

# ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ

The Effectiveness of Performance of Area Excise Office Trat According to the  
Principles of Good Governance

<sup>1</sup>จารุพิชญา ศรีกาญจนาวรรณ

Jarupitchaya Srikanjanawan<sup>1</sup>

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

General Operations Manager Trat Area Excise Office Mueang Trat Branch

E-mail: Jarupitchaya1994@gmail.com

Retrieved 10-07-2023; Revised 10-08-2023; Accepted 25-08-2023

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 153 ราย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากร ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด ที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด หลักการบริหารจัดการที่ดี

## Abstract

This research 3 purposes were to 1) evaluate effectiveness of performance of Area Excise Office Trat according to the Principles of Good Governance. 2) compare effectiveness of performance of Area Excise Office Trat according to the Principles of Good Governance via respondents 'attitude verified by demographic factors. 3) explain correlation between management factors with effectiveness of performance of Area Excise Office Trat. This was quantitative approached; sample were 153 personnel attached to Area Excise Office Trat. Questionnaires was data collection tools. Analytical Statistics were percentages, standard deviation, mean, t test ANOVA F, and Pearson correlation. The findings were as follows; 1) effectiveness of according to the Principles of Good Governance were highest level. 2) effectiveness of performance according to the Principles of Good Governance via respondents 'attitude verified by demographic factors were statistical significant difference at .05 level. 3) correlation between Management factors with effectiveness of performance according to the Principles of Good Governance was statistical significant correlation at .01 level.

**Keywords:** Effectiveness, Performance, Area Excise Office Trat, Principles of Good Governance

## บทนำ

ประสิทธิผลองค์กร (Organization Effectiveness) จะมีได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กร สามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผลคือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง มีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าทรัพยากรที่ใช้ไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ลักษณะขององค์กร ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคลากรภายในองค์กร นโยบายการบริหาร และการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวแปรที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อองค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะในการสร้างงานและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลนั้นจะต้องมีองค์ประกอบที่ดี ได้แก่ การจัดรูปงาน การจัดองค์ประกอบ การจัดบริหาร และการจัดการกระบวนการ (บุญคณี ปลั่งศิริ, 2548 หน้า 113-14) นอกจากนี้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลมักจะมีคุณลักษณะ ที่ตรงกัน ได้แก่ การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน การได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย การได้ทำงานที่มีลักษณะอันเป็นภาพรวมที่ใช้ทุกชั้นตอนในตัวเอง การมีโอกาสทำงานที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อคนส่วนใหญ่ ต้องมีบุคคลซึ่งมีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค ตลอดจนทักษะอื่น ๆ เช่น การแก้ไขปัญหาในการ

ตัดสินใจ มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา มีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีคุณลักษณะเข้ากับคนอื่น ๆ ได้ง่าย องค์การต้องมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการทำงาน มีผู้นำที่ดี มีระบบการประเมินผลงาน และการให้ผลตอบแทนอย่างยุติธรรมและประการสุดท้าย คือ จะต้องมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลโดยจะต้องยึดมั่นต่อวัตถุประสงค์ จึงถือได้ว่ามีประสิทธิผล มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เนื่องจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล คือ ตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารและองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด ซึ่งการบริหารจัดการที่ดีคือ ความสามารถในการจัดการ การใช้ทรัพยากรที่หามาได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และสามารถรักษาระดับ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางถึงแนวคิด เรื่องประสิทธิผลคือ ตัวการประสบปัญหาในด้านนโยบายตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การ จะไม่ชัดเจน การสั่งการที่ซ้ำซ้อน ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานค่อนข้างล่าช้ากว่ากำหนดซึ่งการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ตลอดเวลาภายในองค์การ เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมถึงรองรับยุทธศาสตร์ในการสร้างความยั่งยืนและปรับระบบบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยและโปร่งใส ในการปฏิบัติงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ทันตามนโยบายการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ดังนั้น บทบาทภาระหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดยังส่งผลต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ และผู้ที่มาติดต่อราชการ เช่น ประชาชน องค์กร หน่วยงาน หรือบริษัท เป็นต้น เพื่อให้การบริหารจัดการของหน่วยงานให้มีประสิทธิผลมากขึ้นว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการเพียงใด และเพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน และให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างมีคุณภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ในฐานะผู้ศึกษาอยู่ในองค์การนี้และปฏิบัติงานภายในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จึงสนใจศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีภาครัฐ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ของบุคลากรในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดี ของภาครัฐแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
3. การจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ

### การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัย และเป็นแนวทางในการวิจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ ประกอบด้วย

#### (1) แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

##### 1.1 ความหมายของประสิทธิผล

มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

Drucker (1964, p.5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง การทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องกล่าวคือ ความสามารถในการเลือกวัตถุประสงค์ได้อย่างเหมาะสม

Barnard (1968, p.55) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลองค์การ คือ การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างสมบูรณ์ ความเข้มของการตอบสนองอย่างสมบูรณ์จะเป็นตัวชี้วัดความเข้มของประสิทธิผล

กันตยา เพิ่มผล และคณะ (2550, หน้า 3) ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุตามผลหรือหมายถึงผลผลิตหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2549, หน้า 29) ประสิทธิผล หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ จะสามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จมากเพียงใด

ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2549, หน้า 36) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ได้ผลงานหรือผลผลิตตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้

ธีรลักษณ์ ฉิมพาลี (2546, หน้า 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานว่าสำเร็จจุล่งตามจุดประสงค์ หรือตามที่คาดหวังไว้เป็นหลัก

ทองใบ สุดซารี (2545, หน้า 107-115) ได้ให้นิยามความหมาย “ประสิทธิผลขององค์การ” ว่าหมายถึงระดับที่องค์การได้ตระหนักถึงเป้าหมายขององค์การที่ต้องการทำให้บรรลุชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลเป็นแนวความคิดในวงกว้างจำเป็นที่จะต้องพิจารณาตัวแปรที่สำคัญ 2 ระดับ คือการพิจารณาในระดับองค์การและระบบย่อยขององค์การโดยประเมินจากเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์การว่าบรรลุผลสำเร็จเพียงใด

จากความหมายของ ประสิทธิผล จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิผลเกี่ยวข้องกับการพิจารณาของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมายหรือเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารและองค์กรประสบความสำเร็จ หรือไม่เพียงใด

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

กิบสัน และคณะ (Gibson et al., 1982, p.812 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้นครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ซามูโต (Zamuto, 1982 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) ประสิทธิผลขององค์การหมายถึงการที่องค์การได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ และสามารถจะสรุปความหมายตามทฤษฎีองค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal – based approach) เป็นการพิจารณาว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่
2. ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System – based approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple – constituencies approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การสามารถในการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

ซีชอร์ และ ยูชต์แมน (Seashore & Yuchtman quoting Hall, 1991 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลขององค์การ คือ ความสามารถขององค์การในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์การ

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p.51อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำ เป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษาทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536, หน้า 9 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) กล่าวว่า ประสิทธิผลคือผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลของโรงเรียน คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงาน เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

รุ่ง แก้วแดงและชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536, หน้า 169 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ  
 ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 22 อ้างถึงใน วิทยา ด้านธำรงกุล, 2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูงในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์การจะล่มสลายไปในที่สุด

## (2) แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ

### 2.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ คือ การทำให้งานต่าง ๆ ลุล่วง หรือสำเร็จ โดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้ทำ (Drucker, 1997 อ้างถึงใน พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์นายกร วงศ์ธนาวิสุ, 2548, หน้า 5-8) กล่าวคือผู้ที่เป็นผู้บริหารจะมีบทบาทเป็นเพียงหัวหน้าหรือผู้นำของกลุ่มคนที่ดำเนินการจัดระเบียบเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การเป็นผู้บริหารหรือหัวหน้าที่จะทำงานให้งานสำเร็จลุล่วงได้นั้น จะต้องเป็นผู้ประสานการปฏิบัติงานของบุคคลในหลาย ๆ ฝ่าย หรือหลาย ๆ คน การที่จะทำงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ที่ดำรงตำแหน่งฝ่ายบริหาร ในอันที่จะจัดกลุ่มคนให้ทำงานอย่างมีความสุขและความสบายใจ ในการนี้ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำที่สามารถรวบรวมพลังสมาชิกต่าง ๆ ในองค์การ ผู้บริหารต้องรู้จักจุดอ่อน จุดแข็งของบุคลากรที่ตนนำอยู่ พร้อมทั้งสามารถกระตุ้นชี้แนะให้สมาชิกทุกคนร่วมมือกันทำงาน เพื่อผลสำเร็จขององค์การหรือกลุ่มคณะได้โดยส่วนรวม มิใช่ผลสำเร็จของผู้บริหารเพียงผู้เดียวการจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์

