



ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่  
ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์

**Morales in Working of Customs Officer in Goods Containers Assessment by  
X-ray Machine**

นายปรีชา ดิษย์เมธาโรจน์

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองสารนิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม  
ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร์  
(สาขาวิชา)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
(หลักสูตร)

เรื่อง (ภาษาไทย) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติ  
หน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์  
(ภาษาอังกฤษ) Morales in Working of Customs Officers in Goods Container  
Assessment by X-Ray Machine

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย) นายปรีชา ดิษย์เมธาโรจน์  
(ภาษาอังกฤษ) Mr. Preecha Ditmetharoj

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(ผศ.ดร. เมฆินทร์ เมธาวิกุล)

เมื่อวันที่ ..... เดือน..... พ.ศ. ....

.....  
(ผศ.ดร. เมฆินทร์ เมธาวิกุล)

รักษาการ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

เมื่อวันที่ ..... เดือน..... พ.ศ. ....

ลิขสิทธิ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.4 นิยามศัพท์.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับขวัญกำลังใจ.....	7
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	23
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	24
3.1 สมมติฐานในการวิจัย.....	24
3.2 ประชากร.....	25
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	27
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิจัย.....	31
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร.....	31
4.2 ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์.....	33
4.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร.....	39
5. สรุปและข้อเสนอแนะ.....	45
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	46
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	49
5.3 อภิปรายผลการวิจัย.....	50
5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	51
5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	52
บรรณานุกรม.....	53
ภาคผนวก.....	55
ประวัติผู้วิจัย.....	59

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงแสดงจำนวนบุคลากรสำนักงานและด่านศุลกากรที่มีระบบเอ็กซเรย์ ตู้คอนเทนเนอร์สินค้าติดตั้งอยู่จึงมีจำนวนบุคลากร.....	2
4.1.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้านเพศ.....	31
4.1.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้านอายุ.....	32
4.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้านวุฒิการศึกษา.....	32
4.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานในองค์กร.....	33
4.2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ใน 5 ด้าน.....	34
4.2.2 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนก ตามด้านผลประโยชน์ตอบแทน.....	35
4.2.3 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนก ตามด้านความปลอดภัยในการทำงาน.....	36
4.2.4 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนก ตามด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน.....	37
4.2.5 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนก ตามด้านการได้รับการยอมรับในองค์กร.....	38
4.2.6 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนก ตามด้านโอกาสความก้าวหน้า.....	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.3.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และ ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน.....	40
4.3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และ ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน.....	41
4.3.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา และ ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน.....	42
4.3.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการทำงานและ ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์.....	42
4.3.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post-hoc) ด้วยวิธีการ Scheffe ของค่าเฉลี่ยระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน.....	43
4.3.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์.....	44

## สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	23



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภารกิจและหน้าที่ของกรมศุลกากรในปัจจุบัน มีภารกิจหลัก คือ การอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ ในการนำเข้า-ส่งออกสินค้าผ่านทางท่าเรือ ท่าอากาศยาน ด่านศุลกากร ด่านพรมแดนต่างๆ ทั่วประเทศ พร้อมกับภารกิจในการปกป้องสังคมจากการกระทำ ความผิดทางศุลกากร การกระทำความผิดด้านสิ่งเสพติด ตลอดจนการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา และเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการจัดเก็บรายได้เพื่อนำส่งให้กระทรวงการคลัง เพื่อนำรายได้ดังกล่าวมาเป็นงบประมาณในการบริหาร จัดการ และพัฒนาประเทศต่อไป (กรมศุลกากร, 2557)

ในสภาวะปัจจุบัน การดำเนินการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรในการตรวจสอบสินค้าภายใน ตู้คอนเทนเนอร์สินค้านำเข้าและส่งออกที่มีปริมาณมากในแต่ละวัน ทำให้ดำเนินการตรวจสอบได้ ยากลำบากและใช้เวลานาน เนื่องจากต้องดำเนินการให้รวดเร็วเพื่อมิให้ผู้ประกอบการต้องได้รับผลกระทบจากการดำเนินการในขั้นตอนของกรมศุลกากร กรมศุลกากรจึงนำเทคโนโลยีตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอ็กซเรย์มาใช้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้า แต่เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยระบบเอ็กซเรย์จะต้องทำงานใกล้ชิดกับรังสีเอ็กซเรย์ จึงต้องอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานกับระบบเอ็กซเรย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย อีกทั้งการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานเข้ามาทดแทนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเดิม เป็นไปได้ยาก เนื่องจากเมื่อเริ่มโครงการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ กรมศุลกากรได้ กำหนดตำแหน่งบุคคลที่จะทำงานกับเครื่องเอ็กซเรย์เป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบศุลกากร โดยเปิดรับเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน ต่อมา กรมมีการปรับโครงสร้างกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ใหม่ โดยรวมเจ้าหน้าที่ตรวจสอบศุลกากร นายตรวจศุลกากร และเจ้าหน้าที่ประเมินอากร มาเป็นตำแหน่งเดียวกันคือ นักวิชาการศุลกากร ทำให้บางคนซึ่งมีอายุแล้ว ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ไม่สามารถเรียนรู้และทำงานด้านนี้ได้ และผู้ที่ทำงานจะต้องผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติกำหนดให้ก่อนจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้และการจัด



อบรมมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ซึ่งสามารถจัดอบรมได้ไม่เกิน 50 คนต่อปี ดังนั้นระยะเวลาการในโยกย้ายของเจ้าหน้าที่บางรายทำงานกับระบบอิเล็กทรอนิกส์เกินกว่า 3 ปีเป็นส่วนใหญ่

ซึ่งเมื่อเริ่มนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน กรมศุลกากรได้ทำความเข้าใจกับกระทรวงการคลัง เพื่อจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบเงินพิเศษ เรียกว่าค่าเสี่ยงภัยจากรังสี ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่กับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ต่อมากรมบัญชีกลางได้ยกเลิกการจ่ายค่าเสี่ยงภัยฯ ดังกล่าวให้กับเจ้าหน้าที่ อาจส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในขณะทำการศึกษา สำนักงานฯ และด่านศุลกากรที่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ตู้คอนเทนเนอร์สินค้าติดตั้งอยู่จึงมีจำนวนบุคลากรบรรจุน้อยกว่าอัตราอนุมัติดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนบุคลากรสำนักงานและด่านศุลกากรที่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ตู้คอนเทนเนอร์สินค้าติดตั้งอยู่จึงมีจำนวนบุคลากร

สำนักงาน	อัตราอนุมัติ	บรรจุ	ขาดบรรจุ	ร้อยละ
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามประมงนุรี	8	3	5	62.50
สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	122	61	61	50.00
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง	26	17	9	34.62

โดยสำนักงานและด่านศุลกากรที่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ตู้คอนเทนเนอร์สินค้าติดตั้งอยู่มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น ศูนย์ป้องกันและปราบปรามประมงนุรี ที่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 อัตรา ซึ่งอัตรากำลังที่เหมาะสมต้องมีจำนวน 8 อัตรา สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังที่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 ระบบ ปัจจุบันมีอัตรากำลังที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 61 อัตรา ซึ่งอัตรากำลังที่เหมาะสมควรมีจำนวน 122 อัตรา สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ปัจจุบันมีอัตรากำลังที่ปฏิบัติหน้าที่จำนวน 17 อัตรา ซึ่งอัตรากำลังที่เหมาะสมควรมีจำนวน 26 อัตรา เป็นต้น โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันมีความรู้สึกล้าต่อการทำงานกับรังสีเป็นเวลานาน เสี่ยงต่อการได้รับผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและกรมศุลกากรยังไม่สามารถเพิ่มอัตรากำลังให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมได้ (กรมศุลกากร , 2557) หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำแล้ว จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำลงตามไปด้วย ส่งผลต่อการให้บริการและการ

ตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์แต่ละตู้ใช้เวลาเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการจะใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการผ่านพิธีการทางศุลกากร เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานและผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกียรติพันธ์หนูทอง (2549) ที่ได้ทำงานวิจัยเรื่องขวัญการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดปัตตานีซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงพบว่าระดับขวัญการปฏิบัติงานบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดปัตตานีอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านเงินฐานะและความมั่นคงด้านความสำเร็จและด้านการยกย่องในความสำเร็จอยู่ในระดับมากเนื่องจากการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษเป็นค่าเสี่ยงภัยจากการทำงานในพื้นที่เสี่ยง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ในการบริหารจัดการในหน่วยงาน ซึ่งประกอบไปด้วยหลายองค์ประกอบ การบริหารจัดการบุคลากร เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญยิ่งในการบริหารจัดการให้ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการที่สามารถทำให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กร และการที่จะบริหารจัดการให้บรรลุผลดังกล่าวได้นั้น การสร้างขวัญกำลังใจในปฏิบัติงานจึงเป็นวิธีการที่สำคัญวิธีการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานเพื่อสนองตอบนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ จึงมีความน่าสนใจและมีความสำคัญในทางวิชาการและในการบริหารจัดการ และผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการบริหารบุคคลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ที่มีคุณลักษณะพื้นฐานต่างกัน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

