

STUDY OF MOTIVATION AND SATISFACTION OF THE LAEM CHABANG PORT CUSTOMS BUREAU OFFICERS IN WORKING UNDER STRATEGY PLANS 2008-2010

Kittiwat Watthananthaphat¹, Sarayuth Chokechaiworarat¹, Benchawan Srangnitra¹,
Somchai Choonharas¹

¹Graduate School of Commerce, Burapha University, Chon Buri 20131, Thailand

ABSTRACT

This research had the objective to look into fundamental information such as the level of work motivation and satisfaction, problem when working and work recommendations for Customs officers at Laem Chabang Port Customs Bureau. The samples were 300 Customs officers at work. The research instrument was questionnaire.

The result indicated that most of the officers were male (160 samples), older than 30 but less than 40 years of age, and single, had 10,000-20,000 Baht of monthly income, Bachelor's degree, had been in the service for 1-10 years, and were of officer level. The Customs officers had high level of work motivation on responsibility, recognition, work achievement, policy and management, relationship with other personnel in the work unit, job security, work environment, income and welfare; and moderate level of work motivation on job characteristic and advancement. The satisfaction to execute the 5-year strategic plan of the Customs bureau (2551 B.E.-2555 B.E.) was high on improving the Customs measures to increase the competitive ability of the country, on improving the competence in Customs control using international standard, and on tax and tariffs collection system basing on the principle of good governance. The hypothesis testing on motivation revealed that the demographics of gender, age, status, income, education, and job position did not influence the samples' motivation while years in Customs service did. And while the demographics of gender, age, status, income, education, and years in Customs service did not affect job satisfaction, job position did.

Keywords: Motivation, satisfaction

แรงจูงใจและความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555)

กิตติวัฒน์ วัฒนานันทพัฒนา¹, สรายุทธ โชคชัยวรรณ์¹, เบนญอวรรณ สร้างนิทร¹, สมชาย ชุณรัตน์¹

¹วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงข้อมูลพื้นฐานระดับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในสำนักงานศุลกากรแหลมฉบัง กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติงานจำนวน 300 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติใช้เป็นหาแบบ \bar{X} , SD สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test, F-test โดยมีวัตถุประสงค์งานวิจัย 1. เพื่อทำการศึกษาระดับแรงจูงใจของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) 2. เพื่อทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555)

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 160 คน มีอายุมากกว่า 30-40 ปี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ อยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุรับราชการ อยู่ 1-10 ปี และมีระดับปฏิบัติงานในระดับเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากรที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านลักษณะงาน ($\bar{X}=3.36$, $SD=0.87$) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X}=3.23$, $SD=0.97$) และด้านรายได้และสวัสดิการ ($\bar{X}=3.20$, $SD=0.85$) จากการวิจัยยังพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากรที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.65$, $SD=0.83$) ด้านการยอมรับ ($\bar{X}=3.57$, $SD=1.09$) ด้านการได้รับความสำเร็จในงาน ($\bar{X}=3.77$, $SD=0.67$) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X}=3.54$, $SD=0.80$) ด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ($\bar{X}=3.60$, $SD=0.82$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X}=3.62$, $SD=0.82$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=3.40$, $SD=0.77$) ส่วนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) อยู่ระดับ มาก ได้แก่ ด้านการพัฒนามาตรการทางศุลกากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ($\bar{X}=3.51$, $SD=0.80$) ด้านการพัฒนาศักยภาพการควบคุมทางศุลกากรด้วยมาตรฐานสากล ($\bar{X}=3.42$, $SD=0.87$) ด้านบริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษีอากรโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ($\bar{X}=3.47$, $SD=0.88$) ส่วนในด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบงานศุลกากรให้เป็นมาตรฐานโลก ($\bar{X}=3.25$, $SD=0.82$) พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานในด้านแรงจูงใจพบว่า ลักษณะบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ การศึกษา ระดับการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่กรมศุลกากร ในขณะที่ อายุราชการที่ปฏิบัติงานในศุลกากรมี ผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านความพึงพอใจ พบว่า ลักษณะบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ การศึกษา อายุราชการที่ปฏิบัติงานในศุลกากร ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ ระดับการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ความพึงพอใจ