Science: เป็นความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจในหลักวิชาการบริหาร

Art: เป็นทักษะ ที่เกิดจากความเชี่ยวชาญ/ชำนาญในการปฏิบัติงาน

โดยการจัดการ ผู้จัดการ จะต้องมีความรู้ทั้งศาสตร์และ ศิลป์ คือเป็นผู้ที่มีความรู้และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานได้ผล(ประสิทธิผล) ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

กลุ่มทฤษฎีการจัดการแบบคลาสสิก (Classical Perspective)

1. การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management)
2. การจัดการแบบระบบราชการ (Bureaucratic Management)
3. การจัดการตามหลักการบริหาร (Administrative Management)

กลุ่มการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Taylor, 1881 อ้างถึงใน ทฤษฎีการบริหารจัดการ, 2555) หลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ งานเกิดประสิทธิภาพ ใช้หลักเหตุผล สามารถพิสูจน์หาข้อเท็จจริงได้ แนวคิดวิทยาศาสตร์ หา

วิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ความสามารถมากที่สุด ลดต้นทุนและเพิ่มกำไรเพิ่มค่าจ้างให้คนงานที่สามารถเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม

การจัดการในระบบราชการของ เวเบอร์ (Weber, 1974 อ้างถึงใน ทฤษฎีการบริหารจัดการ, 2554) จัดชั้นตำแหน่งและสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจนการแบ่งงานทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง งานมีขอบเขต มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน มีระบบของการทำงานและมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติ ไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องในงาน ทุกคนทำงานโดยยึดหลักเหตุและผล การเลือกคนเข้าทำงานและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

การจัดการตามหลักการบริหาร ฟาโยล (Fayol, 1925 อ้างถึงใน ทฤษฎีการบริหารจัดการ, 2555) ฟาโยล แบ่งงานด้านอุตสาหกรรมออกเป็น 6 กลุ่ม (เทคนิค การค้า การคลัง ความมั่นคง การบัญชี การจัดการ) ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การบังคับบัญชา (Command) การประสานงาน (Co-ordination) การควบคุม (Control)

การจัดการตามหลักการบริหาร (POSDCORB) ของ กูลิค และอุวิก (Gulilck & Urwick , 1937 อ้างถึงในทฤษฎีการบริหารจัดการ, 2555) ดังนี้

- 1) P (Planning) วางแผน: สิ่งที่ต้องการและวิธีการบรรลุผลตามต้องการ
- 2) O (Organizing) จัดองค์กร: โครงสร้าง บทบาท/หน้าที่และอำนาจ
- 3) S (Staffing) บุคคล: การคัดเลือก การพัฒนาและรักษาบุคลากร
- 4) D (Directing) การสั่งการ: การใช้อำนาจสั่งการตามสายการบังคับบัญชา
- 5) CO (Co-ordinating): การประสานงาน
- 6) R (Reporting) การรายงาน: การประเมินผลเพื่อจัดทำรายงาน
- 7) B (Budgeting) งบประมาณ: วางแผนรายรับ-รายจ่ายและการควบคุม

การบริหารจัดการสมัยใหม่ของ ดักเกอร์ (Drucker, 2005 อ้างถึงใน ทฤษฎีการบริหารจัดการ , 2555) ประกอบด้วย

- 1) การวางแผน (Planning)
- 2) การจัดองค์กร (Organizing)
- 3) การนำ/จูงใจ (Leading)
- 4) การควบคุม (Control)

กลุ่มทฤษฎีการจัดการเน้นมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relations) ของ เมโย (Mayo,1930 อ้างถึงในทฤษฎีการบริหารจัดการ, 2555)