#### ด้านเนื้อหา

การศึกษาวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการศึกษาผู้วิจัยได้นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ในแนวทาง 5 ด้านมาปรับใช้ คือ

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (ด้านผลประโยชน์ตอบแทน เช่น เงินเดือน)
- 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (ด้านความปลอดภัยในการทำงาน)
- 3) ความต้องการทางด้านสังคม (ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน)
- 4) ความต้องการในการยกย่องและนับถือตนเอง (ได้รับการด้านการยอมรับในองค์กร)
- 5) ความต้องการประจักษ์ตน (ด้านโอกาสความก้าวหน้า)

#### ด้านประชากร

การศึกษานี้มีผู้ที่จะศึกษาเฉพาะข้าราชการกรมศุลกากร ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ทั้งหมดทั่วประเทศ จำนวน 124 คน จากสำนักงานต่างๆ ดังนี้

1.3.1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	จำนวน 61 คน
1.3.2 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	จำนวน 13 คน
1.3.3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง	จำนวน 17 คน
1.3.4 ด้านตรวจศุลกากรปราณบุรี	จำนวน 3 คน
1.3.5 ด้านศุลกากรหนองคาย	จำนวน 5 คน
1.3.6 ด้านศุลกากรมุกดาหาร	จำนวน 5 คน
1.3.7 ด้านศุลกากรแม่สาย	จำนวน 5 คน
1.3.8 ด้านศุลกากรสงขลา	จำนวน 5 คน
1.3.9 ด้านศุลกากรสะเตา	จำนวน 5 คน
3.2.10 ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์	จำนวน 5 คน

## ด้านระยะเวลา

การศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ในช่วงระยะเวลาเดือน ธันวาคม 2557

### 1.4 นิยามศัพท์

เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร หมายถึง เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะจิตใจหรือความรู้สึกทัศนคติความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยพิจารณาด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยอมรับในองค์กร และด้านโอกาสความก้าวหน้า ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มีความกระตือรือร้น และความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน เงินเดือน รวมถึงผลประโยชน์ที่ได้รับทั้งที่เป็นตัวเงินและมีตัวเงิน

ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ทำงานส่งผลกระทบต่อสุขภาพและอนามัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน

ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน มีความรักใคร่ สามัคคี ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จของงาน

การได้รับการยอมรับในองค์กร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเชื่อถือ ยกย่องชมเชย และยอมรับในความสามารถในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และการได้รับการพัฒนา สนับสนุนให้มีการศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานให้เพิ่มขึ้น

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์

2. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ กับคุณลักษณะพื้นฐานที่ต่างกัน

3. เป็นแนวทางการปรับปรุงและเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บุคลากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานแนวทางในการพัฒนากรอบความคิดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย โดยลำดับเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญมีการนำเสนอดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ

##### 2.1.1 ความหมายของขวัญกำลังใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2555) ได้ให้ความหมายของ “ขวัญ” ไว้ว่า สิ่งที่ไม่มีความหมายว่า มีอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมาถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคลเป็นสุขสบายจิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่างไป ซึ่งเรียกว่า ขวัญหาย ขวัญหนี ขวัญบิน เป็นต้น ส่วน

“กำลังใจ” หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและกระตือรือร้นพร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง

“ขวัญกำลังใจ” ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ ว่า “Morale” ขวัญกำลังใจเป็นคำที่มนุษย์เราใช้อยู่กันเป็นประจำ และเป็นคำที่ใช้กันมานาน โดยมีผู้ให้คำจำกัดความหรือนิยามคำว่า ขวัญกำลังใจ ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

สมชาย น้อยงำ (2540:8) ได้สรุปไว้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจ ทศนคติ หรือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน ต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น ความคาดหวัง ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่น อารมณ์และอื่นๆ เป็นต้น

เสริมศักดิ์ ประสารแสง (2542:8) กล่าวว่าไว้ว่า ขวัญกำลังใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์การทำงาน เป็นความสนใจของบุคคล ในกลุ่มที่จะมุ่งหน้าปฏิบัติงานอย่างแข็งขัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ประมุข บุญรัตน์ (2544:5) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติ และค่านิยม ที่เป็นปัจจัยโน้มน้าวให้บุคคลที่มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานขององค์กร มีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภายในองค์กร

อดุลย์ ยืนนาน (2551:12) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง คุณลักษณะอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรมที่อธิบายถึงสภาวะจิตใจ ความรู้สึก ทศนคติ ค่านิยม ของบุคคล ซึ่งมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร หรือสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัวและจะมีปฏิกริยาโต้กลับ คือ พฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น

จากความคิดเห็นข้างต้น ความหมายของคำว่า ขวัญกำลังใจ ที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้นั้น พอสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น หรือทัศนคติทำที่ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่แสดงออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมในลักษณะของพฤติกรรมต่างๆ ที่เป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี และมีผลกระทบต่อองค์กรเป็นต้น ขวัญกำลังใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญมากในองค์กร ถ้าองค์กรใดตอบสนองความต้องการของคนทำงานให้มีขวัญกำลังใจมาก จะเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบในการกิจงานที่ได้รับมอบหมาย ความต้องการที่จะปฏิบัติงานต่อไปในหน่วยงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเกิดกำลังใจและการประสานงานในการปฏิบัติงาน

### 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจ

การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กรมีทฤษฎีและแนวคิดของนักวิชาการและนักจิตวิทยาหลายท่านได้ศึกษาและอธิบายไว้ ในที่นี้ผู้วิจัยขอเสนอทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

**2.1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970:135-136 อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ,2548 : 75-77)** มาสโลว์อธิบายว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างหลากหลาย และไม่มีที่สิ้นสุดก็คือ ความต้องการ (Needs) ที่มีอยู่ในตัวมนุษย์นั่นเองโดยได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับภารกิจของความต้องการไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการของมนุษย์เป็นแหล่งกำเนิดพฤติกรรมต่างๆ ความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตายความต้องการของมนุษย์มีความแตกต่างกัน และมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตั้งแต่ความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิตไปสู่ความต้องการขั้นสูงไปซึ่งเป็นความต้องการในการพัฒนาตนเองไปตามศักยภาพสูงสุดของตนเองมนุษย์ต้องการการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นอย่างพอเพียงในระดับหนึ่งเสียก่อนจึงพัฒนาไปสู่ความต้องการขั้นต่อไป ซึ่งบุคคลยังไม่ได้รับการสนองความต้องการในขั้นใด จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการในขั้นนั้นและความต้องการถูกแบ่งออกเป็นลำดับขั้น 5 ขั้น ตามลำดับ คือ

1) ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ถือความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมความต้องการขั้นนี้ได้แก่ความต้องการอาหารอากาศหายใจการพักผ่อนความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตในองค์การความต้องการขั้นต้นนี้ก็เช่นสภาพการทำงาน (ความร้อน,อากาศ) เงินเดือนพื้นฐานร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety or Security Needs) ความต้องการขั้นนี้จะก่อเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง (ในจำนวนหรือปริมาณหนึ่ง) ความต้องการในขั้นนี้บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีเสถียรภาพมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตปลอดภัยจากอันตรายต่างๆทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจความต้องการขั้นนี้ในองค์การเราอาจพิจารณาจากสภาพความปลอดภัยในการทำงานสิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงานการเพิ่มเงินเดือนและความมั่นคงในงาน (Job Security) ซึ่งเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อคนงาน

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อรู้สึกมีความปลอดภัยแล้วจะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับต้องการมีเพื่อนต้องการมีความรักและความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่นและเน้นในเรื่องมิตรภาพซึ่งในองค์การความต้องการทางด้านสังคมได้แก่คุณภาพของการจัดการ



ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

4) ความต้องการในการยกย่องและนับถือตนเอง (Self – Esteem Needs, Ego, Status) ความต้องการขั้นที่ 4 นี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ขั้นที่ 1 , 2 , 3 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและประสบความสำเร็จและต้องได้รับการยกย่องในสังคมต้องการที่จะนับถือตนเองมีความเชื่อมั่นในตนเองและต้องการที่จะมีสถานภาพความต้องการ ในขั้นนี้องค์การเราสามารถพิจารณาได้จากชื่อตำแหน่งการเพิ่มเงินเดือนลักษณะงานความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

5) ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตน (Self-Actualization) เป็นขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งเมื่อเกิดความต้องการอื่นๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่อย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถใดและทำสิ่งใดได้ดีที่สุดและได้ทำในสิ่งดังกล่าว ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการเติบโต ความต้องการก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งองค์การความต้องการด้านนี้อาจจัดได้โดย การจัดงานที่ท้าทาย การเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเจริญก้าวหน้าในองค์การ และความสำเร็จในการทำงาน