บทนำ

การดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ จะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรการบริหารงานในหลายประการด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทรัพยากรบุคคลขององค์กรนั้น ๆ นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว การปฏิบัติงานใด ๆ จะบรรลุผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการบริหารงานถึงแม้ว่า วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะมีความเพียงพอเพียงใด ก็จะทำให้การบริหารงานไม่บรรลุเป้าหมายได้ทั้งหมดถ้าบุคลากรเป็นขาดขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลหรือบุคลากรในหน่วยงานมีความสำคัญเช่นนี้แล้ว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องบำรุงรักษาเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นอยู่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ผ่านจนกระทั่งบุคลากรเหล่านั้นเกษียณอายุราชการ หรือพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานขององค์กรนั้นไป

ปัญหาจากการทำงานเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จึงพยายามที่จะแก้ไขปัญหาซึ่งในส่วนนี้โดยองค์กรพยายามศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรทั้งในทางบวกและทางลบ ทั้งนี้หากองค์กรสามารถลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลงได้ก็จะช่วยให้องค์กรสามารถนำเอาความรู้ความสามารถ ความชำนาญของแต่ละบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จากสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การเข้าสู่ระบบของการแข่งขันด้านเศรษฐกิจที่รุนแรงเพื่อแย่งชิงความเป็นหนึ่งขององค์กรต่าง ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะต้องการความรวดเร็วทั้งด้านเวลาด้านการดำเนินการต่าง ๆ ด้วยปัญหาที่เกิดขึ้นกรมศุลกากรได้เห็นถึงความจำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องการความรวดเร็วในด้านพิธีการต่าง ๆ ที่ได้ติดต่อหรือแม้แต่ด้านข้อมูลผู้ประกอบการต้องการเช่นกันดังนั้นการปรับเปลี่ยนการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ข้าราชการได้ปฏิบัติงานหน้าที่

อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามหลัก ก.พ.ร. จึงได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นการสร้างเป้าหมายการทำงานของข้าราชการของกรมศุลกากร ซึ่งในบางครั้งถือเป็นปัญหาของความไม่พอใจในยุทธศาสตร์ ทำให้เกิดการต่อต้าน ส่งผลเกิดการโยกย้ายกำลัง เปลี่ยนสายงานไปอยู่กรม หรือกระทรวงอื่น ๆ หรือการลาออกจากราชการ

จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า ควรศึกษาถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามระบบบริหารและประเมินผล โดยยึดทฤษฎี สองปัจจัยของ เฮอรัซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) เน้นในเรื่องความต้องการของมนุษย์ ซึ่งในแต่ละความต้องการมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อสภาพ 2 ประการ คือ เมื่อความต้องการนั้นได้เกิดขึ้นเพียงพอถึงระดับความอยาก เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองและคงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้และทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลการวิจัยนี้ จะสะท้อนให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อให้ผู้บริหารหาแนวทางที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555)

1. เพื่อทำการศึกษาระดับแรงจูงใจของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555)
2. เพื่อทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือ แหลมฉบัง ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555)
3. เพื่อเปรียบเทียบประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) ที่แตกต่างกัน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์แรงจูงใจในการปฏิบัติ

งานกับความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศาลากร
ทำเรือแหลมฉบัง ในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์กรม
ศาลากร 5 ปี (2551-2555)

สมมติฐานของการวิจัย

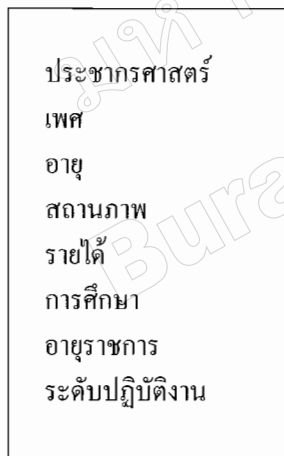
1. ประชากรศาสตร์ของบุคลากรข้าราชการกรม
ศาลากร ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามแผน
ยุทธศาสตร์กรมศาลากร 5 ปี (2551-2555) ต่างกัน

2. ประชากรศาสตร์ของบุคลากรข้าราชการกรม
ศาลากรที่มีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ตามแผนยุทธศาสตร์กรมศาลากร 5 ปี (2551-2555)
แตกต่างกัน

