

ประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

The effectiveness of Civil servants ‘performance; Bureau of Prevention and
Enforcement Excise Department Ministry of Finance.

¹ณัชพัฒน์ ปัตถาวโร

¹Natchaphat Pattawaro

¹สำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

¹E-mail: Leo.Pattawaro@gmail.com

Retrieved 30-03-2023; Revised 19-04-2023; Accepted 22-04-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการการวิจัยเป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็น ข้าราชการสังกัดสำนักตรวจสอบป้องกัน และปราบปราม กรมสรรพสามิต จำนวน 133 นาย ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน ผลการวิเคราะห์พบว่า

(1) ด้านประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัด สำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

(2) ด้านเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05

(3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พบว่าเป็นเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติหน้าที่, ข้าราชการ, สำนักงานป้องกันและปราบปรามกรมสรรพสามิต

Abstract

This research aimed to 1) explore effectiveness of Civil servants' performance; Bureau of Prevention and Enforcement Excise Department Ministry of Finance. 2) compare effectiveness of Civil servants' performance verified by respondents' attitude via demographic factors. 3) explain correlation between affecting factors with effectiveness of Civil servants' performance. This was quantitative approach; sample were 133 Civil servants attached to Bureau of Prevention and Enforcement Excise Department. Questionnaires were data collection tools. Analytical statistics were percentages mean standard deviation t test ANOVA F and Pearson correlation. The outcomes were as follows;

- 1) explore effectiveness of Civil servants' performance were highest level.
- 2) There were significant statistical difference among respondents 'attitude toward effectiveness of Civil servants performance at .05 level.
- 3) There were significant positive correlation between affecting factors with effectiveness of Civil servants performance at statistical .01 level.

Keywords: Effectiveness, Civil servants, Performance Bureau of Prevention and Enforcement Excise Department.

บทนำ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคือผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการหรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้ตั้งไว้ซึ่งตามแนวความคิดสมัยใหม่ในการจัดกิจการงานจะเริ่มต้นที่การตั้งจุดความสำเร็จของงาน นั่นคือมีการตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผลสำเร็จที่เราต้องการถ้าใช้ทรัพยากร หรือปัจจัยนำเข้ามาดำเนินงาน หน่วยงานราชการจะต้องติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรับทราบปัญหาและข้อขัดข้องเพื่อปรับเปลี่ยนการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ สำนักตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปราม กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบ หลักประกอบด้วย 1) ตรวจสอบภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตด้วยระบบการวิเคราะห์ข้อมูล การสืบสวน การประมวลหลักฐาน การตรวจสอบทางบัญชี และการประเมินเรียกเก็บภาษีที่กรมจัดเก็บเพิ่มเติม 2) ตรวจสอบภาษีตามพระราชบัญญัติ สุรา ยาสูบ และไพ่ 3) ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปราม รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการกำหนดนโยบายด้านการป้องกัน และปราบปรามผู้กระทำความผิด ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกรมสรรพสามิต ในความผิดตามกฎหมายสรรพสามิตที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และการควบคุมของกรมสรรพสามิต รวมถึงกฎหมายอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย 4) ตรวจสอบและแนะนำร้านจำหน่ายสินค้าสรรพสามิตและโรงงานที่อยู่ในความควบคุมของกรมให้ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับของกรม 5) ศึกษา วิเคราะห์ ปรับปรุง พัฒนา สร้างมาตรฐานระบบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนการ

ปฏิบัติงาน และการบริการข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีและการปราบปราม 6) เป็นศูนย์ประสานงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับปิโตรเลียมร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่กรมสรรพสามิตมอบหมาย 7) เป็นศูนย์กลางวิทยุและสื่อสารของกรม 8) ควบคุมทะเบียนการตรวจสอบภาษีสรรพสามิต 9) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (ส่วนอัตรากำลังและระบบงาน, ออนไลน์) ข้าราชการที่สังกัดสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีพันธกิจอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ตรวจสอบภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตด้วยระบบการวิเคราะห์ข้อมูลการสืบสวน การประมวลหลักฐาน การตรวจสอบทางบัญชี และการประเมินเรียกเก็บภาษีที่กรมจัดเก็บเพิ่มเติม 2) ดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับภาษีที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ และการควบคุมของกรม 3) ตรวจสอบและแนะนำร้านจำหน่ายสินค้าสรรพสามิตและโรงงานที่อยู่ในความควบคุมของกรมให้ปฏิบัติตามระเบียบ และข้อบังคับของกรม 4) ศึกษาตรวจสอบ และวิเคราะห์ เพื่อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบและการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจสอบภาษีและการปราบปราม 5) เป็นศูนย์กลางวิทยุและสื่อสารของกรม 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย (กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ข้อ 13) จากการที่มีการพัฒนาการบริหารราชการของประเทศไทยให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางการจัดการภาครัฐที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามนวัตกรรมของโลก โดยที่นำหลักการการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยมจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ ได้แก่ 1) กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป 2) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วยดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้ (1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน (2) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน (3) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล

(4) การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ (5) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมา ปรับปรุงการทำงาน จึงนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการ สำนักงานสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม ต้องทำการวิจัยเพื่อตรวจสอบประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ว่า ประสพผลการดำเนินการในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ และบุคลากรอย่างไร มีปัจจัยอะไรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่และมีความสัมพันธ์อย่างไรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต
- 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต
- 3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิตกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ตามหัวข้อดังนี้ (1) แนวคิดและทฤษฎีการจัดการภาครัฐภาคใหม่ (2) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะ (3) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (4) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (6) กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) แนวคิดและทฤษฎีการจัดการภาครัฐภาคใหม่

ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร (2552, หน้า 56) กล่าวว่า ในช่วงทศวรรษ 1980 และ 1990 โลกเกิดการจัดการแนวใหม่ภาครัฐขึ้น มีชื่อเรียกว่า “การจัดการภาครัฐ” (Public Management) หรือ “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management) นักวิชาการหลายท่าน เช่น คาร์มาร์ก เชื่อว่าเป็นอิทธิพลอย่างมากของการบริหารรัฐบาลในฐานะทฤษฎีระบบราชการ หลักการของการจัดการภาครัฐของเวเบอร์คือ

กฎระเบียบและวิธีการที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงระบบราชการ ไปที่การจัดการใหม่ผ่านกระบวนการใช้ภาคเอกชนเพื่อรวมงานที่เน้นความสำเร็จและความรับผิดชอบ

พัชรารัตน์ สุภะ (2562) กล่าวว่าแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นการจัดการที่มุ่งเน้นไปที่ความสำเร็จสามารถสร้างมาตรฐานการใช้กลไกการตลาดเพื่อให้โอกาสในการแข่งขันสำหรับการลงทุนที่โปร่งใสไปยังภาคเอกชนและประชาชนเพื่อตรวจสอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้คน ดังนั้นเพื่อที่จะทำให้แนวคิดของระบบราชการสอดคล้องกับแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการ รัฐจะมีบทบาทเฉพาะในแผนกและอนุญาตให้ผู้คนมีบทบาทมากขึ้นในชุมชน บุคลากรด้านการจัดการภายในมีคุณภาพสูงและมีประสิทธิภาพ บางองค์กรมีขนาดกะทัดรัดและได้รับการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วโดยมุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีตามลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย การใช้อุปกรณ์เหมาะสำหรับการทำงานกับข้าราชการพลเรือนคุณภาพสูงและเจ้าหน้าที่ของรัฐ จุดสนใจของการทำงานของข้าราชการพลเรือนและพนักงานคือความสำเร็จกับผู้คนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการจัดการบุคลากรต่าง ๆ ที่มีระบบชดเชยที่เป็นธรรมเพื่อให้ผู้คนมีโอกาสได้รับความรู้และความสามารถรับบริการระดับมืออาชีพเพื่อให้มีวัฒนธรรมองค์กรและมีบรรยากาศของการมีส่วนร่วมซึ่งสามารถตรวจสอบได้