ความต้องการทั้ง 5 ขั้นตอน ของ Maslow จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้น จากขั้น 1 ไปสู่ขั้น 5 ความต้องการจะไม่มีการข้ามขั้น ความต้องการจะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานหรือแสดงพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจได้อีกต่อไป การจะกระตุ้นให้คนทำงานจึงมีความจำเป็นต้องรู้แรงจูงใจของบุคคลนั้นก่อนว่ามีแรงจูงใจในเรื่องใด

จากการศึกษาทฤษฎีของ Maslow สามารถที่จะนำไปใช้ในการบริหารงานขององค์การเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน โดยมุ่งหวังที่จะจูงใจให้คนในองค์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารต้องนำไปประยุกต์ใช้ตามความสามารถที่จะกระทำได้ ข้อสังเกตที่พบคือบางครั้งมนุษย์อาจมีความต้องการพร้อมกันได้ เช่น เมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นที่ 1 แล้ว อาจเกิดมีความต้องการในขั้นที่ 2, 3 พร้อมกัน และไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนเสมอไป

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow นั้นสามารถนำไปใช้เป็นปัจจัยในการศึกษานี้ ได้แก่ ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (ด้านผลประโยชน์ตอบแทนของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยเงินเดือน เงินชราและเงินรางวัล) ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการทางความมั่นคงและปลอดภัย (ด้านความปลอดภัยในการทำงาน) ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับในองค์กร) และ ขั้นที่ 5 ด้านการบรรลุศักยภาพแห่งตน (ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน)

### 2.1.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-Factor Theory)

เฟรดเดอริกเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (1973) พัฒนาทฤษฎีที่ใช้ส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายคือทฤษฎีสองปัจจัย โดยแบ่งเป็นปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ

1) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่สภาพแวดล้อมของการทำงาน และวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน สภาพะจิตใจหรือความรู้สึกที่สนคติความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาในการทำงานตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน ซึ่งถ้ามีพร้อมสมบูรณ์ก็ไม่สามารถสร้างความพอใจในงานได้แต่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ เพราะเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พอใจในงานเท่านั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้คนทำงาน โดยมีประสิทธิภาพหรือผลผลิตมากขึ้นได้ตัวอย่างปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายของหน่วยงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน แบบการบริหารงาน เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ความมั่นคง ความปลอดภัย เป็นต้น

2) ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานและทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพอใจในงาน ใช้ความพยายามและความสามารถทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ได้รับผิดชอบในงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย เหมาะกับระดับความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น เป็นต้น

การสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจึงมีสองขั้นตอน คือ ตอนแรกหัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยอนามัยไม่ขาดแคลนหรือบกพร่องเช่นระดับเงินเดือน ค่าจ้างเหมาะสมงานมีความมั่นคงสภาพแวดล้อมปลอดภัย และอื่นๆ จนแน่ใจว่าความรู้สึกไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน ในตอนที่สอง คือ การให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น

การได้รับการยกย่องในความสำเร็จ และผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบตามสัดส่วนให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมด้วยการตอบสนองด้วยปัจจัยอนามัยก่อน จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เฮิร์ซเบิร์กได้ลดความต้องการห้าขั้นของมาสโลว์เหลือเพียงสองระดับคือปัจจัยอนามัยเทียบได้กับการสนองต่อความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับการสนองต่อความต้องการระดับสูง (เกียรติยศชื่อเสียง และความสมบูรณ์ในชีวิต)

**2.1.2.3 แนวคิดของแมคเกรเกอร์ (McGregor ,1970 :135-137 อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ,2548: 84–85)** แมคเกรเกอร์ อธิบายโดยเน้นการทำความเข้าใจธรรมชาติของคนจะต้องรู้ว่าคนในองค์กรมีธรรมชาติอย่างไร เมื่อเข้าใจธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์กรและความเข้าใจกันดีระหว่างกันในการทำงาน โดย McGregor มองธรรมชาติของคนในการทำงานว่ามี 2 พวก คือ พวกที่มีธรรมชาติทางลบ (มองด้วยทัศนคติที่ไม่ดีหรือมองเชิงลบ) ซึ่งเรียกกลุ่มนี้ว่า Theory – X และพวกที่มีธรรมชาติในทางที่ดี (มองด้วยทัศนคติที่ดี) ได้แก่ ผู้ที่มีธรรมชาติแบบ Theory – Y ซึ่งทั้ง 2 พวก นี้มีธรรมชาติแตกต่างกันออกไป คือ

1) Theory – x เป็นการมองธรรมชาติของคนว่าโดยปกติจะไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสที่สามารถเลี่ยงงานได้จะหลีกเลี่ยงการทำงานองค์กรจึงต้องใช้วิธีการบังคับควบคุมและลงโทษเพื่อให้คนได้ทำงานได้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น สิ่งที่คนงานส่วนใหญ่ต้องการและให้ความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่นได้แก่ความมั่นคงในการทำงานคนงานส่วนใหญ่จะขาดความทะเยอทะยานและกระตือรือร้น Theory – x มองธรรมชาติของคนในทางที่ไม่ดีนั้น McGregor ว่าในองค์กรมีคนอีกพวกหนึ่งซึ่งเป็นคนดีซึ่งได้แก่พวก Theory – y ซึ่งลักษณะของคนงานแบบ Theory – y จะมีลักษณะที่ตรงข้ามกับ Theory – x

2) Theory – y จะเชื่อว่าโดยธรรมชาติแล้วทุกคนเป็นคนดีและมีลักษณะดังนี้คนงานจะเชื่อว่า การทำงานเป็นเรื่องปกติธรรมดา การทำงานเป็นเหมือนการพักผ่อนและการละเล่น การทำงานจึงเป็นสิ่งดีคนงานจะรู้เป้าหมายของตน และควบคุมตนเองได้ และจะ

พยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คนมีความทะเยอทะยานอยากรับผิดชอบคนทุกคนมุ่งที่จะให้คนมีความรับผิดชอบและได้รับการยอมรับ (คนมุ่งแสวงหาความรับผิดชอบ) คนงานเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้คนทุกคนมีความสามารถที่จะริเริ่มสร้างสรรค์และแก้ปัญหาให้องค์กรได้เพียงแต่องค์กรนำความสามารถของคนมาใช้เพียงบางส่วนเท่านั้น

จากแนวคิดดังกล่าว Theory - x จะเป็นแนวคิดด้านการจูงใจ ระดับต้นในขณะที่ Theory - y เป็นแรงจูงใจในระดับสูง ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากภายในของบุคคลแต่ละคนมากกว่า โดย McGregor เชื่อว่า Theory - y น่าจะมีความเหมาะสมในการอธิบายมากกว่า แนวความคิดตาม Theory - y จะใกล้เคียงกับการบริหารแบบส่วนร่วม ซึ่งองค์กรควรจะมีการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของคนงานและเปิดโอกาสให้คนงานแสดงความรับผิดชอบในงาน โดยให้งานที่ท้าทายมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนทำงาน

ในทางปฏิบัติเราจะพบว่า องค์กรทุกองค์กรจะมีคน 2 แบบ ประกอบกัน การแก้ปัญหาต่างๆ ตลอดทั้งการจูงใจจึงควรระวังเป็นพิเศษ และควรพิจารณาเป็นรายกรณีไป นอกจากนี้โดยธรรมชาติแล้ว เราจะไม่มีคนที่เป็นแบบ Theory - x ทั้งหมด หรือเป็นแบบ Theory - y ทั้งหมด การจะกำหนดว่าพฤติกรรมของพนักงานคนใดเป็นไปตาม Theory - x หรือ Theory - y เพื่อที่องค์กรจะได้วางระบบในการจัดการพฤติกรรมของเขาจึงค่อนข้างที่กระทำได้ลำบากหน่วยงานจำนวนมากจะมีทั้งคนที่มีธรรมชาติแบบ Theory - x หรือ Theory - y อยู่ด้วย องค์กรจึงต้องใช้วิธีการและรูปแบบการจูงใจของคนหลายวิธีประกอบกัน ซึ่งในส่วนนี้จะก่อให้เกิดปัญหาแบบอื่นขึ้นในองค์กรได้ในระยะยาว

**2.1.2.4 แนวคิดของ Alderfer** (1969 อ้างถึงใน สมิหรา จิตตลดากร, 2546:120-121) อัลเดอร์เฟอร์ ได้เสนอทางเลือกของลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์หรือทฤษฎีการถดถอยของความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎี ERG โดยเขาทำการทดสอบเชิงประจักษ์และเสนอเป็นบทความในหัวข้อเรื่อง "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs" ลงในวารสาร Organizational Behavior and Human Performance ในปี ค.ศ.1969 ดังนี้

แอลเดอร์เฟอร์เสนอให้นำลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ซึ่งมาสโลว์เสนอไว้ 5 ระดับนั้น มาขุบรวมกันเป็น 3 ระดับ คือ

- ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) ซึ่งเป็นการนำเอาความต้องการทางสรีระและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของมาสโลว์มารวมกัน
- ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) หมายถึงความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางสังคมของมนุษย์ และเป็นการนำเอาความต้องการด้านความอยากเป็นเจ้าของและอยากได้รับการยกย่องนับถือตามแนวคิดของมาสโลว์มารวมกัน
- ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งเป็นการรวมเอาความต้องการด้านการสรรเสริญตนเองรวมกับการทำงานให้สำเร็จด้วยตนเองเข้าด้วยกัน

สมมติฐานของทฤษฎี ERG นี้กล่าวว่าแรงจูงใจของพฤติกรรมเป็นไปตามลำดับขั้นตามที่มาสโลว์เสนอไว้ แต่ต่างกัน 2 ประการ คือ

- อาจมีความต้องการมากกว่า 2 ระดับ ทำให้เกิดแรงจูงใจในเวลาเดียวกัน เช่น ความอยากได้เงินและความอยากได้เพื่อนจูงใจให้ทำงาน
- ทฤษฎีที่ลบล้างความเป็นเส้นตรงของลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เพราะมาสโลว์เสนอว่ามนุษย์จะต้องได้รับความพอใจต่อความต้องการในระดับต้นๆ ก่อนจึงจะก้าวไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้นไป แต่ทฤษฎี ERG เสนอว่า หากมนุษย์ยังไม่พอใจต่อความต้องการในระดับสูงขึ้นไป แต่ทฤษฎี ERG เสนอว่า หากมนุษย์ยังไม่พอใจต่อความต้องการในระดับสูงๆ นั้นอยู่ มนุษย์ก็จะขจัดความต้องการนั้นเสีย และถอยไปยังความต้องการในระดับล่างๆ ลงมาได้และพยายามทำให้ความต้องการระดับล่างนี้สำเร็จอีกครั้งหนึ่ง เช่น เมื่อคนทำงานได้เงินจนตัวเองพอใจอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว เขาจะต้องการการมีเพื่อน แต่เมื่อเขาเห็นว่าเขาไม่อาจจะจะมีเพื่อนไปพร้อมๆ กับการได้เงินไปพร้อมๆ กันเขาก็จะลบล้างความต้องการอยากมีเพื่อนนั้นเสีย และจะเริ่มจูงใจตนเองด้วยการแสวงหาเงินต่อไปอีก เป็นต้น

**2.1.2.5 แนวคิดของ McClelland** (อ้างถึงใน สมิหรา จิตตลดากร, 2546:123-124) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์เวิร์ดที่ให้ความสนใจในเรื่องแรงจูงใจจากความสำเร็จ โดยได้การศึกษาวิจัยกิจกรรมในการประกอบการของประเทศกำลังพัฒนาและเสนอเป็นทฤษฎีแรงจูงใจจากความสำเร็จ (Achievement Motivation Theory) หรือทฤษฎีไตรปรารภณา (Trio of Needs) โดยมีเนื้อหา ดังนี้

ความต้องการที่สำคัญของมนุษย์มี 3 ประการและความต้องการทั้ง 3 ประการนี้จะมี การเรียงลำดับว่าความต้องการใดมีอิทธิพลมากน้อยกว่ากัน ได้แก่

(1) ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (The Need for Achievement) หรือ n. Ach คือ ความต้องการได้รับผลสำเร็จเมื่อเผชิญกับงานที่ยาก บุคคลที่มี n. Ach ต่ำ จะพยายามบ่นเบี่ยงงาน โยนความรับผิดชอบให้ผู้อื่น ส่วนบุคคลที่มี n. Ach สูง จะมีลักษณะดังนี้

- เป็นคนต้องการรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา กำหนดเป้าหมายที่ไม่ยากเกินไป
- เป็นคนพิจารณาถึงความเสี่ยง ต้องการทราบผลการทำงานของตนเอง
- เป็นคนหมกมุ่นกับความสำเร็จของงาน หรือชอบกังวลใจต่อความสำเร็จของงาน
- เป็นคนชอบงานที่ท้าทายความสามารถ ไม่แสวงหาการประกันความสำเร็จ

(2) ความต้องการเพื่อความผูกพัน (The Need of Affiliation) หรือ n. Aff คือ ความต้องการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ต้องการการเข้าสมาคมและการได้รับการสนับสนุน บุคคลที่มี n. Aff สูงจะมีลักษณะดังนี้

- เป็นคนต้องการการได้รับการรับรองจากคนอื่น ๆ
- เป็นคนที่ชอบทำตามความต้องการและค่านิยมของคนอื่น ๆ
- เป็นคนจริงจังต่อความรู้สึกของคนอื่น
- เป็นคนชอบที่จะติดต่oprสานงานกับคนอื่น เช่น ด้านการขาย การประชาสัมพันธ์

(3) ความต้องการเพื่ออำนาจ (The Need for Power) หรือ n. Pow คือ ความต้องการที่จะครอบงำหรือควบคุมบุคคลอื่น โดยมีลักษณะดังนี้

- เป็นคนยึดความเห็นของตัวเอง คือ พุดมาก ชอบโต้แย้ง และชอบประเมินค่าสิ่งต่าง ๆ
- คนที่มี n. Pow สูงจะแสวงหาตำแหน่งที่เป็นผู้นำ ต้องการกำหนดเป้าหมายเอง ต้องการเป็นผู้ตัดสินใจและชี้นำกิจกรรมต่างๆ และต้องการทำงานในฐานะผู้จัดการ

ผลจากการวิจัยของแมคคิลเลนด์พบว่าประชากรสหรัฐฯ เพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ที่มี n. Ach สูง เพราะความต้องการประเภทนี้ถูกสมมติว่ามีความสำคัญ เฉพาะเพื่อความสำเร็จด้านการจัดการเท่านั้น ต่อมาแมคคิลเลนด์ได้ปรับปรุงโครงการฝึกอบรม โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม n. Ach ให้กับคนงาน ผลปรากฏว่า คนที่ผ่านการฝึกอบรมนี้สามารถที่จะทำเงินได้มากขึ้นและได้รับการเลื่อนตำแหน่งเร็วกว่าคนที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทบทวน และได้นำมาปรับปรุงปัจจัยส่งผลกระทบต่อระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานหลายประการ ได้แก่

- 1) ผลประโยชน์ตอบแทน
- 2) ความมั่นคงในสภาพการทำงาน
- 3) ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน
- 4) การได้รับการยอมรับในองค์กร
- 5) โอกาสความก้าวหน้า

ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำปัจจัยเหล่านี้ไปศึกษาต่อไป

### 2.1.3 การวัดระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจเป็นนามธรรม ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด ทศนคติของบุคลากร ที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง ดังนั้น การที่จะวัดระดับขวัญและกำลังใจได้จึงต้องอาศัยวิธีทางอ้อมโดยการวัดเกี่ยวกับความรู้สึก ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่ง เสนาะ ดิยาวี (2535 : 300 – 301) ได้เสนอวิธีการวัดขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน มีวิธีที่สำคัญอยู่ 4 วิธี ดังนี้

1) การสังเกตการณ์ (Observation) การสังเกตการณ์เป็นวิธีที่ดีที่สุด วิธีหนึ่งในการวัดระดับขวัญ วิธีนี้สามารถปฏิบัติได้อย่างกว้างขวาง เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีอำนาจปกครองควบคุมอยู่แล้ว การสังเกตการณ์จะร่วมสนทนาด้วยหรือสังเกตการณ์ปฏิบัติงานและพฤติกรรมการแสดงออกต่างๆ วิธีการนี้ต้องกระทำอย่างระมัดระวังและมีระบบ

2) การสัมภาษณ์ (Interviewing) เป็นวิธีการที่มีประโยชน์ในทางวัดระดับขวัญกำลังใจ วิธีนี้เป็นวิธีแบบเผชิญหน้า ระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ แลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยวาจา แลกเปลี่ยนความคิดและทัศนะต่างๆ แก่กันและกัน แต่การสัมภาษณ์จะผลเป็นที่น่าเชื่อถือได้ ต้องกระทำโดยมีเกณฑ์ที่แน่นอน ข้อดีของการสัมภาษณ์ก็คือการสามารถใช้ความรู้สึกอันไวอีกทั้งยังกระทำได้อย่างครอบคลุม แต่มีข้อเสีย คือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะการสัมภาษณ์กลุ่มคนที่มีขนาดใหญ่

3) แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการที่นิยมอย่างกว้างขวางวิธีหนึ่ง แบบสอบถามแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ การสำรวจแบบปรนัย เป็นการสร้างคำถาม และมีคำตอบให้เลือก ผู้ตอบจึงเพียงแต่ทำเครื่องหมายในข้อที่ตนต้องการเท่านั้นสำหรับแบบหลังเป็นการตั้งคำถาม แล้วปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานตอบคำถามด้วยถ้อยคำของเขาเองวิธีการวัดระดับขวัญโดยใช้แบบสอบถามมีทั้งข้อดี และข้อเสีย ข้อดีก็คือ วิธีการนี้เป็นวิธีการที่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อย เนื่องจากสามารถใช้ได้กับคนจำนวนมาก โดยใช้เวลาสั้น และสามารถใส่โปรแกรม