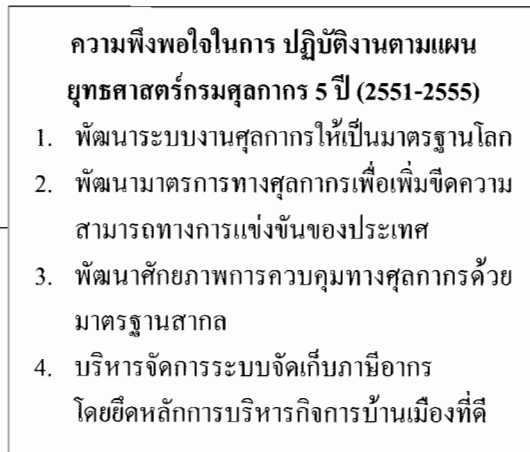
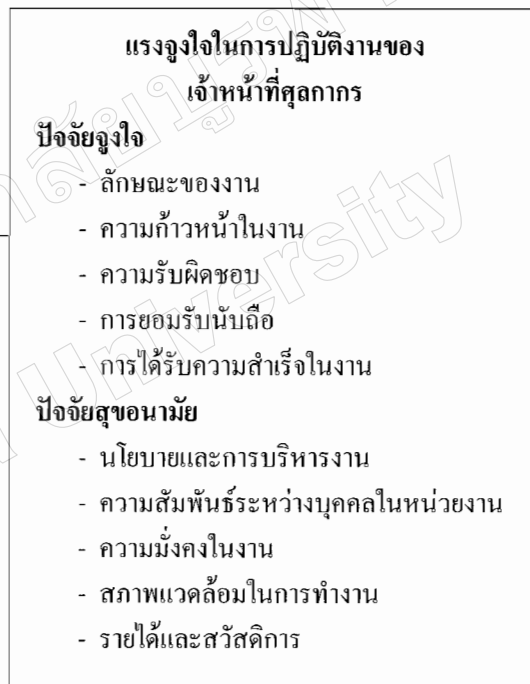
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ศาลากร สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตาม
แผนยุทธศาสตร์

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

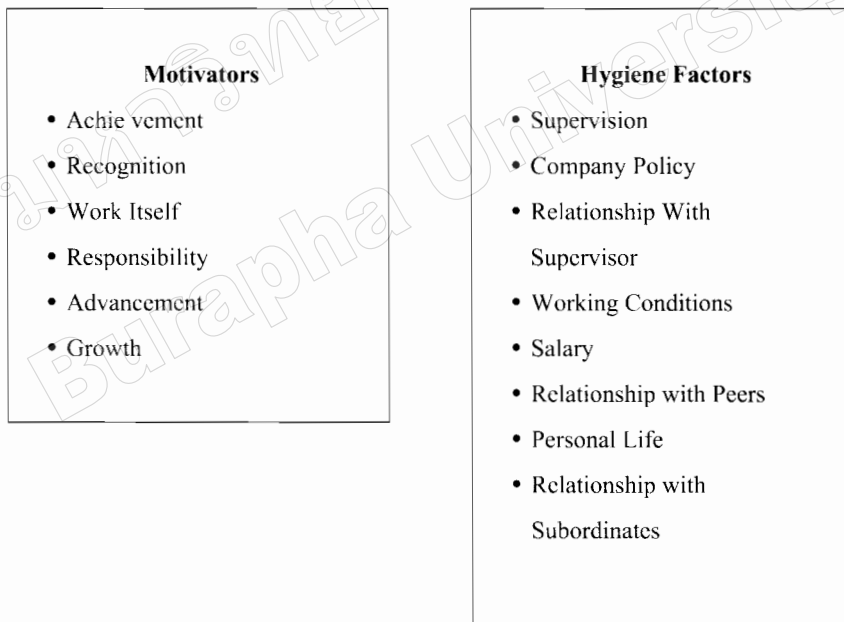
1. เพื่อทราบระดับแรงจูงใจของข้าราชการกรมศุลกากร ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555)
2. เพื่อทราบปัจจัย ของข้าราชการกรมศุลกากร ที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555)
3. เพื่อทราบการเปรียบเทียบแรงจูงใจของข้าราชการกรมศุลกากร ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555)
4. เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหาร แก้ไขอุปสรรคต่างๆ การวางแผนเป้าหมาย และวิธีการทำงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (1974) (Two-factor Theory) ทฤษฎี Motivation-Hygiene หรือที่เรียกอีกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และเป็น

ปัจจัยที่สามารถจูงใจ (Motivation) ด้วย ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการภายนอก (Extrinsic Factor) จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) เฮอริชเบอร์ก ได้สำรวจความเห็นของพนักงานถึงความต้องการที่อยากได้จากการทำงาน ซึ่งได้คำตอบเป็น 2 กลุ่ม



ภาพที่ 1 Herzberg's Motivation-Hygiene Theory

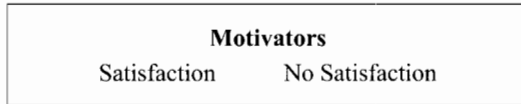
ความต้องการในกลุ่มซ้ายมือจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfied) ส่วนความต้องการ กลุ่มขวามือจะเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) ความต้องการการกลุ่มที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ เช่น ความสำเร็จ (Achievement) การให้ความสำคัญ (Recognition) จะเป็นการตอบสนองความต้องการภายใน (Intrinsic)