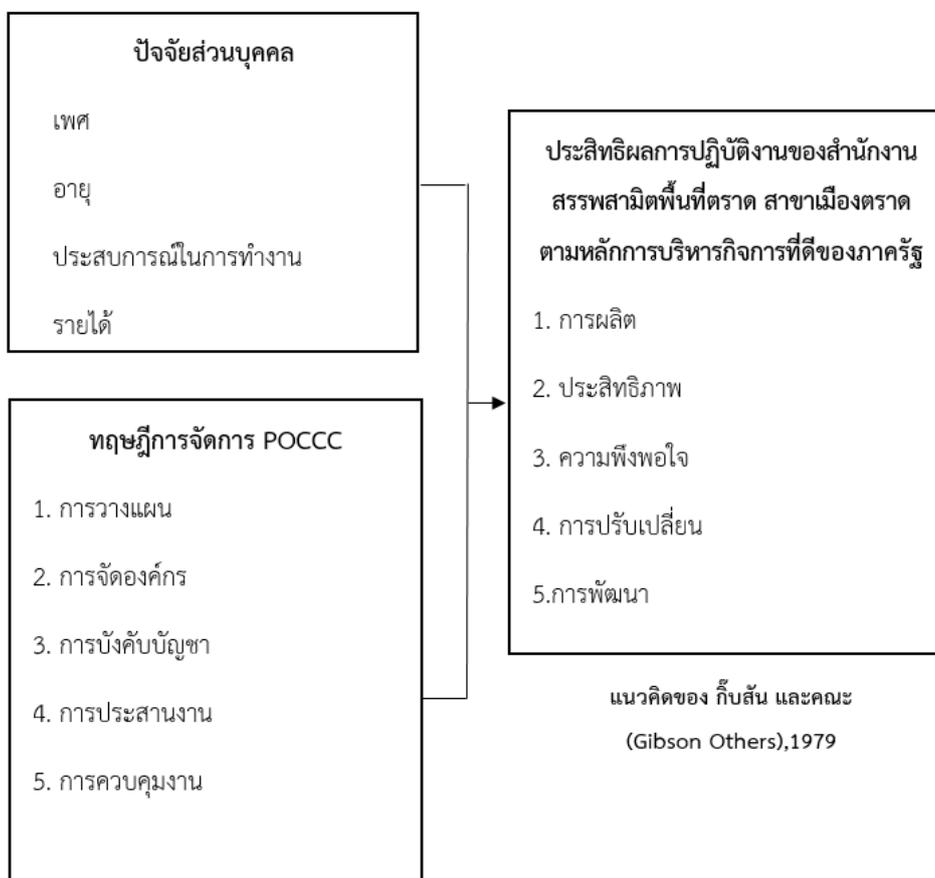
- 1) ประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่ดีเท่านั้น แต่ยังขึ้นกับการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรด้วย
- 2) กลุ่มทำงานจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะของสมาชิก แบบวิธีการของกลุ่มตลอดจนความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การในสัดส่วนที่กลุ่มยอมรับได้ โดยอาศัยความสัมพันธ์เชิงอำนาจของกลุ่ม

3) เมื่อพนักงานในระดับสูงสามารถจูงใจด้านจิตใจ จะมีความสำคัญมากกว่าการจูงใจด้วยเงิน

ฟาโยล (Fayol, 1949 อ้างถึงใน พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์ยากร วงศ์ธนาวัส , 2548) ได้แบ่งแยกบทบาทของฝ่ายบริหารกับบทบาทของฝ่ายเทคนิคให้เห็นเด่นชัด เขาได้ใช้หลักการ เซึ่งทฤษฎีที่จะอธิบายบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในองค์การว่า ถึงแม้บางครั้งงานทางด้านบริหารจะคาบเกี่ยวกับงานทางด้านเทคนิค แต่ในภาพรวมแล้วถือว่าบทบาททางการบริหารจะเพิ่มความสำคัญมากยิ่งขึ้นถ้าบุคคลนั้นอยู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้นไป ในทางตรงกันข้ามความสำคัญของบุคคลในองค์การจะอยู่ที่บทบาทหรือความสามารถทางด้านเทคนิคมากกว่า

