

ความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต
The Successful Implementation of The Operations Manual for
Improving Operational Efficiency in Audit, Prevention and Suppression
Bureau

ขวัญกมล รุฬักซี¹ และฐิติมา โห้ล่ายอง²

Kwankamol Rupakshee¹ and Thitima Holumyong²

นักวิชาการสรรพสามิต กรมสรรพสามิต¹

อาจารย์² วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: bluesky28@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (2) เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 180 ราย ได้แก่ บุคลากรสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านระดับความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าเป็นไปในเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: คู่มือปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

Abstract

The purposes of this study were: 1) to evaluate the successful implementation of the operations manual for improving operational efficiency, 2) to compare the successful implementation of the operations manual for improving operational efficiency classified by personal factors 3) to examine the relationship between motivation and achievement of the operations manual for improving operation with efficiency. The study was quantitative research by using a sample of 180 cases which were selected from Audit, Prevention and Suppression Bureau of The Excise Department and the data collection instruments used were questionnaires. The statistical analysis method included in this study were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Pearson

product moment correlation. The results lead to conclude that: 1) The level of the successful implementation of the operations manual for improving operational efficiency was at the highest level. 2) The comparison of the successful implementation of the operations manual for improving operational efficiency classified by personal factors was not difference. 3) The correlation between motivation and achievement of the operations manual with efficiency was positive at a relatively high level.

Keywords: Operations manual, Operational Efficiency, Prevention and Suppression, Excise Department

บทนำ

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและขับเคลื่อนนโยบายการคลังของรัฐบาล โดยมีภารกิจในการจัดเก็บภาษีปกป้องสังคม สิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน ให้บริการและอำนวยความสะดวกทางการดำเนินธุรกิจ แก่ผู้ประกอบการและประชาชน ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมฐานะการคลังที่ยั่งยืน เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งภาษี สรรพสามิตเป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการ โดยมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546, 2546) มาตรา 50 ได้กำหนดให้สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี สามารถกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามใด นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้เพิ่มเติมได้ ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติมจำนวน 2 ประเด็น ประกอบด้วย ประเด็นที่ 1 ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน เช่น การจัดทำวิเคราะห์และเปิดเผยระบบข้อมูลและสารสนเทศ รวมถึงการออกแบบกระบวนการทำงาน และประเด็นที่ 2 ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย เช่น การวิเคราะห์กระบวนการทำงานที่สามารถนำระบบดิจิทัลมาใช้งาน ประกอบกับสำนักงาน กพ.ร. ได้กำหนดให้หน่วยงานราชการยกระดับการบริหารจัดการองค์กรไปสู่ระบบราชการ 4.0 โดยได้กำหนดเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) เพื่อเป็นกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งกรมสรรพสามิตได้ดำเนินการยกระดับการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ PMQA 4.0 อย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 ซึ่งในหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ได้กำหนดให้มีการออกแบบกระบวนการที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทั้งภายในและงานที่ส่วนราชการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งปัจจัยตั้งต้นสำหรับใช้ในการออกแบบและเชื่อมโยงกระบวนการทำงาน กรมสรรพสามิตต้องมีข้อมูลแผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work flow) ที่แสดงถึงให้เห็นกระบวนการทำงาน ที่มีข้อกำหนดชัดเจนทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวมถึงปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเพื่อลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่อไปกรมสรรพสามิตได้ปรับปรุงกฎหมายที่ใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษีทั้งระบบโดยการยกเลิกกฎหมายที่ใช้อยู่จำนวน 7 ฉบับ แล้วออกกฎหมายฉบับใหม่ โดยตราเป็นพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 รวมถึงมีการออกกฎหมายอนุบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายในการบริหารการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกในการใช้ทั้งแก่ประชาชน ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายและส่วนราชการผู้ปฏิบัติงานตลอดจนสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบ

บริหารร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงคู่มือสำหรับประชาชนของกรมสรรพสามิตให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการในการขออนุมัติอนุญาตของกระบวนการตามพระราชบัญญัติดังกล่าว รวมทั้งได้เผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชนทั่วไป รวมถึงบุคลากรของกรมสรรพสามิตได้รับรู้ (พระราชบัญญัติ ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560, 2560)

ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานสอดคล้องกับพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคู่มือสำหรับประชาชนของกรมสรรพสามิต สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของเจ้าหน้าที่ตามกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ แผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน รวมถึงเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน สร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส ลดต้นทุน ลดความเสี่ยง และสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่เพิ่มขึ้นได้เกี่ยวกับรายละเอียด เพื่อรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและเทคนิคทั้งหมด และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานจากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน เปรียบเทียบ และอธิบายความสัมพันธ์ของความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้มีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ประกอบด้วย (1) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียดบุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ในองค์การผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่จะต้องรู้จักวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการศึกษาระบบการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจและอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดี เต็มใจ และศรัทธาเพื่อผลสำเร็จของงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) วันชัย มีชาติ (2548) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ไว้ว่า มาสโลว์มองว่า “มนุษย์มีความต้องการ มีความปรารถนาที่จะได้รับสิ่งที่ตอบสนองความต้องการให้กับตัวเอง โดยเมื่อได้ความต้องการในระดับที่หนึ่งหรือต่ำสุดแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นอื่น ๆ ที่สูงขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ ตามลำดับ โดยไม่มีที่สิ้นสุด” ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 5 ขั้น ได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตให้อยู่รอดได้เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศหายใจน้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น หากเป็นความต้องการของบุคลากรในองค์กรในขั้นนี้ก็เช่น สภาพการทำงานที่ดี ได้รับเงินเดือนขั้นพื้นฐานที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีร้านอาหารขายในที่ทำงานอย่างเพียงพอ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and security needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 2 กล่าวคือ เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไปอีกระดับหนึ่ง เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน เป็นต้น หากเป็นความต้องการของบุคลากรในองค์กรในขั้นนี้ก็เช่น สภาพความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน และความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs Belongingness and Love needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 ซึ่งความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจึงมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มองค์กรหรือของสังคม โดยมีต้องการมีเพื่อน ต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ และความพอใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพ เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น หากเป็นความต้องการของบุคลากรในองค์กรในขั้นนี้ก็เช่นการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์อันดีในองค์กร เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่องและการนับถือตนเอง (Self - esteem needs, ego, status) เป็นความต้องการขั้นที่ 4 กล่าวคือ ความต้องการขั้นที่ 4 นี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 3 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้จะมีความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคมเช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือความต้องการมีความรู้ความสามารถ ประสบความสำเร็จ เป็นต้นหากเป็นความต้องการของบุคลากรในองค์กรในขั้นนี้ก็เช่น ความต้องการความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

5. ความต้องการประจักษ์ตนและการบรรลุศักยภาพของตน (Self-Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดหรือขั้นสุดท้ายของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ อื่น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมีความต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถใดและทำอะไรได้ดีที่สุดในชีวิตและจะได้ทำสิ่งดังกล่าวได้ เช่น ความต้องการความเจริญเติบโต ความต้องการความก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ เป็นต้นหากเป็นความต้องการของบุคลากรในองค์กรในขั้นนี้ก็เช่น การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเองโดยมีการเปิดโอกาสให้สามารถใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในการทำงานได้ ความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในองค์กร และประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน เป็นต้น

ที่กล่าวมาข้างต้นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของ Maslow จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้น จากขั้นที่ 1 ไปสู่ขั้นที่ 5 โดยความต้องการจะไม่มี การข้าม

ขั้น ความต้องการที่จะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานหรือแสดงพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจหรือความต้องการได้อีกต่อไป การกระตุ้นให้คนทำงานจึงมีความจำเป็นต้องทราบแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรก่อนว่ามีแรงจูงใจในเรื่องใดบ้าง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นเป้าหมายหลักของการบริหารงาน เพื่อให้ผู้บริหารได้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์และเป้าหมายในการปฏิบัติงานแล้ว สิ่งสำคัญคือทำอย่างไรจึงจะสามารถนำนโยบายและ กลยุทธ์ต่าง ๆ มาประยุกต์สู่การปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตาม เป้าหมายดังกล่าว ดังนั้นจึงต้องทราบความหมายของความสำเร็จในการปฏิบัติงานซึ่งมีผู้ให้คำนิยาม และความหมายของ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ดังต่อไปนี้