หรือทางจิตใจ เช่น หากพนักงานทำงานสำเร็จ หรือรู้สึกว่าได้ ได้รับความสำคัญเกิดความพึงพอใจ (Satisfied) เกิดความสุข ทางใจแต่หากพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) จะตำหนิปัจจัยภายนอก (Extrinsic) เช่น นโยบายบริษัท (Company Policy) หรือเงินเดือนค่า (Salary)

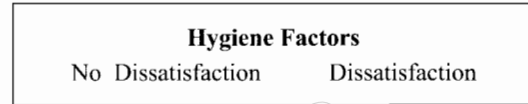
Herzberg (1974) เชื่อว่า คำตรงกันข้ามของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ “ไม่มีความพึงพอใจ” (No Satisfaction) ซึ่งไม่ใช่ไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) และ

คำตรงข้ามของคำว่า ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ก็คือคำว่า “ไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction)” ไม่ใช่ ความพึงพอใจ (Satisfaction)

Traditional View



Herzberg's View



ภาพที่ 2 Traditional View & Herzberg's View

Herzberg (1974) สรุปว่าปัจจัยกลุ่มที่นำไปสู่ความพึงพอใจจะไม่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารที่คิดว่าจะแก้ไขสิ่งที่พนักงานไม่พึงพอใจ เช่น นโยบายบริษัท เงินเดือน (กลุ่มขวามือ) แล้วจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้คงจะไม่ใช่ เมื่อพนักงานหมดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ก็จะเพียงแค่ “ไม่มีความไม่พึงพอใจ” (No Dissatisfaction) หรือ เฉย ๆ ความต้องการกลุ่มนี้ (ขวามือ) จึงเป็นความต้องการพื้นฐานที่พนักงาน ถือว่าผู้บริหารจะต้องให้กับพนักงานเป็นความต้องการที่จำเป็นต้องมีหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) และถึงแม้จะให้กับพนักงาน ก็จะไม่สามารถกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้ทำงาน การจะจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องตอบสนองความพึงพอใจภายในหรือทางใจ โดยใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) กลุ่มขวามือ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 112-113) ได้แบ่งปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในขั้นสูงขึ้นไปโอกาสในการเจริญก้าวหน้า การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีชื่อเสียง

เป็นที่รู้จักเป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี ซึ่งจัดเป็นความต้องการในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คือ ความต้องการยกย่องนับถือ และความต้องการสำเร็จ

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์การ การบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การ อัตราค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีของเฮอริเบอร์เกอร์ได้รับการศึกษาให้กว้างขวางออกไปอีกจนกระทั่งมีความเชื่อว่าความต้องการทางด้านกรจูงใจประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษา ซึ่งมีความสำคัญพอสรุปได้ดังนี้

2.1 งานที่มีความท้าทายก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงานเกิดความรับผิดชอบ มีความรู้สึกก้าวหน้า ได้รับยกย่อง และเกิดความเพลิดเพลินในงานเหล่านี้ถือเป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 กฎในการทำงาน แสงสว่าง เวลาหยุดพัก สิทธิของควมมีอาวุโส ค่าจ้างผลประโยชน์พิเศษและอื่น ๆ หากเป็นไปอย่างไม่เหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงาน

เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

2.3 พนักงานจะเกิดความไม่พอใจเมื่อโอกาสที่เขาจะได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานถูกขัดออกไป ทำให้มีความรู้สึกที่ไม่ดีเกิดขึ้นและหาข้อผิดพลาดจากสภาพแวดล้อม

2.4 เมื่อปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ ความรับผิดชอบและการยกย่องไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้ปฏิบัติงานจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

2.5 ความต้องการด้านการบำรุงรักษา จะลดลงหากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองความพอใจสรุปได้ว่า ความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ย่อมแล้วแต่ปัจจัยฐานะเศรษฐกิจ ค่านิยม ทักษคติ ของแต่ละบุคคล

นอกจากนี้ ตามแนวคิดของ Ghiselli & Brown, (1995, p. 430) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง ย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมต่อสภาพของผู้ปฏิบัติงาน ครูที่ได้ปฏิบัติงานมานาน นครได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง ได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่ดี ครูหรือผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3. อายุของผู้ปฏิบัติงานทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุในกลุ่มอื่น