สำเร็จรูปช่วยประมวลได้ ส่วนข้อเสียก็คือ การใช้แบบสอบถาม ทำให้ไม่สามารถใช้ความรู้สึกอันไว ช่วยเก็บข้อมูลได้และขาดลักษณะครอบคลุมดังที่กล่าวมาแล้ว

4) การเก็บประวัติ (Record-Keeping) เป็นวิธีการได้ผลมาก หากได้ทำอย่างเป็นระบบที่ดี ประวัติที่ควรเก็บรวบรวมไว้ควรมีเรื่องของการที่ขาดงาน และการเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน โดยบันทึกไว้เป็นรายบุคคลอย่างย่อๆ ในบัตร และนำมาสรุปความลงในบัตรของหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง ในลักษณะเดียวกันประวัติควรให้แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของขวัญด้วย เช่น การร้องทุกข์ การลงโทษทางวินัย เป็นต้น แต่ประวัติที่จะทำขึ้นต้องการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และเชื่อถือได้

#### 2.1.4 ความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญกำลังใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ

ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคล และการจูงใจ เพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน (Vroom, 1964) ขวัญกำลังใจนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่างๆ ของคนเกิดจากขวัญกำลังใจที่ทำให้เกิดความต้องการ และแสดงการกระทำออกมาตามปกติมนุษย์เรามีความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่าง หรือ มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป

แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะดึงเอาความสามารถของคนออกมาได้คือ ขวัญกำลังใจนั่นเอง ขวัญกำลังใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อรุณ รัชธรรม, 2522) นอกจากนี้ เมอร์เรย์ (Murray, 1938) กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จเป็นความสำเร็จที่มีอยู่ในตัวคนทุกคน เป็นความต้องการทางจิตของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรค มุ่งทำสิ่งที่อยากให้อำนาจสำเร็จเป็นความปรารถนาหรือแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งใดๆ ให้สำเร็จโดยเร็วที่สุด ดังที่แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961) พบว่า สิ่งสำคัญคือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเมื่อสามารถทำได้สำเร็จแล้วก็จะเกิดความสบายใจ และเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขันและมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น



### 2.1.5 การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สุเมธ แสงนิมนวล (2545 : 45) ได้กล่าวว่า การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นสิ่งดีทำให้คนอยากทำงาน เพราะงานดี ค่าตอบแทนดี ได้รับความก้าวหน้า เมื่อมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงานก็ย่อมดีด้วย

2. วางมาตรฐานและสร้างเครื่องมือสำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานต้องการให้กำหนดมาตรฐานการทำงานไว้ชัดเจน การสร้างเครื่องมือสำหรับวัดประสิทธิผลของการทำงาน รวมถึงการวางมาตรฐานการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี

3. เงินเดือนและค่าจ้าง มนุษย์เราทำงานสิ่งสำคัญที่เขาต้องการเป็นค่าตอบแทน คือ “เงินเดือน” หรือ “ค่าจ้าง” ถ้าได้น้อยไม่คุ้มค่า ขวัญกำลังใจก็จะตกต่ำลง ถ้าได้มากประเมินว่าคุ้มค่า และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อย่างสมเหตุสมผลตามที่เขาคาดหวังไว้ ขวัญและกำลังใจก็จะดีตามมาด้วย

4. ความพึงพอใจในงานที่ทำ ถ้างานที่ทำเป็นงานที่เขาชอบ รัก หรือ ถนัด เขาจะพึงพอใจ และทำได้ดี ดังนั้นขวัญและกำลังใจก็ย่อมดีด้วย แต่หากงานที่เขาไม่รัก ไม่ชอบ ไม่ถนัด ก็จะเกิดผลตรงข้ามกัน ผู้บริหารที่จะมอบหมายงานหน้าที่ให้ทำ จึงต้องดูให้รอบคอบถือหลัก “ใช้คนให้ถูกกับงาน” หรือ “Put the Right Man to the Right Job”

5. ความมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งของงาน ความต้องการของคนทำงานย่อมอยากได้รับการยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของงาน จึงควรต้องพยายามสร้างความเป็นหนึ่งให้เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ

6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเรื่องสำคัญมาก ถ้าสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในเกณฑ์ดี มีความสุข การทำงานราบรื่น ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานก็ย่อมดีด้วย ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรคำนึงเรื่องสัมพันธภาพระหว่างกัน และกันเป็นสำคัญ

### 2.1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

จากทัศนะของ Herzberg, Synderman and Mausner (1959: 240) ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานได้แก่

(1) ลักษณะท่าทางและบทบาทของหัวหน้าที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานมีความสำคัญ เพราะเปรียบเหมือนผู้ประสานงานระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานมีอิทธิพลอย่างสูงต่อการปฏิบัติงานแต่ละวัน

(2) ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ คนส่วนมากชอบที่จะทำงานที่ตนถูกใจและสามารถได้ดี เพราะทำให้มีโอกาสใช้ความสามารถทางสติปัญญาและพัฒนาบุคลิกภาพตนเอง

(3) การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคนจะรู้สึกพอใจต่อการทำงาน ถ้ารู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

(4) ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและประสิทธิผลขององค์กร ถ้าทุกคนหรือส่วนใหญ่เข้าใจซาบซึ้งถึงระบบและวิธีดำเนินงานขององค์กรแล้ว ย่อมจะอุทิศเวลาให้แก่งาน มีกำลังใจและขวัญในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

(5) ความพึงพอใจต่อสภาพเศรษฐกิจและบำเหน็จรางวัล การให้รางวัลจะช่วยจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างขยันขันแข็ง มั่นใจและมีกำลังขวัญดี

(6) สุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจที่สัมพันธ์กัน เพราะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ อันเป็นผลโดยตรงจากด้านร่างกาย จึงถือว่าปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพทางกายและจิตใจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน เพราะถ้ามีปัญหาอาจทำงานไม่ได้ดี

ส่วนในทัศนะของนักวิชาการไทย เช่น อุทัย หิรัญโค (2531: 162) และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541: 142) ขวัญกำลังใจในการทำงาน เกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วย

(1) ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้าที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

(2) ความพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ อันเกิดจากการมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติหรือรับผิดชอบ

(3) ความพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายดำเนินงานขององค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์กรและระบบงาน

(4) การให้บำเหน็จ รางวัล และการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ดี

(5) สภาพของการปฏิบัติงาน (working condition)

(6) ระบบการวัดผลความสำเร็จในการทำงาน

(7) โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการยอมรับ

ตามที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานไว้ นั้น พอสรุปได้ว่า การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้หรือการทำงานร่วมกันของบุคคลหลายๆ คนจะต้องมีขวัญในการทำงานที่ดี มีความเต็มใจในการทำงานและมีความสุขกับการทำงาน รวมถึงให้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความรู้สึกอยากทำงาน ผู้บริหารจึง

จำเป็นต้องรู้ให้แน่ชัดว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาไม่พอใจ การที่ผู้ได้บังคับบัญชาจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ และการที่องค์กรใดมีสิ่งจูงใจมาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นย่อมจะมีขวัญและกำลังใจมากขึ้นด้วยเช่นกัน

## 2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก อาทิ

นงลักษณ์ เนียมท้วม (2546) ศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจและแนวทางในการพัฒนาขวัญกำลังใจในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1 ผลการวิจัยพบว่า

1. ขวัญกำลังใจในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1 จำแนกตามตำแหน่งโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นด้านการปกครองบังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) โดยตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งหัวหน้างาน

3. แนวทางการพัฒนาขวัญกำลังใจในการทำงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 ข้าราชการในสำนักงานได้เสนอแนวทาง ด้านความสำเร็จของงาน คือ ควรมอบหมายงานตามความถนัดและความสามารถ ด้านการยอมรับนับถือคือควรให้เกียรติและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าคือทุกคนในหน่วยงานมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกัน ด้านการปกครองบังคับบัญชาคือควรให้ความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลคือควรจัดสวัสดิการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

บุญถนอม แสงหิรัญ (2549) ศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ครูผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนเอกชนคาทอลิกสังฆมณฑลนครราชสีมา ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผลการวิจัย พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนเอกชนคาทอลิกสังฆมณฑลนครราชสีมาโดยรวมอยู่ในระดับสูงถ้าพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านนโยบายและการบริหารงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนเอกชนคาทอลิกสังฆมณฑลนครราชสีมา อย่างมาก