ทางด้านการบริหารนอกจากนี้ฟาโยลเห็นว่าความรู้ทางด้านบริหารนั้นเป็นสิ่งสำคัญ และน่าจะจัดให้มีการเรียนการสอน ในทุกระดับชั้นของการศึกษาเขามีความคิดว่าทฤษฎีทางการบริหารที่เขาเขียนขึ้นนั้น สามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานอุตสาหกรรมหรืองานภาครัฐบาล

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 153 ราย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวน 247 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด จำนวน 153 คน

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha's coefficient- $\alpha$ ) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  $\geq 0.78$  ซึ่งมีเกณฑ์กำหนดค่าความเชื่อมั่นดังนี้ (Cronbach, 1951 : 297-334)

$\alpha = 0.78$  ขึ้นไป หมายถึง แบบสอบถามข้อนี้มีความเชื่อมั่นในระดับสูง

$\alpha = 0.60 - 0.77$  หมายถึง แบบสอบถามข้อนี้มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง

$\alpha = 0.00 - 0.59$  หมายถึง แบบสอบถามข้อนี้มีความเชื่อมั่นในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha's coefficient- $\alpha$ ) ของแบบสอบถามทั้งชุดได้  $\alpha = 0.888$  โดยแบบสอบถามด้านการจัดการมีค่า  $\alpha = 0.822$  และแบบสอบถามด้านประสิทธิผลมีค่า  $\alpha = 0.893$  ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาแปลงรหัสตัวเลข (Code) และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานและรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยเป็นการคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเปรียบเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ

2. ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) โดยการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับ

ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยเป็นการทดสอบข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ส่วนอายุประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ใช้การวิเคราะห์การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA : F-test) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

## ผลการวิจัย

### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 และเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมา อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ต่อมาคือ อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.7

ประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ต่อมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมา กลุ่มที่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ต่อมา คือ กลุ่มที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ต่อมาคือ กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.31) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.39) รองลงมา คือ ด้านการปรับเปลี่ยนมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.42) ต่อมา คือ ด้านการผลิตมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.41) และด้านความพึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.48) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านประสิทธิภาพมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.67) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.45)

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

- 1) บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน
- 2) บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน
- 3) บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน
- 4) บุคลากรที่ระดับรายได้แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ” ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านการปรับเปลี่ยน ด้านการผลิต ด้านความพึงพอใจและด้านประสิทธิภาพ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด อย่างประหยัด คุ่มค่า ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร รวมไปถึงมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องครบถ้วน และสำเร็จทันกรอบเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ยังเป็นการตอบสนองนโยบายการบริหารงานของกรมสรรพสามิต ในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร เสงี่ยมพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาทะคอมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีดา บุญภา (2559) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จังหวัดชลบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ผลการเปรียบเทียบข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดตามหลักการบริหารกิจการที่ดีของภาครัฐ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ ตรีไชย (2562) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 2) พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 (ค่าสถิติทีเท่ากับ 1.95 ค่าพีเท่ากับ 0.053) ผลการศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 จำแนกตามอายุ สามารถตั้งสมมติฐานและมีผลการศึกษา ดังนี้  $H_0$  : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน  $H_1$  : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า อายุไม่ใช่ตัวกำหนดหรือบ่งชี้ว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า จะปฏิบัติงานได้มีประสิทธิผลมากกว่าหรือน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ ตรีไชย (2562) :ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 2) พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ค่าสถิติเอฟเท่ากับ 1.06 ค่าพีเท่ากับ 0.37) ผลการศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 จำแนกตามสถานภาพสมรส สามารถตั้งสมมติฐานและมีผลการศึกษา ดังนี้  $H_0$  : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่าง  $H_1$  : เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าอายุงานและประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อมีอายุงานเพิ่มขึ้น ประสบการณ์ทำงานก็มีมากขึ้น ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งบุคลากรจึงได้ถูกมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานที่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นแตกต่างกันไป ดังนั้นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน จึงได้รับมอบหมายงานที่ต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร เสงี่ยมพงษ์ (2559) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 21-25 ปี ส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งคือ ร้อยละ 50.0 มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาคือ ร้อยละ 30.4 มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ 19.6 ที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ในขณะที่พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11-15 ปี ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 55.3 มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาคือ ร้อยละ 31.6 มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ 13.2 ที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับน้อย สรุปได้ว่าประสบการณ์ทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ ทำงานไม่เกิน 5 ปี จนถึงประสบการณ์ทำงาน 26 ปี ขึ้นไปส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมากเช่นเดียวกัน