(2) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

วรเดช จันทรศร (2544, หน้า 205) กล่าวว่า บริการสาธารณะ หรือเรียกอีกอย่างว่า การบริการประชาชนเป็นหัวใจในการทำงานของรัฐบาลการบริการสาธารณะจึงเกี่ยวข้องกับการควบคุมการนำเข้าทรัพยากรทางการเงินและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงาน หรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ นันทวัฒน์ บรมานันท์(2547, หน้า 159) แยกองค์ประกอบที่สำคัญของบริการสาธารณะออกเป็นสองประการคือ 1) บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจอหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง และ 2) บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์

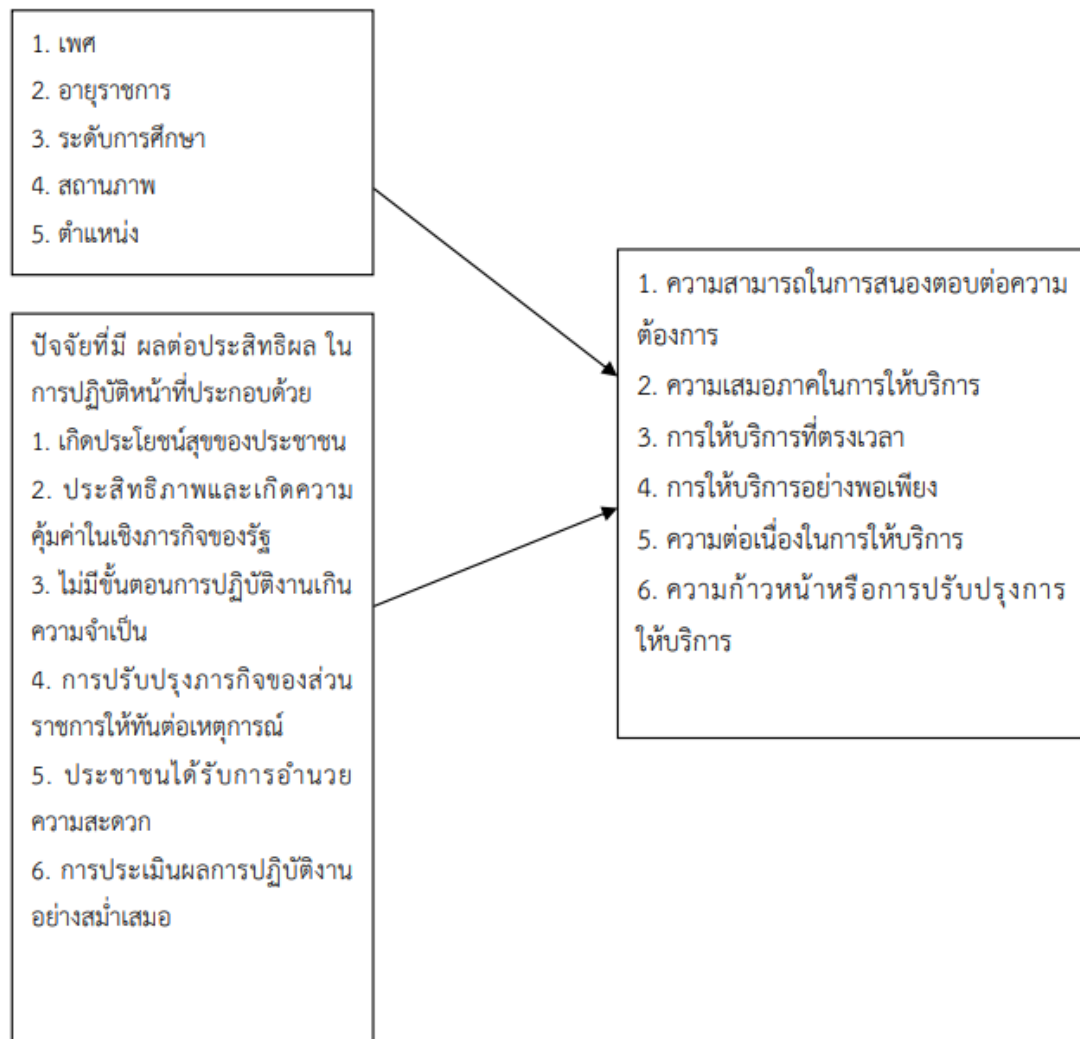
(3) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มุทิตา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง (2564, ออนไลน์) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ทศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจ ที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

พัฒนา พรหมณี ยุพิน พิทยาวัฒนชัยและจิระศักดิ์ ทัพพา (2563, หน้า 65) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ตามความคาดหวัง ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขากระทำให้แสดงออกมาเป็นความชอบหรือความไม่ชอบ คุณลักษณะของงานในรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน และในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบของ การเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยความพึงพอใจที่เกิดจากการตอบสนองความ

ต้องการของร่างกาย จิตใจ และการเรียนรู้การประเมินความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม สามารถประเมินได้ด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถาม ที่นิยมคือใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นอย่างรอบคอบและอย่างถูกต้องเหมาะสมตามทฤษฎีของการวัดและ ประเมินผล และแปลผลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานตามความต้องการต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ประชากร คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามกรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามกรมสรรพสามิต จำนวน 133 คน นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ค่า ที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 และ เพศหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

อายุราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุราชการระหว่าง 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมา อายุราชการระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองลงมา อายุราชการมากกว่า 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ อายุราชการ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.6 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมา ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 11.4 รองลงมา พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 1.8 และลูกจ้างโครงการ คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 19.3 รองลงมา วิชาการ คิดเป็นร้อยละ 12.1 รองลงมา ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 9.3 รองลงมา ชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 5.7 และชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ในภาพรวม เท่ากับ 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และด้านความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ในภาพรวม เท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน ด้านเกิดประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา ด้านประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา ด้านประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและด้านไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 4.40 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการ

ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พบว่า เป็นเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 กรมสรรพสามิตควรให้โอกาสผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น โดยการพัฒนาช่องทางการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการผ่านทางออนไลน์ จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากขึ้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย เหมาะสม และเพียงพอ และขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว กรมสรรพสามิตต้องปรับปรุง ระบบการให้บริการและจัดหาสิ่งอุปกรณ์ให้เหมาะสมและทันสมัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. รัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายการพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ โดยการใช้หลักแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2. ภาครัฐต้องมึนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้หน่วยงานภาครัฐปลอดจากการแทรกแซงของฝ่ายการเมือง

3. ภาครัฐต้องมึนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐสามารถดำรงตนในสังคมอย่างมีเกียรติยศและศักดิ์ศรีสมกับความเป็นผู้ให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในด้านความเหมาะสมของคำตอบและสวัสดิการของข้าราชการทุกหน่วยงาน

2. ควรศึกษาวิจัยความเป็นไปได้ในการนำระบบประกันสังคมที่เหมาะสมเข้ามาแทนที่ระบบบำนาญเพื่อลดภาระงบประมาณของประเทศ

3. ควรศึกษาวิจัยความเป็นไปได้ในการนำระบบบำนาญออกจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเพื่อลดภาระงบประมาณของประเทศ

เอกสารอ้างอิง

ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (2552). *การบริหารจัดการงานท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมรัฐศาสตร์ แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

พัชรพล สุภะ. (2562). *นโยบายสาธารณะและการวางแผนเพื่อจัดการองค์การภาครัฐ*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พัฒนา พรหมณี ยุพิน พิทยาวัฒนชัยและจิระศักดิ์ ทัพพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.). 26(1), 59-66.

มุกิตา สร้อยเพชร และพรพรรณ บัวทอง. (2564). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ. (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2565 จาก <https://suandusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/601/>

วรเดช จันทรศร. (2544). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สหાયบล็อคและการพิมพ์.