บรยรงค์ โตจินดา (2543) ได้ให้ความหมายการประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Work Success Evaluation) ซึ่งจากการศึกษาเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ได้กล่าวถึง การประเมินความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานไว้ว่า การประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็น กระบวนการของการตัดสินใจการวินิจฉัย การตีความหมายสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเป็นระบบและมี หลักเกณฑ์ โดยอาศัยความยุติธรรม (Value Judgment) ความไม่ลำเอียงหรืออคติของผู้ประเมิน บุคคลทุกคนต้องให้ความสำคัญของการประเมินความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานเนื่องจากบุคคลที่จัดตั้ง ขึ้นมาหวังที่ประสบความสำเร็จก้าวหน้า องค์กรทั้งหลายปรารถนาที่จะทำให้ เงินทุกบาทที่ตนลงทุนไป ถูกใช้อย่างคุ้มค่าและจากความหมายความสำเร็จของการทำงานที่สรุปไว้แล้วนั้น กรอบการประเมิน ความสำเร็จในการปฏิบัติงานจึงสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Goal Accomplishment) การพิจารณาผลผลิต (Output) ของ องค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณตาม เป้าหมาย การขายและ การบริการได้ครบถ้วน ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60 มากกว่าปีที่แล้ว กรณีที่เป็นสัญญาณอันตรายว่ามี ปัญหาในองค์กร คือผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมายและบางครั้งเป็นเพราะ ตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจนเกิดภาพลวงว่า บรรลุเป้าหมายแล้ว ในการประเมินความสำเร็จนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของกาญจนา อินทรักษ์ (2545) ที่ได้ กำหนดกรอบการประเมินผลด้านความสำเร็จในกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) ของ หัวหน้า ประกอบด้วย ความสำเร็จในการวางแผน (Planning) ความสำเร็จในการจัดตั้งองค์กร (Organizing) ความสำเร็จ ในการบริหารงานบุคคล (Staffing) ความสำเร็จในการอำนวยการ (Directing) และความสำเร็จใน การควบคุม (Controlling) และ ฐริชญา มัชฌิมานนท์ (2544) ได้กำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้มุ่งไปสู่ ความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย

1.1 ความรับผิดชอบ (Accountability) มั่นใจว่ามีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ และดำรง อยู่ด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร ยึดมั่นในกฎเกณฑ์และความรับผิดชอบ สามารถสร้างความ มั่นใจได้ว่า โครงการภายใต้ความรับผิดชอบจะสำเร็จตามเวลาและงบประมาณที่กำหนด มีการกำกับ ติดตามและ ประเมินผลแผนงาน โดยเน้นที่ผลลัพธ์และวัดผลที่ผลสัมฤทธิ์

1.2 การให้บริการลูกค้า (Customer Service) สมองความต้องการของลูกค้าที่ แตกต่างกัน พร้อมที่จะปรับปรุง การจัดลำดับก่อนหลังเพื่อสนองตอบต่อแรงกดดันและการ เปลี่ยนแปลงความต้องการของ ลูกค้า สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า และสนองความต้องการลูกค้า ช่วยให้เกิดผลสำเร็จให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และถือว่าเป็นสิ่งผูกพันที่จะต้องปรับปรุงการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง

1.3 การตัดสินใจ (Decisiveness) มีการตัดสินใจที่ดี รับรู้ผลกระทบและการนำเอา ผลการตัดสินใจไปใช้ มีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและทันเวลา แม้ว่าข้อมูลจะมีจำกัดหรือผล ที่ได้รับอาจไม่พึงพอใจขึ้นก็ตามเป็นการวางแผนดำเนินการและสร้างผลสำเร็จให้เกิดขึ้นไว้วงหน้า

1.4 ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) รู้จักใช้โอกาสใน การพัฒนาการ ตลาดจากผลผลิตใหม่ และการให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัดสินใจที่จะเสี่ยง และริเริ่ม การทำงานที่เสี่ยงเพื่อผลสำเร็จ ซึ่งมีคุณประโยชน์ หรือเกิดความก้าวหน้า

1.5 การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) กำหนดและวิเคราะห์ปัญหา แยกความ แตกต่างระหว่างข้อมูลที่สอดคล้องกันและแตกต่างกัน เพื่อการตัดสินใจที่เป็นเหตุเป็นผล ให้วิธีการ แก้ไขปัญหาแก่บุคคลและองค์กร

1.6 มีเทคนิคที่เชื่อถือได้ (Technical Credibility) มีความเข้าใจและรู้จัก ประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสม กำหนดกฎเกณฑ์และนโยบายที่สัมพันธ์กับผู้เชี่ยวชาญกำหนด มี ความสามารถในการตัดสินใจที่สำคัญการให้การฝึกอบรมการพัฒนาตามความต้องการ มีความเข้าใจ ในการเชื่อมโยงระหว่างสมรรถภาพทางการบริหารและภารกิจที่ต้องการ