เกียรติพันธ์หนูทอง (2549) ได้ทำงานวิจัยเรื่องขวัญการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดปัตตานีพบว่าระดับขวัญการปฏิบัติงานบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดปัตตานีอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านเงินฐานะและความมั่นคงด้านความสำเร็จและด้านการยกย่องในความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

ฉัฐธัญ ประยูรเครื่อง (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม (สายตรวจ) ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ระดับขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปราม (สายตรวจ) สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองลำพูน จำนวน 123 รายอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และความมั่นคงในงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินและสวัสดิการอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

สุชาติพิศ บุญเสมอ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือด้านความภูมิใจในอาชีพ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ส่วนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน

เนตรนภา มลาศรี (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติหน้าที่รวม 7 ด้าน ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา (นายอำเภอ/ปลัดอำเภอ) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาในด้านของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ และสำหรับด้านที่ทำให้มีขวัญและกำลังใจน้อย ได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์

ผดุง วุฒิเอ๋ย (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของข้าราชการทหารสังกัดสำนักงานพัฒนา ภาค 3 จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการทหาร สำนักงานพัฒนาภาค 3 จังหวัดเชียงใหม่ มีระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานระดับค่อนข้างมาก โดยมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงาน ในหน่วยงาน สามารถทำงานเป็นทีมได้กับเพื่อนร่วมงานได้ มีความตั้งใจและสนใจในงานที่ทำ มีความสนุกเพลิดเพลินและมีความสุขกับงานที่ทำ ความเคารพและเชื่อมั่นที่มีต่อผู้บังคับบัญชา และพร้อมที่จะเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำให้งานสำเร็จได้

อภิรัฐ ขุนยาปี (2552) ศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาในภาวะความไม่สงบสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตผลการศึกษา พบว่า

1. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาในภาวะความไม่สงบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $= 3.53$ )

2. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้บริหารสถานศึกษาในภาวะความไม่สงบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต ตามตัวแปรที่ตั้งของโรงเรียน ศาสนา สภาพที่ได้รับผลกระทบและสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้า ในอาชีพ และด้านความมั่นคงและปลอดภัยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

ขวัญใจ ไลอนอก (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู การศึกษานอกโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษานอกโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ด้านมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพ การทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านที่มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2. การเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษานอกโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดชัยภูมิที่มีเพศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

และผู้ที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในช่วงพ.ศ. 2546-2554 จะเห็นได้ว่า การศึกษาเรื่องดังกล่าวในบริบทของประเทศไทยและในวงราชการไทย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ

- 1) เงินเดือนสวัสดิการ
- 2) ความมั่นคงในงาน
- 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ
- 5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยเหล่านี้ไปใช้ในการศึกษาต่อไป

### 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงนำมากำหนดกรอบแนวคิด ในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ การศึกษานี้เป็นการศึกษาโดยการใ้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และสรุปผลตามประเด็นคำถามในการศึกษา โดยกำหนดวิธีการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

- 3.1 สมมติฐานการวิจัย
- 3.2 ประชากรและ
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 สมมติฐานในการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

### 3.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ทั่วประเทศ จำนวน 124 คน จากสำนักงานต่างๆ ดังนี้

3.2.1 สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	จำนวน 61 คน
3.2.2 สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	จำนวน 13 คน
3.2.3 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง	จำนวน 17 คน
3.2.4 ด้านตรวจศุลกากรปราณบุรี	จำนวน 3 คน
3.2.5 ด้านศุลกากรหนองคาย	จำนวน 5 คน
3.2.6 ด้านศุลกากรมุกดาหาร	จำนวน 5 คน
3.2.7 ด้านศุลกากรแม่สาย	จำนวน 5 คน
3.2.8 ด้านศุลกากรสงขลา	จำนวน 5 คน
3.2.9 ด้านศุลกากรสะเดา	จำนวน 5 คน
3.2.10 ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์	จำนวน 5 คน

เนื่องจากประชากรมีน้อย ผู้วิจัยจึงจะศึกษาประชากรทั้งหมด (Population Universe)

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ดังนี้

3.3.1 การศึกษาจากเอกสาร ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ วารสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงาน การวิจัย ระเบียบ กฎหมายฯลฯ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดขอบเขตการศึกษาและการประกอบการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 การศึกษาภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวน 1 ชุด เป็นแบบสอบถามแบบผสม คือ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaires) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) โดยโครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อายุการทำงาน ซึ่งจะใช้คำถามประเภทตัวเลือกทั่วไป (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ประกอบด้วย ผลประโยชน์ตอบแทน ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับในองค์กร และ โอกาสความก้าวหน้า เป็นคำถามปลายปิดโดยประยุกต์จากมาตราส่วนประเมินค่า (ratingscale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3.3.3 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบ และให้คำแนะนำในการออกแบบสอบถาม พร้อมทั้งได้แก้ไขให้ถูกต้องและนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรสำนักสืบสวนและปราบปรามจำนวน 30 ชุด ณ ระดับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Statistics) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบัก (Cronbach,1990:204)

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

$\alpha$  = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้

$Si^2$  = ความแปรปรวนของคะแนน

$K$  = จำนวนข้อทั้งหมด

$St^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ทั้งนี้ค่าที่คำนวณได้ควรมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 จึงอธิบายได้ว่าหากแบบสอบถามใดมีประสิทธิภาพจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ ที่คำนวณได้มีค่าใกล้เคียง 1 และในทางตรงกันข้ามแบบสอบถามใดที่ขาดความเที่ยงตรง ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ที่คำนวณได้มีค่า

ลดลงจนเข้าใกล้เคียง 0 หรือกรณีที่แบบสอบถามไม่มีความเที่ยงตรงเลย ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือ จะมีค่าเท่ากับ 0 โดยในการทดสอบครั้งนี้คำนวณได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.864 ซึ่งเป็นค่าความน่าเชื่อถือในระดับสูง อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

### 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้อาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง กรมสุลทากร โดยขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีการควบคุมทางสุลทากรในการประสานงานกับทุกหน่วยงานในการแจกและขอรับคืนแบบสอบถาม ซึ่งมีข้อดีคือสามารถอธิบายและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้อย่างรวดเร็วตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามได้
2. ในกรณีที่พนักงานติดภารกิจไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการ สำนักงานสุลทากรและด่านสุลทากร เพื่อที่จะขออนุญาตให้พนักงานช่วยตอบแบบสอบถามและนัดเวลาในการรับแบบสอบถามคืนในภายหลัง
3. นำแบบสอบถามมาดำเนินการวิธีเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้แก่ การลงรหัสข้อมูล ป้อนข้อมูลเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ และบันทึกข้อมูล

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์นำเสนอผลการศึกษาในรูปคำบรรยายประกอบตาราง โดยที่ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่มีระดับการวัด โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

#### 3.5.1 ตัวแปรและระดับการวัด

ตัวแปรต้น

คุณลักษณะพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. เพศ

2. อายุ
3. วุฒิการศึกษา
4. ระยะเวลาการทำงาน

ตัวแปรตาม

ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
2. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน
3. ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านการได้รับการยอมรับในองค์กร
5. ด้านโอกาสความก้าวหน้า

สำหรับคำถามที่ใช้มาตราส่วนแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีความหมายของแบบสอบถามดังนี้

- |   |             |            |
|---|-------------|------------|
| 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  |

### 3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) สถิติเชิงพรรณนาเป็นการบรรยายคุณลักษณะทั่วไปของข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยสถิติต่อไปนี้ค่าความถี่

(Frequency) คือ จำนวนค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบและ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

โดย P แทน ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ค่าความถี่ของคะแนน

N แทน จำนวนประชากร

2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นแบบไม่มีพารามิเตอร์ (Nonparametric) เนื่องจากระดับการวัดของตัวแปรเป็นระดับมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ลักษณะของข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติ จึงต้องใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วยสถิติดังต่อไปนี้

(1) ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เป็นสถิติที่ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ความสัมพันธ์ระหว่างผลประโยชน์ตอบแทนความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานการได้รับการยอมรับในองค์กรโอกาสความก้าวหน้าขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งค่าสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ เรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ในการวัดมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) หรือมาตราเรียงอันดับ (Ordinal scale) จะเรียกว่า การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric procedure) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

- ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือตัวแปร 2 ตัวไม่เป็นอิสระจากกัน

- ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรต้น ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือตัวแปร 2 ตัว เป็นอิสระจากกัน

(2) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่ากลางหรือเป็นตัวแทนของข้อมูลที่ดีที่สุด เพราะ 1) เป็นค่าที่ไม่เอนเอียง 2) เป็นค่าที่มีความคงเส้นคงวา 3) เป็นค่าที่มีความแปรปรวนต่ำที่สุด และ 4) เป็นค่าที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

โดย  $\bar{x}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $N$  แทน จำนวนประชากร

(3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation หรือ SD) เพื่อหาค่าการกระจายตัวของข้อมูลที่ออกมาจากค่าเฉลี่ยกลางของข้อมูล ค่ายิ่งมากแสดงว่ามีการแปรปรวนหรือการกระจายของข้อมูลสูง โดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum fx^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดย SD คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $f$  คือ ความถี่  
 $x$  คือ จุดกึ่งกลางชั้น  
 $\bar{x}$  คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $N$  คือ จำนวนประชากร

3.5.3 การสรุปข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาจัดกลุ่มคำตอบของข้อเสนอแนะ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา เรื่อง “ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ที่มีคุณลักษณะพื้นฐานต่างกัน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ การศึกษานี้เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีเจ้าหน้าที่ศุลกากรเป็นประชากรในการวิจัย จำนวน 124 คน ได้นำผลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสังคมศาสตร์และเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์

4.3 ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์

4.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ตารางที่ 4.1.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้านเพศ

(N=124)

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	73	58.9
เพศหญิง	51	41.1
รวม	124	100.0

จากตารางที่ 4.1.1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

ตารางที่ 4.1.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้านอายุ

(N=124)

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
24-30 ปี	16	12.9
31-35 ปี	69	55.6
36-40 ปี	31	25.0
41 ปีขึ้นไป	8	6.5
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1.2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ อายุ 36-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 อายุ 24-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้านวุฒิการศึกษา

(N=124)

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี-ปริญญาตรี	91	73.4
สูงกว่าปริญญาตรี	33	26.6
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1.3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ในเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบ

ผู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซ์เรย์ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าจนถึงระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 73.4 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6

ตารางที่ 4.1.4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

(N=124)

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ปี	71	57.3
6-10 ปี	42	33.9
11-15 ปี	11	8.9
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1.4 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรพบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซ์เรย์ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และ 11-15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ตามลำดับ

**4.2 ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซ์เรย์**

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามจำนวน 124 คน ในข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรใน 5 ด้าน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้



ตารางที่ 4.2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ใน 5 ด้าน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.02	0.91	ระดับปานกลาง
2. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	3.19	0.88	ระดับปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.31	0.87	ระดับปานกลาง
4. ด้านการได้รับการยอมรับในองค์กร	3.03	0.89	ระดับปานกลาง
5. ด้านโอกาสความก้าวหน้า	2.90	0.87	ระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.09</b>	<b>0.88</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2.1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ มีผลรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09$ ) แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.31$ ) รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.19$ ) ด้านการได้รับการยอมรับในองค์กร ( $\bar{X} = 3.03$ ) กับ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ( $\bar{X} = 3.02$ ) ใกล้เคียงกันมาก และ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ( $\bar{X} = 2.90$ ) ตามลำดับ

โดยมีผลการวิเคราะห์ทางสถิติ แบบแยกรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.2.2 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนกตามด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1.1 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านกำหนดอัตราค่าตอบแทนเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ ตำแหน่งงานของท่าน		3.14	0.81	ระดับปานกลาง
1.2 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านกำหนดสิทธิประโยชน์อื่นๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน เหมาะสมสอดคล้องกับ ลักษณะงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ ตำแหน่งงานของท่าน		3.15	0.90	ระดับปานกลาง
1.3 ท่านคิดว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับสภาวะการครองชีพของท่าน		2.79	0.96	ระดับปานกลาง
1.4 ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจอยู่เสมอ		2.98	0.95	ระดับปานกลาง
<b>รวม</b>		<b>3.02</b>	<b>0.91</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

**ด้านผลประโยชน์ตอบแทน** พบว่า ในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ ตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.14 สอดคล้องกับสิทธิประโยชน์อื่นๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงินเหมาะสมสอดคล้องกับ ลักษณะงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และตำแหน่งงานของท่านระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.15 ผลประโยชน์ตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับสภาวะการครองชีพของท่านอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.79 และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.98 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.02 ที่ระดับความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 แปรผลได้ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.3 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนกตามด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
2.1 ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความปลอดภัยในด้านสุขภาพอนามัยในการปฏิบัติงาน	3.29	0.93	ระดับปานกลาง
2.2 ท่านคิดว่าสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน	3.14	0.81	ระดับปานกลาง
2.3 ท่านคิดว่า ท่านมีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรงและไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพของท่าน จากงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.15	0.90	ระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.19</b>	<b>0.88</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

ด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ คิดว่าลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความปลอดภัยในด้านสุขภาพอนามัยในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.29 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่าสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.14 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่ามีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรง และไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพจากงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.15 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.19 ที่ระดับความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 แปรผลได้ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.4 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนกตามด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
3.1 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแสดงออกถึงความรู้สึกและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งภายในหน่วยงานและภายในองค์กร	3.32	0.82	ระดับปานกลาง
3.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการประสานงานปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมงาน	3.29	0.93	ระดับปานกลาง
รวม	3.31	0.87	ระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่าเพื่อนร่วมงานมีการแสดงออกถึงความรู้สึกและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งภายในหน่วยงานและภายในองค์กรมีระดับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.32 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่าการประสานงาน ปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมงาน อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.29 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.31 ที่ระดับความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 แปรผลได้ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.5 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนกตามด้านการได้รับการยอมรับในองค์กร

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับในองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
4.1 ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและ หน่วยงานของท่านในด้านความรู้ความสามารถ ของท่าน	3.14	0.81	ระดับปานกลาง
4.2 ผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นและยอมรับ ข้อเสนอแนะของท่านในการนำไปใช้พัฒนา องค์กรและการปฏิบัติงาน	3.15	0.90	ระดับปานกลาง
4.3 หน่วยงานยกย่องและมอบรางวัลให้ท่านอย่าง เหมาะสมจากผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานใน องค์กร	2.79	0.96	ระดับปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.03</b>	<b>0.89</b>	<b>ระดับปานกลาง</b>

การได้รับการยอมรับในองค์กร พบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่าได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานของท่าน ในด้านความรู้ความสามารถของท่านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.14 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่าผู้บังคับบัญชาของท่าน รับฟังความคิดเห็นและยอมรับข้อเสนอแนะของท่านในการนำไปใช้พัฒนาองค์กรและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.15 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่าหน่วยงานยกย่องและมอบรางวัลให้ท่านอย่างเหมาะสม จากผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.79 โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.03 ที่ระดับความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 แปรผลได้ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2.6 ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนกตามด้านโอกาสความก้าวหน้า

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
5.1 ท่านได้รับโอกาสสนับสนุนให้ศึกษาต่อ  ดูงาน ฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับงาน	2.98	0.95	ระดับปานกลาง
5.2 ท่านได้รับโอกาสให้ศึกษาต่อเพื่อยกระดับความรู้และความก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไป	2.89	0.91	ระดับปานกลาง
5.3 ท่านได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายอาชีพ (career path) อย่างต่อเนื่อง	2.82	0.75	ระดับปานกลาง
รวม	2.90	0.87	ระดับปานกลาง

ด้านโอกาสความก้าวหน้า พบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า มีโอกาสความก้าวหน้าท่านได้รับโอกาสสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ดูงาน ฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.98 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า ได้รับโอกาสให้ศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเพื่อยกระดับความรู้และความก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไปอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.89 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่าได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายอาชีพ (career path) อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.82 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.90 ที่ระดับความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 แปรผลได้ในระดับปานกลาง

#### 4.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

การศึกษาในส่วนนี้ ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ จำนวน 4 สมมติฐาน โดยมีตัวแปรต่างๆ ดังนี้

**ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ**

- เพศ
- อายุ
- วุฒิการศึกษา
- ระยะเวลาการทำงานในหน่วยงาน

**ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ**

- ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ที่อิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

**สมมติฐานที่ 1** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

**ตารางที่ 4.3.1** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และ ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	77	58.557	1.627	1.293	0.131
ภายในกลุ่ม	47	143.392	1.258		
รวม	309	201.948			

จากตารางที่ 4.3.1 พบว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีเพศต่างกันมีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

**ตารางที่ 4.3.2** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และ ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

ระดับอายุ	$\bar{x}$	อายุ 24-30 ปี	อายุ 31-35 ปี	อายุ 36-40 ปี	อายุ 41 ปีขึ้นไป
อายุ 24-30 ปี	2.61	-	0.16	0.11*	0.39
อายุ 31-35 ปี	3.45		-	0.27	0.23
อายุ 36-40 ปี	3.31			-	0.50
อายุ 41 ปีขึ้นไป	3.55				

\*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3.2 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 24-30 ปี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 31-35 ปี โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 24-30 ปี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

**สมมติฐานที่ 3** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

**ตารางที่ 4.3.3** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวุฒิการศึกษา และ ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน



วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	T	Sig.
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี – ปริญญาตรี	3.40	0.87	2.201*	.001
สูงกว่าปริญญาตรี	3.86	1.05		.001
รวม	3.63	0.96		.001

\*มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.3.3 พบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์สูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี-ปริญญาตรี ( $\bar{X} = 3.86$  และ  $\bar{X} = 3.40$  ตามลำดับ)