2.4 บุคลากรที่ปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดที่มีรายได้ต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในภาพรวมและในบางด้าน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า อายุงานและประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อมีอายุงานเพิ่มขึ้นประสบการณ์ทำงานก็มีมากขึ้น ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งบุคลากรจึงได้ถูกมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นแตกต่างกันไป ดังนั้น บุคลากรที่มีรายได้ที่ต่างกันจึงได้รับมอบหมายงานที่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร เสงี่ยมพงษ์ (2559):ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาทโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 60,001-75,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากคือ ร้อยละ 48.9 มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาคือ ร้อยละ 31.1 มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ 20.0 ที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับน้อยในขณะที่พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-45,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่คือ ร้อยละ 57.1 มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก รองลงมาคือ ร้อยละ 31.0 มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีเพียงร้อยละ 11.9 ที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับน้อย สรุปได้ว่ารายได้ต่อเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000 บาทจนถึงรายได้ 75,001 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมากเช่นเดียวกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สำนักงานสรรพสามิต ควรส่งเสริมให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิผลที่ดีขึ้น ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าบุคลากรยังมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว อยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่น

2. สำนักงานสรรพสามิต ควรสร้างคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จแบบมีคุณภาพและผลงานสูงกว่าเป้าหมาย ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าบุคลากรยังมีความคิดเห็น ในเรื่องดังกล่าว อยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

3. สำนักงานสรรพสามิต ควรสร้างความตระหนักให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้สามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าบุคลากรยังมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว อยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

4. สำนักงานสรรพสามิต ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบเรียนรู้ทำความเข้าใจและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วเพราะลักษณะภารกิจของแต่ละสำนักงานมีความแตกต่างกัน การซักขอความร่วมมือกันในการบูรณาการร่วมกันปราบปรามการกระทำผิด

อาจจะทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบบบูรณาการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะพบว่าบุคลากรยังมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว อยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

5. สำนักงานสรรพสามิต ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในยุคที่มีการแพร่ระบาดของโรคไวรัส COVID-19 ให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ กฎข้อบังคับที่นำมาบังคับใช้ใหม่ และเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพสามิต

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนา เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการนำปศศึกษาวิจัย เพื่อขยายแนวคิดในการวิจัยให้กว้างขึ้น

#### เอกสารอ้างอิง

- กิ่งพร ทองใบ. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลขององค์การภาครัฐบาลในการบริหารราชการไทย*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารและการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2548). *ภาวะผู้นำเพื่อการบริหารสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กฤตยา เจือหอม. (2559). *ประสิทธิผลการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการกองบังคับการสนับสนุนทางอากาศ กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด. ประจวบคีรีขันธ์.
- กันตยา เพิ่มผล. (2550). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์.
- ติน ปรัชญพทุทธิ. (2542). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนมณี ศิลาณุกิจ. (2559). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. ดุษฎีบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ถาวร กุลโชติ. (2554). *ประสิทธิผลการจัดระบบและการบริหารจัดการของ คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษาอำเภอคลอง จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *องค์การสมรรถนะสูง กับความรับผิดชอบต่อสังคม*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- นวพร แสงหนุ่ม. (2556). *ประสิทธิผลในการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นรินทร์ แจ่มจำรัส. (2549). *การบริหารองค์การภาครัฐ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บรรจง โตเปาะ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. ประจวบคีรีขันธ์.
- สุชาติ ตรีไชย. (2562). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 2*. ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา,
- สุนทร เสงี่ยมพงษ์. (2559). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาวโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- Barnard, C. I. (1968). *The Functions of the executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Cronbach, Lee J. (1951). "Coefficient Alpha and The Internal Structure of Tests." *Psychometrika*. 16(1951), 297 – 334.
- Drucker: F. (1968). *The effective executive*. New York: Harper & Row Publishers.