



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

Factors Affecting Job Satisfaction of Officers of

The Customs Department



นายไชยทัต นิวาสะบุตร

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองสารนิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร์
(สาขาวิชา)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(หลักสูตร)

เรื่อง (ภาษาไทย) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

(ภาษาอังกฤษ) Factors Affecting Job Satisfaction of Officers of The Customs Department

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย) นายไชยทัต นิวาสะบุตร

(ภาษาอังกฤษ) Mr. Chaiyatat Nivasabutr

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(ผศ.ดร. เมฆินทร์ เมฆาวีกุล)

เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

.....
(ผศ.ดร. เมฆินทร์ เมฆาวีกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

(จ)

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบคุณข้าราชการกรมศุลกากรกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากร และด่านศุลกากร ทั่วประเทศ ที่ได้ให้ความร่วมมือสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ดร.สุรพล กาญจนะจิตรา อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ซึ่งล่วงลับไปแล้ว อดีตคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมฆินทร์ เมธาวิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาปัจจุบัน ที่ได้กรุณาชี้แนะแนวทางช่วยเหลือ แก้ไข และให้คำปรึกษา จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณ ดร.พรชัย มงคลวนิช อธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลเรือตรีหญิงสุภัทรา เอื้อวงศ์ ตลอดจนคณะผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสยามทุกท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

นายไชยทัต นีวาสะบุตร

ธันวาคม 2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรม
ศุลกากร
โดย : นายไชยทัต นีวาสะบุตร
ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา:
(ผศ.ดร.เมฆินทร์ เมธาวิกุล)
...../...../.....

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับ ความพึงพอใจ ของข้าราชการกรมศุลกากรให้สูงขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถามซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และสรุปผลตามประเด็นคำถามในการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นในภาพรวมของปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 และเมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายด้าน ก็พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.20)

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ คือ

1) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานเอ็กซ์เชอร์รี่ กรมศุลกากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรม และทบทวนความรู้ในการทำงานที่เสี่ยงภัยอย่างสม่ำเสมอ และจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันภัยอันตรายในการทำงานให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรอย่างทั่วถึง

2) ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานกรมศุลกากรควรส่งเสริมให้มีชมรมหรือกลุ่มกิจกรรมนอกเวลาทำงานที่หลากหลายและต่อเนื่อง เช่น ชมดนตรี ชมรมภาษาอังกฤษ ชมรมภาษาจีน ชมรมกีฬาประเภทต่างๆ และกลุ่มจิตอาสาทำประโยชน์ให้แก่สังคม เป็นต้น

3) ด้านคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานพิจารณาหมุนเวียนข้าราชการกรมศุลกากรแต่ละคนให้มีโอกาสได้ไปปฏิบัติงานในหน้าที่ใหม่ หรือสถานที่ใหม่ ทุกช่วงระยะเวลาไม่เกิน4ปี

4) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากรมศุลกากรควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้แก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี ผ่านกิจกรรมและช่องทางต่างๆ เช่น การจัดสัมมนาหลักสูตรนายด่านศุลกากร การสัมมนาผู้บริหารระดับกลาง และ การสอบถามความคิดเห็นข้าราชการกรมศุลกากรผ่านแบบสอบถามออนไลน์ในระบบ Intranet ของกรมศุลกากร เป็นต้น

5) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงานกรมศุลกากร ควรเสนอกระทรวงการคลังอนุมัติให้กรมศุลกากรจัดสรรเงินค่าทำการล่วงเวลา และค่าธรรมเนียม ตามอัตราส่วนตำแหน่งงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดโดยไม่ต้องนำเงินรายได้ส่วนหนึ่งผลส่งเป็นรายได้แผ่นดิน เพราะค่าตอบแทนในเรื่องดังกล่าว เป็นค่าตอบแทนที่จัดเก็บจากผู้มาใช้บริการ มิใช่เป็นเงินงบประมาณแผ่นดิน พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดสรรเงินรางวัลนำจับ ให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่มีความเสี่ยงภัยของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินรางวัลนำจับอย่างเป็นชัดเจนและเป็นธรรม เป็นต้น รวมทั้งเสนอให้สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ให้พิจารณาอนุมัติตำแหน่งงานใหม่รวมทั้งค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ และมีอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพ เช่น ตำแหน่งงานที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญในการควบคุมระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป คือ ควรมีการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ ของหน่วยงาน เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน และ ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นความพึงพอใจในงาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ABSTRACT

Title : Factors Affecting Job Satisfaction of Officers of The Customs Department
By : Mr.Chaiyatat Nivasabutr
Degree : Master of Public Administration
Major : Public Administration
Student's Advisor :
(Asst. Prof. Dr.MekinMethawikul)
...../...../.....

The research titled *Factors Affecting Job Satisfaction of Officers of The Customs Department* aimed to explore factors that influence job satisfaction of government employees under the Customs Department and to provide suggestions to improve and raise the satisfaction. The sample was 400 government officers of the Customs Department. A questionnaire developed from literature review was used and collected data was then analyzed to find out conclusion in accordance with research questions.

Findings revealed that the Customs Department's government officials had an overall opinion of every aspect at a high level, which was measured as an average of 4.06. When considered each dimension, they also had an opinion at a high level. The factor with a highest average was job security (mean= 4.33), followed by interpersonal relations with colleagues (mean= 4.30) and consistency between job characteristics and expectation of performing officers (mean= 4.20).

Suggestions of this study were as follows.

1) In terms of job security, the Customs Department should provide trainings and rehearsal about working with risky jobs constantly, and also the Department should procure equipment or devices that help prevent hazards at work to the Customs Department's servants.

2) Regarding to interpersonal relations with colleagues, the Department should promote a variety of clubs or activities outside of work hours, such as music club, English club, Chinese club, Sports clubs and volunteer groups.

3) For consistency between job characteristics and expectation of performing officers, the Department should rotate the Customs Department' servants to work in the new position or the new location every 4 years or less.

4) As per interpersonal relations with supervisors, the Customs Department should offer an opportunity to the government officials in order for them to give opinions or suggestions to their supervisors freely through various activities and channels; for instance, a seminar for chief customs officer, middle management seminar program and opinion surveys of the Department's servants via online questionnaires.

5) For appropriateness of compensation to the mission, the Customs Department should propose the Ministry of Finance to allow the Department to allocate overtime pay and fees by job position to all performing officers without handing a part of income as the public revenue, because those kinds of compensation are collected from customers not the government budget. Also, the Department should propose the Ministry to consider criteria for reward allocation which matches to risky tasks. ^[NS1]To illustrate, setting clear and fair prize eligibility criteria. In addition, the Customs Department should propose Office of the Civil Service Commission (OCSC) to consider approving the new job positions as well as increase in compensation for those working with machines or devices which require expertise and is harmful to life or health like the job position that requires skills and expertise for operating the X-ray container inspection system.

For the future researches, they should consider another dimension of the Department, such as factors influencing employee engagement, as well as compare to another organization having the similar missions. Last but not least, job satisfaction based on qualitative research with the aim of deeply studying characteristics of each factor that affects to job satisfaction should be taken into account.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(ค)
กิตติกรรมประกาศ.....	(จ)
สารบัญ.....	(ฉ)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญภาพ.....	(ฎ)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 นิยามศัพท์.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	8
2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน.....	12
2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	15
2,5 กรมศุลกากร.....	23
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 ระเบียบวิธีในการศึกษา.....	32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.3 กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	33
3.4 กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล.....	34
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	39
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน.....	42
4.2.1 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติในภาพรวม.....	43
4.2.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติแยกตามด้านต่าง ๆ.....	43
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	52
5.2 อภิปรายผล.....	55
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	59
5.3.1 ข้อเสนอแนะในภาพรวม.....	59
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป.....	61
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	65
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย.....	69

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	39
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา....	40
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	40
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	41
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่.....	41
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะงาน.....	42
4.7	แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากร รวม 6 ด้าน.....	43
4.8	แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระกิจการงาน.....	44
4.9	แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน.....	45
4.10	แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน.....	46
4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา.....	48
4.12	แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน....	49
4.13	แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน.....	50

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ลำดับความต้องการของมาสโลว์.....	9
2.2	ปัจจัยสุขวิทยาและปัจจัยจิตใจ.....	16
2.3	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	18



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

หน้าที่ของรัฐและแนวนโยบายแห่งรัฐ วางหลักไว้ในหมวด 5 และหมวด 6 ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 ซึ่งกล่าวโดยภาพรวมว่ารัฐต้องจัดให้หรือกำหนดแนวนโยบาย เพื่อก่อให้เกิดความมั่นคงของประเทศและประโยชน์แก่ประชาชนในหลายๆด้าน เช่น ต้องจัดให้มีการทหารและการข่าวกรองที่มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ เอกราช ความมั่งคั่ง ตลอดจนใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ, บังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด, ดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาภาคบังคับ โดยไม่เก็บค่าใช่จ่าย, จัดตั้งกองทุนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการศึกษา, ดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง, จัดให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลและยั่งยืน, จัดให้มีมาตรการที่ช่วยให้เกษตรกรประกอบเกษตรกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ, คุ้มครองผู้ใช้แรงงาน จัดระบบเศรษฐกิจให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างทั่วถึง ตลอดจนพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นประเด็นที่รัฐจะต้องมีรายได้เพียงพอ เพื่อที่จะนำมาใช้จ่ายในการบริหารจัดการและให้บริการสาธารณสุขต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนอย่างเสมอภาค ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการจัดหารายได้หลักให้กับรัฐ คือกระทรวงการคลัง โดยมีหน่วยงานภายในกระทรวงฯ จำนวน 3 หน่วยงาน ทำหน้าที่หลักในการจัดเก็บรายได้เข้ารัฐ ได้แก่ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต และกรมศุลกากร ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้ให้กับรัฐในรูปแบบที่แตกต่างกัน กล่าวคือ กรมสรรพากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้เข้ารัฐในรูปแบบของภาษีจากผู้ที่มิเงิน ได้และจากกิจกรรมที่มีการบริโภคของประชาชนในประเทศ, กรมสรรพสามิตมีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้เข้ารัฐในรูปแบบของภาษีจากสินค้าฟุ่มเฟือย สินค้าบางประเภทที่มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน ตลอดจนกิจกรรมการให้บริการบางประเภท ส่วนกรมศุลกากรมีหน้าที่ในการจัดเก็บรายได้จากสินค้าที่มีการนำเข้ามาในราชอาณาจักรและส่งออกป็นอราชอาณาจักร

ในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และสามารถที่จะแข่งขันกับต่างประเทศได้ ย่อมต้องมีองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญมากมาย ได้แก่ ผู้นำ เงินทุน สถานที่ ทรัพยากรบุคคล รวมทั้งสภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการ อาทิเช่น ภาวะเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น แต่ประเด็นที่สำคัญและทุกภาคส่วนมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นประเด็นในเรื่องของ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อการทำงานและการเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กร รวมทั้งเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานด้วยกรมศุลกากรก็จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนเช่นเดียวกันกับองค์กรอื่นๆ

กรมศุลกากรเป็นหน่วยราชการที่มีแนวปฏิบัติในการมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การเสริมสร้างความรู้ให้เจ้าหน้าที่มีความสามารถและมีความรู้และความมั่นใจในการทำงาน รวมทั้งการใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในการทำงานให้กับบุคลากร ปัจจัยที่สำคัญทางการบริหารเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ากรมศุลกากรให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมากและถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งมีผลอย่างยิ่งต่อสัมฤทธิ์ผลของการบริหาร สิ่งหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพขององค์กร มาจากการให้บริการในทุกด้านที่ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อประสานงาน ความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพของงาน สิ่งเหล่านี้จะสำเร็จหรือส่งผลดีต่อองค์กรได้นั้นย่อมต้องมาจากความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ได้รับสิ่งเหล่านั้นตรงกับความต้องการจริง ๆ และสิ่งเหล่านั้นทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเต็มใจ แต่ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพหรือศักยภาพขององค์กรที่มองเพียงด้านของผู้รับบริการฝ่ายเดียวไม่เพียงพอ ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการด้วยเช่นเดียวกัน บุคลากรของกรมศุลกากรมีความพร้อมในการทำงาน พร้อมที่จะให้บริการ หรือมีความเต็มใจในการให้บริการหรือไม่ รวมทั้งมีความต้องการหรือพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นหรือไม่ เนื่องจากว่าหากผู้ให้บริการไม่ประสงค์ที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ เต็มกำลัง การประสานงาน ความคล่องตัวหรือแนวทางในการทำงานย่อมมีความล่าช้า รวมทั้งอาจเกิดปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ให้กับรัฐและการเพิ่มศักยภาพขององค์กรอย่างมาก (กรมศุลกากร, 2557)

ในปี 2552 กรมศุลกากรได้มีการว่าจ้างให้กับสถาบันการศึกษาของรัฐ คือ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 ร่วมกับกรมศุลกากร โดยในการสำรวจดังกล่าว ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรภายในกรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรภายในกรมศุลกากร มีความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรมศุลกากร เพียงร้อยละ 69.74 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวพบว่าต่ำที่สุด จากผลการสำรวจความพึงพอใจของทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งที่หน่วยงานของกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานของรัฐ มีความมั่นคง สวัสดิการ และการก้าวหน้าในการทำงาน แต่ผลการศึกษาดังกล่าวกลับไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประเด็นดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากหน่วยงานของกรมศุลกากรเป็นหน่วยงานในการจัดเก็บรายได้และการสร้าง

รายได้หลักองค์กรหนึ่งหากมีปัญหาหรือบุคลากรในองค์กรไม่พึงพอใจในการทำงาน ย่อมส่งผลต่อการทำงานได้ (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต , 2552)

เนื่องจากการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมศุลกากร เน้นในด้านของการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม การดูแลสิทธิประโยชน์และคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงาน และได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานเพื่อนำแนวทางที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรดังกล่าว ซึ่งสวนทางกับผลการสำรวจที่ได้จากการสำรวจของสถาบันการศึกษาดังกล่าว จากประเด็นดังกล่าวผู้ศึกษามีความสนใจรวมทั้งต้องการทราบว่าบุคลากรในองค์กรนั้นมีปัญหาหรือมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้เกิดจากปัญหาอะไรบ้างและปัญหาเหล่านั้นมีความรุนแรงมากน้อยเพียงใดที่สำคัญผู้ศึกษามีความประสงค์ศึกษาว่าข้าราชการกรมศุลกากรยังมีความพึงพอใจต่ำในด้านใดบ้าง และควรต้องปรับปรุงเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยเหตุดังกล่าว การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรจึงมีความสำคัญและก่อให้เกิดประโยชน์ในทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์และในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรให้สูงขึ้น

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งที่จะศึกษาเฉพาะเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยมีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากรทั่วประเทศ จำนวน 4,706 คน (ไม่รวมพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 จากจำนวนประชากร 4,706 คน คิดเป็นตัวอย่างที่จะจัดเก็บจำนวน 400 คน และแบ่งการจัดเก็บตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรใน 5 พื้นที่ คือ

พื้นที่ส่วนกลาง ประชากร จำนวน 3,202 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 272 คน
 พื้นที่สุทธการภาคที่ 1 ประชากร จำนวน 340 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 29 คน
 พื้นที่สุทธการภาคที่ 2 ประชากร จำนวน 290 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 25 คน
 พื้นที่สุทธการภาคที่ 3 ประชากร จำนวน 333 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 28 คน
 พื้นที่สุทธการภาคที่ 4 ประชากร จำนวน 546 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 46 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษา สังเคราะห์ ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และนำมากำหนดขอบเขตการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจข้าราชการกรมสุทธการในด้านต่าง ๆ รวม 6 ด้าน ได้แก่

- ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระกิจงาน
- ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
- ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน
- ด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา
- ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน
- ด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ชอบเห็นด้วยประทับใจยินดี ในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง เมื่อเกิดขึ้นแล้วมีความสุขและลดความเครียดของจิตใจและร่างกายได้

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของพนักงานที่มีต่องาน และต่อองค์การที่สังกัด โดยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระกิจงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการกรมสุทธการ ทุกตำแหน่งและระดับชั้น ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานสุทธการและด่านสุทธการทั่วประเทศไทย จำนวน 4,706 คน โดยไม่รวมบุคลากรประเภทอื่น ๆ ของกรมสุทธการ ได้แก่ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าทำการล่วงเวลา ค่าธรรมเนียม และสิทธิประโยชน์อื่นๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงในตำแหน่งงาน ความปลอดภัยในงานทำงานทั้งต่อชีวิต และสุขภาพ

ความสัมพันธ์อันดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกที่ดีต่อกัน การติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งในการทำงานและนอกเหนือจากการทำงาน

โอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับโอกาสในด้าน การพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน การปฏิบัติภารกิจที่ทำทนายและแสดงถึงศักยภาพในการทำงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชา

คุณลักษณะของงาน หมายถึง ตำแหน่งงาน ระดับความรับผิดชอบของงาน และความท้าทายของลักษณะงาน

1.5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากร
2. เพื่อนำมาผลการวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยด้านต่าง ๆ ของกรมศุลกากรที่จะช่วยยกระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรให้สูงขึ้น

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรให้สูงขึ้นผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานแนวทางในการพัฒนากรอบความคิดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย โดยลำดับเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ มีการนำเสนอคังต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.5 กรมศุลกากร
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีผู้อธิบายความหมายของความพึงพอใจแตกต่างกันไปซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมมา ดังนี้

หนังสือพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ไพศาล วรรณะ (2542, หน้า 12) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ผู้บริหารจะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลของการทำงานของหน่วยงาน มีความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาของหน่วยงาน

มณี โทธิเสน (2543, หน้า 12) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการของตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

อุทัยพรรณ สุคใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น อาจเป็นไปได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของปัจเจกบุคคล ที่รู้สึกเป็นสุข หรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปของตนเอง หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความสมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของปัจเจกบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติอย่างไรในกิจกรรมใด ๆ

สำรวย เกษกุล (2540, หน้า 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของบุคคล มักมีความต้องการ ซึ่งถ้าความต้องการที่เกิดขึ้นนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดน้อยลงและความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ในทางกลับกัน ถ้าความต้องการของบุคคล ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

สุพัฒน์ อัมมะนันท์ (2540, หน้า 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับคน เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและทางจิตใจได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้คนลดความตึงเครียดหรือสภาวะความกระวนกระวายใจ หรือภาวะความไม่สมดุลทางร่างกายของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไปได้ และทำให้คนมีความสุข

Vroom (อ้างถึงใน สมควร เจริญชนะ, 2551, หน้า 7) กล่าวโดยสรุปว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง นั้น สามารถใช้แทนกันได้ เพราะคำทั้งสองคำ คือ ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติทางบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ ในขณะที่ทัศนคติทางลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจ ซึ่งบางทีเราเรียกว่าทฤษฎี V. I. E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า “Valence” หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า “Instrumentality” หมายถึง เครื่องมือที่นำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า “Expectancy” หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคล

บุคคลมีความต้องการและความคาดหวังในหลายสิ่ง ดังนั้น บุคคลจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ของตนเอง ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือที่คาดหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ

Shell (อ้างถึงใน สมควร เจริญชนะ, 2551, หน้า 8) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของบุคคล คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ โดยความรู้สึกในทางบวกนั้น เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ซึ่งความสุข

นั้น เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ คือ เป็นความรู้สึกที่สามารถย้อนกลับ
ไปทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าความสุข เป็น
ความรู้สึกที่ซับซ้อน และความสุขมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

Wehrich and Koontz (อ้างถึงในประทีป บูชา, 2546, หน้า 16) กล่าวโดยสรุปว่า ความพึง
พอใจ คือ ความพอใจที่เกิดจากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง

Gilmer (อ้างถึงในเจริญศรี พันปี, 2546, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจสรุปว่า หมายถึง
ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ความรู้สึกของบุคคลว่ามีความสำเร็จในผลงานได้รับการยกย่อง
และมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

Morse (1967: 81 อ้างในคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547: 17) ระบุว่า ความพึง
พอใจนั้น ตรงกับภาษาอังกฤษ คือ Satisfaction เป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของ
มนุษย์ ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดแก่ร่างกายและจิตใจได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจเป็น
สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข และสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่ง
หนึ่ง

สุป็น ราสุวรรณ (2540, หน้า 49) สรุปว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลที่มี
ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วส่งผลต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2553: 389) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการ
ตอบสนองความต้องการของตนเองเป็นอย่างดี หรือสมบูรณ์ที่สุด

ผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก
ของบุคคลในทางบวก ชอบเห็นด้วยประทับใจภูมิใจยินดีในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของ
ตนเองเมื่อเกิดขึ้นแล้วมีความสุขและลดความเครียดของจิตใจและร่างกายได้ แต่ในทางตรงข้าม หาก
ความต้องการของบุคคล ไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากข้อสรุปที่ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ชอบ เห็นด้วย ประทับใจ
ภูมิใจ ยินดี ในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ผู้ศึกษาจึงได้นำทฤษฎีและแนวคิดที่
เกี่ยวข้องกับข้อสรุปดังกล่าวมาทำการศึกษา ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์(Abraham H. Maslow, 1908 – 1970)

(ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560, หน้า 189 – 193)

ทฤษฎีนี้ อาศัยรากฐานของประสบการณ์การทดลองทางจิตวิทยา มาสโลว์พยายามสร้างทฤษฎีแรงจูงใจที่เป็นด้านบวก อาจเรียกทฤษฎีนี้ว่า เป็นทฤษฎีพลวัตทั่วไป (General-Dynamic Theory) สิ่งที่น่าสนใจ คือ ทฤษฎีของมาสโลว์ยังคงมีความตรงอยู่ถึงทุกวันนี้เท่ากับสมัยที่เริ่มนำเสนอ ทฤษฎีของมาสโลว์ทำให้ผู้บริหารองค์กรทั้งหมดจำเป็นต้องตั้งคำถามว่า จะเกิดอะไรขึ้นถ้าความต้องการของคนไม่ได้รับการตอบสนอง (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560, หน้า 186 – 188)

มาสโลว์ ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ซึ่งทำให้เราเข้าใจแบบแผนหรือประเภทของความต้องการที่แตกต่างกันของมนุษย์ 5 ชั้น ตามลำดับ โดยมุ่งเน้นความคิดที่ว่า มนุษย์ทุกคน มีลำดับของความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ทั้งหมดในชีวิตอยู่ 5 ประการ และเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นโดยเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น หรือเรียกว่าแรงขับเคลื่อนทางกายภาพ หมายถึงความต้องการสิ่งต่างๆเพื่อความสมดุลให้คนสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการใหม่ ซึ่งกล่าวโดยรวมว่าคือเป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ มาสโลว์อธิบายว่า ความต้องการขั้นนี้ เป็นกลไกแสวงหาความปลอดภัยของร่างกาย (Safety-Seeking Mechanism) ในสิ่งมีชีวิตทั้งหลาย ที่มีความพยายามใช้ศักยภาพและความคิดในการ

หาเครื่องมือและหนทางให้ตัวเองเกิดมั่นคงปลอดภัย มนุษย์จะเชื่อมโยงตัวเองเข้ากับ กฎ ข้อบังคับ ขั้นตอนพิธีการต่างๆ จนกระทั่งมั่นใจว่าตนเองสามารถพร้อมรับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนได้

3. ความต้องการความรัก (Love Needs) ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในด้าน ภายนอกและความปลอดภัย จนเป็นที่พอใจแล้วคนก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกคือ ความ ต้องการความรัก การเป็นที่รักใคร่ ความผูกพัน ความต้องการเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการที่จะเข้า ร่วมในสังคมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากบุคคลอื่นๆ หรืออาจเรียกได้ว่า ความต้องการนี้ จะมีศูนย์กลางใหม่คือที่ตัวตนเอง คนจะพยายามฝ่าฟันให้บรรลุเป้าหมายนี้ มาสโลว์ เน้นว่าความต้องการความรักไม่เหมือนความต้องการทางเพศ ความต้องการทางเพศจัดอยู่ในลำดับ ขึ้นความต้องการทางกายภาพ และเน้นว่า ความต้องการความรักของคน เกี่ยวข้องกับ 2 สิ่ง คือ การ ให้ความรัก และการได้รับความรัก

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่น ยอมรับ ยกย่องให้เกียรติเห็นความสำคัญของตนเองอยากเด่นรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ มาสโลว์ตระหนักดีถึงข้อดีและข้อเสียของความต้องการในขั้นนี้ โดยอธิบายว่า ความพอใจจากการ ได้รับความยกย่องนับถือของมนุษย์ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตัวเอง ซึ่งเป็นความรู้สึกว่าตนเองมีค่า มี ความเข้มแข็ง มีความสามารถ และอาจเป็นความรู้สึกที่จำเป็นในการมีชีวิตอยู่ แต่การกีดขวางความ ต้องการเหล่านี้ อาจนำไปสู่การหมดกำลังใจในขั้นรุนแรงจนกระทั่งทำให้คนเป็น โรคประสาท หรือไม่อยากมีชีวิตอยู่อีกต่อไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self -Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับ สูงสุดของมนุษย์ เพราะถึงแม้ว่าความต้องการ 4 ชั้น ของมนุษย์ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ แล้ว แต่มนุษย์ก็อาจยังมีความกระวนกระวายต่างๆ ส่วนมากเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตาม ความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนี้ นอกเสียจากว่า คนๆ นั้น จะได้ ทำสิ่งที่คิดว่าเหมาะสมกับตนเองแล้ว มาสโลว์เสนอว่า นักดนตรีที่กำลังเล่นเพลง ศิลปินที่กำลัง เขียนรูปภาพหรือบทกวี ล้วนมีความสุขเมื่อได้ทำในสิ่งที่ตนเองต้องทำและสามารถทำได้ ความ ต้องการนี้ อาจเรียกได้ว่า เป็นการประจักษ์ตนเอง ปราบปรามที่จะเติมเต็มตัวเองในสิ่งที่คนคนนั้นมี ความสามารถหรือศักยภาพเฉพาะ หรือหมายถึงการที่บุคคลได้ค้นพบตนเองและมีความเป็นตัว ของตัวเองมากขึ้น จนกระทั่งกลายเป็นทุกสิ่งที่มีมนุษย์คนหนึ่งจะสามารถเป็นได้ ซึ่งแต่ละคนอาจมีความ ปราบปรามแตกต่างกันไป บางคนอาจต้องการเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียง บางคนอาจต้องการเป็นนักคิด นักประดิษฐ์ที่สร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ มาสโลว์มองว่า มนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้ง 4 ชั้นแล้ว จะสามารถสร้างผลงานที่สมบูรณ์เต็มที่ และมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

สาระสำคัญในข้อเสนอของมาสโลว์ ได้แก่

- 1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ภายใต้โครงสร้างแรงจูงใจ ซึ่งแบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ชั้น และความต้องการเหล่านั้น เกิดขึ้นเรียงตามลำดับ
- 2) เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่าจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดแรงขับที่ช่วยผลักดันไปสู่ความต้องการในลำดับขั้นที่สูงกว่าเดิม
- 3) ความต้องการขั้นต่ำกว่าที่ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว จะไม่เป็นแรงขับพฤติกรรมที่มีอิทธิพลจูงใจอีก
- 4) มนุษย์มีความต้องการเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด แม้ว่าความต้องการทั้ง 5 ชั้น ได้บรรลุแล้ว ก็จะกลับมาเริ่มต้นความต้องการใหม่ที่ลำดับความต้องการขั้นแรกอีก ในลักษณะที่แตกต่างหรือพัฒนาไปจากเดิม

ทฤษฎีของมาสโลว์ มักถูกโจมตีอยู่เสมอว่ามองและสรุปความต้องการของมนุษย์ง่ายเกินไป ทั้งๆที่โครงสร้างความต้องการและแรงจูงใจต่างๆของมนุษย์นั้น มีความซับซ้อน และความต้องการของมนุษย์อาจไม่เรียงลำดับขั้นเสมอไป มีการศึกษาเชิงประจักษ์น้อยมากที่สนับสนุนมาสโลว์ แต่ก็พบว่านักจิตวิทยาที่นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ไปประยุกต์ใช้ในข้อเสนอจำนวนมาก เป็นเวลานานหลายสิบปี และมีรายงานผลการทดสอบที่ยืนยันข้อเสนอของมาสโลว์ นับได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์ยังคงได้รับการยกย่อง ยอมรับ และโดดเด่นอยู่ในตำราในด้านการบริหารจัดการองค์การที่มากที่สุด

ทฤษฎีของ Kotler and Armstrong

Kotler and Armstrong (2002) ค้นพบว่า พฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ มาจากสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) ซึ่งมากเพียงพอที่จะจูงใจให้มนุษย์แต่ละคนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ทั้งนี้ ความต้องการของมนุษย์แต่ละคน ไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างของบุคคลเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) ซึ่งเกิดจากสภาวะตั้งเครียดต่างๆ เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นต้น ความต้องการของบุคคลบางคน อาจเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) ซึ่งเกิดจากความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) เป็นต้น

ทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

เป็นทฤษฎีที่คล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์แต่ได้นำลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มาจัดเรียงใหม่ โดยจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544, หน้า 139-140) คือ

1) ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายและปัจจัยในการดำรงชีวิต เทียบเคียงได้กับความต้องการขั้นที่ 1 และ 2 (Physiological Needs และ Safty Needs) ในทฤษฎีของมาสโลว์

2) ความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการทางสังคมที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เทียบเคียงได้กับความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 (Love Needs และ Self-Esteem Needs) ในทฤษฎีของมาสโลว์

3) ความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองตามศักยภาพสูงสุด เทียบเคียงได้กับความต้องการขั้นที่ 5 (Self-Actualization Needs) ของมาสโลว์

2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้มากมาย ได้แก่

Vroom(1964) ได้สรุปผลการศึกษาวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรทางพฤติกรรมของงาน (Job behavior variables) ดังต่อไปนี้

- 1) ความสัมพันธ์ที่น่าจะเป็นไปได้ในทางลบระหว่างความพึงพอใจในงานกับการลาออก
- 2) ความสัมพันธ์ในทางลบระหว่างความพึงพอใจในงานกับการขาดงาน
- 3) ความสัมพันธ์ในทางลบบางอย่างระหว่างความพึงพอใจในงานกับผลของการทำงาน

