

## บทความการวิจัย

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

#### FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF THE PERSONNEL OF CUSTOMS DEPARTMENT IN KHLONG TOEI DISTRICT, BANGKOK

จุฑาทิพย์ เหมือนใจ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร 2) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง และส่งเสริมให้บุคลากรของกรมศุลกากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One Way ANOVA, F-test)

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 30-45 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งในปัจจุบันเป็นข้าราชการ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากราชการ 15,000 - 45,000 บาท ลักษณะงานให้บริการทางศุลกากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านงานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมาด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในปัจจุบัน และลักษณะงาน แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the personal factors and job satisfaction of the Customs Department personnel 2) to study the comparison of personal characteristics and work satisfaction of the Customs Department personnel 3) to propose suggestion to improve and encourage personnel of the Customs Department to be satisfied with their work. The sample group used in this study was the Customs Department personnel in Klong Toei area Bangkok 400 people. The data were analyzed using the frequency, percentage, mean ( $\bar{X}$ ) and Standard Deviation (SD) determine significant difference test of means (t-Test) and One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA, F-test).

From the research results, it was found that sample of Customs Department personnel in Khlong Toei District, Bangkok mostly female Age between 30-45 years, single status, bachelor's degree as the government officer, income from salary and compensation received 15,000 - 45,000 baht customs service functions and the performance satisfaction of the personnel of the Customs Department in Klong Toey, Bangkok overall was at a high level ( $\bar{X} = 3.58$ ) and when considering each aspect in descending order, responsibility aspect was at a high level ( $\bar{X} = 3.70$ ), followed by opportunities and career promotion in the organization was at a high level ( $\bar{X} = 3.60$ ). The relationship with colleagues was at a high level ( $\bar{X} = 3.59$ ). Pride towards the organization that benefit to society at a high level ( $\bar{X} = 3.58$ ). In terms of compensation and benefits was at a high level ( $\bar{X} = 3.57$ ). In terms of working environment was at a high level ( $\bar{X} = 3.54$ ) respectively. The comparing result of personal characteristics and work satisfaction of the Customs Department personnel personal factors, it was discovered that age, education level current position and type of

works difference affected the satisfaction of the Customs Department personnel in Klong toey Bangkok Responsibility aspect, working environment aspect and compensation & benefits were statistically significantly different at the 0.05 level.

## ภูมิหลัง

ปัจจุบันหน่วยงานราชการมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าดังนั้นหน่วยงานราชการต่าง ๆ จึงได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ประสบผลสำเร็จในที่สุด ซึ่งในบรรดาปัจจัยทางการบริหารที่รู้จักกันโดยทั่วไป 4 ประการ ที่เรียกเป็นคำย่อว่า “4M’s” ซึ่งได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องจักรกล (Materials and Machines) และการจัดการ (Management) จากที่กล่าวข้างต้น คนหรือมนุษย์มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะมีสติปัญญาความสามารถ และศักยภาพในการใช้ปัจจัยการบริหารอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ในอนาคต

กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานภาครัฐ ในสังกัดกระทรวงการคลังที่มีบทบาทสำคัญในหลาย ๆ ด้าน การได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานนั้นจะส่งผลให้มีโอกาสในการเจริญเติบโต และประสบความสำเร็จมากขึ้นอย่างไรก็ตาม ความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียวไม่อาจทำให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จได้หากบุคลากรของหน่วยงานนั้นปราศจาก “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ซึ่งเป็นความรู้สึกในทางที่ติดต่อยังต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอันเป็นผลมาจากการที่บุคลากรได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ผลที่ตามมาก็คือบุคลากรจะมีความศรัทธา และความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานการสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรนั้น นับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งเพราะถ้าหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงานจะทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำคุณภาพงานลดลงพฤติกรรมของบุคลากรที่มีการขาดงานบ่อยทั้งลา กิจลาป่วย และไม่มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน อาจเป็นผลกระทบมาจากความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น 1. ด้านงานในความรับผิดชอบ 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 5. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร 6. ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม เป็นต้น ซึ่งมีผลกระทบทำให้งานล่าช้าบุคลากรที่มาปฏิบัติงานต้องทำหน้าที่แทน บุคลากรที่ไม่มาปฏิบัติงานจนงานล้นมือซึ่งสาเหตุ