2. ความสำเร็จในการจัดหาและใช้ทรัพยากรที่เป็นระบบ (System Resource) การ จัดหาและการใช้ทรัพยากร (Procurement and Resource Using) พิจารณาว่าการทำงานจะได้ตาม เป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วน พอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้ มาตรฐานความถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า

3. ความสำเร็จในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานภายใน (Internal Process and Operations) พิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อ (Flow) ของงานการมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้น่า ครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ไม่มีสภาพคนล้นงานหรืองานล้นคน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อ ขัดแย้ง สิ่งสำคัญของการปฏิบัติงานนั้นต้องมุ่งไปสู่ความสำเร็จ ตามเป้าหมาย ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มุ่งไปสู่ผลลัพธ์มี คุณลักษณะสำคัญประกอบด้วย (กาญจนา อินทร์ชัย, 2545) การมีความเข้าใจและการประยุกต์ใช้วิธีการที่ เหมาะสม กำหนดเงื่อนไข กฎเกณฑ์ และนโยบายที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญ มีความเข้าใจในการเชื่อมโยง ระหว่างสมรรถภาพทางการ บริหารและภารกิจที่ต้องการวิเคราะห์สถานการณ์การฝึกหัดและใช้วิธีการทาง เทคนิคที่เหมาะสม การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์โดยการกำหนดแผน/โครงการทางกลยุทธ์ ประเมินความเป็นไปได้ด้าน นโยบาย/ โปรแกรม รวมไปถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เป็นจริง ทั้งในระยะยาวและระยะสั้น และการฝึก การ ตัดสินใจที่ดี ในงานเกี่ยวกับโครงสร้างและการจัดการ การกำหนดกิจกรรมตามลำดับก่อนหลัง หรือสร้าง ความสมดุลตามความต้องการและความสนใจของลูกค้า นอกจากนั้นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของการปฏิบัติ ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นที่มาซึ่งความพอใจของผู้อยู่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา เปลี่ยนแปลงจะรวดเร็วและมีผลกระทบรุนแรงเท่าในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงได้สร้างหายนะให้กับองค์กร หลายแห่งไม่เว้นแม้กระทั่งองค์กรที่เคยประสบความสำเร็จมาในอดีต ในขณะที่เดียวกันการเปลี่ยนแปลงก็ได้ สร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับหลายองค์กรเช่นกัน ประเด็นเรื่องการอยู่รอดและการเปลี่ยนแปลงเป็นประเด็นที่ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยตรง (ประพนธ์ ผาสุกยัต, 2544)

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงาน ความสำเร็จของการทำงาน และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา

คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Good (1973, p. 320) ได้ให้ความหมายของความพอใจไว้ว่า ความพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

พิมพรรณ กวางเดินดง (2542) กล่าวเกี่ยวกับความหมายไว้ว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินตนเองในแง่ของความสำเร็จในการปฏิบัติงานความก้าวหน้าใน การปฏิบัติงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการรับรู้ถึงการประเมินในเชิงบวกจากผู้ทำงาน ร่วมกัน

จิรวัดน์ กิตติมงคลมา (2543) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าหากความ ต้องการนั้นได้รับตอบสนองทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจก็จะ เกิดขึ้น

สมใจ ลักษณะ (2543) ได้ให้ความหมายของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การวินิจฉัย การรับรู้และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลว่ามีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และบรรลุในผลที่คาดหวังขององค์กรมีความคาดหวังในความสำเร็จ 4 ด้านเป็นสำคัญ ได้แก่

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาผลผลิตของการทำงานว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด
2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Procurement and Resource Using) หมายถึง การพิจารณาว่าจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้นจะต้องจัดหาทรัพยากรอย่างไรเป็นการ พิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรว่ามีความถูกต้องเหมาะสมเพียงใดและไม่เกิดการสูญเสียเปล่า ในการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน
3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Operation Process) หมายถึง การพิจารณาว่าจะต้องปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท วิชาชีพ การมีประสิทธิภาพ ของการทำงานที่ได้งานครบถ้วนใช้เวลาน้อย มีการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการช่วยปฏิบัติงาน
4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง เป็นการพิจารณาว่า ผลงานมีความสำเร็จด้านต่าง ๆ ในกระบวนการทำงานของตนเองที่ใช้อย่างไรซึ่งความพอใจของ ผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตามไปด้วย