4. สิ่งจูงใจทางด้านรายได้ทั้งรายได้ประจำและรายได้พิเศษ ก็เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานหรือผู้บริหารโรงเรียนกับครู รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคณาจารย์หรือ

ครูก็เป็นผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเช่นเดียวกันการจูงใจมนุษย์จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานสัมพันธ์เป็นกระบวนการคือ เมื่อมนุษย์มีความต้องการ ก็จะเกิดแรงกระตุ้นหรือแรงขับเคลื่อนในร่างกายและจะแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเพื่อให้ได้สิ่งล่อใจหรือสิ่งจูงใจนั่นเอง

ดังนั้นสิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจึงประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการ คือ

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสถานะทางกายภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่พนักงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจเป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจที่อยู่ระหว่างความมีอำนาจมากที่สุดกับความท้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึงสมรรถภาพของหน่วยงาน ที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงผลงาน ความรู้สึกเท่าเทียมกันการได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดีจูงใจในสังคม หมายถึงความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึงการปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะ ทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรวมตัวตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

โสภา ทองขุนดำ (2550) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 12 ผลการวิจัยพบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 244 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีอัตราเงินเดือนในระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มีอายุราชการ 11-20 ปี ปฏิบัติงานระดับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ลักษณะงานการยอมรับ การก้าวหน้าในการทำงาน และการบริการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับน้อย คือ ค่าตอบแทนของประโยชน์และสวัสดิการ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 12 เมื่อพิจารณาในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อายุราชการ ระดับการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน สำหรับเจ้าหน้าที่สรรพากรที่มีสถานภาพจำนวนบุตร ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อาคม เกสร (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจวิทยากร ตำรวจชั้นประทวน และชั้นสัญญาบัตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจวิทยากร ตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงานความมั่นคงของงานความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ มีค่ามากกว่าชั้นประทวนในทุกด้าน ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การพิจารณาความดีความชอบของผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาด้วยความเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสนใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น ควรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจวิทยากรให้มีความรู้ความวิทยาการสมัยใหม่อย่างสม่ำเสมอ ส่วนความต้องการ ส่วนใหญ่มีความต้องการงบประมาณ สวัสดิการ ตลอดจนสวัสดิอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและต้องการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เชิงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจวิทยากร ตำรวจชั้นสัญญาบัตร มีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงานความมั่นคงของงานความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ มีค่ามากกว่าชั้นประทวนในทุกด้าน ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การพิจารณาความดีความชอบของผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาด้วยความเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสนใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากขึ้น ควรอยู่ปฏิบัติหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ตำรวจวิทยากรให้มีความรู้ความวิทยาการสมัยใหม่อย่างสม่ำเสมอ ส่วนความต้องการ ส่วนใหญ่มีความต้องการงบประมาณ สวัสดิการ ตลอดจนสวัสดิอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและต้องการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

จากตารางสำเร็จรูป Yamane (1973 อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536) โดยกลุ่มประชากรคือ ข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 1,200 คน ดังนั้นที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% จะได้จากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจะมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการตรวจสอบรายการมีทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทำการศึกษาแรงจูงใจของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) เป็นแบบระดับความสำคัญ 23 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทำการศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง ในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) เป็นแบบระดับความสำคัญ 15 ข้อ

ระดับความสำคัญมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความสำคัญมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความสำคัญปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ Pre-test กับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการสำนักงานสุลกการท่าเรือแหลมฉบัง มีลักษณะเหมือนกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ได้ค่าแอลฟาความเชื่อมั่นของแรงงใจในการทำงานที่ .905 และความพึงพอใจในการทำงาน ที่ .869

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test F-test และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โพรดัก โมเมนต์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 300 คน ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 เป็นเพศหญิงจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีอายุมากกว่า 30-40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ลำดับรองลงมาคืออายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 อายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และอายุระหว่าง 50-60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 สถานภาพโสด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 สมรส จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 หย่า/ร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 10,000-20,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมา อยู่ที่ 20,001-40,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 อายุรับราชการ อยู่ 1-10 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาอายุรับราชการ 11-20 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุราชการ 31-40 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็น

ร้อยละ 20.7 และอายุราชการ 21-30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ระดับปฏิบัติงานในระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 86.3 รองลงมาระดับหัวหน้างาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และระดับปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่าย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

แรงงใจในในการปฏิบัติงานของข้าราชการสุลกการตามแผนยุทธศาสตร์กรมสุลกการ 5 ปี (2551-2555) เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรณีศึกษา สำนักงานสุลกการท่าเรือแหลมฉบัง

ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 3.36, SD = 0.80) เมื่อพิจารณาจากความเหมาะสมของปริมาณงานกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.38, SD = 0.76) และงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ทำทายความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.35, SD = 0.84)

ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 3.23, SD = 0.97) เมื่อพิจารณาจากงานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นทำให้ท่านมีประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.69, SD = 1.00) และ ความเป็นธรรมในการเลื่อนระดับตำแหน่ง ซึ่งมีการพิจารณาจากความรู้และความสามารถเป็นหลัก โดยไม่เห็นแก่พรรคพวก อยู่ในระดับ ปานกลาง (\bar{X} = 2.78, SD = 0.95)

ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 3.65, SD = 0.83) เมื่อพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.72, SD = 0.76) และความความมีอิสระในการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.58, SD = 0.90)

ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 3.57, SD = 1.09) เมื่อพิจารณาจากที่เป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมต่อความสำเร็จของงานภายในสำนักงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.63, SD = 1.86) ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.52, SD = 0.72) ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.52, SD = 0.69)

ด้านการได้รับความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.77, SD = 0.67) เมื่อพิจารณาจากสามารถปฏิบัติงาน

ได้ตามเป้าหมายและนโยบายของศุลกากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81, SD=0.67$) ผลงานเป็นผลมาจากความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ทุกคน และจากผู้ประกอบการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80, SD=0.67$) ผลสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติ ด้านปริมาณและคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71, SD=0.66$)

ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54, SD=0.80$) เมื่อพิจารณาจากนโยบายการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาสอดคล้องกับความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59, SD=0.79$) กฎระเบียบข้อบังคับ และนโยบายเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่านได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50, SD=0.81$)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60, SD=0.82$) เมื่อพิจารณาจากการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61, SD=0.84$) และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59, SD=0.81$)

ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62, SD=0.82$) เมื่อพิจารณาจากความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังดำรงอยู่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69, SD=0.82$) และความคุ้มครองและการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55, SD=0.83$)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.40, SD=0.77$) เมื่อพิจารณาจากสำนักงานมีการแบ่งเป็นสัดส่วนและจัดอย่างเป็นระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.48, SD=0.74$) เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์สำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น รถยนต์สำหรับออกตรวจ , คอมพิวเตอร์ อยู่ระดับ มาก ($\bar{X}=3.45, SD=0.73$) และ ความสะดวกในการคัดค้นข้อมูลทั้งภายในและภายนอก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29, SD=0.85$)

ด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.20, SD=0.85$) เมื่อพิจารณาจากความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.31, SD=$

0.79) และความเหมาะสมของค่าเบี้ยเลี้ยงและเงินพิเศษอื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการทำงานล่วงเวลา ค่าเดินทาง อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.09, SD=0.91$)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

การพัฒนาระบบงานศุลกากรให้เป็นมาตรฐานโลก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25, SD=0.82$) เมื่อพิจารณาจากในการพัฒนาระบบการจำแนกพิกัดและแหล่งกำเนิดสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐาน WCO อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.44, SD=0.71$) การให้บริการจำแนกพิกัดศุลกากรล่วงหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23, SD=0.82$) โครงการติดตามและเพิ่มประสิทธิภาพกำหนดราคาศุลกากรให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการค้าโลก (WTO) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23, SD=0.88$) การประสานพิกัดศุลกากรฮาร์โมนีในอาเซียน (AHTN) ฉบับปี 2012 อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.19, SD=0.89$) การพัฒนาฐานข้อมูลอ้างอิงด้านพิกัดศุลกากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.18, SD=0.81$)

ด้านการพัฒนามาตรการทางศุลกากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51, SD=0.80$) แผนส่งเสริมธรรมาภิบาลของกระบวนการส่งเสริมการส่งออกโดยใช้มาตรการทางศุลกากร อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.61, SD=0.82$) การให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรและชำระภาษีอากรล่วงหน้าก่อนวันนำเข้าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55, SD=0.80$) และ การพัฒนามาตรการศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนให้ผู้ประกอบการอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.50, SD=0.80$)

ด้านการพัฒนาศักยภาพการควบคุมทางศุลกากรด้วยมาตรฐานสากล อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.42, SD=0.87$) เมื่อพิจารณาจากแผนส่งเสริมธรรมาภิบาลของกระบวนการป้องกันและปราบปราม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.40, SD=0.77$) การนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการควบคุมทางศุลกากร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66, SD=0.87$) โครงการจัดทำฐานข้อมูลผู้ประกอบการเพื่อตรวจสอบ