Blum and Naylor (1968: 365) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานสรุปว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลลัพธ์จากทัศนคติของบุคคล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานและปัจจัยด้านอื่นๆ อาทิ เช่นค่าตอบแทนในการทำงาน, การนิเทศงาน, ความมั่นคงในการทำงาน, สภาพแวดล้อมของการทำงาน, โอกาสก้าวหน้าในงาน, การได้รับการยอมรับ, ความเป็นธรรมในเรื่องของการประเมินผล การปฏิบัติงาน และ ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

Albanese and Van Fleet(1983: 52) ได้อธิบายความพึงพอใจในงานสรุปว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลลัพธ์(outcome)ของพฤติกรรมที่ปรากฏในงาน ซึ่งได้ถูกให้คุณค่าในตัวของมันเอง และอิทธิพลของความเชื่อและทัศนคติ รวมทั้งแรงจูงใจและพฤติกรรมขององค์กร ความพึงพอใจใน

งานของพนักงานสามารถมีผลกระทบต่อผลของงาน เช่น การขาดงาน เวลาการเข้าออกงาน การเกิดเรื่องราวร้องเรียน อัตราการเกิดอุบัติเหตุ ผลกระทบต่อสุขภาพ ความพร้อมของพนักงานที่จะเข้ารับการฝึกอบรม และผลผลิตที่ได้จากการทำงาน

Davis and Newstrom (1985)ให้ความหมายความพึงพอใจในงานสรุปว่าความพึงพอใจในงาน คือความรู้สึก (feeling) ที่ชื่นชมหรือไม่ชื่นชมของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งมีความแตกต่างกันระหว่างความรู้สึกกับองค์ประกอบอีก 2 ส่วน ได้แก่ ความรู้สึกของพนักงานในเรื่องความเพลิดเพลินในการทำงาน (เช่น ฉันชอบที่จะมีงานหลายๆ อย่างให้ทำ เป็นต้น) ซึ่งแตกต่างไปจากองค์ประกอบของความคิดที่เป็นรูปธรรม (เช่น งานของฉันสลับซับซ้อน เป็นต้น) และองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ตั้งใจ (เช่น ฉันตั้งใจจะลาออกจากงานนี้ภายใน 3 เดือน เป็นต้น) เมื่อผนวก 3 ส่วนเข้าด้วยกันก็จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจปฏิกิริยาของพนักงานต่องาน และพยากรณ์ผลต่อพฤติกรรมในอนาคตได้

George, J.M., & Jones, G.R. (2002) กล่าวโดยสรุปว่าความพึงพอใจในงาน เป็นการรวมของความรู้สึกและความเชื่อที่บุคคลมีเกี่ยวกับงาน

John D.Millet (1954) ได้ให้หมายความพึงพอใจในงาน สรุปว่าความพึงพอใจในงาน เป็นการรวมของทัศนคติ ซึ่งพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับงาน สามารถแยกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1) ความพึงพอใจแยกส่วน (Facet satisfaction) ซึ่งเป็นแนวโน้มที่พนักงานจะชอบหรือไม่ชอบบางอย่างในงาน เช่น เราอาจได้ยินคำพูดที่ว่า “ฉันชอบงานแต่ไม่ชอบนาย” “ที่นี้ค่าจ้างแย แต่คนที่ทำงานด้วยกันดี” เป็นต้น

2) ความพึงพอใจโดยสรุป (Overall satisfaction) เช่น “โดยรวม ฉันชอบงาน แต่บางอย่างน่าจะปรับปรุงแก้ไข” ซึ่งพนักงานอาจจะตอบว่าพอใจในระดับเดียวกัน (ความพึงพอใจโดยสรุป) แต่ด้วยเหตุผลที่ต่างกัน (ความพอใจแยกส่วน)

Locke 1976 ได้กล่าวสรุปว่าความพึงพอใจในงาน คือ สภาวะทางอารมณ์ที่น่าพอใจหรืออารมณ์ในทางบวกจากการที่พนักงานได้รับประเมินงานหรือได้รับประสบการณ์จากงาน

Davis and Newstrom(1985) ได้พรรณนาถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานอย่างเป็นรูปธรรมดังต่อไปนี้ “อาการที่ชัดเจนของการเสื่อมถอยขององค์การก็คือ การที่ความพึงพอใจในงาน

อยู่ที่ระดับต่ำ รูปแบบที่เลวร้ายกว่าก็คือการนัดหยุดงาน การดิ่งงานให้ช้าลง การขาดงาน และการเข้า – ออกงานของพนักงาน ฯลฯ ต้นทุนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ต่ำ มีขนาดหรือ ปริมาณมหาศาล ดังตัวอย่างที่ General Motor ซึ่งได้รายงานว่าอัตราการขาดงาน และไม่ไปทำงานตามที่กำหนด คือร้อยละ 5 ซึ่งหมายความว่าพนักงานขาดงาน 25,000 คนต่อวัน หรือ 50 ล้านชั่วโมงต่อปี ซึ่งเป็นต้นทุนที่บริษัทต้องจ่ายเท่ากับ 1 พันล้านเหรียญสหรัฐ ฯ ในทางตรงกันข้าม ความพึงพอใจในงานที่สูง เป็นความต้องการของฝ่ายจัดการเพราะมันหมายถึงผลในทางบวกที่ฝ่ายจัดการต้องการ เป็นเครื่องหมายขององค์กรที่มีการจัดการที่ดี”

Reitz(1977) ได้กล่าวถึงความสนใจของฝ่ายจัดการต่อความพึงพอใจในงาน สรุปว่าผู้จัดการควรให้ความใส่ใจว่าสมาชิกขององค์กรพอใจในงานหรือไม่ เพียงใด งานที่จะต้องดูแลกำกับในเรื่องประสิทธิภาพประสิทธิผล และการอยู่รอดขององค์กรพอหรือยังไม่พอเพียงประการใด ด้วยเหตุใดจึงต้องมาอยู่เกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พอใจของบุคคล ผู้จัดการหลาย ๆ คนเข้ามาอยู่เกี่ยวกับความพึงพอใจด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน ผู้จัดการบางคนมีความห่วงใยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้วยเหตุผลในทางปฏิบัติ นั่นคือเขาเชื่อว่าความพึงพอใจ มีผลโดยตรงต่อผลผลิต (productivity) ผู้จัดการเหล่านี้เห็นว่าพนักงานที่มีความสุขจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คิดอย่างสร้างสรรค์ มีความระมัดระวังหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบมากกว่าและจะใช้เวลาพยายามกับงานมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความสุข ส่วนผู้จัดการบางคน มีความเชื่อว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการรักษาอัตราการขาดงานหรือการเข้า – ออกงานให้อยู่ในระดับต่ำ เขาพบว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานจะมาทำงานตรงต่อเวลามากกว่า

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas Murray McGregor (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560, หน้า 186 – 188) ได้เสนอให้มีการใช้ประโยชน์จากสังคมศาสตร์ เพื่อทำให้องค์กรของมนุษย์ สามารถบรรลุประสิทธิผลอย่างแท้จริง กล่าวคือ ในช่วงระหว่างปี ค.ศ.1957 – 1960 เป็นช่วงระยะเวลาที่มุมมองเรื่องพฤติกรรมองค์กรได้ถูกนำเสนอเพิ่มขึ้นอย่างแพร่หลาย ซึ่ง แม็คเกรเกอร์ ก็ได้นำเสนอบทความเรื่อง The Human Side of Enterprise เข้าไปในที่ประชุมทางวิชาการนานาชาติ ซึ่งจัดโดย The School of Industrial Management ที่ Massachusetts Institute of Technology และบทความดังกล่าวได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร Management Review ในปีเดียวกัน แม็คเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานของผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะขัดแย้งกัน และกลายมาเป็นการทำนายที่แม่นยำ โดยนำเสนอว่า ผู้นำแบบ X และผู้นำแบบ Y จะอาศัยปัจจัยของใจที่แตกต่างกัน ในการควบคุมพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ผู้นำแบบ X มองธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงานในทางลบ จึงใช้วิธีการจูงใจ คือ การ

ควบคุม การลงโทษ และอาศัยความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยจูงใจ แต่ผู้นำแบบ Y มีความเชื่อในทางตรงกันข้าม คือ มองธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงานในทางบวก จึงใช้วิธีการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยตอบสนองความต้องการได้รับการยกย่อง (esteem) และความต้องการบรรลุศักยภาพ (self-actualization) เป็นปัจจัยในการจูงใจบุคคล แทนการลงโทษ และให้อิสระที่เหมาะสมแทนการควบคุม ซึ่งแม้คิเคอร์เกอร์มีความเชื่อว่า ผู้นำแบบ Y มีความเหมาะสมกว่าผู้นำแบบ X

สาระสำคัญของทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y

ผู้นำแบบ X เชื่อว่าธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงาน เป็นไปในทางลบ เพราะเหตุดังต่อไปนี้

- 1) คนส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงาน เกียจคร้าน มักหาโอกาสหลีกเลี่ยงงาน
- 2) องค์การต้องใช้วิธีบังคับ ออกคำสั่ง ควบคุม และลงโทษ
- 3) ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ชอบทำงานตามที่ได้รับคำสั่งเท่าที่จำเป็น ไม่มีความคิดริเริ่ม
- 4) คนส่วนใหญ่ต้องการเพียงความมั่นคงในการทำงาน ขาดการกระตือรือร้น

ผู้นำแบบ Y เชื่อว่าโดยธรรมชาติผู้ปฏิบัติงานเป็นคนดี และมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) คนมีความรับผิดชอบ อยากทำงาน หรือ การทำงานเป็นสิ่งที่ดี
- 2) คนรู้เป้าหมายตนเอง ควบคุมตัวเองได้ มีความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย
- 3) ทุกคนมีความทะเยอทะยาน กระตือรือร้น อยากทำงานให้ดี ต้องการการยอมรับ
- 4) ทุกคนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

หลักการสำคัญที่ได้จากทฤษฎี X คือ การกำกับและควบคุมโดยอาศัยอำนาจ (exercise of authority) ในขณะที่หลักการสำคัญที่ได้จากทฤษฎี Y คือ การบูรณาการ (Integration) ได้แก่ การสร้างเงื่อนไขต่างๆ ให้สมาชิกภายในองค์การสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายของตนเองได้ดีที่สุด เพื่อให้มุ่งตรงไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ การจูงใจเป็นศักยภาพในการพัฒนาผู้คน

สรุปได้ว่า แม้คิเคอร์เกอร์ ได้เสนอกระบวนการที่ช่วยสร้างโอกาส ปลดปล่อยศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และเสนอคำแนะนำในการจัดการแบบ Y ซึ่งเป็นการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานเสมือนเป็นผู้ใหญ่ที่บรรลุภาวะแล้ว

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่าน ได้แสดงผลของการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีผลต่อการทำงานดังนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบิร์ก (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560, หน้า 193 – 194)

เฟรเดอริก เฮร์สเบิร์ก, เบร์นาร์ด มอสเนอร์, และบาร์บารา ชนีย์เดอร์แมน

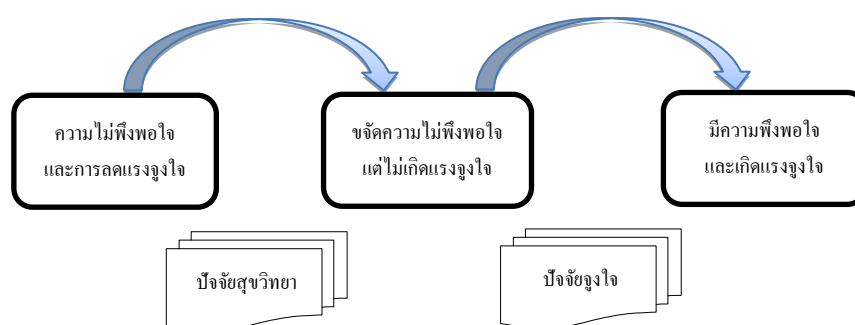
(Frederick Herzberg: 1923-2000, Bernard Mausner: 1932-2002, and Barbara Bloch Snyderman: 1932-2001)

นักวิชาการกลุ่มนี้ เสนอข้อการค้นพบสำคัญ ในทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ว่า ปัจจัยที่ใช้สำหรับจูงใจบุคคลในองค์กรแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยสุขวิทยา (Hygienic Factors)

ปัจจัยจูงใจ เกิดจากสัณฐานคุณภายในของผู้ปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจมากกว่าการกระทำ ในขณะที่ปัจจัยสุขวิทยา ไม่สามารถนำไปสู่การจูงใจในระดับสูง แต่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยมีความสัมพันธ์กับลักษณะเนื้องาน (Job Content) ทำให้คนขยันทำงานมากขึ้น ได้แก่ ความสำเร็จ (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้า (Advancement) ตัวงานเอง (Work Itself) ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต (Possibility of Growth) และความรับผิดชอบ (Responsibility)

2) ปัจจัยสุขวิทยา (Hygienic Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ซึ่งถ้าหากทราบปัจจัยดังกล่าว ก็สามารถนำมาใช้ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การสอนงานหรือให้คำปรึกษา สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยสุขวิทยาและปัจจัยจูงใจ

ที่มา: Herzberg, Mausner, and Snyderman, The Motivation to work, 1959

(อ้างถึงใน ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560, หน้า)

วิธีการศึกษาของ Herzberg (พิทยา บวรวัฒนา, 2558, หน้า 85) คือ ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน ในบริษัท 9 แห่ง เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานที่ทำให้มีความรู้สึกสบายและไม่สบาย ประสบการณ์ความรู้สึกต่อองค์กร จากนั้นจึงนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ เช่น หมวดความสำเร็จ หมวดการทำงาน เป็นต้น เพื่อดูว่าข้อมูลในหมวดใดบ้างที่แสดงถึงปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยสุขวิทยาอย่างน้อยเพียงใด อย่างไร

ข้อเสนอของเฟรดเดอริก เฮอส์เบิร์ก, เบอร์นาร์ด มอสเนอร์, และบาร์บารา ซินีย์เดอร์แมน มีสาระสำคัญ คือ ผู้บริหารควรมุ่งเน้นความสำคัญไปที่การจัดหาปัจจัยจูงใจที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น สามารถประสบความสำเร็จและเติบโตขึ้น เพราะเป็นปัจจัยอย่างเดียวกันกับปัจจัยที่สามารถทำให้บุคคลได้บรรลุถึงศักยภาพหรือความต้องการในการประจักษ์ตน บุคคลที่มีความทะเยอทะยานที่จะเติบโตก้าวหน้า จะมีการตอบสนองทางบวกในเรื่องของผลงาน ในขณะที่การมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยสุขวิทยาเพื่อจูงใจให้คนทำงานนั้นจะไม่เกิดผล อย่งไรก็ตาม ผู้บริหารองค์กรจะต้องพิจารณาความต้องการของบุคคลให้ดี เพราะบุคคลแต่ละคนมีได้ทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้ในเวลาเดียวกัน ภายใต้บริบทวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีความขัดแย้งหรือคับข้องใจจะไม่สามารถทำสิ่งที่ดีที่สุดในให้แก่องค์กรเพราะขาดความพึงพอใจในงาน ในขณะที่บุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการจนเต็ม โดยการบรรลุเป้าหมายของการทำงานที่ตนเองตั้งไว้ จะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและให้สิ่งที่ดีที่สุดแก่องค์กร ดังนั้น การจัดปัจจัยจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของบุคคลที่มีความต้องการแตกต่างกัน จึงเป็นทางออกที่เหมาะสมที่สุด