ดังกล่าวให้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงถูกนำมาใช้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์กึ่งกลางคือ การจัดวางกระบวนการให้บุคลากรให้เหมาะสมกับงานในหน่วยงาน และสถานที่ได้ทันตามเวลาที่ต้องการจัดสภาพการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย สะดวกสบายเพื่อตอบสนองความต้องการ และเพื่อรักษาบุคลากรที่ดีไว้ให้กับหน่วยงานได้นานที่สุด

การปรับเปลี่ยนการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานหน้าตัวอย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามหลัก ก.พ.ร. จึงได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นการสร้างเป้าหมายการปฏิบัติงานของบุคลากรของกรมศุลกากร ซึ่งในบางครั้งถือเป็นปัญหาของความไม่พอใจในยุทธศาสตร์ ทำให้เกิดการต่อต้าน ส่งผลทำให้เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนสายงานไปอยู่ กรม หรือ กระทรวงอื่น ๆ หรือ การลาออกจากราชการ จากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามระบบบริหาร และประเมินผล โดยยึดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg' Two-Factor Theory) เน้นในเรื่องความต้องการของมนุษย์ ซึ่งในแต่ละความต้องการมีอิทธิพลก็ต่อเมื่อ สภาพ 2 ประการ คือ เมื่อความต้องการนั้นได้เกิดขึ้นเพียงพอถึงระดับความอยาก เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองและอยู่ในระดับที่ยอมรับได้และทำให้เกิดความพึงพอใจและทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอนจากต่ำไปหาสูง ดังนี้ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคการพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคมขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Security Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญหรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

อย่างไรก็ตามปัจจุบันกรมศุลกากรพบปัญหาอันเนื่องมาจากบุคลากรต่าง ๆ เช่น การโอนย้ายและการลาออกจากราชการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรลดลง เกิดปัญหาเรื่องความล่าช้าและความถูกต้องในการปฏิบัติงานของบุคลากร อันเป็นผลมาจากความไม่พึงพอใจในงานที่ทำส่งผลทำให้งานไม่ดำเนินไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งล้วนแต่เป็นผลเสียและส่งผลกระทบต่อระดับหน่วยงานทั้งสิ้น ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรของกรมศุลกากร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะสะท้อนให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร และนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน เสนอแนะประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เพื่อความพึงพอใจ ทัศนคติ ความเชื่อมั่น และความผูกพันที่ดีต่อหน่วยงาน เสริมสร้างความปลอดภัย และสุขภาพจิตที่ดีทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้หน่วยงาน ต่อไปจนเกษียณอายุราชการ ทั้งนี้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานประสบความสำเร็จในที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง และส่งเสริมให้บุคลากรของกรมศุลกากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่  
ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรได้กำหนดเขตพื้นที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 3,512 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาวิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Yamane,1973,หน้า 727) โดยกำหนดระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05จากจำนวน ประชากร 3,512 คน คิดเป็นตัวอย่างที่จัดเก็บจำนวน 400 คน

### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวทางและปัจจัยของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

### 4.ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครมีกรอบระยะเวลาในการวิจัย ช่วงเดือน พฤศจิกายน 2563 ถึง ธันวาคม 2563

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมศุลกากรได้แก่ เพศ อายุ สภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในปัจจุบัน เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากราชการ ลักษณะงาน มีลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านงานในความรับผิดชอบด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ด้าน ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคมผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้ Likert's scale เป็นมาตรวัด ลักษณะของข้อความที่ใช้มีลักษณะเชิงบวกมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	หมายถึงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึงมีระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึงมีระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึงมีระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึงมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สามารถคำนวณอันตรภาคชั้นจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= (5 - 1)/5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรออกเป็น 5 ระดับคือ

คะแนน	ความหมาย
4.21 - 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ที่มา : ปรับปรุงจากตำราวิจัยและพัฒนาและคณะ (2546 หน้า 65)

## 2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและศึกษาข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ บทความ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- กำหนดขอบเขตและหัวข้อของข้อคำถาม โดยงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ จากตัวแปรปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
4. สร้างแบบสอบถามที่ให้ครอบคลุมขอบเขตของเนื้อหาและปัจจัยที่ต้องการศึกษาให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)
5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข
6. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
7. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและสร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบเพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และตรวจแก้สำนวนภาษา ทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of item-Objective Congruence: IOC) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เฉลี่ยตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปนำไปเป็นข้อคำถาม ซึ่งค่า IOC ของข้อคำถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้มีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป
8. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา และตรวจสอบแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงอีกครั้ง
9. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน
10. นำแบบสอบถามจากการทดลองใช้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-total correlation) แล้วคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาคได้ผลการวิเคราะห์ที่ได้ค่าแอลฟาเฉลี่ยเท่ากับ 0.87



## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

- 1.ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยบุคลากรกรมศุลกากรเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 400ราย
- 2.นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์จากนั้นจึงนำไปบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

## สรุปผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 จากข้อค้นพบผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปผล ดังนี้

เพศพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 293 คนคิดเป็นร้อยละ 73.20และเป็นเพศชายจำนวน 107 คนคิดเป็นร้อยละ 26.80

อายุพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 30 - 45 ปีจำนวน 196 คนคิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปีจำนวน 111 คนคิดเป็นร้อยละ 27.80 และอายุมากกว่า 45 ปีจำนวน 93 คนคิดเป็นร้อยละ 23.20

สถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานภาพโสดจำนวน 298 คิดเป็นร้อยละ 74.50 สถานภาพสมรส จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 สถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 214 คนคิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 26.00 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 82 คนคิดเป็นร้อยละ 20.50

ตำแหน่งในปัจจุบันพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการจำนวน 220 คนคิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาพนักงานราชการจำนวน 151 คนคิดเป็นร้อยละ 37.75 และเป็นลูกจ้างประจำจำนวน 29 คน เป็นร้อยละ 7.25

เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากราชการพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทน 15,000 - 45,000 บาทจำนวน 234 คนคิดเป็นร้อยละ 58.40 รองลงมาได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนน้อยกว่า 15,000 บาทจำนวน 127 คนคิดเป็นร้อยละ 31.80 และได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนมากกว่า 45,000 บาทจำนวน 39 คนคิดเป็นร้อยละ 9.80

ลักษณะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ลักษณะงานให้บริการบุคลากรจำนวน 279 คนคิดเป็นร้อยละ 69.80 และลักษณะงานงานควบคุมทางบุคลากรจำนวน 121 คนคิดเป็นร้อยละ 30.20

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร และด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อนำเสนอข้อมูลในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านงานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมาด้านโอกาส และความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ตามลำดับ

1. ด้านความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การวางแผนในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงมา ความมีอิสระในการตัดสินใจเพื่อความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) การได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) ความท้าทายของงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) ปริมาณงานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.43$ ) ตามลำดับ

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน เช่น ห้องปฏิบัติงานแสงสว่างเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมาการมีโอกาสทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น งานปีใหม่ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) หน่วยงานมีอุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับการทำงานปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน ทั้งด้านอาคารสถานที่และการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) ความรู้สึกปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.40$ ) ตามลำดับ

3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) รองลงมาการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) การชมเชย และยอมรับความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอย่างเปิดเผยจริงใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) การสื่อสารการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) ตามลำดับ

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากราชการของท่านเพียงพอกับค่าครองชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) รองลงมาวิธีการประเมินเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีแก่เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) การได้รับค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณงานที่รับผิดชอบและนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) ตามลำดับ

5. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนาและศึกษาดูงาน/พัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ )

รองลงมาความชัดเจนในเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของท่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) การได้รับการโอกาสในการใช้ความรู้ ความสามารถในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) การได้รับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

6. ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การสร้างองค์ความรู้ของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมาความภาคภูมิใจในที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) ความภาคภูมิใจในที่จะเปิดเผยถึงหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารจัดการของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) การมีส่วนร่วมของหน่วยงานในกิจกรรมของชุมชน เช่น งานทอดกฐิน งานบุญกุศลต่าง ๆ ปลูกต้นไม้ ฯลฯ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. จำแนกตามเพศ ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จำแนกตามอายุ ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 30 - 45 ปี กับอายุ มากกว่า 45 ปี มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 30 - 45 ปี กับอายุ น้อยกว่า 30 ปี มีผลต่อพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 30 - 45 ปี กับอายุ มากกว่า 45 ปี มีผลต่อพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จำแนกตามสถานภาพสมรส ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ระดับการศึกษาปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ระดับการศึกษาปริญญาตรีกับต่ำกว่าปริญญาตรี มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ระดับการศึกษาปริญญาตรีที่สูงกว่าปริญญาตรี มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. จำแนกตามตำแหน่งในปัจจุบัน ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งในปัจจุบัน โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งในปัจจุบันแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ตำแหน่งในปัจจุบันเป็นลูกจ้างประจำกับข้าราชการ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านงานในความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ตำแหน่งในปัจจุบันเป็นข้าราชการกับพนักงานราชการ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากราชการ ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากราชการ โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. จำแนกตามลักษณะงาน ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะงาน โดยรวมพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้อภิปราย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 30-45 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งในปัจจุบันเป็นข้าราชการ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับจากราชการ 15,000 - 45,000 บาท ลักษณะงานให้บริการทางศุลกากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านงานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมาด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในปัจจุบัน และลักษณะงาน แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของไชยทัต นิวาสะบุตร (2560) ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรผลการศึกษาค้นคว้าข้าราชการกรมศุลกากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรด้านความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภารกิจงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร สามารถเสนอแนะดังนี้

ด้านงานความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $= 3.58$ ) ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ไม่ซ้ำซาก ทำให้เกิดความรู้สึกสนุกกับการปฏิบัติงานด้วยการพิจารณาหมุนเวียนข้าราชการกรมศุลกากรแต่ละคนให้มีโอกาสได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ใหม่ หรือสถานที่ใหม่ ทุกช่วงระยะเวลาไม่เกิน 4 ปี

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงาน จัดแสงสว่างให้เหมาะสมและเพียงพอ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เสนอให้บุคลากรกรมศุลกากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานทั้งด้านอาคารและสถานที่และการให้บริการ เช่น การจัดงานปีใหม่ การจัดงานกีฬา เป็นต้น

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีต่อกันนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ด้วยการส่งเสริมให้มีชมรมหรือกลุ่มกิจกรรมนอกเวลา ปฏิบัติงานที่หลากหลายและต่อเนื่อง เช่น ชมรมกีฬาประเภทต่าง ๆ ชมรมภาษาอังกฤษ ชมรมภาษาจีน และกลุ่มจิตอาสาทำประโยชน์ให้แก่สังคม

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งหมดที่ได้รับเพียงพอและเหมาะสมกับสภาวะการครองชีพ ด้วยการเสนอกระทรวงการคลัง อนุมัติให้กรมศุลกากรจัดสรรเงินค่าทำการล่วงเวลา และค่าธรรมเนียม ตามอัตราส่วนตำแหน่งให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดโดยต้องนำเงินรายได้ส่วนหนึ่งผลักส่งเป็นรายได้แผ่นดิน เพราะค่าตอบแทนดังกล่าวเป็นค่าตอบแทนที่จัดเก็บมาจากผู้ใช้บริการ มิใช่งบประมาณแผ่นดินพิจารณากำหนดหลักเกณฑ์การ



จัดสรรเงินรางวัลนำจับให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่มีความเสี่ยงภัยต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่น การกำหนดคุณสมบัติของผู้มีสิทธิได้รับเงินรางวัลนำจับอย่างชัดเจนและเป็นธรรม เป็นต้น

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ อบรม ฝึกอบรบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติ ด้วยการนำเงินนอกงบประมาณที่กรมศุลกากรที่อยู่ในแต่ละปีมาจัดสรรเป็นทุนการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมนระดับและสาขาต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นที่ต้องการและจำเป็นต่อภารกิจต่าง ๆ ของกรมศุลกากร เช่น การส่งข้าราชการกรมศุลกากรไปฝึกงานที่องค์การศุลกากรโลก (WCO) ณ กรุงบรัสเซลส์ ประเทศเบลเยียม การให้ทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หรือ ปริญญาเอก เป็นประจำทุกปี การจัดสรรหลักสูตรการฝึกอบรมนักบริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

ด้านความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร ในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) ดังนั้น กรมศุลกากรจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนเรื่องของปัจจัยดังกล่าวให้มากกว่าปัจจุบัน โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับการสร้างความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ควรมีการกำหนดแผนการบริหารให้เหมาะสมตามสภาพของบุคลากร โดยคำนึงถึงผลงานอันจะเกิดต่อสังคมโดยส่วนรวม และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรกรมศุลกากรในการปฏิบัติงานต่อไป