อุริชญา มัชฌิมานนท์ (2544) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินการปฏิบัติงานของตนเองว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจและมีประสิทธิผลตรง ตาม เป้าหมาย หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้

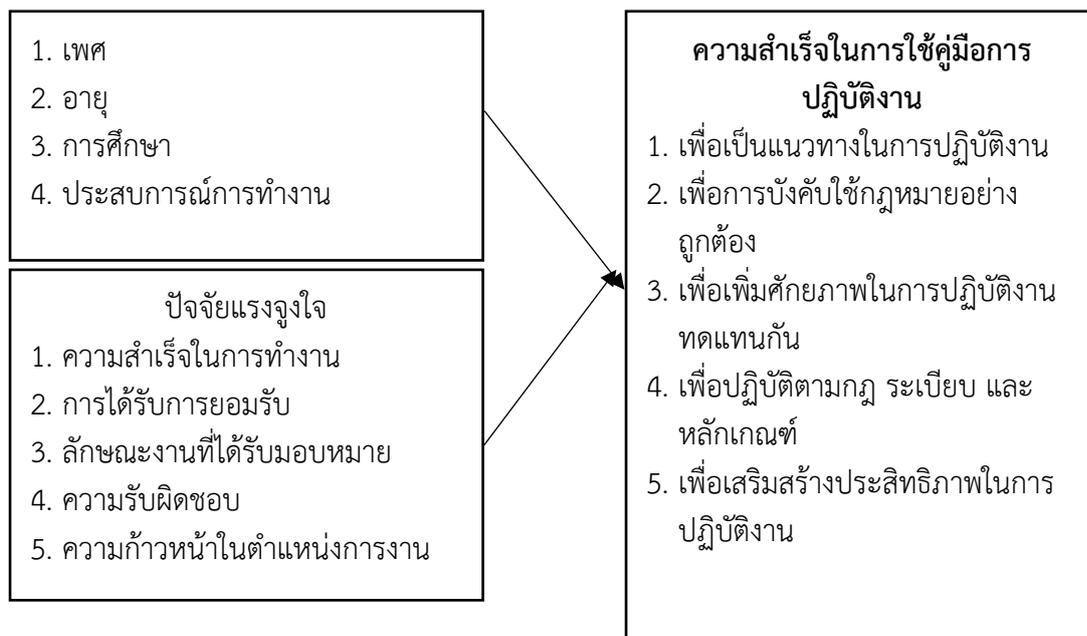
อภิวัฒน์ จันกัน (2544) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึงการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองว่าพึงพอใจ และบรรลุวัตถุประสงค์ตาม เกณฑ์ 12 ด้าน มากน้อยเพียงใด ซึ่งได้แก่

1. ประสิทธิภาพการทำงาน
2. ประสิทธิภาพการทำงาน
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องทันเหตุการณ์
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน

7. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
8. การพัฒนาตนเอง
9. ความซื่อสัตย์สุจริต
10. ความใส่ใจในระเบียบแบบแผน
11. ความพึงพอใจของลูกค้า
12. ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การที่หัวหน้าจะพัฒนาองค์กรหรือทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องคำนึงและพิจารณาความบกพร่องหรือความด้อยในตัวบังคับโดย อาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งจะเป็นที่มาของการกำหนดปัญหา เพราะปัญหาคือสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อรอการแก้ไข หรือความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานหรือความคาดหวัง และปัญหา อาจเกิดที่เป้าหมาย เกิดที่ผลผลิต เกิดที่กระบวนการ หรือเกิดที่ปัจจัยอื่น ๆ ก็ตาม ล้วนเป็นอุปสรรค ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเมื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นได้แล้วนั้นก็ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ เป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาองค์กรและวางแผนฝึกอบรมให้หัวหน้ามีทักษะการบริหาร ทั้งด้านบุคลากร ด้านองค์กร ด้านทรัพยากร ให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่ายและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และ ย่อมนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานในที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ บุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต รวมบุคลากรทั้งหมด จำนวน 234 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 ราย ได้แก่ บุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำนวน 234 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด โดยแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบโดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ประสบการณ์การทำงาน 4. ระดับการศึกษา จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม ตามแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ความเจริญเติบโตและก้าวหน้า 4. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 5. ความรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ตามคู่มือการปฏิบัติงานกำหนด ประกอบด้วย 1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน 2. เพื่อการบังคับใช้กฎหมายอย่างถูกต้อง 3. เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานทดแทนกัน 4. เพื่อการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ 5. เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบตรวจแล้ว ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 ชุด และเก็บรวบรวมมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่มีความครบถ้วนจำนวน 180 ชุด จากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้ง 180 ชุด มาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข (Code) และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