แนวคิดของ Johns

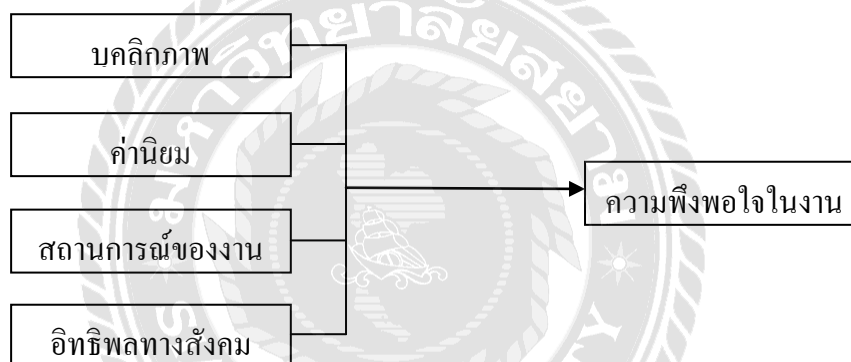
Johns (อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552) ได้กล่าวว่าข้อดีวิธีการศึกษาโดยการดูความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งเสนอแนะว่าการพิจารณาเอาใจใส่ การตรวจตราอย่างมีความเป็นมนุษย์และแสดงถึงความสนใจในความต้องการของพนักงานเป็นวิธีการจัดที่เป็นประโยชน์ โดยวิธีการจัดการแบบนี้จะให้ผลตอบแทนคือผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างมนุษย์ที่ดีถูกมองว่าเป็นกลยุทธ์ในการจูงใจที่ดี โดยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานควรจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน แล้วตามมาด้วยผลการปฏิบัติงานที่สูง เรียกว่า Satisfaction Causes Performance Hypothesis เมื่อไม่นานมานี้สมมติฐาน ความพึงพอใจเป็นสาเหตุของผลการปฏิบัติงานซึ่งบอกกล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานที่สูงนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่สูง

Johns (อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ (Key Contributor) ในความพึงพอใจในงานโดยเฉพาะในอเมริกาเหนือคือ งานที่ท้าทายในแง่จิตใจ

ค่าตอบแทนที่สูง การเลื่อนขั้นและเพื่อนร่วมงานที่เป็นเพื่อนและช่วยเหลือกันกล่าวคือ งานที่ทำทนายในแง่ของจิตใจ คืองานที่ทดสอบพนักงานในแง่ทักษะและความสามารถและอนุญาตให้พนักงานกำหนดระยะเวลาของงาน ค่าตอบแทนสูงซึ่งค่าตอบแทนและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวก และ การเลื่อนขั้น โอกาสในการเลื่อนขั้นที่มีมากพอเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนต่อความพึงพอใจในงาน เพราะการเลื่อนขั้นมีส่วนประกอบของค่านิยมจำนวนหนึ่ง ซึ่งบอกกล่าวถึงความมีคุณค่าของตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งของวัตถุ สิ่งของทางสังคม เช่นการได้รับการยอมรับ เป็นต้น

แนวคิดของ George and Jones

George and Jones (2002 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552) ได้กล่าวถึง 4 ปัจจัย คือ 1.บุคลิกภาพ (Personality) 2.ค่านิยม (Values) 3.สถานการณ์ของงาน และ 4.อิทธิพลทางสังคม ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ที่มา George and Jones, 2002 (อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552)

George and Jones(2002 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552) อธิบายว่า ปัจจัยเหล่านี้ต่างก็ มีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยปัจจัยสาเหตุแต่ละปัจจัยมีลักษณะดังนี้

1. บุคลิกภาพคือวิธีที่คงทนของบุคคลในเรื่องความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม บุคลิกภาพมีผลกับความพึงพอใจโดยผ่านความคิด และความรู้สึกว่าเป็นบวกหรือลบต่องาน บุคลิกภาพถูกกำหนดโดยยีน นักวิจัยพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับยีนอธิบายความแตกต่างในความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 30.0 ในตัวอย่างฝาแฝด ซึ่งในกรณีนี้ผู้จัดการคงทำอะไรไม่ได้ แต่นั่นก็หมายความว่ายังมีที่ว่างอีกร้อยละ 70.0 ที่ผู้จัดการจะสามารถมีอิทธิพลที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้

2. ค่านิยม ค่านิยมมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ เพราะว่ามันสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของพนักงานเกี่ยวกับผลสุดท้ายที่ออกมา (Outcome) ซึ่งงานจะนำไปสู่ และการประพฤติปฏิบัติในการทำงาน (ซึ่งเกี่ยวกับธรรมชาติของงาน) บุคคลที่มีค่านิยมในการทำงานภายในที่เข้มแข็ง

น่าจะพอใจในงานที่น่าสนใจและมีความหมายต่อเขามากกว่าบุคคลที่มีค่านิยมภายในที่อ่อนแอ บุคคลที่มีค่านิยมเกี่ยวกับงานภายนอกเข้มแข็ง (ซึ่งเกี่ยวกับผลของงาน) น่าจะพอใจในงานที่จ่ายค่าตอบแทนดี แต่ซ้ำซาก มากกว่าบุคคลที่มีค่านิยมต่องานอ่อนแอกว่า

3. สถานการณ์ของงาน บางครั้งแหล่งที่สำคัญที่สุดน่าจะเป็นสถานการณ์ของงาน งานที่เขาทำนั้นเองน่าสนใจหรือน่าเบื่อเพียงไร คนที่ทำงานต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ลูกค้า ลูกน้อง นาย สิ่งแวดล้อม เช่น ระดับเสียง การมีคนมาก ๆ อุณหภูมิ วิธีที่องค์กรปฏิบัติกับพนักงาน ลูกจ้าง เช่น ชั่วโมงในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ อะไรที่เกี่ยวกับงานกับองค์กรที่จ้างงาน เป็นส่วนของสถานการณ์ของงาน สามารถมีผลต่อความพึงพอใจในงาน คนส่วนใหญ่ย่อมจะพึงพอใจมากยิ่งขึ้นกับงานที่จ่ายค่าตอบแทนดี มีความมั่นคงมากกว่าที่เป็นตรงกันข้าม

4. อิทธิพลทางสังคม คืออิทธิพลซึ่งบุคคลหรือกลุ่ม มีต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อนร่วมงาน กลุ่มที่บุคคลเป็นสมาชิก วัฒนธรรมที่บุคคลเติบโตมา และอยู่อาศัย ต่างก็มีศักยภาพ ที่จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

แนวคิดของ กรีนเบิร์กและบารอน

กรีนเบิร์ก และ บารอน (Greenberg and Baron, 1990 อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ, 2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงาน ว่าเป็นผลมาจากเงื่อนไข หรือ ปัจจัยเดียวกัน หรือ แตกต่างกัน โดยกรีนเบิร์กและบารอน ได้ตัดยอดความคิดของ เฮอริสเบิร์ก โดยอธิบายว่า ทฤษฎีสองปัจจัย เสนอว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานเกิดจากแหล่งเหตุผลที่ต่างกัน โดยความไม่พึงพอใจในงาน สัมพันธ์กับเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น สถานการณ์การทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน คุณภาพของการควบคุมตรวจตรางาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น มากกว่ามาจากด้วยตัวงานเองโดยตรง เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ป้องกันปฏิกิริยาทางลบจึงถูกเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย แต่ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมาจากตัวงานเองเช่น ลักษณะงาน โอกาสในการได้รับการเลื่อนขั้น โอกาสในการเจริญเติบโต จึงเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าความปัจจัยจูงใจ ซึ่ง กรีนเบิร์กและบารอน ได้สนับสนุนประเด็นดังกล่าว โดยอ้างว่า ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นตรงเท่าที่ผลสุดท้ายของงาน เช่นรางวัลที่บุคคลได้รับเท่าเทียมกับผลสุดท้ายที่ต้องการ มากเท่าใด เขาก็จะพึงพอใจในงานมากเท่านั้น ดังนั้น สิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจก็คือ ความห่าง (discrepancy) ระหว่าง สิ่งที่มี (has) และสิ่งที่บุคคลต้องการ (want) ยิ่งมีความห่างมากเท่าใด ความพึงพอใจจะยิ่งลดลงเท่านั้น

ทฤษฎีมนุษย์ที่มีวุฒิภาวะสมบูรณ์ (ชนิดา จิตตรุทระ, 2560, หน้า 194 - 196)

คริส อาร์กิริส, เจ. เอ. ซี. บราวน์ และฟิลิป เซลซนิก

(Chris Argyris: 1919-2013, J. A. C. Brown: 1911-1965, and Philip Selznick: 1919-2010)

นักจิตวิทยาองค์กรคณะนี้ ได้เสนอแบบจำลองทางสังคมเกี่ยวกับการประจักษ์ตนของมนุษย์ (Self-Actualizing) แทนความเป็นมนุษย์ที่มีความสมเหตุสมผลทางเศรษฐกิจ (Rational Man) โดยเน้นความสำคัญในเรื่องความต้องการของปัจเจกบุคคลและกระบวนการไม่เป็นทางการของกลุ่มต่างๆในองค์กร

นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้สนับสนุนให้คนที่ทำงานในองค์กรได้พัฒนาตนเองขึ้นเป็นมนุษย์ที่มีวุฒิภาวะสมบูรณ์ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ เพราะเชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีโอกาสเท่ากันในการพัฒนาตัวเองตามขั้นตอนของกระบวนการเติบโตสู่ความเป็นผู้ใหญ่ โดยมีสมมติฐานว่ามนุษย์ทุกคนแม้ว่าจะมีเหตุผลก็จริง แต่ก็มีข้อจำกัดบางอย่างในการใช้เหตุผล มนุษย์จึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจตนเองประกอบกับความมีเหตุผล เพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น และนำไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่มีวุฒิภาวะสมบูรณ์ หรือ การประจักษ์ตน ทั้งนี้ องค์กรจะต้องมีความเชื่อมั่นพื้นฐานในระบบคุณค่าแบบมนุษยนิยม หรือระบบประชาธิปไตย แทนที่จะยึดติดกับระบบราชการแบบพีระมิด ซึ่งปิดกั้นการพัฒนาและเติบโตของปัจเจกบุคคลในองค์กร เพราะองค์กรบางประเภท และการจัดการในองค์กร เป็นอุปสรรคขัดขวางความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่จะแสดงออกถึงความเป็นตัวของตัวเอง และเป็นอุปสรรคต่อการทำงานให้สำเร็จ ดังนั้น บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองในทางลบ ดังนี้

- 1) บุคคลอาจตัดสินใจละทิ้งองค์กร
- 2) บุคคลอาจมุ่งความสำเร็จมากเกินไป เพื่อให้ตนได้รับอิสระมากขึ้น
- 3) บุคคลอาจมีพฤติกรรมต่อต้านที่ก้าวร้าว หรือใช้กลไกป้องกันตัวเองอย่างอื่น
- 4) บุคคลเริ่มเกลียดชัง เบื่องาน ไม่เข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร
- 5) บุคคลอาจก่อตั้งกลุ่มไม่เป็นทางการ เพื่อต่อต้านหรือลงโทษขององค์กร
- 6) บุคคลไม่ใส่ใจในความเข้มงวดหรือเงื่อนไขขององค์กร
- 7) บุคคลก่อความก้าวร้าวในรูปแบบอื่นๆ มากขึ้น

ผู้บริหารที่ใช้วิธีแก้ไขปัญหาลักษณะปฏิกิริยาตอบสนองทางลบของคนในองค์กร ด้วยการใช้อำนาจแบบเผด็จการ หรือควบคุมด้วยความเข้มงวดมากขึ้น จะยิ่งทำให้เกิดผลเสียต่อการจัดการองค์กร ทางออกในการลดความขัดแย้งทั้งหลาย คือ องค์กรต้องหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องของสัมพันธภาพ (Relationship) ระหว่างปัจเจกบุคคลกับองค์กรให้มากขึ้น

แนวคิดเรื่องสิ่งจูงใจ ของ เชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560, หน้า 167-168)

เชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard, 1886-1961) นำเสนอผลงานชื่อ The Economy of Incentives สรุปว่า ผู้ปฏิบัติงานจะต้องถูกชักนำให้ร่วมมือกับองค์การ มิฉะนั้น จะก่อให้เกิดการสลายตัวขององค์การหรือนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ขององค์การ ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์หลายอย่าง เพื่อชักนำให้เกิดความร่วมมือ เพื่อมองหาและใช้สิ่งจูงใจทางบวกอย่างมีวัตถุประสงค์ และเพื่อลดสิ่งจูงใจทางลบ วิธีการใช้สิ่งจูงใจ เพื่อจูงใจให้คนทำงาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

สิ่งจูงใจเฉพาะ (Specific Inducements)

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements)
- 2) โอกาสของบุคคลที่ไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-Inducement Opportunities)
- 3) เงื่อนไขทางกายภาพที่พึงประสงค์ (Desirable Physical Conditions)
- 4) การอุดหนุนการทำความดีที่เป็นอุดมคติ (Ideal Benefactions)

สิ่งจูงใจทั่วไป (General Incentives)

- 1) สิ่งที่น่าดึงดูดใจที่เกี่ยวข้องกัน (Associational Attractiveness)
- 2) การปรับเงื่อนไขให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติขององค์การ (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes)
- 3) โอกาสของการมีส่วนร่วมที่ขยายเพิ่มมากขึ้น (The Opportunity of Enlarged Participation)
- 4) เงื่อนไขของการมีส่วนร่วมในชุมชน (The Condition of Community)

การนำทฤษฎีและแนวคิดเพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยในการศึกษา

แนวคิดทฤษฎี ที่ได้ยกมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า นักวิชาการได้นำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ที่เหมือนกันหรือสอดคล้องกันหลายด้าน ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย การได้รับการยอมรับจากผู้คนในสังคม การได้รับการยกย่องนับถือ ตลอดจนความต้องการที่จะพิสูจน์ตนหรือประจักษ์ในตนเอง ซึ่งเมื่อผู้ศึกษาได้ทำการสังเคราะห์ทฤษฎีและแนวคิดทั้งหมดแล้ว มีความเห็นว่า ควรนำทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1908 – 1970) มาเป็นแกนนำหลักในการกำหนดปัจจัยที่จะศึกษา โดยผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีของมาสโลว์ มาจำแนกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน รวม 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการลำดับที่ 1 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ กล่าวคือ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต

เช่น ความต้องการอาหารน้ำอากาศเครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัยความต้องการทางเพศความต้องการด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเมื่อความต้องการทั้งหมดของบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2) ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการลำดับที่ 2 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วบุคคลจะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไปคือเป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการทางสังคม ลำดับที่ 3 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งระบุว่า ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสองขั้นแรกดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกคือความต้องการความรัก (Love Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากบุคคลอื่นๆ โดยในส่วนี้ มุ่งประสงค์จะศึกษาปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่ในระดับทางสังคมเดียวกัน ซึ่งก็คือเพื่อนร่วมงานนั่นเอง

4) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการทางสังคม ลำดับ 3 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เช่นเดียวกับปัจจัยที่ผ่านมา คือความต้องการความรัก (Love Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากบุคคลอื่นๆ โดยในส่วนี้ มุ่งประสงค์จะศึกษาปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่ในระดับทางสังคมที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งก็คือผู้บังคับบัญชา

5) ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ ลำดับที่ 4 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) จากบุคคลอื่น ต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติเห็นความสำคัญของตนอยากเด่นรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถความเป็นอิสระและเสรีภาพ

6) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ ลำดับที่ 5 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งระบุว่า ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมากเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนี้