และติดตามการจัดเก็บภาษีอากร อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.35$, $SD=0.95$) การจัดทำระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับระบบ Intelligence อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.29$, $SD=0.91$)

ด้านบริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษีอากร โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.47$, $SD=0.88$) เมื่อพิจารณาจากการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.52$, $SD=0.86$) การจัดตั้งศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างศุลกากรกับภาคเอกชน เช่น การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) เพื่อพัฒนาการให้บริการศุลกากรโดยเน้นการมีส่วนร่วมกับภาคเอกชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.45$, $SD=0.92$) การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ เช่น การจัดทำฐานข้อมูลสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง เร่งรัดติดตามใบขนสินค้าวางประกัน การดำเนินการ เกี่ยวกับคดี การจำหน่ายของกลางและของตกค้าง รวมทั้งการใช้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.45$, $SD=0.87$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

สมมติฐานที่ 1 ประชากรศาสตร์ของบุคลากรข้าราชการกรมศุลกากร แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามเพศ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่ามีค่า Sig ส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากร มีความไม่แตกต่างกัน ตามเพศ ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

พบว่ามีค่า Sig ส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากร มีความไม่แตกต่างกัน ตามอายุของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามสถานภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่ามีค่า Sig ส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากร มีความไม่แตกต่างกัน ตามสถานภาพ ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามรายได้ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่ามีค่า Sig ส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากร มีความไม่แตกต่างกัน ตามรายได้ ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามการศึกษา ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่ามีค่า Sig ส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากร มีความไม่แตกต่างกัน ตามการศึกษา ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศุลกากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมศุลกากร 5 ปี (2551-2555) กรณีศึกษา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง จำแนกตามอายุรับราชการที่ศุลกากร ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่ามีค่า Sig ส่วนใหญ่

ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่ามีค่า Sig ส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่าผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสุลตากร มีความไม่แตกต่างกัน ตามอายุราชการที่สุลตากร ของเจ้าหน้าที่สุลตากร จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน ยกเว้นประเด็น พัฒนามาตรการทางสุลตากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศบริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษีอากร โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สมมติฐานที่ 2.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสุลตากร ตามแผนยุทธศาสตร์กรมสุลตากร 5 ปี (2551-2555) กรณีศึกษา สำนักงานสุลตากรท่าเรือแหลมฉบัง แตกต่างกัน จำแนกตามระดับปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่ามีค่า Sig ส่วนใหญ่มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสุลตากร มีความแตกต่างกันตามระดับปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สุลตากร จึงยอมรับสมมติฐาน ยกเว้นประเด็น พัฒนามาตรการทางสุลตากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ พัฒนาศักยภาพการควบคุมทางสุลตากรด้วยมาตรฐานสากล

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุลตากร สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมสุลตากร 5ปี(2551-2555)กรณีศึกษาสำนักงานสุลตากรท่าเรือแหลมฉบัง ด้วยวิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่ามีค่าSigส่วนใหญ่มีค่าน้อยกว่า .05แสดงว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุลตากร มีความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สุลตากร จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานสุลตากรท่าเรือแหลมฉบังในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์กรมสุลตากร 5 ปี (2551-2555) ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสุลตากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมสุลตากร 5ปี (2551-2555)

จากการศึกษาในแต่ละด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่สุลตากรมีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน 8 ด้าน คือด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการได้รับความสำเร็จในงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ เนื่องจากการปฏิบัติงานเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบด้านสุลตากรด้าน จึงจำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความร่วมมือจากบุคคลในหน่วยงาน เช่นเรื่องข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องมีการใช้ในการตรวจสอบผู้ประกอบการ สำหรับด้านความสำเร็จของงานจะมีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กร ที่ตั้งเป้าหมายไว้ด้วยความร่วมมือที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ ด้านรายได้และสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจแรงผลักดันในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในทีมกำกับดูแลผู้เสียภาษีในเขตห้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 12 ของ โสภาทองขุนดำ (2550) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร อยู่ระดับปานกลาง ในด้านลักษณะงาน การก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหาร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสุลตากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมสุลตากร 5ปี (2551-2555) จากการศึกษ พบว่า เจ้าหน้าที่สุลตากรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสุลตากรตามแผนยุทธศาสตร์กรมสุลตากร 5 ปี (2551-2555) ในแต่ละด้าน