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

2. ระดับความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์ \bar{X} และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สัญลักษณ์ S.D. โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ศึกษาถึงระดับความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

3. การเปรียบเทียบความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) โดยการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยเป็น

การทดสอบข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน ใช้การวิเคราะห์การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA : F-test) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็น รายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อ พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ สองตัวแปร หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยแรงจูงใจ และมีตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมามีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และมีอายุระหว่าง 51-60 คน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญา ตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือมีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และมี ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 สุดท้ายมีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ความเห็นของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.44) หาก พิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยมีระดับความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.56) ด้าน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.56) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.58) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 ความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน

1. เพศของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน

2. อายุของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน

4. ประสบการณ์ของบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เป็นไปในเชิงบวก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต” ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านใช้กฎหมายได้ถูกต้อง ด้านปฏิบัติตามกฎระเบียบ และหลักเกณฑ์ ด้านการปฏิบัติงานเป็นแนวทางเดียวกัน ด้านปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากคู่มือมีส่วนสำคัญที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันได้ สามารถนำคู่มือมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ และปฏิบัติงานโดยยึดตามหลักกฎหมาย ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อีกทั้งสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้อื่นได้ มีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยใช้ระยะเวลาที่ลดลง และสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเข็มจิรา ทองอร่าม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคตอรี แลนด์ วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคตอรี แลนด์ วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคตอรีแลนด์ วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานฝ่าย

ปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติก ในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคตอรีแลนด์วังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่ายตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เป็นไปในเชิงบวก ซึ่งความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ และความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม เป็นไปในเชิงบวกทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยอธิบายได้ว่า บุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม ในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการให้กับบุคลากรสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม จึงส่งผลให้แสดงความคิดเห็นในด้านที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาถึงระดับปัจจัยในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา โดยผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. กรมสรรพสามิต ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตรงกัน อีกทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้
2. กรมสรรพสามิต ควรสร้างความตระหนักให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่มีความท้าทายมีความพิเศษ และน่าสนใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเปิดโอกาสให้สามารถใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่
3. กรมสรรพสามิต ควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานทดแทนกันได้ โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้อื่นได้ และสามารถอธิบายงานนอกเหนือจากหน้าที่ของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ได้
4. กรมสรรพสามิต ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องกับคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ กฎข้อบังคับที่นำมาบังคับใช้ใหม่ และเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จในการใช้คู่มือการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากความคิดเห็นของบุคลากรทุกหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมสรรพสามิต เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิต

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การฝึกอบรม การพัฒนา เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการนำไปศึกษาวิจัย เพื่อขยายแนวคิดในการวิจัยให้กว้างขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา อินทร์กษ. (2545). *ประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดสระบุรี*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

เข็มจิรา ทองอร่าม. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการอุตสาหกรรมฉีดขึ้นรูปพลาสติกในเขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคตอรีแลนวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

จิรวัดณ์ กิตติมงคลมา. (2543). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองหิน (ภูกระดึง)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: รวมสาสน์.

ประพนธ์ ผาสุขยัต. (2544). *ภาวะผู้นำ และการเปลี่ยนแปลง*. เข้าถึงได้จาก <http://www.kmi.or.th/kmi-articles/dr-prapon/25-002-leader-andchange.html>.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก, หน้า 15.

พระราชบัญญัติ ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560. (2560, 20 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 32 ก, หน้า 5-6.

พิมพ์พรณ กวางเดินดง. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำ การมองในแง่ดี และความสำเร็จในการทำงานของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภูริชญา มัชฌิมานนท์. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์และความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงานกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วันชัย มีชาติ. (2548). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

อภิวัฒน์ จันกัน. (2544). *การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารระดับหัวหน้างานที่ประสบ ความสำเร็จในการทำงานสูงและต่ำ*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.