2.5 กรมศุลกากร

กรมศุลกากร เป็นหน่วยราชการสังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งก่อตั้งมาเป็นระยะเวลายาวนานกว่าร้อยปี แต่ถ้าตรวจสอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากรในประเทศไทย ย้อนหลังไปในประวัติศาสตร์ จะพบว่ากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศุลกากรในประเทศไทย มีมาตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัย พบได้จากข้อความในศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหง เรียกว่า "จกอบ" โดยยุคสุโขทัยผู้นำส่งเสริมให้มีการค้าขายอย่างเสรี เพื่อเป็นปัจจัยในการสร้างความมั่งคั่งให้แก่รัฐ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งกรุงสุโขทัยประกาศยกเว้นการจัดเก็บภาษีอากรแก่ผู้มาค้าขาย ตามข้อความที่ปรากฏในศิลาจารึกที่ว่า "เมืองสุโขทัยนี้ดีในน้ำมีปลาในนามีข้าวพ่อเมือง บ่เอาจกอบในไพร่ลู่ทางเพื่อนจูงวัวไปค้าจ้มนำไปขายใครจักใครค้าช้างค้าใครจักใครค้าม้าค้า" ต่อมาในยุคสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสำหรับสินค้าขาเข้าและขาออก เรียกว่า พระคลังสินค้า มีสถานที่สำหรับการจัดเก็บภาษี เรียกว่า ขนอน มีอัตราคำนวณเพื่อจัดเก็บภาษีจากระวางบรรทุกทุกสินค้าและจากตัวสินค้า ครั้นเมื่อเข้าสู่ยุคกรุงรัตนโกสินทร์ ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว มีการเปิดประมูลเพื่อให้ผู้ที่จะชำระประมูล รับช่วงการจัดเก็บภาษีมาจากรัฐ หรืออาจเทียบได้กับการได้รับสัมปทานจากรัฐในปัจจุบัน โดยในสมัยนั้น เราเรียกว่า "ระบบเจ้าภาษีนาขอากร" ส่วนสถานที่เก็บภาษีเรียกว่า "โรงภาษี" ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 ประเทศไทยมีการติดต่อกับค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น และประเทศไทยถูกกดดันจากประเทศมหาอำนาจในยุคนั้น จนกระทั่งมีการทำสนธิสัญญาเบาริ่ง ที่เกี่ยวกับการศุลกากร คือ ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมปากเรือ และเปลี่ยนมาใช้วิธีการจัดเก็บภาษีสินค้าขาเข้า ที่เรียกว่า "ภาษีร้อยละสาม" ส่วนสินค้าขาออกให้เก็บตามที่ระบุในท้ายสนธิสัญญา เป็นรายชนิด และได้มีการตั้งโรงภาษี เรียกว่า ศุลกสถาน (Customs House) ขึ้นเป็นที่ทำการศุลกากร

การศุลกากรของไทย ที่อาจเรียกได้ว่าเป็น “ศุลกากรสมัยใหม่” เริ่มในปี พ.ศ. 2417 เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงก่อตั้ง “หอรัษฎากรพิพัฒน์” เป็นสำนักงานกลาง ในการรวบรวมรายได้ของแผ่นดิน งานด้านการศุลกากรก็อยู่ในการกำกับดูแลของหอรัษฎากรพิพัฒน์ ด้วยเหตุนี้ กรมศุลกากร จึงได้ถือเอาวันที่ก่อตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ เป็นวันคล้ายวันที่ก่อตั้งกรมศุลกากร และภายหลังจากนั้น งานด้านศุลกากรได้เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วตามความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองและการค้าของโลก รัฐบาลจึงได้สร้างอาคารแห่งใหม่เป็นที่ทำการแทนศุลกสถานที่มีอยู่เดิมในปี พ.ศ. 2497 และเปลี่ยนชื่อเป็นกรมศุลกากร อาคารใหม่ตั้งอยู่ เลขที่ 1 ถนนสุนทรโกษา เขตคลองเตย และยังคงใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน โดยในช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนชื่อมาเป็นกรมศุลกากรนั้น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศกรมศุลกากรจึงมีภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศ

ควบคู่ไปกับการป้องกันปราบปรามการลักลอบหนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความ เป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต ช่วงเวลานั้น กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้เข้าประเทศเป็นอันดับที่ 1 ใน 3 กรมจัดเก็บภาษีของกระทรวงการคลังแต่ในเวลาต่อมา เมื่อประเทศไทยได้เข้าเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) และเป็นสมาชิกขององค์การศุลกากรโลก (World Customs Organization : WCO) การเก็บภาษีศุลกากรสำหรับการนำเข้าและส่งออกในอัตราที่สูงในอดีต ได้ถูกพิจารณาว่าเป็นอุปสรรคในการค้าขายระหว่างประเทศ ดังนั้น WTO และ WCO จึงได้กำหนดให้ประเทศสมาชิกลดการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับการนำเข้าและส่งออกให้น้อยที่สุด เพื่อลดอุปสรรคดังกล่าว โดยได้กำหนดบทบาทของศุลกากรทั่วโลก ให้เปลี่ยนมาทำหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก (Facilitate) เพื่อส่งเสริมการค้าขายระหว่างประเทศแทนการจัดเก็บภาษีเป็นหลักแบบเดิม ควบคู่ไปกับการใช้มาตรการควบคุมทางศุลกากร (Customs Control) เพื่อรักษาความปลอดภัยให้แก่ห่วงโซ่การขนส่งสินค้า (Supply Chain) ตลอดจนช่วยเสริมการปกป้องสังคม (Social Protection) ให้รอดพ้นจากสินค้าที่เป็นอันตรายต่อชีวิตและสุขภาพ หรือต่อต้านภัยที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้าย (Anti-Terrorism) ดังนั้น กรมศุลกากร จึงจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องของระบบงานการจัดโครงสร้างองค์กร ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมทั้งพัฒนาบุคลากรของกรมฯ เพื่อให้พร้อมรองรับภารกิจใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศและของโลก

ด้วยเหตุของความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนภารกิจให้สอดคล้องกับแนวทางของ WTO และ WCO รวมทั้งแนวนโยบายของรัฐ ในปัจจุบัน กรมศุลกากร จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ของหน่วยงานว่ากรมศุลกากร จะมุ่งมั่นเป็น “องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก” และมีพันธกิจ (Mission) คือ

1. อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
2. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
3. ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
4. จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

กรมศุลกากร ได้กำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อผลักดันให้หน่วยงานบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้

1. พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า

เป้าประสงค์ : เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก

2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยงการค้าโลก

เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย

4. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี

5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร

เป้าประสงค์ : เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ กรมศุลกากร ยังได้กำหนดค่านิยมขององค์กร (Core Value) ให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐ คือ

A : Accountability ความรับผิดชอบต่อหน้าที่

I : Integrity ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน

S : Service Mind การมีจิตใจในการให้บริการทางศุลกากร

หน่วยงานที่สังกัดกรมศุลกากร ทั้งที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ในต่างจังหวัด มีฐานะเป็นราชการส่วนกลาง ซึ่งหมายความว่า เป็นหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับอธิบดีกรมศุลกากร ซึ่งแตกต่างจากหลายหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดในแต่ละพื้นที่ตั้งหน่วยงาน นอกจากนี้ การพิจารณาจัดตั้งหน่วยงานของกรมศุลกากร มีความแตกต่างจากหน่วยงานราชการอื่น ๆ โดยมิได้จัดตั้งหน่วยงานในทุกจังหวัด แต่กรมศุลกากรจะพิจารณาจัดตั้งหน่วยงานในจุดที่จะต้องให้บริการทางศุลกากรสำหรับการนำเข้าและส่งออกสินค้า รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยงานในพื้นที่ที่เหมาะสมกับการอำนวยความสะดวกหรือช่วยส่งเสริมศักยภาพด้านการค้าชายระหว่างประเทศ โดยสามารถจัดกลุ่มหน่วยงานของกรมศุลกากรแยกตามพื้นที่ ดังต่อไปนี้

1. หน่วยงานของกรมศุลกากรในพื้นที่ส่วนกลาง

ประกอบด้วยหน่วยงานสนับสนุนภายในสำนักงานใหญ่, สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ, สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ, สำนักงานศุลกากรลาดกระบัง, สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานสืบสวนและปราบปราม และ สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง

2. หน่วยงานของกรมศุลกากรในพื้นที่ศุลกากรภาคที่ 1

ประกอบด้วย สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1, ด้านศุลกากรแม่กลอง, ด้านศุลกากรมาบตาพุด, ด้านศุลกากรอรัญประเทศ, ด้านศุลกากรจันทบุรี, ด้านศุลกากรคลองใหญ่, ด้านศุลกากรสังขละบุรี, ด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์, ด้านศุลกากรเกาะสมุย, ด้านศุลกากรชุมพร, ด้านศุลกากรบ้านดอน และด้านศุลกากรระนอง

3. หน่วยงานของกรมศุลกากรในพื้นที่ศุลกากรภาคที่ 2

ประกอบด้วย สำนักงานศุลกากรภาคที่ 2, ด้านศุลกากรหนองคาย, ด้านศุลกากรมุกดาหาร, ด้านศุลกากรบึงกาฬ, ด้านศุลกากรท่าลี่, ด้านศุลกากรเชียงคาน, ด้านศุลกากรนครพนม, ด้านศุลกากรช่องจอม, ด้านศุลกากรช่องสะงำ, ด้านศุลกากรเขมราฐ และด้านศุลกากรช่องเม็ก

4. หน่วยงานของกรมศุลกากรในพื้นที่ศุลกากรภาคที่ 3

ประกอบด้วย สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3, ด้านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่, ด้านศุลกากรเชียงใหม่, ด้านศุลกากรแม่สาย, ด้านศุลกากรเชียงใหม่, ด้านศุลกากรเชียงใหม่, ด้านศุลกากรทุ่งช้าง, ด้านศุลกากรแม่สอด, ด้านศุลกากรแม่สะเรียง และ ด้านศุลกากรแม่ฮ่องสอน

5. หน่วยงานของกรมศุลกากรในพื้นที่ศุลกากร ภาคที่ 4

ประกอบด้วย สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4, ด้านศุลกากรสงขลา, ด้านศุลกากรสิชล, ด้านศุลกากรนครศรีธรรมราช, ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่, ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์, ด้านศุลกากรสะเดา, ด้านศุลกากรเบตง, ด้านศุลกากรสตูล, ด้านศุลกากรกันตัง, ด้านศุลกากรสุโขทัย, ด้านศุลกากรบ้านประกอบ, ด้านศุลกากรวังประจัน, ด้านศุลกากรเบตง, ด้านศุลกากรกระบี่, ด้านศุลกากรตากใบ, ด้านศุลกากรปัตตานี, ด้านศุลกากรบูเกะตา, ด้านศุลกากรภูเก็ต และ ด้านศุลกากรท่าอากาศยานภูเก็ต

2.6งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพมาพอสังเขปดังต่อไปนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานสัมพันธ์กับความคิดเห็นของคณงานที่มีต่องานและผู้เป็นนายจ้าง แต่หากจะพูดให้เจาะจงลงไปแล้วความพึงพอใจในงานอาจอธิบายได้ว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นต่อเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ เป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน

ทัศนีย์ กาญจนไชยนันท์ (2543) ได้ศึกษาความพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร :ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรสำนักงานสืบสวนและปราบปรามกรมศุลกากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามในระดับสูง และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน อายุราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม ฝ่าย/ส่วนที่สังกัด ไม่ส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากรแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามได้แก่ความหลากหลายทักษะ เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงานผลสะท้อนของงาน

เสาวลักษณ์ ภูสมสาย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนและลูกจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานด้านรวมและด้านต่าง ๆ ในระดับ

มากโดยเรียงระดับจากสูงไปหาต่ำได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว ข้าราชการพลเรือนและลูกจ้างประจำ ซึ่งไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เกียรตินิชัย ชันทองชัย (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจทางหลวงชั้นประทวนกองกำกับการ 4 และ 6 กองบังคับการตำรวจทางหลวงผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดกองกำกับการ 4 กองบังคับการตำรวจทางหลวง (ร้อยละ 54.90) มียศ ดาบตำรวจ (ร้อยละ 67.60) เป็นผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ตำรวจสายตรวจ (ร้อยละ 86.30) มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 38.50) มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-15,000 บาท (ร้อยละ 52.20) การศึกษาดำรงปริญญาตรี (ร้อยละ 73.10) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 45.10) มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับดี (ร้อยละ 66.50) และมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานในระดับปานกลาง (ร้อยละ 54.40) 2. ข้าราชการตำรวจทางหลวงชั้นประทวนมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.83$, $S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ($X=3.85$, $S.D.=0.53$) ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.09$, $S.D.=0.64$) และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($X=3.32$, $S.D.=0.90$) 3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานปรากฏว่าตัวแปรอิสระที่ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ระดับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและระดับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้นตัวแปรรายได้ที่ไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พูนเดช สุริยะบุตร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ซึ่งผลของการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยภาพรวมและรายด้าน (สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และสวัสดิการ การยอมรับ ความมั่นคงและความปลอดภัย ภาวะผู้นำ โอกาสความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน) ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการศุลกากร เมื่อเทียบกับเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ข้าราชการกรมศุลกากรมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเทียบตามอายุการปฏิบัติงานและสำนักงานศุลกากรภาค พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ข้าราชการกรมศุลกากรมีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรพงศ์ ไบทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และในด้านสวัสดิการและผลตอบแทนอยู่ในระดับมาก

นงนุช ภัทรากร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมบุคลากรวิชาชีพอื่นมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน เท่ากับ 2.72 และมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสำเร็จของงาน การได้รับยอมรับนับถือลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงานสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานสภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน เท่ากับ 3.09, 2.69, 2.84, 2.80, 2.82, 2.85 และ 2.57 ตามลำดับนอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับน้อยในด้านความก้าวหน้าและผลตอบแทนโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.27 และ 2.42 ตามลำดับ

นิโรจน์ เงินพรหม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยฯ ผลการวิจัยระดับปัจจัยแวดล้อมที่เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ทำงานแสดงเป็นค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกโดยภาพรวมทั้งมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดีพอใช้จากการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลกับความพึงพอใจพบว่า – เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงในทุกด้าน – บุคลากรที่เป็นโสดมีความพึงพอใจสูงสุดและลดลงมาตามลำดับคือ สมรส หย่า หม้าย -ระดับความพึงพอใจจะลดลงเรื่อยๆ ตามอายุของบุคลากร ในด้านลักษณะงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ผู้ร่วมงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจด้านผลตอบแทนจะมีค่าสูงขึ้นตามอายุ -บุคลากรที่มีประสบการณ์มากขึ้นมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานผลตอบแทน โอกาสความก้าวหน้าสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากขึ้นแต่ผู้ร่วมงานและลักษณะงานมีความพึงพอใจลดลง -จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่รับผิดชอบที่มากขึ้นส่งผลให้ความพึงพอใจในทุกด้านลดลง – ตำแหน่งงานทุกประเภทมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานสูงสุด ลดลงมาตามลำดับ คือผู้ร่วมงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ความก้าวหน้าในงานและพอใจในผลตอบแทนน้อยที่สุด – ตำแหน่งงานระดับผู้บริหารมีความพึงพอใจสูงกว่าหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ

ตามลำดับจากการเปรียบเทียบปัจจัยแวดล้อมกับความพึงพอใจ เสียงดัง อุณหภูมิของอากาศฝุ่นในที่ทำงาน กลิ่นของสารเคมี วัตถุประสงค์ การถ่ายเทอากาศ และผู้ร่วมงานส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน

โสภิชฐ์ อภิชาติ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและความพึงพอใจ ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพังงา ผลการศึกษาพบว่า 1. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพังงา ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.25 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 63.12 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.13 มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.88 2. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพังงา มีปัจจัยจิตใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีการสูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากในด้านความต้องการความสัมพันธ์ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้าและด้านความต้องการในการอยู่รอด 3. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพังงา มีปัญหาจากการประกอบอาชีพโดยรวม อยู่ใน ระดับมาก 4. พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพังงา มีความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับ พึงพอใจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1. ปัจจัยจิตใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการในการอยู่รอด ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพังงาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน 2. ปัญหาจากการประกอบอาชีพโดยรวม ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพังงาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลางในทิศทางตรงข้ามกัน

นัทธเวโรจน์ นุชาพัฒน์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดศตวรรษ จังหวัดยโสธร จากการศึกษาพบว่า บุคลากรของสำนักงานปลัดศตวรรษ จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งพบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในด้านปัจจัยค่าจ้าง ส่วนด้านปัจจัยจิตใจไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามพื้นที่พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจิตใจ ส่วนปัญหาอุปสรรคได้แก่ เงินเดือนน้อยไม่สัมพันธ์กับค่าครองชีพ และไม่มีการจัดสรรเงินประจำตำแหน่งอย่างเหมาะสม บางหน่วยไม่มีที่ทำกรของตนเอง บุคลากรขาดทักษะจำเป็น และขาดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงความปรับปรุงอัตราเงินเดือน ความจัดสรรเงินประจำตำแหน่งให้ทั่วถึง และ

ความจัดสรรงบประมาณกับงานให้เหมาะสมกันแต่ละพื้นที่ ควรมีการประเมินสมรรถนะของบุคลากร โดยการจัดอบรมทักษะที่เกี่ยวข้อง และจัดทัศนศึกษาเพื่อเพิ่มประสบการณ์ นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมประสิทธิภาพในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรให้สูงขึ้น การศึกษานี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถามซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และสรุปผลตามประเด็นคำถามในการศึกษา โดยมีวิธีการศึกษาเป็นขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากร ทั่วประเทศ จาก 5 พื้นที่ จำนวน 4,706 คน ผู้ศึกษาทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1970 : 580-581) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของตัวอย่างประชากร

N = ขนาดของประชากร

e^2 = ความคลาดเคลื่อนเนื่องจากการสุ่มเท่าที่จะยอมรับได้ 0.05

คิดเป็นตัวอย่างที่เก็บ จำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ตามสัดส่วนของประชากรใน 5 พื้นที่ ดังนี้

พื้นที่ส่วนกลาง ประชากร จำนวน 3,202 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 272 คน

พื้นที่ศุลกากรภาคที่ 1 ประชากร จำนวน 340 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 29 คน

พื้นที่ศุลกากรภาคที่ 2 ประชากร จำนวน 290 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 25 คน

พื้นที่ศุลกากรภาคที่ 3 ประชากร จำนวน 333 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 28 คน

พื้นที่สุลทากรภาคที่ 4 ประชากร จำนวน 546 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 46 คน

3.2 กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัยดังนี้

3.2.1 การศึกษาจากเอกสาร ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ วารสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงาน การวิจัย ระเบียบ กฎหมายฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดขอบเขตการศึกษาและการประกอบการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2 การศึกษาภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม(Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวน 1 ชุด เป็นแบบสอบถามแบบผสม คือแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaires) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) โดยโครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ได้แก่

- 2.1 คุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน
- 2.2 โอกาสความก้าวหน้าในงาน
- 2.3 ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจการงาน
- 2.4 ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน
- 2.5 ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา
- 2.6 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 18 ข้อ ผู้วิจัยได้ใช้มาตราวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีความหมายของแบบสอบถาม ดังนี้

- | | | |
|---|-------------|------------|
| 1 | หมายความว่า | น้อยที่สุด |
| 2 | หมายความว่า | น้อย |
| 3 | หมายความว่า | ปานกลาง |
| 4 | หมายความว่า | มาก |
| 5 | หมายความว่า | มากที่สุด |

และมีการแปลผลของแบบสอบถามดังนี้

1.00-1.50	หมายความว่า	ระดับน้อยที่สุด
1.51-2.50	หมายความว่า	ระดับน้อย
2.51-3.50	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
3.51-4.50	หมายความว่า	ระดับมาก
4.51-5.00	หมายความว่า	ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด

3.2.3 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำอาจารย์ของที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบ และให้คำแนะนำในการออกแบบสอบถาม พร้อมทั้งได้แก้ไขให้ถูกต้อง และนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง จำนวน 30 ชุด ณ ระดับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Statistics) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบัค (Cronbach,1990:204)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ \frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right\}$$

α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้

Si^2 = ความแปรปรวนของคะแนน

K = จำนวนข้อทั้งหมด

St^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยในการทดสอบครั้งนี้คำนวณได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.75 ซึ่งเป็นค่าความน่าเชื่อถือในระดับสูง และอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

3.3 กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้อาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบถามด้วยตัวเอง ให้แก่หน่วยงานของกรมศุลกากรในพื้นที่ส่วนกลาง และพื้นที่ศุลกากรภาคที่ 1-4 เนื่องจากผู้ศึกษามีภารกิจหน้าที่ที่จะต้องเดินทางไปปฏิบัติงานในพื้นที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานสังกัดกรมศุลกากรทั่วประเทศ ในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ขอความร่วมมือจากฝ่ายบริหารงานทั่วไป หรือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรซึ่งผู้ศึกษามีความรู้จักคุ้นเคยของทุกหน่วยงานภายในกรมศุลกากร ในการประสานงานกับทุกฝ่ายในการแจกและขอรับคืนแบบสอบถาม ซึ่งมีข้อดีคือสามารถอธิบายและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้อย่างรวดเร็วตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามได้

3.3.2 ในกรณีที่พนักงานติดภารกิจไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอความร่วมมือไปยังหัวหน้าหน่วยงานของศุลกากรแต่ละพื้นที่ เพื่อที่จะขออนุญาตให้พนักงานช่วยตอบแบบสอบถาม และนัดเวลาในการรับแบบสอบถามคืนในภายหลัง

3.3.3 นำแบบสอบถามฯ ที่ได้รับกลับคืนมา มาตรวจสอบความครบถ้วน ลงรหัส และบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสังคมศาสตร์ต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์นำเสนอผลการศึกษาในรูปคำบรรยายประกอบตาราง โดยที่ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่มีระดับการวัด แบ่งเป็นระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด และมีประเภทของข้อมูลเป็นมาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

3.4.1 การรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ รวม 6 ด้าน คือ

- 1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
- 2) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
- 3) ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน
- 4) ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา
- 5) โอกาสความก้าวหน้าในงาน
- 6) คุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน

3.4.2 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เรียงตามลำดับชั้นความต้องการ จำนวน 5 ชั้น ที่ระบุไว้ในทฤษฎีของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1908-1970) ได้แก่

1) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระกิจการงาน จัดเป็นความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น หรือเรียกว่า แรงขับเคลื่อนทางกายภาพ หมายถึงความต้องการสิ่งต่างๆเพื่อความสมดุลให้คนสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้

2) ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จัดเป็นความต้องการลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) โดยถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการใหม่ ซึ่งกล่าวโดยรวมก็คือเป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคง ในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ มาสโลว์อธิบายว่า ความต้องการขั้นนี้ เป็นกลไกแสวงหาความปลอดภัยของร่างกาย (Safety-Seeking Mechanism) ในสิ่งมีชีวิตทั้งหลาย ที่มีความพยายามใช้ศักยภาพและความคิดในการหาเครื่องมือและหนทางให้ตัวเองเกิดมั่นคงปลอดภัย มนุษย์จะเชื่อมโยงตัวเองเข้ากับ กฎ ข้อบังคับ ขั้นตอนพิธีการต่าง ๆ จนกระทั่งมั่นใจว่าตนเองสามารถพร้อมรับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนได้

3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานเป็นความต้องการในลำดับที่ 3 หรือความต้องการความรัก (Love Needs) ซึ่งภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในด้านกายภาพและความปลอดภัย จนเป็นที่พอใจแล้วคนก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกคือความต้องการความรัก การเป็นที่รักใคร่ ความผูกพัน ความต้องการเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในสังคม และได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากบุคคลอื่น ๆ หรืออาจเรียกได้ว่าความต้องการนี้จะมีศูนย์กลางใหม่คือที่ตัวคนเอง คนจะพยายามฝ่าฟันให้บรรลุเป้าหมายนี้ มาสโลว์ เน้นว่าความต้องการความรักไม่เหมือนความต้องการทางเพศ ความต้องการทางเพศจัดอยู่ในลำดับชั้นความต้องการทางกายภาพ และเน้นว่า ความต้องการความรักของคน เกี่ยวข้องกับ 2 สิ่ง คือ การให้ความรัก และการได้รับความรัก

4) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา จัดเป็นความต้องการในลำดับที่ 3 หรือความต้องการความรัก (Love Needs) เช่นเดียวกัน ซึ่งภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในด้านกายภาพและความปลอดภัย จนเป็นที่พอใจแล้วคนก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกคือความต้องการความรัก การเป็นที่รักใคร่ ความผูกพัน ความต้องการเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในสังคมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากบุคคลอื่น ๆ โดยในกรณีนี้ ผู้ศึกษาได้แยกมิติที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชามาทำการศึกษาวิเคราะห์แยกออกจากมิติของเพื่อน

ร่วมงาน เพื่อต้องการทราบถึงระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

5) ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน จัดเป็นความต้องการลำดับที่ 4 หรือ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่น ยอมรับ ยกย่องให้เกียรติเห็นความสำคัญของตนอยากเด่นรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถมาโลว์ตระหนักดีถึงข้อดีและข้อเสียของความต้องการในขั้นนี้ โดยอธิบายว่า ความพอใจจากการได้รับการยกย่องนับถือของมนุษย์ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตัวเอง ซึ่งเป็นความรู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความเข้มแข็ง มีความสามารถ และอาจเป็นความรู้สึกที่จำเป็นในการมีชีวิตอยู่ แต่การคิดขวางความต้องการเหล่านี้ อาจนำไปสู่การหมดกำลังใจในขั้นรุนแรงจนกระทั่งทำให้คนเป็นโรคประสาท หรือไม่อยากมีชีวิตอยู่อีกต่อไป

6) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน จัดเป็นความต้องการลำดับที่ 5 หรือ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ เพราะถึงแม้ว่าความต้องการ 4 ชั้น ของมนุษย์ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว แต่มนุษย์ก็อาจยังมีความกระวนกระวายต่างๆ ส่วนมากเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนี้ นอกเสียจากว่า คน ๆ นั้น จะได้ทำสิ่งที่คิดว่าเหมาะสมกับตนเองแล้ว มาสโลว์เสนอว่า นักดนตรีที่กำลังเล่นเพลง ศิลปินที่กำลังเขียนรูปภาพหรือบทกวี ล้วนมีความสุขเมื่อได้ทำในสิ่งที่ตนเองต้องทำ และสามารถทำได้ ความต้องการนี้ อาจเรียกได้ว่าเป็นการประจักษ์ตนเอง ปราบปรามที่จะเติมเต็มตัวเองในสิ่งที่คนคนนั้นมีความสามารถหรือศักยภาพเฉพาะ หรือหมายถึงการที่บุคคลได้ค้นพบตนเองและมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น จนกระทั่งกลายเป็นทุกสิ่งที่มีมนุษย์คนหนึ่งจะสามารถเป็นได้ ซึ่งแต่ละคนอาจมีความปรารถนาแตกต่างกันไป บางคนอาจต้องการเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียง บางคนอาจต้องการเป็นนักคิดนักประดิษฐ์ที่สร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ มาสโลว์มองว่า มนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นแล้ว จะสามารถสร้างผลงานที่สมบูรณ์เต็มที่ และมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

3.4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยสถิติดังต่อไปนี้ ค่าความถี่ (Frequency) คือ จำนวนค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่ากลางหรือเป็นตัวแทนของข้อมูลที่ดีที่สุด เพราะเป็นค่าที่ไม่เอนเอียง, เป็นค่าที่มีความคงเส้นคงวา, เป็นค่าที่มีความแปรปรวนต่ำที่สุด และ เป็นค่าที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation หรือ SD) เพื่อหาค่าการกระจายตัวของข้อมูลที่ออกหากจากค่าเฉลี่ยกลางของข้อมูล ค่ายิ่งมากแสดงว่ามีการแปรปรวนหรือการกระจายของข้อมูลสูง

3.4.3 การสรุปข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ซึ่งผู้ศึกษานำมาจัดกลุ่มคำตอบของข้อเสนอแนะ



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรให้สูงขึ้นการศึกษานี้ใช้วิธีศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการกรมศุลกากร ทั่วประเทศ จำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรเกี่ยวกับความพึงพอใจของตนเอง ตามปัจจัยในด้านต่าง ๆ รวม 6 ด้าน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยได้นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ โดยผลการศึกษาในส่วนของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
21-30	87	21.8
31-40	156	39.0
41-50	88	22.0
51-60	69	17.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุด มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนรองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 การที่

ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31-40 ปี เนื่องจากในปัจจุบันข้าราชการส่วนใหญ่ของกรมศุลกากรมีอายุในระหว่าง 31-40 ปีซึ่งเป็นไปตามโครงสร้างอัตรากำลังของกรมศุลกากร(สำนักบริหารและทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร, 2557)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	8.25
ปริญญาตรี	246	61.5
สูงกว่าปริญญาตรี	121	30.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนรองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ซึ่งการที่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากประเภทตำแหน่งในการรับเข้าเป็นข้าราชการของกรมศุลกากรส่วนใหญ่กำหนดให้มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ทำให้ข้าราชการกรมศุลกากรส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
โสด	178	44.5
สมรส / หย่า / หม้าย	222	55.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพ สมรส หย่า หรือหม้าย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ส่วนรองลงมาคือ มีสถานโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 การที่กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส หย่า หรือ หม้าย เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่

ซึ่งเป็นช่วงอายุที่ประชากรส่วนใหญ่ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วและมีความต้องการสร้างครอบครัวจึงมีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
0-5 ปี	145	36.2
5 ปีขึ้นไป	255	63.8
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 ส่วนรองลงมา คือกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 0-5 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 การที่ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในกรมศุลกากรมากกว่า 5 ปีขึ้นไปเนื่องจากกรมศุลกากรเป็นหน่วยราชการ ข้าราชการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและเริ่มชีวิตราชการในห้วงอายุ 25 ปี (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร, 2557)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ปฏิบัติงาน/ปฏิบัติกร	187	46.8
ชำนาญงาน/ชำนาญการ	183	45.8
สูงกว่าชำนาญงาน	30	7.5
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติกร จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา คือกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับชำนาญงาน/ชำนาญการ จำนวน 183 คน คิดเป็น

ร้อยละ 45.8 และมีตำแหน่งสูงกว่าระดับชำนาญงาน/ชำนาญการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 การที่ส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ เนื่องจาก ข้าราชการกรมศุลกากรส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่ในระดับปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ สอดคล้องกับโครงสร้างอัตรากำลังของกรมศุลกากร (สำนักบริหาร ทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร, 2557)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะงาน

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการให้บริการทางศุลกากร	211	52.8
งานด้านการควบคุมทางศุลกากร	189	47.2
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะงานด้านการให้บริการทางศุลกากร จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีลักษณะงานด้านการควบคุมทางศุลกากร จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 การที่ส่วนใหญ่มีลักษณะงานด้านการให้บริการทางศุลกากร เนื่องจาก ข้าราชการกรมศุลกากรส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานด้านการให้บริการทางศุลกากร เพื่อเน้นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นหลัก (สำนักบริหารและทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร, 2557)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการกรมศุลกากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติในภาพรวม

ผู้ศึกษาได้นำผลการวิเคราะห์ในภาพรวมมานำเสนอตามตารางที่ 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากร รวม 6 ด้าน

ปัจจัยด้าน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	S.D.
1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน	3.98	มาก	0.83
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	4.33	มาก	0.85
3. ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.30	มาก	0.84
4. ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	4.00	มาก	0.87
5. โอกาสความก้าวหน้าในงาน	3.55	มาก	0.93
6. คุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน	4.20	มาก	0.87
รวม	4.06		

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติแยกตามด้านต่าง ๆ

1) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ ในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน โดยมีรายละเอียดแยกตามประเด็นย่อย จำนวน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระกิจการงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	S.D.
1. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน กำหนด ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์อื่น ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงินเหมาะสมสอดคล้องกับ ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ ตำแหน่งงานของท่าน	3.99	มาก	0.81
2. ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนทั้งหมดที่ท่าน ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับสถานะการครองชีพของท่าน	4.17	มาก	0.79
3. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจอยู่เสมอ	3.78	มาก	0.88
รวม	3.98	มาก	0.83

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ตนเองได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับภาระกิจการงานที่ปฏิบัติและมีความพึงพอใจในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.98 แปรผลได้ระดับมากที่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของพูนเดช สุริยะบุตร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ซึ่งพบว่า เงินเดือนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

2) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยมีรายละเอียดแยกตามประเด็นย่อย จำนวน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	S.D.
1. ท่านคิดว่าตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงเพียงพอ	4.29	มาก	0.79
2. ท่านคิดว่าลักษณะของภารกิจงานที่ท่านรับผิดชอบ มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ และชีวิตของท่าน ในการปฏิบัติหน้าที่	4.37	มาก	0.84
3. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในปัจจุบัน มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ และ ชีวิตของท่าน ในการปฏิบัติหน้าที่	4.33	มาก	0.91
รวม	4.33	มาก	0.85

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความปลอดภัยในการทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 4.33 แปรผลได้ในระดับมาก ที่ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.85 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Maslow (Abraham H. Maslow, 1908 – 1970) กล่าวว่าคุณคนมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้วบุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีก โดยความต้องการในความปลอดภัยเป็นความต้องการที่ปราศจากภัยอันตรายทั้งปวงต่อชีวิตไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุโรคร้ายไข้เจ็บต่างๆจึงจะเห็นว่าหลายองค์การจัดโครงการต่างๆได้แก่สวัสดิการในการรักษาพยาบาลประกันภัยเป็นต้นเช่นเดียวกับทฤษฎีของ เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg) ที่อธิบายว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยทำ

ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) โดยสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนืองาน (Job Context) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนงนุช ภัทรนคร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงในงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และการศึกษาของ นิโรจน์ เงินพรหม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยฯ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแวดล้อม อาทิ ผู้คนในที่ทำงาน กลิ่นของสารเคมี วัตถุพิษ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

3) ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ ในด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานโดยมีรายละเอียดแยกตามประเด็นย่อย จำนวน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	S.D.
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกและการแสดงออกที่ดีต่อกัน	4.31	มาก	0.87
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมงาน	4.25	มาก	0.85
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนอกเหนือ จากการปฏิบัติงาน	4.43	มาก	0.80
รวม	4.30	มาก	0.84

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าตนเองมีระดับความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 แปรผลได้ในระดับมาก ที่ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow (Abraham H. Maslow, 1908 – 1970) กล่าวว่าคุณคนมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้วบุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีกแต่บุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุดโดยมนุษย์มีความต้องการทางสังคม ซึ่งเป็นความต้องการความรักใคร่และความเป็นเจ้าของเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอแล้วโดยเริ่มมีบทบาทดั่งนั้นองค์การควรมีสภาพการทำงานที่พนักงานได้ปฏิสัมพันธ์กันรวมถึงจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เช่นเดียวกับแนวคิดของ เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและไม่พึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) และปัจจัยสุขอนามัย โดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งครอบคลุมถึง การยอมรับ (Recognition) จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของพูนเดช สุริยะบุตร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ซึ่งพบว่า การได้รับการยอมรับในสังคมการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร และการศึกษาของ จีรพงศ์ ไบทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ นงนุช ภัทรนคร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานที่พบว่า สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และงานวิจัยของ โศภิสฐ์ อภิชาติ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพังงา ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพังงาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นต้น

4) ด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ ในด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาโดยมีรายละเอียดแยกตามประเด็นย่อย จำนวน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	S.D.
1. ท่านและผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกและการแสดงออกที่ดีต่อกัน	4.54	มากที่สุด	0.92
2. ท่านขอคำปรึกษาหารือ จากผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่	3.56	มาก	0.88
3. ท่านและผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนอกเหนือ จากการปฏิบัติงาน	3.89	มาก	0.81
รวม	4.00	มาก	0.87

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 4.00 แปรผลได้ในระดับมาก ที่ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.87 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและไม่พึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) และปัจจัยสุขอนามัย โดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งครอบคลุมถึง การยอมรับ (Recognition) จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของพูนเดช สุริยะบุตร (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ซึ่งพบว่า การได้รับการยอมรับในสังคมการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร เช่นเดียวกับการศึกษาของ นงนุช ภัทรนคร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่นของ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานที่พบว่า สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

5) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ ในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน โดยมีรายละเอียดแยกตามประเด็นย่อย จำนวน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	S.D.
1. ท่านได้รับโอกาสสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ดูงาน ฝึกอบรม ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านปฏิบัติ	3.86	มาก	0.94
2. ท่านได้รับโอกาสในการปฏิบัติภารกิจที่มีความท้าทายและแสดงถึงศักยภาพในการปฏิบัติงาน	3.36	ปานกลาง	0.91
3. ท่านได้รับการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่จาก ผู้บังคับบัญชา	3.44	ปานกลาง	0.94
รวม	3.55	มาก	0.93

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าตนเองโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานจึงทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยที่ 3.55 แปรผลได้ในระดับมาก ที่ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.93 จึงวิเคราะห์ได้ว่า โอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิโรจน์ เงินพรหม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและพนักงานในมหาวิทยาลัยฯ

ผลการวิจัยระดับปัจจัยแวดล้อมที่เกิดขึ้นในสำนักงานบริเวณที่ทำงานแสดงเป็นค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกโดยภาพรวมทั้งมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับดีพอใช้จากการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลกับความพึงพอใจพบว่า – เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงในทุกด้าน – บุคลากรที่เป็นโสดมีความพึงพอใจสูงสุดและลดลงตามลำดับคือ สมรส หย่า หม้าย –ระดับความพึงพอใจจะลดลงเรื่อย ๆ ตามอายุของบุคลากร ในด้านลักษณะงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ผู้ร่วมงาน สิ่งอำนวยความสะดวก

6) ด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดที่มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ ในด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดแยกตามประเด็นย่อย จำนวน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ทางสถิติของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	S.D.
1. ลักษณะของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.22	มาก	0.86
2. ลักษณะของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีระดับความรับผิดชอบเหมาะสมสอดคล้องกับตำแหน่งงานของท่าน	4.14	มาก	0.83
3. ลักษณะของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ไม่ซ้ำซาก ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกสนุกกับการปฏิบัติงาน	4.23	มาก	0.91
รวม	4.20	มาก	0.87

ผลการศึกษสามารถวิเคราะห์ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังกับความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยที่ 4.20 แปลผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.87 ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงศ์ ไบทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ นงนุช ภัทรนคร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงาน เป็นต้น

อนึ่ง จากการใช้แบบสอบถามในการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ข้าราชการกรมศุลกากร จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้กรอกข้อมูลลงในแบบสอบถาม เฉพาะส่วนที่ 1 และ 2 แต่มิได้กรอกข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลงในแบบฟอร์มส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดแต่อย่างใด ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงไม่สามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนดังกล่าว

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรให้สูงขึ้น การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการกรมศุลกากร ทั่วประเทศ จำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะมีดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรให้สูงขึ้น โดยมีขอบเขตด้านกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ข้าราชการกรมศุลกากรทั่วประเทศ จำนวน 4,706 คน (ไม่รวมพนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 จากจำนวนประชากร 4,706 คน คิดเป็นตัวอย่างที่จะจัดเก็บ จำนวน 400 คน และแบ่งการจัดเก็บตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรใน 5 พื้นที่ คือ

พื้นที่ส่วนกลาง ประชากร จำนวน 3,202 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 272 คน

พื้นที่ศุลกากรภาคที่ 1 ประชากร จำนวน 340 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 29 คน

พื้นที่ศุลกากรภาคที่ 2 ประชากร จำนวน 290 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 25 คน

พื้นที่ศุลกากรภาคที่ 3 ประชากร จำนวน 333 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 28 คน

พื้นที่ศุลกากรภาคที่ 4 ประชากร จำนวน 546 คน จัดเก็บตัวอย่าง จำนวน 46 คน

ผู้ศึกษาได้จัดทำนิยามศัพท์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ชอบเห็นด้วยประทับใจภูมิใจในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง เมื่อเกิดขึ้นแล้วมีความสุขและลดความเครียดของจิตใจและร่างกายได้

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของพนักงานที่มีต่องาน และต่อองค์การที่สังกัด โดยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ข้าราชการหมายถึง ข้าราชการกรมตุลาการ ทุกตำแหน่งและระดับชั้น ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานตุลาการและด่านตุลาการทั่วประเทศไทย จำนวน 4,706 คน โดยไม่รวมบุคลากรประเภทอื่น ๆ ของกรมตุลาการ ได้แก่ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าทำการล่วงเวลา ค่าธรรมเนียม และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน

ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงในตำแหน่งงาน ความปลอดภัยในงานทำงานทั้งต่อชีวิต และสุขภาพ

ความสัมพันธ์อันดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกที่ดีต่อกัน การติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งในการทำงานและนอกเหนือจากการทำงาน

โอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับโอกาสในด้าน การพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน การปฏิบัติภารกิจที่ท้าทายและแสดงถึงศักยภาพในการทำงาน และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่จากผู้บังคับบัญชา

คุณลักษณะของงาน หมายถึง ตำแหน่งงาน ระดับความรับผิดชอบของงาน และความท้าทายของลักษณะงาน

จากการทบทวนทฤษฎี และแนวคิดของนักวิชาการหลายคน ผู้ศึกษาพบว่าบรรดานักวิชาการเหล่านั้น ได้นำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีความเหมือนกันหรือมีความสอดคล้องกันหลายด้าน ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับ ร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย การได้รับการยอมรับจากผู้คนในสังคม การได้รับการยกย่องนับถือ ตลอดจนความต้องการที่จะพิสูจน์ตนหรือประจักษ์ในตนเอง ซึ่งผู้ศึกษา มีความเห็นว่า ควรนำทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1908 – 1970) มาเป็นแกนนำหลักในการกำหนดปัจจัยที่จะศึกษา โดยผู้ศึกษาจำแนกเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน รวม 6 ด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการลำดับที่ 1 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ กล่าวคือ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความ

ต้องการด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเมื่อความต้องการทั้งหมดของบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2) ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการลำดับที่ 2 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วบุคคลจะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไปคือเป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการทางสังคม ลำดับที่ 3 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งระบุว่า ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสองขั้นแรกดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกคือความต้องการความรัก (Love Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากบุคคลอื่นๆ โดยในส่วนี้ มุ่งประสงค์จะศึกษาปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่ในระดับทางสังคมเดียวกัน ซึ่งก็คือเพื่อนร่วมงานนั่นเอง

4) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการทางสังคม ลำดับที่ 3 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เช่นเดียวกับปัจจัยที่ผ่านมา คือความต้องการความรัก (Love Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากบุคคลอื่นๆ โดยในส่วนี้ มุ่งประสงค์จะศึกษาปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่ในระดับทางสังคมที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งก็คือผู้บังคับบัญชา

5) ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ ลำดับที่ 4 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) จากบุคคลอื่น ต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติเห็นความสำคัญของตนอยากเด่นรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถความเป็นอิสระและเสรีภาพ

6) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการ ลำดับที่ 5 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งระบุว่า ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมากเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนี้

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร เมื่อพิจารณาในภาพรวมของปัจจัย ทั้ง 6 ด้าน ผู้ศึกษาพบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 และเมื่อแยกการพิจารณาเป็นรายปัจจัย ผู้ศึกษาก็พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความเห็นในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.30) ลำดับที่ 3 คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ลำดับที่ 4 คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย = 4.0) ลำดับที่ 5 คือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.98) และลำดับสุดท้ายหรือลำดับที่ 6 คือ ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.55)

ข้าราชการศุลกากรที่แสดงความเห็น ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-50 ปี (ร้อยละ 61.0) การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 91.75) สถานภาพสมรส หย่า หรือ หม้าย (ร้อยละ 55.5) มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 63.8) มีตำแหน่งไม่สูงกว่าระดับชำนาญการหรือชำนาญงาน (ร้อยละ 92.6) และอยู่ในสายงานด้านการให้บริการทางศุลกากร (ร้อยละ 52.8)

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการกรมศุลกากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร แต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด และลดหลั่นลงมา ดังนี้

1) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความปลอดภัยในการทำงานในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งสูงที่สุดในภาพรวมของปัจจัยทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความเห็นตามหัวข้อย่อยที่สูงที่สุด คือความเห็นเกี่ยวกับลักษณะของภารกิจงานที่รับผิดชอบ ว่ามีความปลอดภัยต่อสุขภาพและ ชีวิตในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (1981) ที่ได้ระบุว่าบุคคลมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้วบุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีกแต่บุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นและไม่มีการสิ้นสุด โดยความต้องการในความปลอดภัย ปราศจากภัยอันตรายทั้งปวงต่อชีวิต เป็นความต้องการลำดับที่ 2 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าหากความต้องการ

ทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วบุคคลจะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไปก็จะเป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจนอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าว ยังสอดคล้องกับค่านิยมของคนไทย ที่มองว่าอาชีพข้าราชการ เป็นอาชีพที่มีความมั่นคง สามารถทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุได้อย่างแน่นอน ไม่ต้องห่วงกังวลว่าจะถูกให้ออกจากงานอย่างง่าย ๆ เหมือนกับการประกอบอาชีพกับภาคเอกชน

2) ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 โดยมีค่าเฉลี่ยตามหัวข้อย่อยที่สูงที่สุด คือความเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (1981) ที่ได้ระบุว่าบุคคลมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้วบุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีกแต่บุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ถือได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม ลำดับที่ 3 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งระบุว่า ความต้องการทางสังคม (Social or Belong Needs) ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกคือความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอริสเบิร์ก (1973) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและไม่พึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) และปัจจัยสุขอนามัย โดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งครอบคลุมถึง การยอมรับ (Recognition) จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3) ด้านคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 โดยมีค่าเฉลี่ยตามหัวข้อย่อยที่สูงที่สุด คือลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ไม่ซ้ำซาก ทำให้เกิดความรู้สึกสนุกกับการปฏิบัติงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (1981) ที่ได้ระบุว่าบุคคลมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้วบุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีกแต่บุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด โดยปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน ถือได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม ลำดับที่ 5 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่ง

ระบุว่าความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมากเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนี้

4) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.0 โดยมีค่าเฉลี่ยตามหัวข้อย่อยที่สูงที่สุด คือข้าราชการกรมศุลกากรมีความคิดเห็นว่า ตนเองและผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกและการแสดงออกที่ดีต่อกัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.54 ซึ่ง ผู้ศึกษามีข้อสังเกตว่า ข้าราชการกรมศุลกากรกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นเกี่ยวกับหัวข้อย่อยดังกล่าว คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทุกปัจจัย ผลการศึกษาที่ปรากฏนั้น สอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (1981) ที่ได้ระบุว่าบุคคลมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้วบุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีกแต่บุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ถือได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม ลำดับที่ 3 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งระบุว่า ความต้องการทางสังคม (Social or Belong Needs) ภายหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น ไปอีกคือความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรและความรักจากบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอริสเบิร์ก (1973) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและไม่พึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) และปัจจัยสุขอนามัย โดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งครอบคลุมถึง การยอมรับ (Recognition) จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

5) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงานพบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงานในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.98 โดยมีค่าเฉลี่ยตามหัวข้อย่อยที่สูงที่สุด คือความคิดเห็นว่าผลประโยชน์ตอบแทนทั้งหมดที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับสภาวะการครองชีพ หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (1981) ที่ได้ระบุว่าบุคคลมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้วบุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีกแต่บุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด โดยปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงานเป็นความต้องการลำดับที่ 1 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ กล่าวคือ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิตเช่นความต้องการอาหารน้ำอากาศเครื่องนุ่งห่มยารักษา

โรคที่อยู่อาศัยความต้องการทางเพศความต้องการด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการทั้งหมดของบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนอง นอกจากนี้ ผลการศึกษา ยังสอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบันว่ากรมศุลกากรมีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรหลายประเภท ได้แก่ เงินเดือน ค่าทำการล่วงเวลา ค่าธรรมเนียม เงินรางวัลที่ได้จากผลการตรวจสอบค่าภาษีอากร และเงินรางวัลที่ได้จากผลงานการจับกุมผู้กระทำความผิด ซึ่งทำให้ข้าราชการกรมศุลกากรได้รับค่าตอบแทนมากกว่าข้าราชการพลเรือนในหน่วยงานอื่น จึงเป็นเหตุให้ข้าราชการกรมศุลกากรแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากแต่เป็นค่าเฉลี่ยที่ถูกให้ความสำคัญเป็นลำดับรองสุดท้าย

6) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.55 โดยมีค่าเฉลี่ยตามหัวข้อย่อยที่สูงที่สุด คือโอกาสสนับสนุนให้ศึกษาต่อ คุนงานฝึกอบรม ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 ทั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อสังเกตว่า ข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นตามหัวข้อย่อยเกี่ยวกับเรื่องการได้รับโอกาสในการปฏิบัติภารกิจที่มีความท้าทายและแสดงถึงศักยภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยเพียง 3.36 และแสดงความคิดเห็นตามหัวข้อย่อยเกี่ยวกับเรื่อง การได้รับการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการกรมศุลกากรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยใน 2 เรื่องดังกล่าวค่อนข้างน้อย แต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาดังกล่าว ยังคงสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (1981) ที่ได้ระบุว่าบุคคลมีความต้องการที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองอย่างพอใจแล้วบุคคลจะไม่เกิดความต้องการนั้นอีกแต่บุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นและไม่มีที่สิ้นสุด โดยปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นลำดับที่ 5ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติเห็นความสำคัญของตนเองจนรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถความเป็นอิสระและเสรีภาพ แต่ในขณะเดียวกัน ความคิดเห็นในปัจจัยด้านนี้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้ายจากความคิดเห็นทั้งหมด อาจสะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการกรมศุลกากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงานจนถึงผู้บริหารระดับต้น และส่วนใหญ่ผ่านการสมรสแล้ว มีภาระต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวอาจยังคงมีความรู้สึกว่าการพื้นฐานในลำดับต้นๆ ยังไม่ได้ตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานในลำดับท้ายสุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

สืบเนื่องจากสรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามผลการศึกษาที่พบ ดังต่อไปนี้

1) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานพบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 ซึ่งสูงที่สุดในภาพรวมของปัจจัยทุกด้านแสดงให้เห็นว่าข้าราชการกรมศุลกากร มองปัจจัยในด้านดังกล่าวว่ามีความสำคัญที่สุด ซึ่งหากผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าวได้อย่างเพียงพอ ก็จะเกิดผลดีแก่องค์กร ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะภารกิจงานที่มีความเสี่ยงอันตรายกับชีวิตหรือสุขภาพ ได้แก่ งานด้านการสืบสวนและปราบปรามผู้กระทำความผิด และงานด้านการควบคุมใช้งานระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ กรมศุลกากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมและทบทวนความรู้ในการทำงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และจัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันภัยอันตรายในการทำงานให้แก่ข้าราชการกรมศุลกากรอย่างทั่วถึง

2) ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ด้วยการส่งเสริมให้มีชมรมหรือกลุ่มกิจกรรมนอกเวลาทำงานที่หลากหลายและต่อเนื่อง เช่น ชมดนตรี ชมรมภาษาอังกฤษ ชมรมภาษาจีน ชมรมกีฬาประเภทต่าง ๆ และกลุ่มจิตอาสาทำประโยชน์ให้แก่สังคม เป็นต้น

3) ด้านคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ไม่ซ้ำซาก ทำให้เกิดความรู้สึกรักสนุกกับการปฏิบัติงานด้วยการพิจารณาหมุนเวียนข้าราชการกรมศุลกากรแต่ละคนให้มีโอกาสได้ไปปฏิบัติงานในหน้าที่ใหม่ หรือสถานที่ใหม่ ทุกช่วงระยะเวลาไม่เกิน 4 ปี

4) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.0 ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นว่าข้าราชการกรมศุลกากรและผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกและการแสดงออกที่ดีต่อกันด้วยการเปิดโอกาสให้ข้าราชการกรมศุลกากร ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้แก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี ผ่านกิจกรรมและช่องทางต่างๆ เช่น การจัดสัมมนานายด่านศุลกากร การสัมมนาผู้บริหารระดับกลาง การสอบถามความคิดเห็นผ่านแบบสอบถามออนไลน์ในระบบ Intranet ของกรมศุลกากร เป็นต้น

5) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.98 ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ตอบแทนทั้งหมดที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับสถานะการครองชีพ ด้วยการเสนอกระทรวงการคลัง อนุมัติให้กรมศุลกากรจัดสรรเงินค่าทำการล่วงเวลา และค่าธรรมเนียม ตามอัตราส่วนตำแหน่งงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดโดยไม่ต้องนำเงินรายได้ส่วนหนึ่งผลักส่งเป็นรายได้แผ่นดิน เพราะค่าตอบแทนในเรื่องดังกล่าว เป็นค่าตอบแทนที่จัดเก็บจากผู้มาใช้บริการ มิใช่เป็นเงินงบประมาณแผ่นดินพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดสรรเงินรางวัลนำจับ ให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่มีความเสี่ยงภัยของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินรางวัลนำจับอย่างเป็นชัดเจนและเป็นธรรม เป็นต้น รวมทั้งเสนอให้สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ให้พิจารณาอนุมัติตำแหน่งงานใหม่รวมทั้งค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานกับเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ และมีอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพ เช่น ตำแหน่งงานที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญในการควบคุมระบบตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ เป็นต้นอย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การพิจารณาปรับปรุงเรื่องของค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภารกิจงาน ควรต้องมีการรณรงค์ในเรื่องของการเป็นองค์กรคุณธรรม และการดำรงชีวิตของข้าราชการ โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชรัชกาลที่ 9 ควบคู่ไปด้วย อย่างทั่วถึงทุกหน่วยงานภายในกรมศุลกากร และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสมดุลระหว่างค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับแนวทางในการดำเนินชีวิตของข้าราชการกรมศุลกากร

6) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน พบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ในระดับมาก หรือคิด

เป็นค่าเฉลี่ย 3.55 ดังนั้น กรมศุลกากร จึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าว ให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะในเรื่องโอกาสสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ฐาน ฝึกอบรม ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ด้วยการนำเงินนอกงบประมาณที่กรมฯมีอยู่ในแต่ละปี มาจัดสรรเป็นทุนการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมในระดับและสาขาต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นที่ต้องการหรือจำเป็นต้องใช้ในภารกิจงาน เช่น การส่งข้าราชการกรมศุลกากรไปฝึกงานที่องค์การศุลกากรโลก (WCO) ณ กรุงบรัสเซลส์ ประเทศเบลเยียม, การให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท หรือ ปริญญาเอก เป็นประจำทุกปี, การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมนักรับราชการระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ ของหน่วยงาน เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ ที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน และ ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นความพึงพอใจในงาน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

บรรณานุกรม

- เกียรติชัย ชันทองชัย. การศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจทางหลวงชั้นประทวน
กองกำกับการ 4 และ 6 กองบังคับการตำรวจทางหลวง. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, 2548.
- เจริญศรี พันปี, ความพึงพอใจของครูต่อพฤติกรรมคุณธรรมและการบริหารงานของผู้บริหาร
โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหา
บัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี, 2546
- จิรพงศ์ ไบทอง. ความพึงพอใจในงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอแม่ลาว
จังหวัดเชียงราย .วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2550.
- ชนิดา จิตตรุทธะ, ทฤษฎีองค์การ: ปรัชญา กระบวนทัศน์ และแนวคิด.— กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2560
- นงนุช ภัทรนคร . “ความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่นของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าธนบุรี”.วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. ปีที่ 31, ฉบับที่ 3 (ก.ค.-ก.ย. 2551),
หน้า 565-586.
- นัทธ์เวโรจน์ บูชาพัฒน์. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรของสำนักงานปศุสัตว์ จังหวัดยโสธร.
วิทยานิพนธ์วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2553.
- นิโรจน์ เงินพรหม. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการสายสนับสนุนและ
พนักงานในมหาวิทยาลัยฯ. งานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2551.
- ประทีป บูชา, การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานพัฒนาบ่อบาดาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสต
รมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏพระนคร, 2546
- ทัศนีย์ กาญจนไชยนันท์. ความพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่
ศุลกากร :ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ. ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ความหมาย
ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และ งานวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2552.
- พูนเดช สุริยะบุตร .ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 2549.

- ไพศาล วรรณะ, รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิตเรื่องความพึงพอใจของบุคลากร
ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ต่อสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดหนองคาย.
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2542
- มณี โพธิเสน. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิตเรื่องความพึงพอใจของ
ผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา
อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543
- โสภิชญ์ อภิชาติ. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลพังงา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
2552.
- สมควร เจริญชนะ, ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากกองช่าง สำนักงานเทศบาลนคร
ระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา).
จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏรำไพพรรณี, 2551
- ตำรวย เกษกุล, ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภออุซันซ์
จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์, 2540
- สุป็น ราสุวรรณ, ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึง
พอใจของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์, ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมี
สัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540
- เสาวลักษณ์ ภูสมสาย. ความพึงพอใจในงานของข้าราชการพลเรือนและลูกจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี. งานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2546.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545

ภาษาอังกฤษ

Baron, R.A. and Greenberg, J. **Behavior in Organization: Understanding and Managing in Human Side of Work**. Massachusetts: Allyn and Bacon,1990.

Cronbach,L.J. **Essentials of Psychological Testing**. 5th ed. New York: Harper Collins Publisher,1990.

Davis, K. and Newstrom, J.W. **Human Behavior at Work: Organization Behavior**. 7th ed. New York: McGraw-Hill, 1985.

George, J.M., & Jones, G.R. **Understanding Managing Organizational Behavior**. New Jersey: Pearson Education Inc.,2002.

Herzberg, Frederick. “The Motivation-Hygiene”, in **Organization Theory**, ed. By D.S. Pugh .England : Penguin Books, 1973.

Maslow, Abraham H. . “A Theory of Human Motivation,” in **Management Classics**, ed. By Michael T. Matteson and John M. Ivancevich, California : Goodyear Publishing, 1981.

Reitz, H.J. **Behavior in Organizations**. Illinois: Richard D. Irwin Inc.,1977.

Yamane, Taro. **Statistics : an introductory analysis**. 3rd ed. Tokyo : Aoyama Gakuin University, 1973.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสารนิพนธ์
เรื่อง

“การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. อายุ

1. 21 – 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
3. 41 – 50 ปี 4. 51 - 60 ปี

2. วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

3. สภาพการสมรส

1. โสด 2. สมรส/หย่า/หม้าย

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกรมศุลกากร

1. 0 – 5 ปี 2. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง

1. ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน 2. ชำนาญการ/ชำนาญงาน
3. สูงกว่าชำนาญการ/ชำนาญงาน

6. ลักษณะงาน

1. ให้บริการทางศุลกากร 2. งานควบคุมทางศุลกากร

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการกรมศุลกากร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. คำตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระกิจงาน					
1.1 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน กำหนด คำตอบแทนสิทธิประโยชน์อื่นๆทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน เหมาะสมสอดคล้องกับ ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ ตำแหน่งงานของท่าน					
1.2 ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนทั้งหมดที่ท่าน ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับสภาวะการครองชีพของท่าน					
1.3 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจอยู่เสมอ					
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน					
2.1 ท่านคิดว่าตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงเพียงพอ					
2.2 ท่านคิดว่าลักษณะของภาระกิจงานที่ท่านรับผิดชอบ มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ และ ชีวิตของท่าน ในการปฏิบัติหน้าที่					
2.3 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในปัจจุบัน มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ และ ชีวิตของท่าน ในการปฏิบัติหน้าที่					
3. ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
3.1 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกและการแสดงออกที่ดีต่อกัน					
3.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมงาน					

ปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการกรมศุลกากร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน					
4. ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา					
4.1 ท่านและผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกและการแสดงออกที่ดีต่อกัน					
4.2 ท่านสามารถขอคำปรึกษาหารือ จากผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
4.3 ท่านและผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน					
5. โอกาสความก้าวหน้าในงาน					
5.1 ท่านได้รับโอกาสสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ศึกษานอกเวลา ฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านปฏิบัติ					
5.2 ท่านได้รับโอกาสในการปฏิบัติภารกิจที่มีความท้าทายและแสดงถึงศักยภาพในการปฏิบัติงาน					
5.3 ท่านได้รับการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จากผู้บังคับบัญชา					
6. คุณลักษณะของงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน					
6.1 ลักษณะของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของท่าน					
6.2 ลักษณะของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีระดับความรับผิดชอบเหมาะสมสอดคล้องกับตำแหน่งงานของท่าน					
6.3 ลักษณะของงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ไม่ซ้ำซาก ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกสนุกกับการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในการสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม

