวรรค์ ศิริศาสนันท์. (2555). ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการนิเทศภายในสถานศึกษา ของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 8(2), หน้า 17-31.
- สุภชาติ สิงห์สำโรง. (2562). เทคนิคการสร้างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์กับองค์การ. วารสารการพัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่, 4(1), หน้า 43-58.
- อภิชญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยใน อุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: New York: Harper& Row.