

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม
ศึกษากรณี สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร” ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3
ประการ คือ

1.

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร
สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

2.

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร
สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

3.

เพื่อศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบ
ปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร

จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังกล่าว

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ

เจ้าหน้าที่สำนักสืบสวนและปราบปราม กรมศุลกากร จำนวน 100 นาย

โดยทำการสุ่มตัวอย่างในฝ่ายและสังกัดส่วนสำนักสืบสวนและปราบปรามทั้ง 5 ส่วน ส่วนละ 20
คน และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามปลายปิด

โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ

และส่วนที่เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน 8 ด้าน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้วิธีการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละสำหรับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

การหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานสำหรับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

ส่วนการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานใช้วิ

ธีการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้ F-test สำหรับตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และ

T-test สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม

โดยการแปลความหมายค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานนั้น ผู้ศึกษาแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับคือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจสูง

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน มีอายุโดยเฉลี่ย 36-48 ปี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส 78.8% จบการศึกษาปริญญาตรี 41.3% มีระดับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติการ 66.2% มีอายุราชการ 21 ปีขึ้นไป 30% มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป 66.2% มีระดับเงินเดือน 20,000 – 25,000 51.25%

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้
สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่บุคลากรสำนักสืบสวนและปราบปราม มีความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานในระดับกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ขอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 อายุของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ขอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพสมรสของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ขอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ขอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ระดับตำแหน่งของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ขอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 อายุราชการของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ขอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 8 ระดับเงินเดือนของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 9 ฝ่าย/ส่วนที่สังกัดของเจ้าหน้าที่

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ผู้ศึกษาพบว่า

ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- ระดับตำแหน่ง
- อายุราชการ

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารจัดการและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

- ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
- ระดับเงินเดือน
- ฝ่าย/ส่วนที่สังกัด

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาและผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น
ส่งผลให้ผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1.

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรสำนักสืบสวนปราบปรามมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน เนื่องจากตำแหน่งงานบุคลากรเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงสูง สามารถปฏิบัติงานได้ไปจนกระทั่งถึงเกษียณอายุราชการ และความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ เพราะการปราบปรามและสืบสวนของเจ้าหน้าที่บุคลากรเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบสูงและเสี่ยงอันตรายเป็นอย่างยิ่ง

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรสำนักสืบสวนปราบปรามน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่บุคลากรแม้เป็นอาชีพที่มั่นคง แต่ค่าตอบแทนยังมีที่ได้อยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับความรับผิดชอบ

2.

ตัวแปรที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักสืบสวนปราบปราม กรมศุลกากร ประกอบด้วย

- อายุ เนื่องจากข้าราชการศุลกากรที่มีอายุน้อย (25-32 ปี)

เป็นผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษามาไม่กี่ปี ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ต้องการแสดงออกถึงศักยภาพของตน แต่เมื่อมาปฏิบัติงานจริงๆ

กลับพบว่าไม่ได้เป็นไปตามที่ตนเองได้คาดหวังไว้

จึงบางครั้งทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับข้าราชการศุลกากรที่มีอายุมากกว่า (33-40 ปี และ 41-54 ปี)

- สถานภาพสมรส พบว่าข้าราชการกรมศุลกากร

สำนักสืบสวนและปราบปรามที่สมรสแล้ว

มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่ยังเป็นโสด

ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากข้าราชการศุลกากรที่สมรสแล้วต้องคำนึงถึงครอบครัวมากกว่าข้าราชการศุลกากรที่ยังเป็นโสดทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

- ระดับการศึกษา

ข้าราชการกรมศุลกากรสำนักสืบสวนและปราบปรามที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และปฏิบัติงานมากที่สุด

เพราะเห็นว่าความรู้และวุฒิการศึกษาของตนน่าจะนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ระดับตำแหน่ง ข้าราชการกรมศุลกากร สำนักสืบสวนและปราบปราม

ระดับผู้ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานมากที่สุด

- อายุราชการ ข้าราชการกรมศุลกากร สำนักสืบสวนและปราบปราม

พบว่าเจ้าหน้าที่อายุราชการ 11-15 ปี

มีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานมากที่สุด

และเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการไม่เกิน 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการ

และปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3.

ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักสืบสวนปราบปราม ประกอบด้วย

- ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในสำนักสืบสวนและปราบปรามศุลกากร

เนื่องจากข้าราชการระดับล่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

มีสภาพและเงื่อนไขในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ทำให้ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- ระดับเงินเดือน

เนื่องจากข้าราชการระดับล่างสำนักสืบสวนและปราบปรามศุลกากร

มีขึ้นเงินเดือนที่ไม่แตกต่างกันมากจนเกินไป

ส่งผลให้ขึ้นเงินเดือนไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- ฝ่าย/ส่วนที่สังกัด พบว่า ฝ่าย/ส่วนที่สังกัดที่แตกต่างกันข้าราชการระดับล่าง

สำนักสืบสวนและปราบปรามศุลกากร ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ก็เนื่องจากมีความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในงานใกล้เคียงกัน

มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับเดียวกัน

ทำให้ฝ่าย/ส่วนไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1.

ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรในส่วน
นพิธีการอื่นๆ ด้วย

เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่บุคลากรปฏิบัติงานให้มีความมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ควรมีการติดตามและทำการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่องในทุกครั้งที่มีการประเมินผล

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการและปฏิบัติงานเพื่อดูว่าเจ้าหน้าที่ยังมีความพึง
พอใจในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่