การพัฒนากระบวนการให้ป็นมาตรฐานโลก อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากการพัฒนาระบบการจําแนกพิคัดและแหล่งกําเนิดสินค้าให้เป็นไปตามมาตรฐาน WCO การให้บริการจําแนกพิคัดสุลตากรล่วงหน้า โครงการติดตามและเพิ่มประสิทธิภาพกำหนดราคาสุลตากรให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการค้าโลก (WTO) การประสานพิคัดสุลตากรฮาร์โมนิอาเซียน (AHTN) ฉบับปี 2012 การพัฒนาฐานข้อมูลอ้างอิงด้านพิคัดสุลตากร

เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานโลก การที่บุคลากรต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ด้วยการเปลี่ยนในด้านต่าง ๆ ที่ต้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

ด้านการพัฒนามาตรการทางบุคลากรเพื่อเพิ่มความขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ อยู่ในระดับมาก แผนส่งเสริมธรรมาภิบาลของกระบวนการส่งเสริมการส่งออกโดยใช้มาตรการทางบุคลากร การให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรและชำระภาษีอากรล่วงหน้า ก่อนวันนำเข้า และการพัฒนามาตรการศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนให้ผู้ประกอบการ เพื่อการเพิ่มความขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ที่ต้องการให้ผู้ประกอบการสามารถแข่งขันกับคู่ค้าต่างประเทศ

ด้านการพัฒนาศักยภาพการควบคุมทางศุลกากร ด้วยมาตรฐานสากล อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาจากแผนส่งเสริมธรรมาภิบาลของกระบวนการป้องกันและปราบปราม การนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการควบคุมทางศุลกากร โครงการจัดทำฐานข้อมูลผู้ประกอบการเพื่อตรวจสอบและติดตามการจัดเก็บภาษีอากร การจัดทำระบบวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับระบบ Intelligence เพื่อการเพิ่มศักยภาพในการควบคุมให้เป็นมาตรฐานสากล ศุลกากรได้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการควบคุม หรือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าการตรวจจับของผู้ประกอบการที่ต้องการหลีกเลี่ยงภาษี แต่การนำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้จะไม่สามารถช่วยได้หากเจ้าหน้าที่ไม่มีจรรยาบรรณในการทำงาน ดังนั้นการส่งเสริมธรรมาภิบาลให้กับเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

ด้านบริหารจัดการระบบจัดเก็บภาษีอากร โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากการการพัฒนากระบวนการจัดตั้งศูนย์ประสานความร่วมมือระหว่างศุลกากรกับ

ภาคเอกชน เช่น การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) เพื่อพัฒนาการให้บริการศุลกากรโดยเน้นการมีส่วนร่วมกับภาคเอกชน การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ เช่น การจัดทำฐานข้อมูลสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง เร่งรัดติดตามใบขนสินค้าว่างประกัน การดำเนินการ เกี่ยวกับคดีการจำหน่ายของกลางและของตกค้าง รวมทั้งการใช้สิทธิประโยชน์ต่างๆและค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ในระเบียบการบริหารการจัดการที่ดี รัฐบาลมุ่งเน้นให้มีแต่ละกระทรวงใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1. อัตรากำลังและสวัสดิการ กรมศุลกากรควรปรับปรุงอัตรากำลังและสวัสดิการ ให้มีความสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ความรู้ความสามารถและปริมาณงานในความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดทำประกันชีวิตเนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องทำการออกตรวจสภาพกิจการภายนอกสำนักงานมีความเสี่ยงในขณะออกปฏิบัติงาน

2. พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมศุลกากรควรมีการปรับปรุง เพิ่มเติมอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์ ในการปฏิบัติ ให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น การให้คอมพิวเตอร์พกพา (Note Book) ใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจในกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ของข้าราชการศุลกากร ในสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจที่จะปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

2. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต้องสัมพันธ์กับผู้ประกอบ ของข้าราชการศุลกากร ในสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการและความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ

บรรณานุกรม

- ล้วน สายยศ, อังคณา สายยศ. (2536). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- โสภา ทองขุนดำ. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรในทีมกำกับดูแลเสียภาษีในเขตท้องที่
สำนักงานสรรพากรภาค 12. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต.*
- อาคม เกสร. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจวิทยากรตำรวจชั้นประทวน และ
ชั้นสัญญาบัตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- Ghiselli R. G. & Brown. C. W. (1995). *Personnel and Industrio Psychology* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1974). Motivation-hygiene profiles. *Organizational Dynamics*, 3 (2), 18-29.
- Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*, USA: Prentice Hall.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University