**สมมติฐานที่ 4** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

**ตารางที่ 4.3.4** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการทำงานและ ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	13	16.644	.462	1.513*	0.036
ภายในกลุ่ม	111	83.434	.306		
รวม	124	100.077			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.3.4 พบว่าเจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีระยะเวลาทำงานต่างกันมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการ Scheffe' ต่อไป

ตารางที่ 4.3.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post-hoc) ด้วยวิธีการ Scheffe ของค่าเฉลี่ยระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ระดับอายุ	$\bar{x}$	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี
1-5 ปี	3.30	-	0.02*	0.49
6-10 ปี	3.32		-	0.47
11-15 ปี	3.79			-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตารางที่ 4.3.5 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ (Scheffe) พบว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่ำกว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ดังนี้

ตารางที่ 4.3.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์

คุณลักษณะพื้นฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. เพศ		✓
2. อายุ	✓	
3. วุฒิการศึกษา	✓	
4. ระยะเวลาการทำงาน	✓	

จากตารางที่ 4.3.6 ในการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 สมมติฐาน พบว่าคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล (ตัวแปรต้น) ที่มีความแตกต่างกันมีผลทำให้มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เว้นแต่ คุณลักษณะทางเพศ ซึ่งเป็นเพียงคุณลักษณะเดียวที่แม้จะแตกต่างทางเพศ แต่ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน



## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ กับคุณลักษณะพื้นฐานที่ต่างกัน และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ซึ่งจะได้ศึกษาระดับขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยตรง การศึกษานี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์ด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ จำนวน 124 คน จากสำนักงานต่างๆ ดังนี้

(1) สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	จำนวน 61 คน
(2) สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	จำนวน 13 คน
(3) สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง	จำนวน 17 คน
(4) ด้านตรวจศุลกากรปราณบุรี	จำนวน 3 คน
(5) ด้านศุลกากรหนองคาย	จำนวน 5 คน
(6) ด้านศุลกากรมุกดาหาร	จำนวน 5 คน
(7) ด้านศุลกากรแม่สาย	จำนวน 5 คน
(8) ด้านศุลกากรสงขลา	จำนวน 5 คน
(9) ด้านศุลกากรสะเดา	จำนวน 5 คน
(10) ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์	จำนวน 5 คน

โดยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม ที่จัดทำขึ้นมาโดยการออกแบบสอบถาม มี 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ และทำการประมวลผล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ยทางคณิตศาสตร์ ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการวิเคราะห์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) หารูปแบบของความสัมพันธ์ แล้วนำมาเปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่า T (t-test) และ ค่า F (f-test) หากมีค่าแตกต่างกันจะนำค่ามาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของเซฟเฟ (Scheffe) และสรุปข้อมูลพร้อมข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุป ผลการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
- 5.3 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
- 5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

**5.1.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล** ผลการศึกษา เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ จำนวน 124 คน ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 และเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาคืออายุในช่วง 36-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ต่อมาอยู่ในช่วง 24-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าจนถึงระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คนคิดเป็นร้อยละ 73.4 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงานในองค์กร 1-5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคืออายุการปฏิบัติงานในองค์กร 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และมีอายุการปฏิบัติงานในองค์กร 11-15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

### 5.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ในด้านต่าง ๆ อันประกอบด้วย

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ ตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 สอดคล้องกับสิทธิประโยชน์อื่นๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินและมีใช้ตัวเงิน เหมาะสมสอดคล้องกับ ลักษณะงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ ตำแหน่งงานของท่าน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 3.15 ผลประโยชน์ตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับสถานะการครองชีพของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2.79 และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในด้านการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.98 มีค่าเฉลี่ยรวมด้านผลประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง 3.02

ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีความปลอดภัยในด้านสุขภาพอนามัยในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 3.29 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า สถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.14 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า มีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรง และ ไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบต่อสุขภาพจากงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15 มีค่าเฉลี่ยรวมด้านความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3.16

ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า เพื่อนร่วมงานมีการแสดงออกถึงความรู้สึก และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งภายในหน่วยงานและภายในองค์กร มีระดับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 3.32 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้

คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า การประสานงาน ปรีกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำ ที่สุด คือ 3.29 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยรวมด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปาน กลาง 3.31

**ด้านการยอมรับในองค์กร** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทน เนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า คิดว่าได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและ หน่วยงานของ ท่าน ในด้านความรู้ความสามารถ ของท่าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า ผู้บังคับบัญชาของท่าน รับฟังความคิดเห็นและยอมรับข้อเสนอแนะของท่านในการนำไปใช้พัฒนา องค์กรและการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 3.15 เจ้าหน้าที่กรม ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า หน่วยงานยกย่อง และมอบรางวัลให้อย่างเหมาะสม จากผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในองค์กร อยู่ในระดับปาน กลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2.79 มีค่าเฉลี่ยรวมด้านการได้รับการยอมรับในองค์กร อยู่ในระดับ ปานกลาง 3.03

**ด้านโอกาสความก้าวหน้า** เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทน เนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์คิดว่า มีโอกาสความก้าวหน้าท่านได้รับ โอกาสสนับสนุนให้ศึกษาต่อ คุ งาน ฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด คือ 2.98 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่อง เอ็กซเรย์คิดว่าได้รับ โอกาสให้ศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเพื่อยกระดับความรู้และ ความก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไปอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.89 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ คิดว่าได้รับ โอกาสในการเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายอาชีพ (career path) อย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำ ที่สุด คือ 2.82 และมีค่าเฉลี่ยรวมด้าน โอกาสความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง 2.90

สรุปผลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.09

## 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า : เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าเพศไม่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 24-30 ปี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 31-35 ปี โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 24-30 ปี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน

ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า : เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์สูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี-ปริญญาตรี ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรที่ต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่างกัน



ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า : เจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรที่ต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี โดยเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ต่ำกว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

### 5.3 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ อธิบายผลได้ ดังนี้

คุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่า

คุณลักษณะทาง เพศ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนคุณลักษณะทางด้าน อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ที่แตกต่างกันนั้น มีผลต่อระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ที่แตกต่างกัน โดย

เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 24-30 ปี จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี

เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-5 ปี มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11-15 ปี

ความคิดเห็นของระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทางด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 3.31 ทำให้ทราบว่ากลุ่มประชากรที่ศึกษามีระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานสูงสุด ส่งผลต่อการร่วมมือกันทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน จึงควรส่งเสริมสนับสนุนความสัมพันธ์ทางด้านนี้เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนในด้านโอกาสความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2.90 พบว่า โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายงานมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด กลุ่มประชากรมองว่าอาจไม่ได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ควรปรับปรุงทำความเข้าใจให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม

ในด้านผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับสถานะการครองชีพของท่านหรือไม่นี้มีระดับต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.79 จึงควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ปัญหาในด้านนี้ต่อไป

#### 5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบตู้คอนเทนเนอร์สินค้าด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ ดังนี้

5.4.1 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ผู้บริหารควรกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ในด้านผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานอย่างชัดเจน เช่น รางวัลในการตรวจจับ ค่าเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงาน เพิ่มสิทธิประโยชน์ในการตรวจสุขภาพประจำปีได้ฟรี เพิ่มขึ้น ปีละ 2-3 ครั้ง เป็นต้น

5.4.2 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยควรสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย เช่น มีชุดหรือเครื่องป้องกันรังสีจากเครื่องเอ็กซเรย์ มีอุปกรณ์ในการตรวจสอบความเข้มข้นของรังสีให้เพียงพอกับจำนวนเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์อยู่เสมอ และมีการหมุนเวียนการทำงานเป็นประจำ เป็นต้น

5.4.3 ด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยควรมีกิจกรรมพัฒนาสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น เช่น การจัดกิจกรรม สัมมนา ร่วมกันอยู่เสมอ ให้เจ้าหน้าที่การแข่งขันประจำปี เพื่อให้มีการพบปะสังสรรค์กันนอกเวลาทำงานให้มากขึ้น

5.3.4 ด้านการได้รับการยอมรับในองค์กร โดยควรมีการประกาศรายชื่อพนักงานดีเด่น ประจำเดือนในหมวดต่างๆ เพื่อความภาคภูมิใจของพนักงาน

5.3.5 ด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยควรกำหนดแผนเส้นทางเลื่อนระดับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานให้ชัดเจน

## 5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.5.1 ควรมี การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจผู้โดยสารที่ผ่านเข้าออกประเทศโดยใช้เครื่องเอ็กซ์เรย์กระเป๋าสัมภาระ เป็นต้น เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรและบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไปและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพให้สูงขึ้น

5.5.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการสร้างเสริมประสิทธิภาพของบุคลากรและการสร้างเสริมสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและปัจจัยที่ส่งเสริมให้องค์กรมีความเป็นเลิศมากยิ่งขึ้น

